

# Lavorare al servizio di reference

*Evoluzione e definizione di un profilo professionale*

di Marcella D. Genz

## Introduzione

Terry Rodgers (1997) nelle sue invettive contro la professione di bibliotecario, *The library paraprofessional: notes from the underground*, afferma stridula che “la natura del lavoro del bibliotecario è tale che una qualsiasi persona intelligente può impararlo” (p. 161). Nel prendersela con quelli che affermano la natura professionale del lavoro di bibliotecario, la Rodgers stabilisce che il comune denominatore tra i lavoratori delle biblioteche è il lavoro da impiegato. Per tutto il suo libro sui paraprofessionali la Rodgers non fa alcuna distinzione tra il tipo di lavoro che potrebbe svolgere il paraprofessionale e quello del professionale, se non per dire che aumento di responsabilità e abilità vengono con il tempo e con l'esperienza. La Rodgers crede, come credevano i bibliotecari dell'inizio del Ventesimo secolo, che chiunque lavori entro i confini dell'edificio di una biblioteca sia un bibliotecario e un professionista. Ella si risente per quello che vede come il confine artificioso che connota il lavoro in biblioteca: quelli che hanno una laurea specifica sono professionali, quelli che non ce l'hanno sono paraprofessionali. Altri, con un approccio più razionale a questo tema del paraprofessionale *versus* professionale nelle biblioteche, hanno notato confusione nelle linee di separazione tra queste due categorie di lavoratori.<sup>1</sup> Nell'ambito del servizio di reference, nessuno ha ancora definito esaurientemente ciò che fa un

professionale in rapporto al paraprofessionale e viceversa, né quale professionalità si possa sviluppare nel corso di un programma di formazione nel settore dell'informazione a livello di master o con il tempo e l'esperienza, tali da rendere i ruoli sufficientemente distinti da poter etichettare uno come professionale e l'altro come paraprofessionale. Il presente articolo esamina le ragioni storiche del servizio di reference con i suoi addetti, per stabilire come quel lavoro sia stato circoscritto, per vedere come sia andato evolvendosi e se esiste un perimetro di definizione tra i compiti e i doveri del paraprofessionale e quelli del professionale. L'intenzione è quella di chiarire i confini che, almeno nella prassi, non sono stati ben definiti.

## Agli albori del servizio di reference: una breve rassegna delle prime concezioni

Nel 1876, si cominciava a pensare seriamente a fornire una qualche forma di assistenza al lettore. A. R. Spofford (1876), allora bibliotecario della Library of Congress, proponeva il servizio di reference come mezzo di assistenza al lettore, per risparmiare tempo sia al bibliotecario sia al lettore. Una saggia scelta di libri di reference, nell'opinione di Spofford, era la principale facilitazione per soddisfare i bisogni del lettore. Samuel Green (1876), bibliotecario della Worcester free public library nel Massachusetts, riteneva che fosse necessaria l'assistenza al lettore da parte del bibliotecario. Dietro questa idea vi era il desiderio di assicurare che la collezione fosse molto usata per mostrare la necessità e l'importanza della biblioteca: “Più liberamente un bibliotecario si mescola con i lettori, e maggiore è l'assistenza che egli presta loro, più forte diventa la convinzione dei cittadini che la bibliote-

Questo articolo è apparso per la prima volta in “Library trends”, 46 (1998), 3, p. 505-525, con il titolo *Working the Reference Desk*, ed è stato tradotto per concessione del Board of Trustees della University of Illinois. Traduzione di Paola Gibbin.

<sup>1</sup> Un certo numero di autori si è interessato al ruolo del paraprofessionale in biblioteca. Vedi la bibliografia di Coleen Parmer (1988), *Paraprofessionals in the literature: a selective bibliography*, “Journal of education for library and information science”, 28 (4), p. 249-251 e il più recente articolo di Peggy Johnson (1996), *Managing changing roles: libraries professional and paraprofessional staff in libraries*, “Journal of library administration”, 22 (2/3), p. 79-99.

ca è un'istituzione utile, e maggiore diventerà la loro disponibilità a elargire denaro in quantità da destinare all'acquisto di libri e all'assunzione di ulteriori assistenti" (p. 81).

Green considerava che la transazione che avviene tra il bibliotecario ed il lettore dovesse essere analoga a quella di un negoziante con il cliente: "Un bibliotecario dovrebbe essere riluttante a lasciare andar via dalla biblioteca un utente senza risposta alla propria domanda come un commerciante a far uscire dal suo negozio un cliente senza che abbia fatto un acquisto" (p. 79). Egli credeva inoltre che il lettore dovesse essere ricevuto in biblioteca con "un po' di quella cordialità manifestata dall'oste dei vecchi tempi" (p. 79-80). D'altra parte, ammoniva Green, il lettore non doveva diventare dipendente dal bibliotecario. "Date loro tutta l'assistenza di cui hanno bisogno, ma cercate al tempo stesso di insegnare loro a fare affidamento su se stessi e a diventare indipendenti" (p. 80).

Per aumentare la popolarità della biblioteca, Green si rendeva conto di dover portare in biblioteca quei lettori che non avevano una reale comprensione di quello che la biblioteca poteva offrire. Egli riconosceva che la gente deve essere incoraggiata a porre domande appropriate e ad esprimere le proprie necessità. L'idea di una "calorosa accoglienza" (p. 74) prese corpo per mettere la gente in condizione di poter porre domande e ricevere assistenza. La persona più capace di fornire questa sorta di assistenza, secondo l'opinione di Green, era una "donna colta... che ama di cuore le opere dell'immaginazione, ma che ha un gusto educato. Deve essere una persona di maniere piacevoli, e anche se con adeguata dignità, pronta a farsi affabile e con disposizione a socializzare. Istruisci questa assistente a consigliare ogni persona che richieda aiuto nella scelta dei libri. Questo non dovrebbe costituire tutto il suo lavoro; perché un lavoro di questa natura è fatto meglio quando sembri esser svolto incidentalmente. L'assistente abbia, quindi, un lavoro regolare, ma che sia tale da poter essere accantonato immediatamente quando venga richiesto il suo aiuto per scegliere libri da leggere" (p. 79).

In biblioteche più grandi, Green riteneva che sarebbe stato impossibile per il "sovrintendente" assistere i lettori e tuttavia, passando qualche minuto al giorno con i lettori, egli avrebbe potuto assicurare che un'"atmosfera di ospitalità" pervadesse la biblioteca. Un assistente avrebbe fornito la maggior parte dell'aiuto. In biblioteche più piccole, Green pensava che fosse "possibile per i bibliotecari avvalersi di assistenza gratuita da parte di residenti colti e dotati di senso civico. Io penso, infatti, che ci siano nella nazione molte donne colte e animate da filantropia i cui servizi possono essere utilizzati per attività del tipo consigliato" (p. 81).

L'idea di Green, pubblicata nel 1876 nel "Library journal", in un articolo intitolato *Personal relations between librarians and readers*, è diventata la base su cui si è svolta l'attività di reference per gran parte del Ventesimo secolo. Il criterio fondamentale per fornire assistenza al lettore erano cultura e disponibilità e la ragione per farlo era di rendere la biblioteca un'istituzione più accogliente, il che a sua volta avrebbe

incrementato l'uso e giustificato l'esistenza della biblioteca. Anche il senso di *nonchalance* nel fornire il servizio divenne un modello per come doveva essere svolta l'attività di reference. Il lavoro del bibliotecario poteva essere interrotto in qualsiasi momento e per qualsiasi ragione, nel senso che il lavoro che il bibliotecario stava svolgendo era di scarsa importanza e poteva essere messo da parte senza problemi.

Mentre le idee di Green venivano fatte proprie da altri, la biblioteca pubblica divenne un'istituzione la cui missione era di sviluppare l'educazione delle masse, di coloro che "avevano bisogno dell'influenza di buoni libri" (Eastman, 1887, p. 80). Si riteneva che coloro il cui livello culturale non era sufficientemente elevato avessero necessità di un intermediario per assisterli con quanto era necessario per la loro formazione: "Il bibliotecario o un suo assistente devono spesso fornire quell'elemento vivo e personale che è il necessario sostegno durante le prime esplorazioni nel mondo dei libri" (Eastman, p. 80). Il bibliotecario era un educatore che "crea e stimola un desiderio di conoscenza e che guida nel suo uso" (p. 80). Come parte dello spirito evangelico del Diciannovesimo secolo la biblioteca era destinata a "diventare una forza che tutto pervade, stimolando il pensiero pubblico, forgiando l'opinione pubblica, educando a tutte le più alte possibilità di pensiero e azione dell'uomo, per divenire un mezzo di arricchimento, di abbellimento e di fertilizzazione dei luoghi sterili della vita umana" (p. 80). Queste idee per la biblioteca sono molto in sintonia con l'ideologia vittoriana di metà secolo.<sup>2</sup>

Presto, quindi, la biblioteca pubblica arrivò ad essere considerata non un'istituzione per quelli che facevano parte di una cerchia colta di iniziati, ma piuttosto come un'istituzione per le masse che ne sarebbero state migliorate ed elevate. I bibliotecari, che erano lì ad aiutare il pubblico, giunsero a considerarsi come degli educatori impegnati a proseguire il compito da dove l'aveva lasciato la scuola. L'idea di rendere l'utente autosufficiente e che il bibliotecario rendesse possibile tale autosufficienza, servendo da guida, la benigna assistenza al miglioramento morale, venne sollecitata da un gran numero di autorevoli esponenti del tempo. A. R. Spofford (1900), che continuò a essere conservatore riguardo all'impiego di assistenti, notò che "È sufficiente per il bibliotecario agire come un cartello stradale intelligente, indicare la strada; percorrere la strada è affare del lettore" (p. 204). Come ha sottolineato Rothenstein (1989) c'erano alcune giustificazioni pratiche all'idea di insegnare l'autosufficienza. Così come era concepita l'assistenza al lettore, poiché il tempo del bibliotecario era severamente limitato, ogni servizio esteso a un particolare utente sarebbe stato un disservizio per gli altri. La seconda giustificazione era che l'assistenza estesa sarebbe risultata un cattivo servizio per il lettore stesso e non sarebbe stata d'aiuto al lettore per quanto riguarda l'acquisizione di autonomia. Il lavoro del bibliotecario addetto al reference non era quello di fornire risposte dirette alle domande ma di indicare al lettore come avrebbe potuto risponderci da solo. Il modello iniziale di assistenza al lettore era qualcosa del tipo: un assistente dovrebbe ➤

<sup>2</sup> Gli scritti di Samuel Rothenstein sulla storia del reference arricchiscono la mia storia sul reference e sono un eccellente punto di partenza per lo studio della storia di questo servizio nelle biblioteche.

tentare di far sentire il lettore ben accolto e a suo agio in biblioteca, con un'assistenza così discreta da non intimidirlo. Lo scopo primario era di orientare i lettori a svolgere le proprie ricerche, ma non di fare il lavoro per il lettore. La missione principale era di educare l'utente a usare la biblioteca, non di provvederlo di appropriate informazioni. La biblioteca divenne un'istituzione educativa con il bibliotecario addetto al servizio di reference nel ruolo di educatore, ruolo che raramente è stato discusso.

Il ruolo del bibliotecario come parte del più grande sistema educativo, era quello di sviluppare il gusto per i libri migliori, persino per una lettura ricreativa. Come notò Melvil Dewey (1886): "Non è vero che il bibliotecario ideale riempie un pulpito dove c'è una funzione ogni giorno, a tutte le ore della sveglia, con una vasta percentuale della comunità frequentemente alla congregazione? Non ha una scuola dove le classi si diplomano solo alla morte?" (p. 24).

In una conferenza di reclutamento tenuta di fronte all'Association of collegiate Alumnae nel 1886 e intitolata *Librarianship as a profession for college-bred women*, Dewey (1886) succintamente formulò molte delle sue idee sul lavoro del bibliotecario e sulla sua influenza. L'influenza viene dal "continuo contatto con la sua cerchia di lettori, consigliando, aiutando ed elevando le loro vite ed esercitando un'insuperabile influenza in direzione del bene che non può essere superata in altra professione aperta a uomini o donne" (p. 18). Appellandosi agli impulsi di generosità e altruismo, Dewey andò avanti, differenziando "lavoro" e "professione". Per Dewey, non contava tanto il lavoro quanto lo spirito con cui esso era svolto: "Il custode fa 'lavoro di biblioteca', in più riesco a concepire che possa svolgerlo con così intelligente interesse da meritare di avere il grado di membro della professione più di certi bibliotecari. Nessuno mette in dubbio che il lavoro migliore, quale ad esempio quello delle grandi biblioteche di Boston e Cambridge, abbia già raggiunto il grado di una professione, e nessuno afferma che tutto il lavoro che oggi viene svolto in biblioteca meriti un titolo così nobile. Noi impiegheremo i termini 'lavoro' e 'professione' per indicare i tipi, sebbene anche il lavoro professionale si svolga su due piani che io chiamerò, in mancanza di termini migliori, intellettuale e morale, questi nuovamente combinati in proporzioni diverse fra persone differenti. Sul piano intellettuale metterei tutti quelli che svolgono il lavoro per un'ambizione personale, per ottenere fama o per guadagnare uno stipendio più alto. È il piano della maggior parte degli uomini d'affari, avvocati, etc. A quel piano l'attività bibliotecaria è il business condotto soprattutto per il benessere e l'avanzamento del bibliotecario. Questi motivi sono quelli delle grandi masse di lavoratori in tutti i campi e l'ambizione e la pura e semplice operosità intellettuale spesso garantiscono molto eccellente lavoro ad alto livello, ma mai al massimo livello... Nella professione bibliotecaria il lavoro migliore sarà sempre svolto sul piano morale, dove il bibliotecario mette il suo cuore e la sua vita nel suo lavoro, con la totale consacrazione di un sacerdote o un missionario, ed entra nella professione e svolge il suo lavoro perché è suo dovere o suo privilegio. È la sua vocazione. Le considerazioni egoistiche di fama, benessere personale, o remunerazione sono tutte secondarie" (p. 18-19).

Dewey, appellandosi alla purezza, alla bontà, alla devozione disinteressata, tenta di determinare la posizione del lavoro di bibliotecario come una vocazione piuttosto che come una professione. Perciò egli configura un lavoro che risponda non alla realtà di questo mondo ma a qualcosa di molto più grande, cioè il lavoro che non deve essere macchiato da pensieri di guadagno terreno. La qualificazione più importante di tutte è possedere lo spirito giusto, lo "spirito della biblioteca". Perciò, secondo Dewey, un custode con un'appropriata motivazione potrebbe, concepibilmente, essere un bibliotecario migliore di un bibliotecario che non ha mai avuto il requisito del fervore per il lavoro.

Nonostante le opinioni di Dewey sulla professione di bibliotecario insistessero sulla nobiltà d'animo e la missione professionale, egli tratteggiò quelli che riteneva fossero i requisiti pratici per gli addetti al servizio di reference: piena familiarità col materiale librario, abilità nel distinguere fra fonti d'informazione, capacità di adattare le fonti alle esigenze del lettore e di educare l'utente a usare in modo intelligente i libri di reference. Allo scopo di creare questa figura di assistente, Dewey (1883) credette che un corso di "bibliografia" avrebbe fornito istruzioni sulla "conoscenza di cosa sono i libri di reference, i loro meriti comparativi rispetto a dati soggetti e come usarli traendone il miglior profitto" (p. 285). Il pensiero di Dewey sull'addestramento dei bibliotecari era puramente pratico. L'istruzione relativa al servizio di reference era essenzialmente un corso tecnico sul come fare ma basato, egli sperava, su una solida educazione nelle discipline umanistiche.

Nel pensiero di Dewey, che può essere più di una disposizione ottocentesca, non c'è vera differenza fra professionale e non professionale. Egli osserva gli obiettivi di un lavoro da impiegato, così che si potrebbe concludere che, per Dewey, vi sono due categorie di lavoro: quello che è di natura impiegatizia e quello che non lo è. Egli fa riferimento all'"assistente", ma a questo punto dello sviluppo della professione potrebbe intendere semplicemente qualcuno che non è il bibliotecario incaricato della biblioteca. Tuttavia è improbabile che l'assistente sia ascrivibile puramente al ruolo dell'impiegato. Ciò che Dewey fa chiaramente nei suoi scritti è, però, di indicare le donne colte come estremamente adatte al lavoro di bibliotecarie, specialmente nel fornire assistenza agli utenti.

Nel cercare esempi di come una volta era condotta la pratica, da chi e quali tipi di esperienza vi erano coinvolti, gli scritti sull'argomento sono particolarmente avari. Sembrano esserci molte più informazioni sul "come" fare assistenza piuttosto che sul "perché". Green avviò la sua attività di assistenza al lettore nel 1876. Quasi due decenni più tardi, nel 1895, Mary Salome Cutler, la vicedirettrice della New York State library school e allieva di Dewey, ripeté le osservazioni di Green su come doveva essere eseguito il servizio di reference: "Si dice talvolta che lo spirito della biblioteca dovrebbe essere quello di un commerciante e del suo ben addestrato commesso, ansiosi di soddisfare i loro clienti ... [Piuttosto,] dovrebbe essere ... il bello spirito di una padrona di casa e delle sue figlie nel salutare gli ospiti" (Wiegand, 1996, p. 207). Non importa come si desideri interpretare le differenze fra un commesso ben addestrato ansioso di soddisfare i desideri e le figlie che salutano gli ospiti: il livello

di aspettativa per le prestazioni non può essere alto. C'è l'impressione che si avverta di più l'importanza di un atteggiamento disponibile che non un reale bisogno di conoscenza di base e di capacità professionali necessarie per il lavoro.

Al volgere del secolo, qualifiche e metodo per il servizio di reference sono state codificate. Buona parte dell'assistenza al lettore, oltre a salvaguardare il tempo del "capo" bibliotecario, si basava sul proposito di "promuovere la moralità sociale attraverso la lettura" (Wiegand, p. 208), un'idea che è la quintessenza del Diciannovesimo secolo. I libri erano lo strumento per l'elevazione sociale, e assistenti al reference con le caratteristiche appropriate dovevano innalzare il gusto per la lettura delle masse. Scarsa differenziazione veniva attuata o pensata fra i compiti e i doveri di quelli che lavoravano al banco del servizio di reference.

Nel giugno 1915, il trentasettesimo incontro annuale della American library association si riunì a Berkeley, in California. W. W. Bishop (1915), sovrintendente della sala di lettura alla Library of Congress, tenne una conferenza dal titolo *The theory of reference work*, nella quale affermò che "bibliotecario addetto al servizio di reference" era divenuta una locuzione accettata, quantunque usata genericamente per indicare compiti differenti nelle diverse biblioteche. Il suo contributo, quindi, è un'esposizione per definire il lavoro di reference. Bishop definisce, per quel che qui ci riguarda, il lavoro di reference come "il servizio reso da un bibliotecario per aiutare in qualche studio" (p. 134) e che costituisce "uno sforzo organizzato da parte delle biblioteche per aiutare l'uso più spedito e fruttuoso dei loro libri" (p. 138). I bibliotecari del reference sono "quegli impiegati assegnati allo scopo di assistere i lettori nel prosieguo dei loro studi" (p.134). I bibliotecari del servizio di reference sono gli interpreti della biblioteca verso il pubblico. Bishop descrive così il loro lavoro: "aiutare un po', spiegare, suggerire, guidare..." (p.135). I requisiti più importanti per un bibliotecario del reference sono: "Tatto, l'abilità di discernere ciò che realmente si vuole nella confusione delle prime domande, una buona memoria, conoscenza dei cataloghi e delle classificazioni ... e esperienza" (p. 137). Bishop traccia una distinzione tra il bibliotecario che si specializza in una materia ed il bibliotecario del servizio generale di reference. Per Bishop, il bibliotecario del servizio generale di reference è "colui che è costretto ad essere tutto per tutti, che non considerando niente e nessuno insignificante, passa i suoi giorni aprendo al pubblico eterogeneo i magazzini dei libri della biblioteca..." (p. 139). Egli passa allo specialista i problemi "interessanti" (p.139). La teoria del lavoro del bibliotecario del servizio generale di reference, come Bishop succintamente riassume, è "servizio quieto, che si tiene in disparte, ma non passivo o distratto. Rendere i libri utili, e più consultati - questo il suo scopo" (p. 139). Il bibliotecario del servizio di reference, come è visto da Bishop, ha particolari abilità e un particolare modo per dispensare questa abilità, ciò non di meno ci sono altri addetti in biblioteca che hanno aree di specializzazione che possono essere più utili al bisogno dell'utente. Il bibliotecario del servizio di reference generale necessita dell'abilità di sapere quando indirizzare il lettore ad un aiuto ulteriore. Bishop formalmente non distingue una figura professionale da una paraprofessionale, ma certamente

indica che ci sono differenti livelli di assistenza ai lettori.

La terminologia che indica i doveri dei lavoratori delle biblioteche era confusa in questo primo periodo e significava cose differenti per persone differenti. Non è chiaro per il lettore moderno chi esattamente facesse cosa. Non c'è quasi distinzione fra categorie di lavoratori né nei livelli di formazione né nell'esperienza. Nel 1917, un comitato dell'American library association fu incaricato di considerare la standardizzazione per le biblioteche e la certificazione per i bibliotecari. Secondo il rapporto, pubblicato sul "Library journal" quello stesso anno, il termine "bibliotecario" significa "ciascuna persona regolarmente impiegata da una biblioteca a svolgere il suo lavoro educativo..." (p. 721). Sebbene il "lavoro educativo" non sia definito, va forse assunto che [bibliotecario] indichi quei lavoratori che assistono i lettori o coloro che organizzano i materiali della biblioteca. Ma il rapporto non era coerente nel definire la terminologia. "Bibliotecario" potrebbe anche significare capo bibliotecario; altri lavoratori della biblioteca potrebbero essere designati come "assistenti di biblioteca", o "catalogatori", o "addetti al servizio di reference". "Assistente di biblioteca" poteva essere spesso usato come termine onnicomprensivo per almeno ciascun membro dello staff ad eccezione del bibliotecario capo (American library association, 1917). Storicamente, poi, è difficile districarsi sufficientemente nella terminologia per determinare chi esattamente sta facendo cosa. In pratica, sembrerebbe che in biblioteca chiunque si trovi a essere disponibile assista il lettore nel trovare ciò di cui ha bisogno. Nessuna distinzione era fatta, né ritenuta necessaria, per chi svolgesse un compito particolare. Mentre sembrava esserci una gerarchia di lavoratori della biblioteca (generalmente il bibliotecario capo con una varietà di addetti sotto di lui), esisteva poco senso della divisione del lavoro (e visto il resoconto personale della Rodgers sulla biblioteca e i suoi lavoratori sessanta anni più tardi, non c'è più senso di "chi fa cosa" oggi di quanto ce ne fosse allora). Veramente chiunque lavorasse al servizio di reference era un bibliotecario.

In questi vecchi scritti sul servizio di reference, si dà poco peso a dove ha luogo la transazione di reference e a come è gestita l'interazione fra bibliotecario e utente. Tuttavia c'è la consapevolezza che il bibliotecario sia una guida a quello che la biblioteca contiene e un interprete di come la biblioteca lavora. Il bibliotecario siede e aspetta che il lettore cerchi guida e istruzione piuttosto che assumere una sorta di posizione propositiva. Il lettore incontra una persona anonima al banco, proprio come se fosse alla stazione o in bottega. Potrebbe sembrare allora, da questi scritti, che nessuno pensasse che la preparazione per l'assistenza al lettore avrebbe richiesto maggior impegno da parte della biblioteca. L'idea di Green di introdurre un gruppo di lavoro volontario, sebbene colto, suggerisce che il ruolo di assistenza del lettore era visto come marginale per il lavoro della biblioteca.

## Il Rapporto Williamson

Fino a che il rapporto di Charles Williamson, *Training for library service: a report prepared for the Carnegie Corporation of New York*, non apparve nel 1923, nessuno aveva classificato i ruoli dei vari lavoratori nelle biblioteche. William- ➤

son scrisse: “La maggior parte del lavoro necessario di una biblioteca è peculiare delle biblioteche, tuttavia è chiaramente di rango impiegatizio. Quelli che fanno questo lavoro, però, non sono stati chiamati impiegati ma sono stati collocati con tutti gli altri lavoratori della biblioteca in un gruppo professionale di ‘bibliotecari’” (p. [5]). Nel suo rapporto Williamson divideva gli addetti della biblioteca in due distinti gruppi: “professionale” e “impiegatizio”. Per entrambi i gruppi di lavoratori, Williamson notò che “l’efficienza richiede un’attenzione accurata a una grande quantità di dettagli” (p. [5]). Tuttavia, asseriva, queste operazioni di routine hanno offuscato la vera natura del lavoro professionale in biblioteca: “I dirigenti della biblioteca sembrano fare poco o nessuno sforzo per mantenere distinti questi due tipi di lavoro; o, se riconoscono questi livelli di lavoro, presumono che l’impiegato svilupperà nel corso del tempo, e solamente grazie alla continua esperienza nel lavoro impiegatizio, capacità per i ruoli più elevati o professionali. Occasionalmente, questo è accaduto nel caso di individui eccezionali; ma l’assunto che la differenza fra lavoratore impiegato e professionale è soltanto la lunghezza dell’esperienza è infelice ed ha molto a che fare con il basso stato del servizio bibliotecario e i salari assurdamente bassi offerti per pari importanti posizioni di carattere professionale” (p. 4-5).

Come Dewey, anche Williamson divide il lavoro bibliotecario in due categorie: lavoro da impiegato e da bibliotecario. La differenza fra Dewey e Williamson, però, è che Williamson non crede che si possa passare dopo aver accumulato una considerevole esperienza di lavoro in biblioteca da un lavoro impiegatizio a un lavoro di livello professionale.

Nei primi anni Venti solo due scuole per bibliotecari richiesero la laurea per l’ammissione, la University of Illinois library school e la New York State library school. Poiché almeno all’epoca di Dewey il diploma di laurea era stato raccomandato come base per il lavoro di reference, senza alcuna divisione di compito fra quelli che avevano il diploma e quelli che non ce l’avevano, c’era poco incentivo a procurarsi una laurea in discipline umanistiche prima di frequentare la scuola di biblioteconomia. Il rapporto di Williamson tenta di fare da catalizzatore nella standardizzazione delle qualificazioni necessarie per lavorare al di là di quella di natura impiegatizia, ed egli sembra esser stato quasi preveggenza rispetto a ciò che era necessario per far avanzare la biblioteconomia come professione. Tuttavia non è ancora chiaro, persino oggi, come dividere il lavoro al banco del servizio di reference affinché i confini siano chiaramente delineati.

Williamson pubblicò nel suo rapporto la descrizione di un corso per il servizio di reference nel tentativo di definire lo scopo e il contenuto dei programmi di studio per le scuole di biblioteconomia. Questa descrizione riassume le conoscenze di base ritenute necessarie all’epoca: “Uno studio delle opere standard per il reference, enciclopedie generali e specialistiche, dizionari, annuali, indici di periodici, repertori di ogni tipo, bibliografie speciali e i più importanti giornali e periodici. Le opere con scopi simili vengono comparate e indicati i limiti di ciascuna. Vengono fornite liste di domande scaturite dall’esperienza pratica e il metodo per trovare le risposte discusse in classe. Vengono assegnati e discussi problemi di selezione dei libri di consultazione,

specialmente per la piccola biblioteca. Lo scopo di questo corso non è solo quello di promuovere la familiarità con un considerevole numero di opere per il reference, ma anche di dare allo studente qualche idea su come maneggiare i libri, per farlo familiarizzare con l’uso di indici, indici analitici, e varie forme di ordinamento, e finalmente per suggerire qualche metodo di valutazione e comparazione” (p. 14).

Se confrontata con la descrizione del corso delineata da Dewey nel 1880, questa mostra, se non altro, che poco si era evoluto in trent’anni. Come rilevava Williamson, i curricula delle scuole di biblioteconomia sono eccessivamente conservatori e conformi all’uso ed alla tradizione: “Nessuna scuola ha mai provato o è preparata a ignorare ciò che è stato fatto nel passato compiendo un’analisi scientifica e complessiva di ciò che dovrebbe essere la formazione per il lavoro di biblioteca a livello professionale e costruendo il suo curriculum sui risultati di tale analisi, invece di seguire la tradizione ed imitando gli altri” (p. 25).

### Manuali

Un modo per determinare come si svolgeva allora questa attività, la conoscenza di base riconosciuta all’epoca, le qualificazioni del lavoro di reference, e un’idea di chi fa cosa si ha esaminando i libri di testo. Essi sono essenzialmente una codifica della pratica. Il primo importante libro di testo sul servizio di reference fu pubblicato dall’American library association nel 1930 ed era basato su un rapporto sulla pratica di reference nelle biblioteche. *Reference work: a textbook for students of library work and librarians* di James I. Wyer (1930), tentò di definire la teoria e gli obiettivi del servizio di reference. Nel capitolo 15, “The reference librarian”, Wyer discute sul bibliotecario del servizio di reference, il suo livello di istruzione, le qualità personali, le qualifiche dello staff e l’importanza del lavoro di reference. L’autore fornisce anche “una raffigurazione composita del bibliotecario di reference ideale” (p. 229). Intorno agli anni Trenta, pochi bibliotecari addetti al reference avevano una laurea, pochi di più avevano ricevuto un’educazione universitaria, ma il livello più diffuso per la maggior parte dei bibliotecari di reference era un diploma di scuola superiore. Wyer nota: “Il rimprovero principale al lavoro di reference è che in troppi casi il bibliotecario conosce a mala pena ciò di cui sta parlando l’utente, inevitabilmente lo rivela e quasi altrettanto inevitabilmente l’utente stima inutile continuare il rapporto” (p. 230).

Il tipo di istruzione ideale per il lavoro di reference, suggerisce Wyer, specialmente nelle grandi biblioteche, è costituito da un’istruzione umanistica, una laurea in una determinata materia e una formazione bibliotecaria. Poiché si richiedono otto anni di educazione post-diploma superiore, osserva Wyer, i “salari sono troppo bassi per garantirlo” (p. 231). Sebbene Wyer volesse riconoscere che un’educazione approssimativamente equivalente poteva essere ottenuta attraverso l’esperienza, egli fu uno dei maggiori sostenitori dell’educazione bibliotecaria formale. Come notò: “Il bibliotecario del servizio di reference di una grande biblioteca pubblica afferma che ‘dieci anni di vita varia e di viaggi sono una miglior formazione per il servizio di reference di un

anno di scuola di biblioteconomia'. Dovrebbe essere così; ci vuole dieci volte più tempo per acquisirla" (p. 231). Nonostante la grande opposizione alla scuola per bibliotecari, questa era vista da alcuni come un mezzo efficiente ed efficace per concentrare il tempo e l'esperienza richiesta, offrendo quell'esperienza in un pacchetto condensato che non veniva però considerato come un tipo di esperienza differente, ma solo più breve.

Certe qualità personali, in aggiunta a un'istruzione appropriata, erano considerate necessarie per il successo del bibliotecario del servizio di reference. Wyer elencò ventisette qualità basandosi su un'inchiesta condotta su "più di una ventina" di bibliotecari capo e bibliotecari di reference appartenenti a biblioteche rappresentative ai quali era stato chiesto di elencare le più importanti qualità ricercate nei bibliotecari di reference. Le dieci caratteristiche più apprezzate risultarono essere: intelligenza, precisione, giudizio, conoscenza professionale, fiducia, cortesia, generosità, tatto, vivacità e interesse per il lavoro (p. 235-38). Insomma, il bibliotecario ideale del servizio di reference "deve amare i libri, le persone, l'ordine" (p. 238). Sotto ciascun tratto nel rapporto sono succintamente stabilite le "azioni caratteristiche". Se la conoscenza professionale possa essere considerata una caratteristica allo stesso modo dell'intelligenza, è questione irrisolta. In ogni caso le azioni caratteristiche elencate sotto "conoscenza professionale" sono conoscere e riconoscere gli argomenti e le fonti delle informazioni, coltivare una più vasta conoscenza della letteratura della comunità, conoscere le risorse della biblioteca, valutare i vari usi cui libri diversi possono essere adibiti, avere una conoscenza specializzata di una o due materie e sapere diverse lingue straniere (p. 235). Wyer descrive tre livelli di servizio di reference: cauto, moderato e prodigo. Nel servizio cauto il bibliotecario non trova risposte ai quesiti ma organizza effettivamente il materiale di reference e insegna ai clienti a servirsi da soli (p. 6-7). Il servizio di reference a livello moderato fornisce un'indagine o una ricerca per rispondere alle domande, dove i bibliotecari sono "disponibili a fornire libri, ad aiutare, spiegare, suggerire e talvolta semplicemente ascoltare" (p. 9). Per entrambi questi livelli, è supremo l'obbligo da parte della biblioteca di addestrare il pubblico all'uso delle sue raccolte. Il terzo livello, quello prodigo, suggerisce che il bibliotecario risponda a ogni domanda che gli pone il lettore facendo tutto ciò che è necessario per soddisfare il bisogno dell'utente. Wyer non suggerisce quali differenti gradi di esperienza dovrebbero essere necessari per questi livelli; anzi, egli raccomanda che i bibliotecari aspirino al livello prodigo del servizio di reference.

Il corso generale di studio descritto da Wyer definisce le opere di reference, la loro tipologia e come studiarle, i materiali di reference per gruppi e caratteristiche, come acquisire e organizzare questo materiale e il coordinamento della cooperazione interbibliotecaria nel lavoro di reference. La seconda parte spiega come le domande di pertinenza del servizio di reference siano trattate in "un resoconto dettagliato, puntuale" (p. 95).

Per quanto riguarda il rapporto con il pubblico, Wyer mostra incertezza nella demarcazione del concetto di impiegato e di quello di assistente; le qualità necessarie sono proprio "quelle possedute dal bigliettaio delle ferrovie o l'impiegato

d'hotel ideali, con la molto considerevole imputazione addizionale di onniscienza" (p. 97). Il bibliotecario dovrebbe servire da esempio di pazienza e cortesia, essere di mente aperta, dovrebbe sempre tutelare la dignità del lettore e non trattarlo con condiscendenza. Viene suggerito di porsi come "assistente", scivolando impercettibilmente nel vero scopo dell'incontro. La tradizione sembra aver mantenuta ferma, quarant'anni dopo, la proposta insistentemente sostenuta da Mary Salome Cutler su come dovrebbe essere condotto il servizio di reference. La tradizione non è quella della capacità professionale quanto quella della gentilezza.

Altre abilità e metodi suggeriti da Wyer per trattare con successo questioni relative al reference sono l'interpretazione del pensiero ("La principale arte del bibliotecario di reference è l'abilità nel prevedere quel che l'utente realmente vuole..." [p. 100]); la capacità di "controinterrogatorio" allo scopo di focalizzare la questione e la quantità di materiale necessario, i livelli del materiale e quando il materiale è necessario; il sapere come affrontare una questione, se per soggetto, dal punto di vista biografico, bibliografico, secondo il tempo, la lingua, la nazionalità o la forma; l'accertare quanto lavoro il lettore può svolgere da solo provando a mettere il lettore "in proprio" quanto più si può (p. 105); il considerare l'evidenza, sapendo quali fonti sono attendibili ("un bibliotecario addetto al servizio di reference ha bisogno quanto uno storico o un avvocato di un corso sulla credibilità delle prove" [p. 109]); la capacità di stabilire quando fermarsi nel cercare informazioni e quando proseguire con il lettore e registrare il lavoro di reference fatto. Certamente l'abilità di interpretare il pensiero non è qualcosa che si ottiene con la laurea.

Nell'esaminare la filosofia del servizio di reference, Wyer (1930) nota: "La biblioteca è veramente compiaciuta, desiderosa persino, di ricevere queste domande ed è effettivamente pronta a trattarle se nessun altro può farlo; ma si oppone direttamente al salutare principio del far da sé e alla teoria che una parte importante del lavoro di reference è insegnare al pubblico, appunto, a far da sé..." (p. 117-18). Alla luce di queste teorie, in maniera non sorprendente, egli include un capitolo sull'educazione del pubblico.

Wyer individua una contraddizione fra la capacità professionale e il principio del far da sé. Mentre lo scopo del bibliotecario è di rispondere alle domande, apprendere è qualcosa che un lettore può fare anche da solo con qualche istruzione informale. Come scrive Roma Harris (1992) nel suo libro *Librarianship: the erosion of a woman's profession*, "la natura del servizio offerto nel mondo delle biblioteche si diversifica da quello che si può vedere in altre professioni e consiste nell'essere più centrato sul bisogno del cliente e meno focalizzato sul ruolo del bibliotecario come esperto" (p. XIII); però, a prescindere da come la professione sia orientata, senza capacità professionale il bibliotecario non può soddisfare i bisogni del cliente. Senza professionalità, l'assistenza al lettore ricade in una tipologia simile a quella dell'impiegato delle ferrovie che dà anche istruzioni riguardo al treno da prendere e quando.

Nel 1944, un altro libro di testo sul reference fu pubblicato dall'American library association. Il testo, *Introduction to reference work* di Margaret Hutchins (1944), professoressa assistente alla School of library service della Columbia ➤

University, non era una revisione del testo di Wyer ma un “tentativo di interpretare l'essenza del lavoro di reference nei suoi aspetti universali, che ha a che fare più con i principî e i metodi del lavoro di reference in generale che con la routine e la pratica delle singole biblioteche o persino di ciascun tipo di biblioteca” (p. v). Il suo testo copre le varie definizioni di lavoro di reference, domande da servizio di reference, l'intervista nel reference, tecniche e metodi per rispondere ai quesiti da reference, tipi di questioni da servizio di reference, principî selettivi per i libri di reference, vari tipi di materiale appropriato per il servizio, l'organizzazione del materiale, l'amministrazione del servizio e altre funzioni di un bibliotecario di reference.

La Hutchins intende che il lavoro di reference includa l'assistenza diretta alla gente che cerca informazioni e altre varie attività predisposte per rendere accessibili quanto possibile le informazioni al lettore (p. 10). Descrive come segue quelli che attualmente fanno il lavoro di reference: “Nelle biblioteche con poco personale, per esempio nelle biblioteche pubbliche delle comunità rurali, nelle succursali di biblioteche cittadine, nelle biblioteche specializzate e biblioteche scolastiche, non c'è qualcosa come il dipartimento di reference o il bibliotecario del servizio di reference, e questo lavoro è svolto da qualsiasi membro qualificato dello staff” (p. 12). “Qualsiasi impiegato risponderà alle domande al meglio della sua abilità e non bisogna considerare se si tratti di una domanda da servizio di reference o una domanda di ricerca o una domanda di consiglio al lettore o semplicemente una domanda” (p. 19).

Secondo la Hutchins i migliori requisiti per il lavoro di reference bibliotecario sono caratteristiche innate ed esperienza pratica: “Non c'è alcun dubbio che, date capacità innate simili, il bibliotecario di reference senza preparazione scolastica di biblioteconomia che abbia avuto diversi anni di esperienza in una biblioteca possa rendere un servizio migliore in quella biblioteca di un laureato di recente alla scuola di biblioteconomia senza esperienza o persino rispetto a uno con una breve esperienza in qualche altra biblioteca. Non c'è alcuna altra occupazione in cui si impara di più sul lavoro che nel servizio di reference. È ugualmente vero, però, che un neofita del lavoro di biblioteca sarà più abile a fare il lavoro di reference se avrà beneficiato di un corso sui materiali di reference” (p. 161).

Ripetendo le caratteristiche elencate da Wyer, la Hutchins ne aggiunge altre da lei particolarmente apprezzate: “Alla buona memoria e all'immaginazione si dovrebbe aggiungere un gruppo di qualità che spesso si trovano insieme: accuratezza, disciplina, tenacia e osservazione... (p. 32). Alla fine, il trattamento efficiente delle domande da reference richiede che... (p. 33) il primo requisito di un assistente al reference sia l'abilità a ricavare il massimo dal materiale di reference disponibile. Questa abilità deriva in parte dal talento naturale e in parte dall'esperienza, se guidata dall'istruzione o acquisita dalla sperimentazione nella pratica” (p. 160).

La Hutchins essenzialmente afferma che il bibliotecario migliore è quello con più esperienza. Ma che ne è della capacità professionale? Di quale sorta di capacità ha bisogno il bibliotecario per servire l'utente nel miglior modo possibile? Cosa significa “ricavare il massimo dal materiale di reference disponibile?”. Come si può servire al meglio il lettore?

Venticinque anni dopo l'*Introduction to reference work* della Hutchins, la McGraw-Hill pubblicò la prima edizione in due volumi di William Katz (1969), *Introduction to reference work*. Il primo volume copriva le fonti d'informazione e il secondo i servizi di reference. Katz copre in larga parte lo stesso campo di Wyer e Hutchins, con sezioni aggiuntive sulla storia dei servizi di reference, la strategia di ricerca, il materiale non librario e la valutazione delle collezioni di libri di reference e specificamente indirizza a una varietà di differenti scenari per il servizio di reference. Per Katz, il bibliotecario del servizio di reference che ha successo è uno che risponde in modo soddisfacente alle domande poste. Egli suggerisce anche le qualità appropriate del bibliotecario di reference: “Durante i servizi di reference, il bibliotecario deve abbandonarsi virtualmente al punto di vista altrui, evanescente come individualità... un bravo bibliotecario deve essere buono ... avvicicabile... volenteroso e ansioso di aiutare” (p. 15).

Non è chiaro come un bibliotecario invisibile potesse essere considerato un bibliotecario desiderabile per il servizio di reference, ma forse l'idea di Katz in questo è in linea con l'idea di Harris che il servizio è focalizzato sulla necessità del cliente e non sulla professionalità del bibliotecario. Però, nel momento in cui una persona diventa invisibile, non può avere a lungo professionalità né molto da offrire al lettore. Certamente nei manuali precedenti niente indicava che il bibliotecario dovrebbe essere niente più di un canale che fornisce informazioni.

In materia di personale, Katz riserva ai professionali il banco del servizio di reference per tutto il tempo. Egli riferisce che nei tardi anni Sessanta, solo il 50% dei bibliotecari del servizio di reference delle piccole biblioteche aveva un'istruzione formale in biblioteconomia; però, quasi il 100% dei bibliotecari di reference delle grandi biblioteche aveva avuto tale formazione (p. 21). Basandosi su una ricerca svolta negli anni Sessanta, Katz (1969) conclude che poiché “le risposte su questioni da servizio di reference possono essere facilmente apprese sul lavoro” (p. 21), “Le abilità specialistiche necessarie per rispondere a domande tipiche di una ricerca, le abilità di gestione nel senso più esteso, e una comprensione delle applicazioni della conoscenza dovrebbero essere delegate al bibliotecario professionalmente istruito. Questo significa un'attenta considerazione della pratica del personale e una più ampia interpretazione delle qualifiche e dei doveri del bibliotecario formato del servizio di reference” (p. 22).

Data la mancanza di bibliotecari professionalmente formati e l'uso crescente delle raccolte negli anni Sessanta, è naturale per il manuale di Katz domandarsi se un bibliotecario di reference istruito si debba occupare di questioni di orientamento in biblioteca quando potrebbe lavorare su questioni di ricerca mirate e gestire il dipartimento di reference. La risposta per molti fu di creare un banco vicino al catalogo per smistare le questioni di orientamento. Sfortunatamente, Katz non offre ulteriori elementi di discussione sull'argomento.

Nove anni più tardi, fu pubblicata la terza edizione dell'opera di Katz (1978). Le basi di dati in linea stavano facendo il loro ingresso nelle biblioteche. Queste erano difficili da usare senza un'istruzione rigorosa e il lettore doveva fare assegnamento sul bibliotecario. Questa dipendenza accrebbe

nell'utente la consapevolezza dell'esperienza del bibliotecario: "La ricerca al computer può tramutare il bibliotecario di reference da un impiegato a un intellettuale coinvolto in problemi di informazione di una certa importanza" (p. 226). Però le conclusioni sul personale a cui Katz alludeva nella prima edizione non furono riconsiderate nella terza.

La settima edizione dell'opera di Katz (1997) menziona il paraprofessionale al servizio di reference in una discussione sulla valutazione dei servizi. Egli dimostra di credere che un bibliotecario di reference con esperienza vorrebbe una risposta a un quesito di questo tipo: "Qual è il ruolo dei paraprofessionali nel fornire servizio di reference e quali sono i confini, se ce ne sono, fra professionali e paraprofessionali? (C'è una differenza misurata fra professionale e non professionale. Molto dipende dalla personalità, l'educazione e l'atteggiamento dei due)." (p. 255). Katz non risponde alla questione, la pone semplicemente. Ponendo la questione, però, dà come l'impressione che dovrebbe essere in dubbio l'idoneità per il servizio di reference del bibliotecario professionale. Perciò Katz, in meno di vent'anni, si allontana dalla sua prima direttiva che il professionale fornisca in tutti i momenti personale per il servizio di reference, per interrogarsi sul possibile ruolo del paraprofessionale nel fornire un servizio di informazione.

Uno dei più recenti testi, *Reference and information services: an introduction*, a cura di Richard E. Bopp e Linda C. Smith (1995), rispettivamente un bibliotecario e una insegnante di biblioteconomia, dedica una sola pagina a "L'uso del personale non professionale al servizio di reference" in un libro di più di 600 pagine. Bopp, scrivendo in un capitolo intitolato "Alcuni sforzi e conclusioni attuali", suggerisce che: "I non professionali possono aiutare il personale professionale del servizio di reference a difendersi dal logorio del lavoro supportando il servizio di reference o trattando a un banco di informazioni separato il *ready reference* e le domande di orientamento in biblioteca" (p. 23). Bopp raccomanda che "un programma di istruzione accuratamente progettato per loro è necessario se devono provvedere un servizio effettivo e accurato" (p. 23). E continua: "Quando accuratamente addestrati ed adeguatamente supportati, i non professionali che lavorano in un ambiente di reference attivo possono permettere al personale professionale di concentrarsi sui problemi che richiedono un'approfondita intervista o una vasta esperienza e la conoscenza delle risorse di reference. I bibliotecari possono impiegare più tempo su quei problemi che richiedono effettivamente un livello di formazione, conoscenza e capacità che solo i professionali possono offrire" (p. 21-22).

Non è chiaro da questo se i professionali devono essere disponibili al banco del reference insieme ai paraprofessionali o se deve esserci un'altra sede per il lavoro più approfondito. Se il paraprofessionale lavora fianco a fianco con il professionale, potrebbe alla fine acquisire la stessa conoscenza ed esperienza del professionale, specialmente per quanto riguarda le fonti del reference? Quando l'esperienza sembra essere un fattore importante nel creare una base conoscitiva che consiste essenzialmente nelle risorse del reference, come si fa allora a distinguere tra un professionale e un non professionale al banco di reference? Potremmo anche chiederci: un apprendistato al banco di reference è il miglior si-

stema per imparare le risorse e l'erogazione di servizi di informazione? Quali sono le qualifiche minime per lavorare al banco del servizio di reference?

Nel loro libro, Bopp e Smith includono capitoli sulla storia dei servizi di reference, la filosofia, l'intervista di reference, strategie di ricerca, servizi elettronici di reference, istruzione e aumento del personale, valutazione dei servizi, gestione, e servizi a gruppi speciali. Questi argomenti coprono all'incirca metà del libro. La seconda parte si occupa delle fonti e del loro uso. In un capitolo intitolato "Istruzione e formazione del personale del reference", scritto da Beth S. Woodard, vengono definiti chiaramente dei cambiamenti rispetto alle opinioni del Diciannovesimo secolo. Woodard inizia il suo capitolo con molte vigorose affermazioni antitradizionali: "Efficienti bibliotecari del reference si diventa, non si nasce. Il puro e semplice lavorare con gli utenti della biblioteca e le fonti di reference su base quotidiana non garantisce che i bibliotecari del reference acquisiscano una conoscenza complessiva di una vasta varietà di fonti, né che essi comprenderanno nella loro interezza le richieste degli utenti. Mentre alcune persone hanno un'abilità naturale nel lavorare con altri ed un buon istinto nell'approccio ai problemi del reference, sia nel fare domande appropriate che nell'ascoltare ciò che non è stato detto, tutti gli operatori del reference hanno bisogno di educazione e formazione per espandere e completare queste capacità innate" (1995, p. 185).

Diversamente dalle sue controparti dell'inizio del Ventesimo secolo, la Woodard non considera le attività del reference nella biblioteca come una vocazione. Al contrario lei crede che, con un'appropriata formazione, emergerà il bibliotecario del reference. Orbene, quando lei si riferisce a "tutti i bibliotecari del reference", intende quelli che hanno avuto il beneficio di un'educazione in biblioteconomia o quelli che per caso si sono ritrovati in tale occupazione? Un'affermazione che potrebbe indicare che lei non fa alcuna differenza è quella che segue nel capitolo in una sezione intitolata "Paraprofessionali": "Poiché la maggior parte dei paraprofessionali non ha avuto il beneficio di un'educazione biblioteconomica, avranno bisogno di guida nel processo di approccio ad un problema di reference" (p. 192). L'implicazione qui è che paraprofessionali senza una preparazione scolastica in biblioteconomia lavorino in biblioteca e al banco di reference. Cosa distingue, allora, un professionale da un paraprofessionale? Certamente non può essere la preparazione scolastica in biblioteconomia. È l'esperienza o solamente realtà economiche che consentono lo sfruttamento dei lavoratori? Se il paraprofessionale senza un'educazione in biblioteconomia viene guidato nel processo di approccio ad un problema di reference, ciò è equivalente alla scuola di biblioteconomia il cui curriculum educativo può includere due o tre ore all'approccio ai problemi di reference?

## L'eredità storica

Come si può vedere da questa carrellata di manuali sul reference, nei primi 100 anni di servizio di reference, nessuna reale distinzione è stata fatta tra il tipo di lavoro che il "professionale" ed il "paraprofessionale" svolgevano al banco di tale servizio. Allo stesso tempo si è radicata la convin- ➤

zione che il lavoro al banco di reference si impari meglio sul campo, anche se quelli che hanno una preparazione biblioteconomica scolastica avrebbero un vantaggio rispetto a quelli completamente privi di una qualsiasi preparazione biblioteconomica.

Concepita più o meno come un'occupazione di guida e di indirizzo dai primi architetti della professione, il vero lavoro e le decisioni da prendere venivano lasciate all'utente.

Se si considerano, attraverso tutta la letteratura relativa al reference del primo periodo, i paragoni con gli impiegati delle ferrovie o i commercianti, o con una padrona di casa, diventa subito evidente perché i lavoratori delle biblioteche debbano fronteggiare il dilemma così rabbiosamente esposto dalla Rodgers. Se davvero l'operatore del reference è un "impiegato delle ferrovie" che indirizza la gente al binario ed all'orario giusto, ne consegue allora che un'educazione universitaria non è un criterio per lavorare al banco di reference, e la mancanza di una laurea non dovrebbe costituire un ostacolo per lavorarci. Ne segue anche, quindi, che un professionista non dovrebbe prestare servizio al banco di reference, ma dovrebbe fare affidamento su paraprofessionali ben preparati che giudichino appropriatamente le necessità del lettore.

Un dubbio che molti bibliotecari del reference hanno nel lasciare i compiti del servizio di reference al paraprofessionale è che il lettore possa non essere servito bene. Il paraprofessionale può non avere la capacità di giudizio per indirizzare il lettore ad un bibliotecario professionale per maggiore assistenza, o può non essere in grado di distinguere un problema complesso da uno semplice. Comunque, se la Harris è nel giusto nella sua affermazione del cliente-centrismo di questa professione, non si dovrebbe lasciare al lettore di giudicare le proprie necessità e decidere di che livello di assistenza egli ha bisogno?

Con la mentalità dell'impiegato delle ferrovie, un bibliotecario professionale non ha l'opportunità di crearsi una clientela che possa affidarsi a lui per definire le proprie necessità di informazioni ed interessi. Come l'impiegato delle ferrovie serve il viaggiatore che potrebbe non tornare mai più in quella particolare stazione, l'utente di una biblioteca è generalmente concepito come qualcuno che sta soltanto passando per la biblioteca. Il bibliotecario di reference non è tenuto verso l'utente a sapere se le necessità di informazioni siano state soddisfatte. Proprio come l'impiegato delle ferrovie non ha alcuna responsabilità di assicurarsi che il viaggiatore prenda il suo treno. Questa mentalità è fermamente radicata nella vecchia tradizione dell'educazione attraverso la lettura. Ci sono molte opere disponibili che possono incrementare il gusto per la lettura dell'utente, ma soddisfare una necessità di informazioni alle quali sono connesse delle conseguenze richiede una professionalità che non viene discussa in questi testi. Infatti, Green (1876), nel suo trattato sull'assistenza personale, proibisce espressamente di rispondere a domande che possano avere conseguenze per l'utente: "Ci sono limiti ovvi all'assistenza che un bibliotecario può impegnarsi a prestare. Il buon senso li indicherà. Così nessun bibliotecario dovrebbe prendersi la responsabilità di raccomandare libri che diano indicazioni per la cura delle malattie. Né dovrebbe fornire consulenza legale né impegnarsi a istruire chi lo richieda relativamente a manipolazioni pratiche in officina

o in laboratorio" (p. 78).

Finché non ci sono conseguenze per il lavoro del bibliotecario di reference, la condizione del lavoro resta bassa. Quando esiste una clientela che esige la professionalità di un bibliotecario, allora la condizione del lavoro diventa alta e ben più difficile di quella di un impiegato delle ferrovie.

Basare anche un singolo componente della "professione" sul principio del far da sé sminuisce la professione. Quando l'elemento più importante di un lavoro è quello di insegnare al pubblico a servirsi da solo, allora qualsiasi base conoscitiva che la biblioteconomia del reference possa avere viene naturalmente diluita. Quando l'autorità in una professione si basa su conoscenza e competenza, e quella conoscenza e quella competenza possono essere facilmente impartite a chiunque, allora l'autorità viene espropriata. Wiegand (1986) ha suggerito che "l'autorità nella biblioteconomia [è collocata] soprattutto nelle collezioni che la biblioteca ospita" (p. 271). La biblioteca, quindi, come istituzione, come collezione di oggetti ha avuto autorità, ma non necessariamente ce l'hanno quelli che vi lavorano. Mentre le collezioni cominciano ad uscire dalle biblioteche, e non possono essere più contenute fra quattro mura, cosa accade?

Occorre che avvenga un cambiamento importante rispetto alle nostre radici ottocentesche verso qualcosa che sia più rappresentativo della rivoluzione informatica che stiamo attraversando attualmente. I bibliotecari non possono più rimanere ancorati all'idea della lettura come elevazione morale e delle biblioteche come luoghi dove predicare per il miglioramento delle masse. L'autorità non può più essere basata su una collezione. Anche i "ricchi", che possono permettersi tutti gli oggetti di informazione di cui hanno bisogno, hanno la necessità di qualcuno che li aiuti a localizzare, trattare, filtrare e presentare le informazioni.

Quello di cui dobbiamo renderci conto è che la gente non ha bisogno di "esperti" per scegliere un libro da leggere per svago, i commessi di una libreria se la sono cavata molto bene senza credenziali professionali; la gente non ha bisogno di "esperti" che le indichino lo scaffale giusto per cercare informazioni da sola, la gente non ha bisogno di "esperti" per aiutarla a trovare risposte a semplici problemi di routine. La gente ha bisogno di esperti per rispondere a problemi complessi o per crearle un percorso di ricerca, come sarebbe il caso di lavorare con discernimento per un particolare progetto di ricerca, informandola dei materiali che potrebbero essere disponibili per loro sia all'interno dell'istituzione sia all'esterno.

La rivoluzione informatica ha fornito nuove sfide che richiedono in effetti un livello di esperienza che non può essere conseguito facilmente né con istruzione casuale né con anni trascorsi alla scrivania. In una società guidata dall'informazione, dove sempre maggior importanza è attribuita all'uso strategico dell'informazione, dove l'informazione ha un valore superiore all'elevazione morale, dove l'informazione è altro dal leggere, noi abbiamo bisogno semplicemente di esperti di informazione. Mentre l'informazione viene de-istituzionalizzata, il ruolo professionale diventa quello del consulente, un esperto, cioè, nel guidare il lettore attraverso il labirinto dell'informazione. I bibliotecari non possono più permettersi di essere esperti in "libri di reference" ma devono avere piuttosto il senso del più ampio panorama dell'in-

formazione, e come in questo si navighi al fine di rintracciare l'informazione adeguata ad un bisogno ben definito. Una tale prospettiva non può essere appresa solo con la pratica, sebbene possa essere aumentata con il tempo; invece ogni gestore dell'informazione deve possedere una chiara cognizione del paesaggio prima di intraprendere la navigazione. Così il bene istruito (non formato) professionale ha un senso acquisito dei "sistemi e dei contesti culturali, economici e sociali nei quali le informazioni si creano, si distribuiscono, organizzano ed usano" (University of California at Berkeley, 1996). La conoscenza dei sistemi informatici, dei contesti informativi e delle politiche che creano informazioni costituiranno l'importante base conoscitiva per il consulente dell'informazione, non fonti di reference. Questa non è conoscenza che possa essere acquisita lavorando al banco del servizio di reference.

Di conseguenza un professionista dell'informazione può servire come consulente informatico, consigliando, istruendo e guidando i clienti alle fonti di informazione più appropriate. Inoltre il consulente dell'informazione può "agire come agente nell'interesse del cliente: raccogliendo, valutando, analizzando, sintetizzando, riassumendo le informazioni per un cliente" (University of California a Berkeley, 1996).

Le tipologie dei problemi che possiamo considerare basati sul modello del banco di reference sono per lo più semplici. Domande semplici richiedono generalmente poco tempo per rispondere. Molta della cultura del servizio di reference ruota intorno al *ready reference*: qualcosa che si può facilmente prendere in considerazione, o alla quale si può agevolmente fare riferimento, piuttosto che quei problemi complessi che richiedono filtraggio, analisi e sintesi. La cultura del reference è stata quella di collegare il problema con la fonte: certamente è così che vengono svolti la maggior parte dei corsi di reference: viene posta una domanda e si cerca una risposta. Ogni domanda, una fonte; ogni fonte la sua risposta. C'è qui un senso di semplicità che non ammette che le necessità di informazione possano essere complesse. L'ambiente del reference avvalorava la semplicità e la rapidità delle necessità dell'utente. Il banco di reference nella maggior parte delle istituzioni non fornisce alcuna riservatezza all'utente, comunica una sensazione di impazienza e di spersonalizzazione. Non c'è modo per il bibliotecario di arrivare a conoscere il cliente.

Il banco di reference o un suo equivalente è ancora necessario nell'istituzione bibliotecaria. Gli utenti hanno necessità di qualcuno che possa rispondere a domande sul sistema di funzionamento di quella particolare biblioteca, che possa aiutarli ad utilizzare le fonti, li guidi nella consultazione dei cataloghi della biblioteca, e che possa aiutarli a trovare risposta a semplici problemi. L'area dell'assistenza all'utente è ottimamente lasciata ad assistenti ben addestrati, come avevano immaginato i primi pionieri del lavoro bibliotecario. Fin dai primi anni Novanta, un buon numero di bibliotecari ha cominciato a vedere il ruolo dei bibliotecari del reference come molto più ampio di quello che può contenere il banco di reference. E, mentre le loro idee si vanno evolvendo e vengono messe in pratica, le distinzioni fra il professionale ed il paraprofessionale nella pratica diventeranno più chiare. Quando l'educazione bibliotecaria si sarà trasformata, persone come Terry Rodgers (1997) non potranno più dire, dopo

che saranno passate per un corso a livello di master, che le basi di tutto il lavoro bibliotecario sono di tipo impiegatizio. E sì, "qualunque persona intelligente lo può imparare", ma ha bisogno dell'ampia visione e delle basi che solo un'adeguata preparazione universitaria può dare. Una persona intelligente può apprendere quasi tutto quello che desidera, ma imparare sul lavoro non è la base per una solida attività professionale. ■

## Riferimenti bibliografici

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (1917) *Statement of the Committee on standardization of libraries and certification of librarians*, "Library journal", 42 (9), p. 719-724.
- BISHOP, W.W. (1915) *The theory of reference work*, "Bulletin of the American Library Association", 9 (4), p. 134-139.
- BOPP, R.E. - SMITH, L. C. (1995) *Reference and information services: an introduction*, Englewood, CO, Libraries Unlimited.
- DEWEY, M. (1883) *School of library economy*, "Library journal", 8, p. 285-290.
- DEWEY, M. (1886) *Librarianship as a profession for college-bred women: an address delivered before the Association of Collegiate Alumnae on March 13, 1886*, Boston, MA, Library Bureau.
- EASTMAN, L.A. (1897) *Aims and personal attitude in library work*, "Library journal", 22 (10), p. 80-81.
- GREEN, S. (1876) *Personal relations between librarians and readers*, "Library journal", 1 (2-3), p. 74-81.
- HARRIS, R.M. (1992) *Librarianship: the erosion of a woman's profession*, Norwood, NJ, Ablex Publishing Co.
- Hutchins, M. (1944) *Introduction to reference work*, Chicago, IL: American Library Association.
- KATZ, W.A. (1969) *Introduction to reference work*, New York, McGraw-Hill.
- KATZ, W.A. (1978) *Introduction to reference work* (3rd ed.), New York: McGraw-Hill.
- KATZ, W.A. (1997) *Introduction to reference work* (7th ed.), New York: McGraw-Hill.
- RODGERS, T. (1997) *The library paraprofessional: notes from the underground*, Jefferson, NC, McFarland & Company.
- ROTHENSTEIN, S. (1989) *The nature of reference work in the general research libraries, 1896-1916: policies and practices*, "Reference librarian", 25/26, p. 98-117.
- SPOFFORD, A.R. (1876). *Works of reference for libraries*, in U. S. BUREAU OF EDUCATION, *Public libraries in the United States of America; their history, condition, and management. Special report, Department of the Interior. Bureau of Education, part. 1.*, Washington, DC, USGPO.
- SPOFFORD, A.R. (1900) *A book for all readers* (2nd ed.), New York, G. P. Putnam's Sons.
- UNIVERSITY OF CALIFORNIA AT BERKELEY, SCHOOL OF INFORMATION MANAGEMENT AND SYSTEMS (1996), *Proposal for a school of information management and systems*, visto in World Wide Web gennaio 21, 1998: <http://www.sims.berkeley.edu/programs/proposal.html>
- WIEGAND, W.A. (1986) *Perspectives on library education in the context of recently published literature on the history of professions*, "Journal of education for library and information science", 25, p. 267-280.
- WIEGAND, W.A. (1996) *Irrepressible reformer: a biography of Melvil Dewey*, Chicago IL, American Library Association
- WILLIAMSON, C.C. (1923) *Training for library service: a report prepared for the Carnegie Corporation of New York*, New York, The Carnegie Corporation.
- WYER, J. I. (1930) *Reference work: a textbook for students of library work and librarians*, Chicago IL, American Library Association.