Technological advances in reference: a paradigm shift?
"Library Trends", 50 (2001), 2, Champaign, University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science

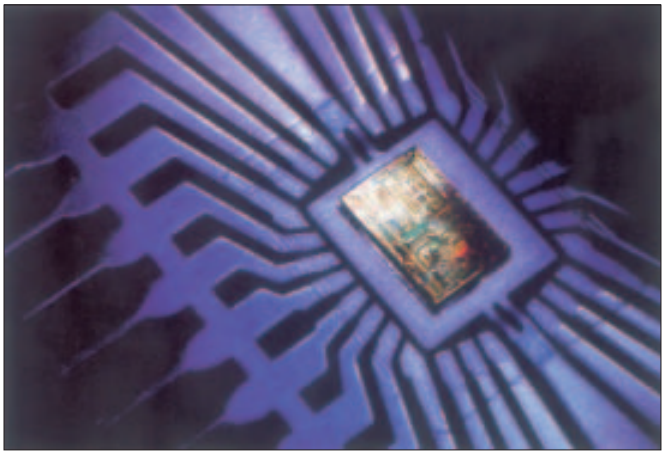
Questo numero di "Library Trends" dichiara tre obiettivi:
– rileggere la teoria del reference nel contesto attuale, percorso da numerose innovazioni tecnologiche;
– accertare in quale misura si stia determinando un cambiamento di paradigma proprio per effetto delle tecnologie;
– esplorare le implicazioni delle innovazioni tecnologiche nella prassi dei servizi bibliotecari.

Ci pare che nessuno dei tre obiettivi sia stato raggiunto pienamente, a cominciare dal secondo: alla domanda del titolo, se le innovazioni tecnologiche stiano o meno portando i servizi di reference a un cambiamento di paradigma, il fascicolo non dà risposte originali ma lascia piuttosto al lettore, come fanno certi film, la possibilità di scegliere il finale che preferisce a seconda di questa o quella suggestione, di questo o quell'autore, di qualche tesi precostituita.
Anche l'ideale rassegna di casi ed esperienze concrete che il lettore si aspetterebbe di trovare, sia pure in modo frammentario, non emerge. In breve, *Technological advances in reference* offre uno stato dell'arte sulla materia penalizzato da un unico punto di osservazione, quello della riflessione accademica, troppo povero di riferimenti alla mutevole realtà operativa, troppo venato di pessimistiche annotazioni sulle incertezze dei tempi.
Malgrado le brillanti intenzioni e la cura degli articoli, quasi tutti scritti da professori di diverse università statunitensi e molto aggiornati nell'eccellente corredo bibliografico, e fatta eccezione per qualche saggio che indichiamo di seguito, gli scritti sembrano provenire da un pianeta lontano, immerso in una riflessione autoreferenziale, presentati in ordine di... pessimismo (e concretezza) decrescente. Pertanto conviene a nostro parere iniziare a leggere i contributi dalla fine.
John Fritch e Scott Mandernack della Purdue University chiudono il fascicolo con una utilissima e chiara ricognizione delle tipologie di servizi di reference che le biblioteche possono offrire oggi in relazione alle svariate soluzioni tecnologiche disponibili (*The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment*). L'unica cosa che manca a questo articolo sono gli esempi, che avrebbero reso ancor più efficace la ricognizione. L'accento di Fritch e Mandernack è posto sulle capacità di comunicazione dei bibliotecari e sembra di poter concludere che più che un cambiamento di paradigma, le tecnologie per il reference on line richiederebbero a molti un cambiamento d'umore e di mentalità per riuscire a innovare prassi e metodi operativi con lo slancio e la motivazione su cui si deve fondare l'esercizio di una professione. In questa direzione aiuta l'articolo di William Katz, professore emerito della School of Information Science and Policy dell'Università di New York at Albany nonché autore di uno dei più noti manuali sul reference in biblioteca (*Introduction to reference work*, 1982; il manuale è giunto alla ottava edizione nel 2001). Denso di ironia e autoironia, ma anche di lucide riflessioni e interessantissimi dati, e privo della retorica che permea la maggioranza degli altri contributi, il saggio di Katz (*Long live old reference services and new technologies*) è una brillante sintesi del "Katz-pensiero", una panoramica che documenta molto bene i cambiamenti in atto nel settore. Ci piace innanzitutto il rilievo posto sulla necessità che i bibliotecari di reference mettano da parte gli scetticismi e i dubbi amletici sull'impiego delle tecnologie, per ritrovare con rinnovato vigore il senso della propria funzione: "reference librarians must take the lead in the new era of information. It is not enough to follow traditional patterns of service". La scommessa si gioca sulla qualità e sui metodi della selezione, ricerca e valutazione di fonti on line, dunque. Va subito al sodo "Bill" Katz, quando dice che il vero problema oggi, il vero nodo intellettuale per i bibliotecari di reference consiste nella necessità di bilanciare al meglio l'impiego delle tecnologie con i bisogni umani, sapendo scegliere le fonti e i servizi giusti nel proprio contesto e affrontando decisioni in materia di budget, di rinnovamento delle collezioni, di selezione degli abbonamenti a banche dati in relazione alla tipologia di richieste che si ricevono. Occorre saper differenziare il servizio di reference in funzione del tipo di utenti che si servono: "leadership consists in making decisions others are reluctant to consider". E il ragionamento spazia anche a comprendere gli e-book (quale tipo di e-book preferire?) e le tensioni sul copyright (gli editori mette-

ranno meno freni alla distribuzione gratuita del materiale? Sì, ma solo quando avranno trovato altre fonti di profitto, cosa che potrà avvenire anche tra dieci o vent'anni). Sembra saggio, sebbene forse poco argomentato e un po' troppo riferito alla realtà delle biblioteche di ricerca (si presta pertanto a qualche equivoco), il suggerimento di tralasciare il training degli utenti finali sull'utilizzo del computer o di Internet, destinando più proficuamente il proprio tempo a cercare risposte e a valutare fonti. Per essere leader nell'offerta di servizi di reference al passo con i tempi, secondo Katz i bibliotecari devono fornire "answers, not instruction", riconquistando posizioni rispetto a servizi "Ask-a" commerciali. Questi si sono affermati approfittando del ritardo dei servizi bibliotecari on line nella seconda metà degli anni Novanta: nel 2000 Ask Jeeves ha ricevuto 485 milioni di richieste, cioè oltre il 70% in più rispetto ai 285 milioni di richieste di informazione gestite da tutte le biblioteche pubbliche degli Stati Uniti nel 1996. Katz si dice contrario all'idea, avanzata anche di recente dai progetti cooperativi che fanno capo alla Library of Congress, che le biblioteche chiedano il pagamento per i servizi di reference offerti via Internet. L'articolo di Katz vale, da solo, tutto il numero di "Library Trends".

Procedendo nella lettura a ritroso, troviamo un interessante saggio (*Reference in library and information science education*) di Yvonne J. Chandler (Denton University, Texas): l'autrice spiega lo sforzo necessario a ripensare dalle fondamenta i curricula della formazione universitaria dei bibliotecari di reference in modo che i giovani siano innanzitutto più preparati a gestire le relazioni con l'utenza e a selezionare informazioni. Il Bureau of Labor Statistics statunitense prevede infatti un aumento di personale occupato con la qualifica di reference librarian entro il 2008: le prospettive occupazionali richiedono a parere della Chandler di far posto nei programmi non solo agli aspetti tecnologici ma anche alla comunicazione. I *reference librarian* del futuro avranno sempre più a che fare con richieste variegate e complesse e dovranno preoccuparsi continuamente del proprio aggiornamento professionale.

La lettura degli altri cinque articoli di questo fascicolo di "Library Trends" richiede un deciso e motivato interesse per l'argomento: essi hanno il pregio di documentare lo stato di debolezza della riflessione biblioteconomica attuale sul reference. In particolare, Juris Dilevko, dell'Università di Toronto, si immerge in un'analisi ideologica del modello organizzativo "call-center" adottato in alcuni servizi di reference digitale. Sistemi in grado di automatizzare l'instradamento delle richieste e, parzialmente, anche l'erogazione delle risposte, vengono considerati dall'autore non già dal punto di vista tecnico-organizzativo ma per il fatto che il loro impiego aumenterebbe la tendenza a "deprofessionalizzare" l'attività e il ruolo dei bibliotecari di reference. Il punto centrale della trattazione di Dilevko è l'impiego eccessivo nei call-center di personale femminile non preparato ("unskilled women"), con scarsa attitudine alla lettura e forte propensione ad accettare stipendi bassi e prospettive di carriera inesistenti. Queste ragioni sconsigliano ai direttori di biblioteca di impiegare call-center esterni per diminuire i costi di gestione e aumentare l'efficienza dei servizi: in verità bisognerebbe considerare il fatto che diverse sperimentazioni documentano un aumento di efficacia e non solo di efficienza nei servizi di risposta a domande semplici e fattuali grazie all'impiego di nuove tecnologie e modelli organizzativi; ma l'autore non sembra interessato ai risultati finali quanto piuttosto a difendere ideologicamente, come del resto dichiara il titolo del suo contributo, la figura del *reference librarian*, in astratto. Tanto per non far nomi, Dilevko prende di mira il caso delle biblioteche pubbliche di Los Angeles, criticandone aspramente le scelte organizzative. Ma ce n'è per tutti: anche i bibliotecari di reference, i professionisti, non sono all'altezza delle sfide. Dovrebbero infatti aggiornarsi di più sugli aspetti tecnologici, fare più ricerca e selezione preventiva di fonti, occuparsi del proprio aggiornamento, leggere e consultare nuove e numerose tipologie di fonti di informazione (come dargli torto quando cita il valore degli archivi elettronici dei giornali che dovrebbero essere equiparati alle tradizionali opere di reference? E tuttavia non è certo con questo piglio che si motivano le persone ad aggiornarsi professionalmente!). Dotte citazioni di economisti e sociologi non aggiungono nulla alla sterilità di questo contributo.



Jo Bell Whitlatch, *reference librarian* della Università di San José in California, propone una ricognizione di strumenti utili per svolgere indagini e questionari on line sul livello di gradimento e soddisfazione dell'utenza (*Evaluating reference services in the electronic age*) ma non ci pare che abbia maggior spessore di analoghe rassegne pubblicate da molte newsletter gratuite di marketing on line, mentre Lynn West-Brook, professoressa alla Texas Woman's University (*Faculty relevance criteria: internalized user needs*) illustra la metodologia (interviste e questionari con 1.000 items sottoposti a 5 utenti) e i risultati di una ricerca sui criteri di rilevanza utilizzati dagli utenti per giudicare la bontà del servizio di reference. A detta della stessa autrice, la metodologia impiegata è inutilizzabile su larga scala ma può fornire qualche utile idea per impostare valutazioni empiriche con gruppi selezionati di utenti.

L'articolo del bibliotecario David A. Tyckoson (*What is the best model of reference service?*) offre un "bigino" ordinato di riassunti delle teorie e dei modelli di servizio esplorati in oltre un secolo di esperienze statunitensi.

E per finire, troviamo molta retorica nel pezzo di Michael Gorman che apre questa rassegna, sui valori che contraddistinguono l'esercizio della professione di *reference librarian* ai giorni nostri (*Values for human-to-human reference*). Il ragionamento sui valori, sull'etica di una professione, ➤

presentato in questa forma sintetica, con un ritmo dogmatico e incalzante, quasi si trattasse di una check-list da impiegare per controllare di avere svolto con cura qualche compito operativo, è un po' come il catechismo: lascia indifferente l'ateo ma anche l'uomo di fede. Qualsiasi professionista non metterebbe mai in dubbio che il servizio di reference si debba basare sull'esistenza di relazioni umane, ma sembra che Gorman avverta nelle tecnologie di supporto al reference il segno di Satana.

Brunella Longo