

Managing the twenty-first century reference department: challenges and prospects

*Kwasi Sarkodie-Mensah (ed.),
Binghamton, NY, The Haworth
Information Press, 2004, p. 124*

Le sfide e i problemi che si preparano ad affrontare i bibliotecari all'inizio del XXI secolo sono ben delineati in questo volume, curato da Kwasi Sarkodie-Mensah, che raccoglie una serie di saggi sull'argomento; gli autori sono tutti esperti del servizio di reference, e lavorano in varie università degli Stati Uniti d'America.

Nel corso dei secoli le biblioteche si sono evolute, adeguandosi al mutare dei costumi e delle abitudini, ma mai come in questi ultimi anni tale evoluzione è stata costante e soprattutto veloce e inarrestabile. Le biblioteche del XXI secolo devono lasciarsi alle spalle il cliché del magazzino polveroso con i libri accatastati, per diventare anche nell'immaginario collettivo organizzazioni dinamiche e di ampio respiro, al passo con i tempi. L'era digitale ha portato sicuramente grandi cambiamenti in ogni settore della nostra vita, e la biblioteca non fa eccezione. Dopo la catalogazione informatizzata e la nascita dei primi OPAC, la biblioteca è diventata "ibrida": sugli scaffali accanto ai libri e ai periodici sono timidamente comparse le prime risorse elettroniche, con tutta una serie di problematiche connesse, dalla catalogazione alle modalità di prestito.

Per quanto in realtà la base del servizio di reference sia rimasta la stessa (l'utente cerca qualcosa, e il bibliotecario gli fornisce le infor-

mazioni e gli strumenti per trovarlo), tutto quello che "sta intorno" è cambiato. Anche l'utenza. Nel XXI secolo le risorse cui un utente medio può accedere sono vastissime, e in continua evoluzione e integrazione. Purtroppo però è facile perdersi in un mare di informazioni non sempre pertinenti... ecco allora che il bibliotecario diventa un faro, un punto di riferimento indispensabile capace di indirizzare e di dare gli adeguati strumenti di ricerca e di analisi.

E sempre a proposito di utenza, un problema molto sentito è sicuramente quello dell'integrazione culturale. Le biblioteche devono essere pronte ad aprirsi ad utenti di nazionalità, culture, religioni diverse, ascoltando e tenendo conto delle loro esigenze per diventare sempre più multiculturali e veramente al servizio di tutti. Sono problemi diventati in pochi anni globali, e di fronte ad essi si trovano sullo stesso piano sia il responsabile del servizio di reference della prestigiosa università americana, sia il piccolo bibliotecario di ente locale italiano.

Gli strumenti a disposizione per raccogliere questa sfida sono ampiamente trattati e discussi nei vari saggi di questo libro, e trovano d'accordo tutti gli autori. Caratteristiche personali e professionali concorrono a formare una nuova figura di bibliotecario, così accanto a una laurea specialistica e alla conoscenza delle nuove tecnologie compaiono come requisiti fondamentali l'apertura mentale, la flessibilità, la creatività, la capacità di lavorare in gruppo e di valorizzare i propri collaboratori per spingerli a dare il massimo. Indispensabile

l'esperienza in diverse biblioteche, con diverse utenze e diversi metodi di lavoro, soprattutto per chi ha incarichi di responsabilità ("Come può qualcuno dirigere il servizio di reference se non sa farlo in prima persona?" si chiede – giustamente – Philip C. Howze della Southern Illinois University). Infine, importantissimo, l'aggiornamento, che deve essere continuo: letture specialistiche, corsi di aggiornamento, confronti con gli altri bibliotecari per migliorare sempre il servizio e offrirne di nuovi, senza temere il cambiamento ma anzi sfruttandolo, non solo per la biblioteca ma anche per guadagnare in professionalità.

Sicuramente suona un po' utopistico, almeno per come stanno le cose in Italia: conosciamo tutti (e bene) i limiti dei concorsi, quante volte ci sentiamo dire che il nostro è un lavoretto poco impegnativo, per non parlare della continua lotta con certi amministratori per cui le parole "corso di aggiornamento" sono una stiletta al cuore. Il problema è che troppo spesso in Italia il bibliotecario non è (o per meglio dire non è considerato) un professionista, e la biblioteca in molti enti locali è quasi lo sgabuzzino del comune (di solito con computer scartati da altri uffici e personale che non si sa dove altro mettere). Invece, come sottolinea Felix E. Unaeze della Chicago State University "non basta un libro di medicina per fare il medico. E allora perché dovrebbe bastare un libro di biblioteconomia per fare il bibliotecario?". È ora che il bibliotecario prenda coscienza della sua professionalità, perché questa sarà la chiave per affrontare le sfi-

de, sicuramente difficili ma altrettanto sicuramente entusiasmanti, della biblioteca del XXI secolo.

Erika Feletto

Treviso
erikafeletto@tmn.it

