

Cooperative reference: social interaction in the workplace

Celia Hales Mabry (ed.),
Binghamton (NY), The Haworth
Information Press, 2003, p. 290
(pubblicato anche come
"The Reference Librarian", 2003,
83/84)

Il reference è tra i servizi bibliotecari quello dalla connotazione più sociale e partecipativa, non solo per la comunicazione che si stabilisce tra utente e bibliotecario, ma anche per la cooperazione che si sviluppa tra i colleghi.

Questo volume affronta gli aspetti relazionali e collaborativi legati al reference, osservandoli nelle diverse situazioni di lavoro: il front office, il back office, l'assistenza a utenti remoti, la collaborazione in ambito accademico con la facoltà di riferimento, la cooperazione con altre biblioteche.

Molto si è scritto sull'importanza della comunicazione tra bibliotecario e utente, considerato il momento determinante in cui si gioca l'efficacia del servizio; anche nei contributi qui raccolti è posta molta enfasi su questo argomento, sottolineando in particolare la necessità di riconoscere le competenze dei due soggetti che entrano in relazione, al fine di unire all'esperienza del bibliotecario nelle tecniche di ricerca la conoscenza da parte dell'utente sullo specifico argomento di proprio interesse. La procedura dell'intervista è proposta in questo modo come una vera e propria partnership; partendo dal presupposto che utente e bibliotecario siano alla pari e interagiscano allo stesso livello, alcuni contributi incoraggiano ad applicare alla fase dell'intervista il modello dell'apprendimento cooperativo.

Queste teorie propongono il reference come un'attività unica e irripetibile, stimolano entusiasmo nel proprio lavoro e contrastano il rischio di viverlo in maniera ripetitiva: "The Now of a given reference exchange is all the time that matters" (p. 52).

La principale raccomandazione che emerge dalla lettura del volume è di evitare assolutamente un atteggiamento giudicante nei confronti di chi manifesta un bisogno informativo: utente e bibliotecario non si trovano l'uno di fronte all'altro in contrapposizione, ma piuttosto sono insieme a condurre una transazione. La letteratura professionale a tal proposito si rifà molto all'analisi transazionale, da cui trae spunti e suggerimenti da applicare alla fase dell'intervista all'utente.

Anche i colleghi sono delle risorse preziose cui fare ricorso nel lavoro di reference; un servizio efficace, infatti, trae vitalità anche dallo spirito di collegialità che si crea tra i bibliotecari. La mancanza di un clima sereno e collaborativo tra lo staff di una biblioteca si riflette anche sul front office, è recepito dagli utenti come un elemento che crea disarmonia e li allontana dal servizio.

Quindi al *reference librarian* è richiesta la capacità di relazionarsi non solo con i propri *patrons*, ma anche con i propri colleghi, in modo da fare squadra e lavorare insieme all'obiettivo comune di offrire un servizio efficace ed efficiente.

Per stabilire questa condizione di coesione sociale è importante riuscire a superare la competitività che può insorgere sul lavoro; sono promosse una serie di iniziative per favorire rapporti amichevoli e confiden-

ziali tra colleghi, che aiutino a instaurare un clima più positivo e collaborativo: programmi di *mentoring*, ad esempio tra i più anziani e i nuovi assunti; *crosstraining*, per evitare la compartimentalizzazione del lavoro e degli schemi mentali; lavoro di gruppo piuttosto che attività isolate; organizzazione circolare e non piramidale, che sia cioè più partecipativa e meno autocratica, che stimoli un senso di appartenenza e non di sottomissione: è importante lavorare sentendosi partner e membri di una comunità.

La condivisione e lo scambio di conoscenza sono fondamentali per la crescita professionale e umana di ciascuno, e questi processi possono essere favoriti attraverso periodiche sessioni di aggiornamento tra colleghi, in cui ciascuno informa gli altri delle novità su strumenti, procedure, prodotti di propria pertinenza.

Nel lavoro bibliotecario c'è sempre più da imparare e sempre meno tempo per farlo. Il suggerimento è di creare una cultura dell'apprendimento proattiva, basata sull'approccio di squadra; ciò significa apprendere dagli altri, scambiare le proprie conoscenze, mettere in comune le proprie esperienze e creare una vera e propria *learning organization* all'interno della biblioteca.

Le esigenze di collaborazione si fanno ancora più forti quando il reference si estende oltre gli spazi fisici della biblioteca.

L'assistenza a utenti remoti può avvenire attraverso vari canali, tra i quali il volume prende in considerazione il sito web della biblioteca, il tutorial online, l'e-mail, i *content* o *learning management systems* ovvero le piat-

taforme didattiche per l'erogazione di corsi a distanza. Ciascuno di questi strumenti necessita della partecipazione di competenze diverse oltre a quella del *reference librarian*, che è quindi stimolato a interagire con altre figure professionali (tecnici, informatici, *subject librarians*, docenti).

La dimensione digitale del servizio implica quindi la necessità di cooperare a più livelli: non solo tra colleghi di una stessa istituzione o di istituzioni affini, ma anche con operatori di ambiti professionali non strettamente inerenti al reference.

Le relazioni collaborative che così si creano hanno posto in essere in America il ruolo di un coordinatore che armonizzi l'interazione tra soggetti diversi, soprattutto in ambito universitario relativamente ai programmi di *distance learning*.

Il volume, principalmente rivolto al contesto accademico, propone una visione sistemica dell'università, sostenendo che la sua vitalità e il suo corretto funzionamento dipendono dall'interazione delle parti che lo compongono. Tra queste vi è anche la biblioteca che, per partecipare alla vita e alla gestione del sistema accademico in cui è inserita, deve stabilire un rapporto stretto con i docenti, seguire le loro politiche didattiche per adeguarvi il materiale bibliografico e documentario; deve essere in contatto con il sistema informatico di ateneo, per allinearsi agli standard e alle infrastrutture e per armonizzare queste con i propri strumenti e risorse; deve essere quindi integrata ai vari canali informativi della propria università di appartenenza, ad esempio mantenendo un proprio punto di

accesso attraverso il portale di ateneo o di facoltà e attraverso le altre piattaforme disponibili.

Infine, la massima realizzazione dei principi collaborativi sottesi al *reference service* si esplica nella cooperazione con altre istituzioni bibliotecarie, di cui il volume presenta alcuni casi di studio, concludendo con un *excursus* sullo sviluppo della cooperazione interbibliotecaria in America fino al 2002.

Le richieste sempre più sofisticate di utenti dalle crescenti esigenze, le opportunità tecnologiche in continuo sviluppo, i problemi di budget che i servizi bibliotecari devono fronteggiare sono tutti elementi che concorrono a rendere la cooperazione interbibliotecaria una necessità ma anche un'opportunità per svolgere al meglio il proprio lavoro.

Giada Costa

Biblioteca Politecnica
Università degli studi di Parma
gcosta@unipr.it