

### ***New directions in reference***

*edited by Byron Anderson and Paul T. Webb, Binghamton (NY), The Haworth Information Press, 2006, p. XI, 161  
ISBN-10: 0-7890-3088-8  
(pubblicato contemporaneamente anche come "The Reference Librarian", 45 (2006), 93)*

Se è vero che nessuno è indispensabile in un'organizzazione, è altrettanto vero che di alcune persone si percepisce spesso quale sia stata l'influenza e il contributo solo quando non ci sono più. Mi riferisco alla scomparsa di William (Bill) Katz, avvenuta nel 2004 e che forse ha lasciato alla casa editrice Haworth, per la quale Katz aveva curato moltissime pubblicazioni come autore e come editor di "The Reference Librarian", un vuoto improvviso.

Non che i curatori di questo numero della rivista, pubblicato contemporaneamente anche come monografia, non abbiano affrontato il compito con coraggio, anzi. Anderson e Webb sono due docenti universitari della Northern Illinois University e, a vedere il risultato, hanno fatto certo del loro meglio per selezionare casi innovativi di servizi di reference rappresentativi di diversi contesti, pubblici e accademici. Mi pare probabile che essi abbiano lavorato soprattutto con gli "avanzi", raccolti per le precedenti antologie sullo stesso argomento, curate ancora da Katz, in quanto tutti i dieci

articoli del volume risultano redatti negli anni 2001-2003. Gli autori dei contributi presentano comunque, nel complesso, testimonianze ancora abbastanza originali e fresche (soprattutto per noi italiani che non brilliamo nell'organizzazione, nel marketing e nell'innovazione dei servizi al pubblico) e in questo è certo riuscito il lavoro di cernita dei curatori.

Anderson, che è anche bibliotecario, ha inoltre contribuito come autore con un testo sulle novità legislative USA in fatto di copyright (DMCA) che si fa apprezzare per la sua impronta didattica, con cui chiude la prima parte del volume (*New roles for librarian's*; le due parti successive si intitolano *Impact of technology* e *Issues in library services*). Tuttavia, alla raccolta manca quel *fil rouge* che Katz avrebbe forse suggerito come motivo conduttore per studiare e ragionare su queste esperienze. Non si parla di tendenze innovative strutturali in nessuno dei contesti esaminati dagli autori. Non si comprende se c'è, e qual è, una nuova direzione da seguire. Non si offre, in definitiva, al lettore alcun punto fermo per prevenire lo stordimento causato dalla presentazione di una girandola di casi che appaiono nel complesso cuciti assieme alla bell'e meglio, solo perché testimonianze di cambiamenti. Questo non li rende automaticamente esempi di buone pratiche, come in genere si aspetta chi legge casi riportati nella letteratura professionale.

Provo allora a usare come criterio di analisi e lettura critica di queste esperienze uno spartiacque, che forse non sarebbe dispiaciuto a Bill Katz: chiediamoci di quale "tipo" di cambiamen-

to riferiscono gli autori? È un cambiamento indotto da fattori esterni, oppure è un cambiamento pianificato sistematicamente dai bibliotecari? Mi pare così di poter dire che la maggioranza dei contributi del volume descrive, senza particolare ambizione riflessiva e senza grande verve, esperienze di cambiamento e di micro-cambiamenti continui del primo tipo, quelle esperienze cioè in cui ci accorgiamo che il cambiamento è avvenuto, vuoi perché siamo già immersi fino al collo in una nuova situazione, vuoi perché sono gli utenti a indircarcelo, con le loro richieste e con i risultati delle indagini di customer satisfaction: è il caso di realtà come le biblioteche specializzate di musica, le biblioteche rurali

(la cui realtà operativa è simile alle condizioni di tante biblioteche comunali italiane più di quanto non si pensi) e le biblioteche di medicina, ma anche dei servizi di prestito interbibliotecario, di document delivery, di Ask-a-librarian. In questi contesti Internet, le tecnologie, la domanda degli utenti e l'offerta di risorse elettroniche (pensiamo alla musica in rete o alla documentazione di fonte pubblica o la diffusione dei programmi di chat e instant messaging tra gli studenti) hanno indotto in tempi rapidissimi, tra i bibliotecari così come tra gli utenti, l'adozione di nuove modalità di accesso e "consumo" dell'informazione digitale, sempre più connotate da logiche "self service", scardinando, in parte, anche

l'organizzazione tradizionale del lavoro.

Rappresentativa della seconda condizione, invece, quella del cambiamento pianificato sistematicamente grazie a una *vision* e a una politica dell'innovazione bibliotecaria, è la *case history*, presente nella prima parte del volume, della nuova Biblioteca Martin Luther King Jr. di San José, in California. Questa nuova, grandiosa, biblioteca è nata dallo sforzo congiunto di una biblioteca pubblica e di una biblioteca universitaria che hanno unito le loro risorse e realizzato una vera e propria fusione. Esse hanno quindi realizzato un unico servizio di front office, offerto con *policies* diversificate per i diversi gruppi di utenti, in modo da realizzare delle e-

conomie e di rispondere al meglio alle aspettative della loro gigantesca comunità metropolitana.

In conclusione, il volume documenta un'eterogeneità di cambiamenti nell'offerta di servizi al pubblico caratterizzati proprio dall'assenza di un'unica direzione di sviluppo. Non c'è più l'enfasi esclusiva sulle tecnologie che ha dominato la scena delle innovazioni nel reference per più di dieci anni, ma si registra una straordinaria fioritura di nuovi problemi organizzativi con cui misurarsi. Sta a noi la sfida di comprendere dove va la corrente e, finché ci è possibile, cercare di anticipare l'onda.

*Brunella Longo*

Panta Rei  
longo@pantarei.it