

Il presente volume prova a dare risposta a queste domande in modo didattico.

Il taglio pratico ed esplicativo delle tematiche proposte è evidente nella scelta di affrontare gli argomenti trattati attraverso la presentazione di casi di studio, e la vocazione didattica del volume si conferma nell'inserimento di esercizi a corredo di ciascun capitolo; gli esercizi suggeriscono temi di riflessione e approfondimento, stimolando i lettori a individuare soluzioni per le specifiche problematiche legate ai servizi di reference.

Gli undici casi di studio proposti seguono una medesima struttura di presentazione:

- lo scenario entro cui inquadrare l'argomento trattato;
- gli obiettivi del progetto o attività descritta;
- i metodi adottati nel perseguire tali obiettivi;
- i risultati raggiunti;
- gli esercizi.

Nonostante i cambiamenti che hanno interessato i formati delle risorse documentarie e quelli che coinvolgono gli aspetti organizzativi ed operativi delle biblioteche, tuttavia le funzioni di base del reference si confermano le stesse:

- promuovere le attività della biblioteca;
- assistere gli utenti nella ricerca informativa, bibliografica e documentaria;
- insegnare loro metodi e strategie di ricerca.

Riguardo il modello di reference da privilegiare, esso varia in base alla natura dell'istituzione bibliotecaria, alla tipologia dei suoi utenti e delle loro esigenze.

Dalla lettura del volume emerge che un modello particolarmente indicato per realtà bibliotecarie complesse, quali spesso sono quelle accademiche, è il *triage reference*: in un contesto carat-

### ***An introduction to reference services in academic libraries***

*Elizabeth Connor (ed.), New York,  
The Haworth Press, 2006  
p. 194*

Cosa significa fare reference in un contesto accademico? Quali sono le sfide e le difficoltà in cui questo servizio incorre? Quali professionalità sono richieste al bibliotecario di reference?

terizzato da tagli di personale e di budget, dall'aumento di utenti remoti rispetto a quelli fisici risulta più efficace un modello *just in time*, rappresentato da incontri su appuntamento e dall'uso di strumenti per la comunicazione a distanza con gli utenti (chat, e-mail, telefono ecc.), piuttosto che un modello *just in case*, rappresentato dal reference desk fisico, che perciò tende ad essere eliminato.

Laddove invece il reference desk fisico permane, è interessante il suggerimento di sostituire il bancone con un tavolo rotondo; in questo modo si elimina una barriera tra utente e bibliotecario e si crea un luogo di condivisione dove potere comunicare in una relazione alla pari. Il concetto di *relational reference* incoraggia la percezione del bibliotecario da parte degli studenti non solo come uno specialista ma anche come un collaboratore a supporto del loro

studio, sostiene l'importanza cruciale delle relazioni personali che si stabiliscono con gli studenti e con gli altri membri della facoltà, promuove la nascita di una comunità di apprendimento.

Il *relational reference* enfatizza il concetto di biblioteca come *comunità di conoscenza* che pone gli individui al centro di una partecipazione dialogica; tale concetto di biblioteca è antitetico a quello più superficiale di luogo di mercificazione della conoscenza dove si producono e si consumano informazioni.

Nella seconda parte del libro trovano spazio sette saggi, che propongono brevi considerazioni su vari aspetti dell'attività di reference nelle biblioteche universitarie.

Si riflette sull'importanza delle diversità culturali, linguistiche, etniche tra colleghi, e di come possano tradursi in una grande risorsa di crescita collettiva.

Si dà evidenza delle difficoltà

che il bibliotecario incontra nel riconoscimento della propria professionalità, soprattutto se opera in un contesto accademico; spesso infatti i docenti mostrano scarsa considerazione per le competenze bibliotecarie, che non si esauriscono nelle 40 ore di lavoro settimanale, ma che comprendono anche attività di recensione di libri, pubblicazioni di articoli, presentazioni di relazioni a convegni e conferenze, attività per le quali raramente si ottiene adeguato riscontro. Per queste ragioni gli aspiranti bibliotecari sono ironicamente descritti come individui "dall'anima coraggiosa, cuore gentile e stomaco forte" (p. 144).

Si ripercorre l'evoluzione del reference nel contesto accademico, il cui ruolo è passato da semplice orientamento a vero e proprio insegnamento. Il *reference librarian* svolge dunque un ruolo chiave nel processo di istruzione, tanto che alcune

università americane hanno deciso di darne evidenza adottando un *teaching portfolio* per misurare anche l'efficacia della sua attività. Questo strumento presenta una duplice utilità: serve all'ateneo per valutare e promuovere la didattica, può essere usato dal bibliotecario per ottenere avanzamenti di carriera e riconoscimenti della propria professionalità.

L'analisi del significato che i termini *reference*, *referee* e *referent* hanno assunto nel corso dei secoli offre infine l'occasione per riflettere sul ruolo centrale che i bibliotecari di reference possono svolgere contro i gravi rischi di disinformazione, di diffusione di propagande e facili demagogie che mirano a strumentalizzare la nostra società, contro cui l'unico rimedio è favorire la crescita libera di un pensiero critico.

Giada Costa

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