

Jean-Philippe Accart

Les services de référence.

Du présentiel au virtuel

Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008, p. 283, ISBN 978-27654-0969-4, € 35,00

Che cos'è un servizio di reference? A questa domanda, intesa nella complessità dei suoi aspetti tecnici, teorici e deontologici, risponde in modo compiuto il libro di Jean-Philippe Accart, direttore di biblioteca all'Università di Ginevra e docente di scienze dell'informazione all'Institut Universitaire de Technologie di Grenoble.

Il servizio di reference consiste nel rispondere alla richiesta di notizie da parte di un professionista – il bibliotecario – con i mezzi via via a disposizione, che nel tempo sono passati dalle consulenze con i repertori in sala, alla consulenza digitale, 24 ore x 7 giorni, con utilizzo di banche dati online e predispersione di “FAQ”.

Il mestiere del bibliotecario – osserva Accart – da decenni va progressivamente confluenndo nella figura del documentalista, perciò il libro sviluppa ulteriormente questa direzione, già trattata dall'autore in *Le Métier de documentaliste*.

Mentre l'aspetto conservativo nel frattempo è passato ad altri specifici esperti, e l'organizzazione di eventi resta un'attività propria di altre istituzioni culturali, la funzione di reference esprime il volto pubblico dell'istituzione, la proiezione visibile dell'organizzazione bibliotecaria, perciò qui sta il cuore vivo e il futuro della professione, e qui risiede anche il suo preciso valore economico, legato alla società dell'informazione, in quanto parte

integrante della catena euristica.

Se la società dell'informazione ha creato il ruolo del documentalista, Google ha diffuso la capacità di raggiungere la notizia in autonomia e, di conseguenza, ha ridotto il numero degli addetti, ma non l'importanza e la necessità di questa figura che riveste compiti critici e divulgativi.

La trattazione si divide in tre parti, di cui due riportano una rassegna ragionata dell'organizzazione del servizio nelle biblioteche del mondo occidentale. Da notare, incidentalmente, che non c'è nessuna menzione per l'Italia, nonostante la somiglianza dei temi in discussione e delle sperimentazioni in atto.

Queste due parti, a dire il vero, per l'esperto presentano minore interesse, in quanto offrono una ricognizione in gran parte conosciuta, richiamano linee-guida facilmente reperibili e suggeriscono una filosofia del servizio, incentrata sull'utente, che la stampa di settore ha già ampiamente argomentato.

Piuttosto le due parti – la prima affronta la consulenza in presenza, mostrandone in dettaglio tutti gli elementi; la seconda presenta il reference virtuale – costituiscono un valido testo didattico, in quanto la rassegna è ampia e minuziosa e lo studente di biblioteconomia può giovare della quantità di esempi per avere un quadro chiaro delle attività legate alla mediazione informativa.

Anche il responsabile di una biblioteca che voglia fronteggiare il calo di interrogazioni in presenza offrendo il servizio in internet, troverà un buon aiuto nell'analisi tecnica del dispositivo, un vademecum in sette capitoli corredato di esempi france-

si, europei e nordamericani. Le varianti possibili sono numerose e l'autore prende in esame tutti gli aspetti, indicando le tappe nel percorso da seguire per l'implementazione: dai formulari per l'intervista ai criteri di scelta – sincrono/asincrono – fino ai nuovi scenari quali Second Life. Vengono date indicazioni su analisi dei costi, tariffe, indicatori di prestazione, aspetti organizzativi, piano qualità, analisi del valore, marketing del servizio, software più diffusi ecc.

In entrambi i casi gli aspetti professionali del mandato sono gli stessi, riflette Accart; il secondo presenta una stimolante associazione di tecniche e competenze.

Il passaggio dall'informazione statica del web 1.0 all'interazione permessa dal web 2.0 ha restituito l'aspetto artigianale della transazione, vale a dire creata “su misura”. Che cosa caratterizza allora una professione minacciata dalla crescente potenza dei motori di ricerca? Nell'introduzione di Patrick Boin si afferma che la parte nobile del mestiere con la versione virtuale si aggiorna e costruisce la sua nuova identità rendendo il servizio personalizzato, e può farlo in virtù delle proprie consolidate capacità comunicative e relazionali. A mio parere personale non basterà né l'aspetto empatico, né la conoscenza dei bisogni – cioè l'aspetto dell'assistenza competente – per fronteggiare il web semantico, che spinge sempre più avanti le proprie capacità: già il web 2.0 è riuscito a trasferire nella transazione in rete buona parte delle competenze sociali che erano parte dell'esperienza tecnica.

La terza parte del libro, infine, presenta carattere di novità ed è pertanto la più interessante perché riflette sul

ruolo che compete all'intermediario nell'epoca dell'accesso, di cui il reference virtuale appare come un corollario. Sviluppo naturale nell'offerta di informazione di qualità, il reference estende anche a questo versante lo sperimentato operare cooperativo e si ripositiona nell'ambiente digitale: è accessibile ovunque, è gratuito, offre informazione affidabile, garantisce la protezione dei dati, offre un servizio personalizzato. In più, contribuisce a far conoscere le risorse documentarie a un pubblico più ampio, ponendosi al terzo gradino di questo processo, dopo il catalogo online e il portale.

Nell'ambiente del web sociale, il diritto all'informazione si complica: il pubblico in rete è diverso, più volatile, meno governabile. Gli sviluppi del web ontologico, che riesce a dare risposte pertinenti a domande confuse, accrescono la concorrenza con i motori di ricerca, che con il virtual reference condividono l'obiettivo fondante. Il bibliotecario assume allora il ruolo di filtro di fronte a risposte sempre in eccesso, valida i risultati trovati in internet, guida tra le insidie dell'incontrollato. Un compito divenuto urgente è diffondere le competenze informative a un'utenza che spesso ha un atteggiamento passivo oppure non dispone di un adeguato *background* critico.

L'epoca dell'accesso dischiude prospettive e sposta gli orizzonti. Un esempio viene dagli archivi aperti delle istituzioni, che implicano un ruolo formativo e divulgativo per il tecnico dell'informazione, come pure lo sviluppo dell'*e-learning*, per cui il reference in rete rappresenta uno strumento di sostegno. Biblioteche e centri

di documentazione, pertanto, hanno modo di porsi nel flusso dei cambiamenti che stanno trasformando la comunicazione scientifica.

Cynthia Pless

Biblioteca di ingegneria
Università di Modena
e Reggio Emilia
Modena
cynthia.pless@unimore.it