



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Progetto "Vivere la biblioteca: dalla gestione al servizio"

Formazione specifica – Modulo 3

11 febbraio 2009

Il servizio di *reference* in biblioteca

a cura di Gabriele Rossini

IL *REFERENCE* COME SERVIZIO STRATEGICO DELLA BIBLIOTECA

- Le problematiche sull'informazione in biblioteca sono state affrontate in modo sistematico, in Italia, solo da pochi anni
- La svolta è avvenuta in seguito all'evoluzione del concetto di biblioteca - in linea con quello consolidatosi nei paesi anglosassoni - da luogo di conservazione di "oggetti" a centro di elaborazione e trasmissione dell'informazione a servizio della comunità



Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

- Il compito di informare in biblioteca comporta una grande responsabilità da parte del bibliotecario che vi è preposto, che deve orientare le scelte dell'utente o, addirittura, compierle in sua vece
- Proprio per questo il servizio di *reference* non può fondarsi sull'improvvisazione
- Ogni biblioteca deve impostare criteri e linee guida per fornire all'utente un servizio informativo il più possibile omogeneo e coerente



Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

- Il servizio d'informazione in biblioteca costituisce il punto d'incontro e di mediazione tra gli "universi paralleli" dell'utenza, con i suoi bisogni informativi, e della conoscenza, con le sue infinite opzioni di ricerca, che devono essere opportunamente vagliate e selezionate



L'operatore dell'informazione si pone al crocevia di questa importante relazione sistemica

CHE COS'È IL *REFERENCE* ?



- **Samuel Rothstein** (1955) → *“il tratto distintivo del servizio di reference è l’assistenza personale fornita dal bibliotecario ad ogni singolo lettore alla ricerca di un’informazione”*
- Secondo Rothstein non esistono definizioni storiche comuni di *reference book* (opera di consultazione) o di *reference room* (sala di consultazione), perché queste ultime non sono parte costitutiva del servizio di *reference*
- L’accezione di Rothstein – oggi comunemente diffusa – riconduce, dunque, il servizio di *reference* a un’assistenza personalizzata all’utente come fruitore dei servizi di informazione. E’ un’interazione interpersonale tra utente e bibliotecario (rapporto *uno a uno*), a tutt’oggi insostituibile, che comporta la necessaria fase della *negoziazione* della richiesta informativa, attraverso la *tecnica dell’intervista*

Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

UN PO' DI STORIA...

- **Samuel Green** (1876) → le quattro componenti costitutive del servizio di reference:
 - 1) **Istruire l'utente all'uso del libro e della biblioteca;**
 - 2) **Assisterlo nel soddisfare i suoi bisogni informativi;**
 - 3) **Aiutarlo nella scelta di buone letture;**
 - 4) **Promuovere l'uso della biblioteca nella comunità;**
- Per una generazione si dibatté sull'alternativa tra una filosofia incentrata sull'assistenza all'utente e una filosofia incentrata sulla conservazione del libro e sul modo migliore di accedere alle fonti informative in biblioteca. Solo dopo la prima guerra mondiale si affermò un punto di vista *liberale*, che postulava la *centralità dell'utente e dell'assistenza informativa personalizzata*
- **James Wyer** (1930) → esistono **tre livelli del servizio di reference**: conservatore, moderato e liberale



Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

■ Le tre teorie di Rothstein (1961):



- 1) ***Teoria minima*** → Biblioteche pubbliche → istruzione all'utente sull'uso degli strumenti informativi
- 2) ***Teoria massima*** → Biblioteche speciali → assistenza intensiva all'utente per ricerche complesse
- 3) ***Teoria media*** → Biblioteche universitarie → è una mediazione tra le due precedenti, ma è caratterizzata da mancanza di chiarezza

In ogni caso, occorre sempre privilegiare il servizio di informazione in quanto tale

Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

Bernard Vavrek (1968): → parla per la prima volta di *bisogno informativo dell'utente*. Il *reference service* non è solo l'insieme delle procedure di utilizzo degli apparati bibliografici, ma coinvolge anche:

- la psicologia dell'utente
- l'ambiente in cui si genera il bisogno informativo
- la psicologia del bibliotecario

secondo principi mutuati dalla teoria della comunicazione



Al centro della strategia informativa sta sempre il *rapporto bibliotecario/utente*, in cui gioca un ruolo importante il *feedback* tra i due principali attori della strategia informativa

Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

- **James Rettig** (1978) → Perfeziona il riferimento alla teoria della comunicazione interpersonale:

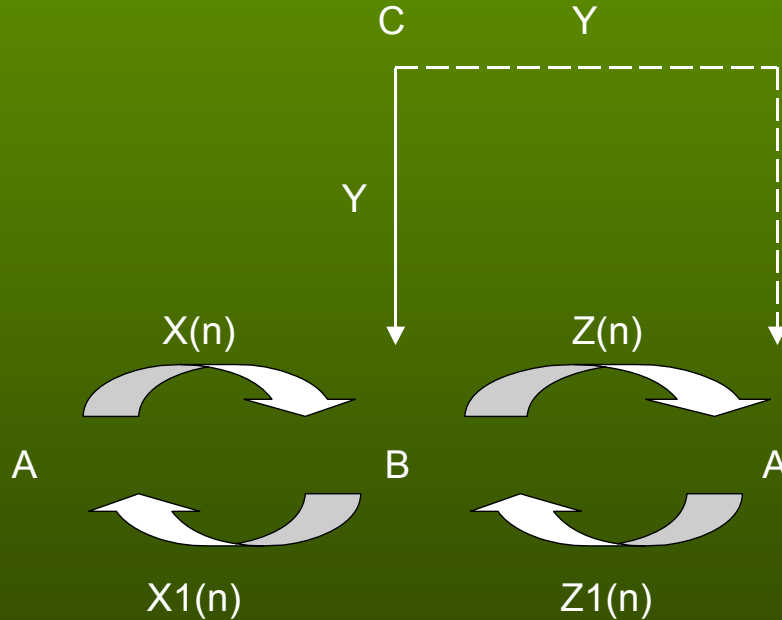


- A = Utente (fonte)
- B = Bibliotecario (destinatario)
- X = Messaggio



- X_1 = Feedback, attuato tramite la tecnica dell'intervista

Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca



A = l'utente

B = il bibliotecario

C = la fonte informativa

X = la richiesta

X₁ = il feedback dal bibliotecario all'utente

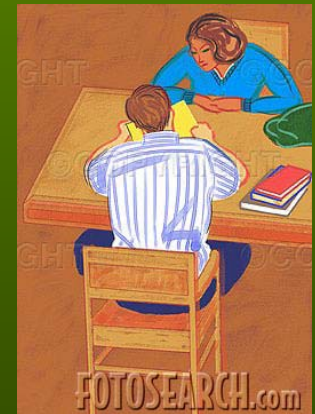
Y = un messaggio ricevuto da una fonte informativa

Z = messaggio inviato dal bibliotecario, comprendente l'informazione sulla fonte e/o dalla fonte

Z₁ = feedback dall'utente al bibliotecario

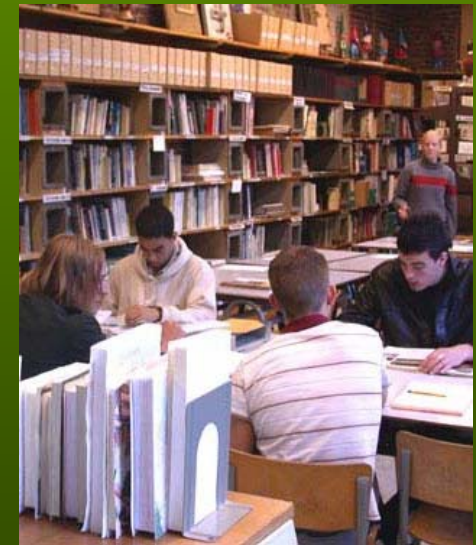
LA FORMULAZIONE DELLA RICHIESTA

- Comando → Richiesta di uno specifico documento che l'utente ha già individuato in biblioteca
- Quesito → Espressione di un dubbio, di un'incertezza. L'utente tenta di spiegare al bibliotecario qualcosa che non sa, per ricevere un aiuto che soddisfi il suo bisogno informativo primario
- Robert S. Taylor (1968) → Teoria del *negotiation process*. Esistono quattro stadi nella formulazione di una richiesta:
 - Q1 → Bisogno istintivo (viscerale)
 - Q2 → Bisogno conscio
 - Q3 → Bisogno formalizzato
 - Q4 → Bisogno mediato
- Tramite la negoziazione del quesito (*fase dell'intervista*) il bibliotecario del *reference* si pone l'obiettivo di ricondurre il bisogno informativo primario dell'utente ad una richiesta chiara, succinta e mirata



Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

- Le quattro suddette fasi vanno combinate con cinque *filtri*, che il bibliotecario del *reference* applica al quesito iniziale allo scopo di meglio chiarirlo e di soddisfare il bisogno informativo dell'utente:
 - 1) *definizione* precisa del *contenuto* del quesito;
 - 2) *chiarificazione dei motivi* della richiesta;
 - 3) *conoscenza del background* dell'utente;
 - 4) *rappporto tra formulazione della domanda e organizzazione delle fonti*;
 - 5) *accettabilità della risposta*



IL COLLOQUIO BIBLIOTECARIO-UTENTE



- Intervista nel *reference*: *dialogo necessario per far cadere le barriere nella comunicazione, condurre l'utente a formulare le sue richieste in modo chiaro e succinto, accertarsi che la richiesta sia quella che appare, sciogliendola dal suo stato di indeterminatezza*
- Esistono specifici programmi di addestramento alla tecnica dell'intervista, come STAR (*System Training for Accurate Reference*). I modelli forniti da tali programmi sono divenuti lo standard per valutare scientificamente il servizio di *reference*, svincolandolo da soggettive osservazioni e giudizi

LA RICERCA BIBLIOGRAFICA



- Ricerca efficace → È quella che raggiunge l'informazione desiderata
- Ricerca efficiente → È quella che, nel raggiungere l'informazione desiderata, minimizza tempo, fatica ed eventuali costi
- Il successo di una ricerca bibliografica è raggiunto quando si trova una congruità tra le caratteristiche del quesito informativo e quelle del sistema informativo interrogato. Obiettivo della ricerca sarà dunque localizzare l'informazione sovrapponendo quesito e sistema (cfr. *Modello di Benson-Murray, 1975*):

Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

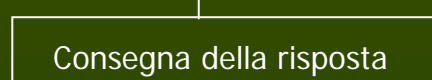
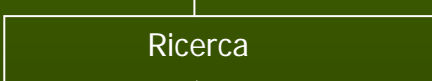
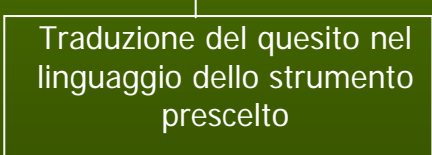
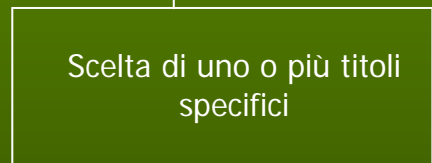
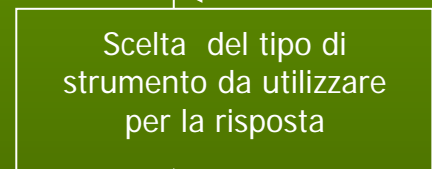
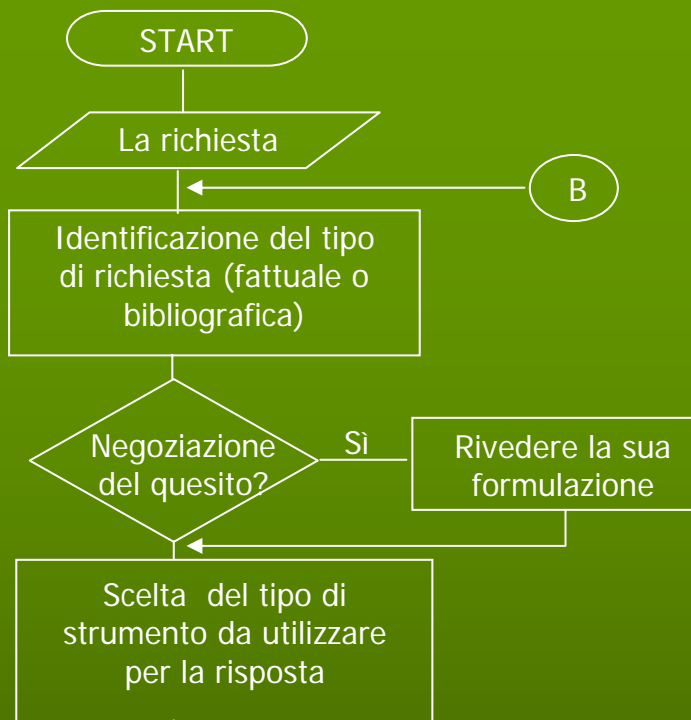


Obiettivo della ricerca: localizzare l'informazione
sovrapponendo quesito e
sistema
Congruenza = Successo

Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca



- Un ulteriore modello per valutare efficacia ed efficienza di una richiesta è il *diagramma di flusso di Jahoda-Braunagel*, del 1980, che offre un preciso quadro di riferimento – mutuato dalla gestione per processi – su come affrontare un quesito prima di iniziare la ricerca vera e propria:

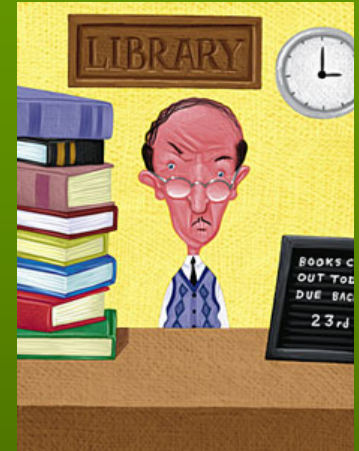


Fonte: G. JAHODA – J. S. BRAUNAGEL, *The librarian and reference queries. A systematic approach*, New York, Academic press, 1980, p. 2

IL BIBLIOTECARIO DEL *REFERENCE*

Reference librarian

→ Terminologia di per sé riservata a personale laureato o con qualifica professionale specifica. Tuttavia è spesso utilizzato per designare l'intero personale addetto al servizio informazioni, a prescindere dalla qualifica



Il bibliotecario del *reference* non è un erudito o un bibliografo, ma un mediatore tra l'universo della conoscenza registrata e i suoi potenziali fruitori. Ciò è tanto più vero in riferimento alla fruizione delle risorse informative elettroniche, della cui disseminazione il bibliotecario si fa garante, sottraendo tale funzione agli scopi di lucro dei privati

La figura del *reference librarian* si sta assimilando sempre più a quella del libero professionista, del consulente informativo, dotato di conoscenze di *marketing* e in grado di abbandonare procedure di assistenza bibliografica ormai obsolete

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI *REFERENCE*



Esistono tre possibili livelli del servizio di *reference* a seconda dell'organizzazione di una biblioteca:

- 1) *Livello minimo* → tipico delle biblioteche piccole. Il bancone del prestito coincide con quello del *reference*. Di solito una sola persona si occupa di assistenza e consulenza
- 2) *Livello medio* → presenza di più unità di servizio con personale esclusivamente o prevalentemente addetto al *reference*. Banconi ed uffici distinti per diversificare il servizio
- 3) *Livello massimo* → Servizio ulteriormente ramificato, con attività di *reference* capillare (compilazione di bibliografie, compilazione di guide all'uso della biblioteca, schede con la registrazione dei quesiti più frequenti, realizzazione di indici e archivi speciali, ecc.)

Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

Tipologia delle richieste più frequenti in biblioteca:

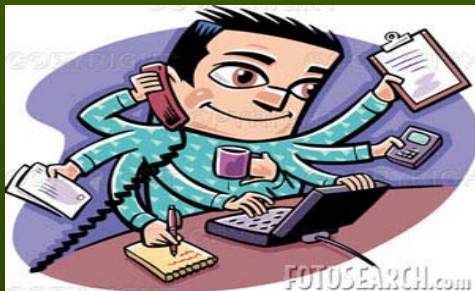
- *Richieste direzionali (direction)* → riguardano l'ubicazione di spazi e attrezzature della biblioteca
- *Richieste veloci o a risposta pronta (ready reference)* → richiedono una sola risposta, fornita generalmente in pochi minuti, reperibile nelle opere di consultazione generale
- *Richieste a obiettivo individuato (specific search)* → le relative risposte richiedono un tempo più ampio di elaborazione e comportano quasi sempre la consegna all'utente di un documento (bibliografia, libro o rapporto)
- *Richieste specialistiche (research)* → formulate su argomenti specifici, comportano ricerche approfondite e articolate nel tempo



Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

Tipologia delle risposte:

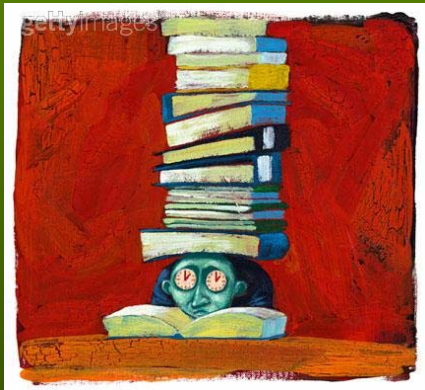
- *Risposte di orientamento e/o di localizzazione* → sono relative all'ubicazione dei servizi della biblioteca e alla collocazione fisica del materiale cercato
- *Risposte di carattere tematico (o fattuale)* → sono quelle che forniscono all'utente l'informazione "spicciola" su un fatto preciso
- *Risposte di carattere bibliografico* → sono quelle che forniscono dati bibliografici o segnalano strumenti in cui reperirli
- *Risposte di consulenza* → compendiano i caratteri di tutte le precedenti e richiedono tempi di elaborazione più lunghi



Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

Si può definire una regola empirica per qualificare la complessità di una transazione informativa sulla base dei passi necessari a completarla (un solo passo per le informazioni direzionali, due passi per la ricerca a catalogo, tre o più passi per la raccolta di dati complessi...). Il numero dei passi può diventare la misura sia del servizio sia di chi è chiamato ad erogarlo (bibliotecari non specializzati o professionisti dell'informazione)

Sarebbe opportuno distinguere l'assistenza di tipo direzionale dal *reference* vero e proprio erogando i due servizi da banconi distinti



Burnout → risposta negativa a condizioni lavorative stressanti. Per il bibliotecario del *reference* è il tipico "effetto bancone". La reazione consiste, in genere, in comportamenti di routine, che tendono a frapporre uno schermo tra bibliotecario e utente e in atteggiamenti passivi nei confronti delle scelte dell'amministrazione

Per risolvere il problema del *burnout* occorre agire in due sensi:

- 1) Sulla struttura organizzativa della biblioteca;
- 2) Sul ripensamento dei modelli formativi del bibliotecario del *reference*

I SERVIZI DI INFORMAZIONE NELLA BIBLIOTECA DEL FUTURO

Attualmente convivono quattro tipi di biblioteca:

- Tradizionale
- Automatizzata
- Ibrida
- Digitale (o virtuale)



L'interfaccia informazione/utenti è e rimarrà la funzione primaria del *reference*, anche se la sua natura cambia man mano che ci si sposta sull'asse che va dalla biblioteca tradizionale a quella digitale

Il bibliotecario dei servizi di informazione, nella biblioteca digitale, ha il compito di filtrare il "rumore" informativo, costruendo percorsi di senso che rendano l'informazione accessibile all'utente finale. La sua è, in un certo qual modo, una funzione di *editing*

Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

- Competenze del bibliotecario nell'era digitale:
 1. Conoscenza delle risorse informative, vecchie e nuove;
 2. Conoscenza degli aspetti tecnici dei sistemi informativi;
 3. Abilità comunicative
- Si tratta di un *mixing* di vecchie e nuove abilità che devono essere spese per modificare sempre più i servizi informativi in funzione delle aspettative dell'utente
- Anche nel nuovo panorama, però, deve rimanere centrale l'aspetto di servizio del lavoro di informazione: vale a dire l'assistenza ad ogni singolo utente con l'intento di soddisfare i suoi bisogni informativi del momento. Nel *reference* digitale viene anzi amplificata l'importanza dell'elemento umano, in termini di disponibilità ed empatia nei confronti dell'utente finale
- I sistemi esperti hanno introdotto la possibilità di transazioni informative a distanza, che riproducono artificialmente il meccanismo della negoziazione, ma che non possono surrogare l'unicità del colloquio di *reference*



Strategie per l'organizzazione del servizio di reference in biblioteca

Per ulteriori approfondimenti...

- **Solimine, Giovanni.** *L'informazione in biblioteca: introduzione ai problemi dell'informazione bibliografica.* Milano, Editrice Bibliografica, 1985
- **Aghemo, Aurelio.** *Informare in biblioteca.* Milano, Editrice Bibliografica, 1992
- **Leonardi, Carla.** *Il reference in biblioteca: guida ai servizi di informazione,* Milano, Editrice Bibliografica, 1995
- **Comba, Valentina.** *Comunicare nell'era digitale.* Milano, Editrice Bibliografica, 2000
- **Leonardi, Carla.** *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole.* Milano, Editrice Bibliografica, 2000
- **Atti del convegno** *Il servizio di reference nell'era digitale,* Bologna, 30 novembre-1 dicembre 2000. "Bibliotime", n. s., 4 (2001) 1
<<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime>>
- **Longo, Brunella.** *Il servizio di reference nell'era dell'accesso.* "Biblioteche oggi", 19 (2001) 3, pp. 42-58 <www.bibliotecheoggi.it>
- **Cavaleri, Piero.** *Servizi personalizzati online della biblioteca.* "Biblioteche oggi", 19 (2001) 7, pp.70-90 <www.bibliotecheoggi.it>
- **Capitani, Paola.** *Il servizio informativo.* Milano, Editrice Bibliografica, 2003
- **Benedetti, Fabrizia.** *Chiedilo al bibliotecario.* "Biblioteche oggi", 21 (2003) 2, marzo 2003, pp. 15-23 <www.bibliotecheoggi.it>
- **Gentilini, Virginia – Menarbin, Enrica.** *Quali domande.* "Biblioteche oggi", 21 (2003) 2, marzo 2003, p. 23-27 <www.bibliotecheoggi.it>

