

Il reference librarian nel contesto multimediale

Un profilo professionale in evoluzione

di Aurelio Aghemo

Il *reference service* porta come data di nascita l'anno 1876 quando, al primo congresso dell'American Library Association, Samuel Swett Green¹ utilizzò per la prima volta il termine e ne espone i concetti.

Partendo dalla constatazione che l'aumento del pubblico delle biblioteche comportava un'ampia democratizzazione dell'utenza — un'utenza ritenuta meno preparata culturalmente e meno abile a orientarsi tra i libri e i documenti — Green sostenne, non senza opposizioni, che non fosse più sufficiente mettere a disposizione del lettore ampie collezioni librerie generali e di repertori di consultazione: l'accesso all'informazione e alla conoscenza doveva essere facilitato per mezzo di un servizio nuovo che permettesse di usufruire al meglio delle risorse della biblioteca.

In breve, il principio che sottende il *reference service* recita che esso è il servizio di assistenza personalizzata all'utente che si reca in biblioteca per soddisfare un bisogno di informazione. Questa breve frase reca in sé una serie di significati e implicazioni che hanno un'incidenza notevole sull'organizzazione delle attività della biblioteca.

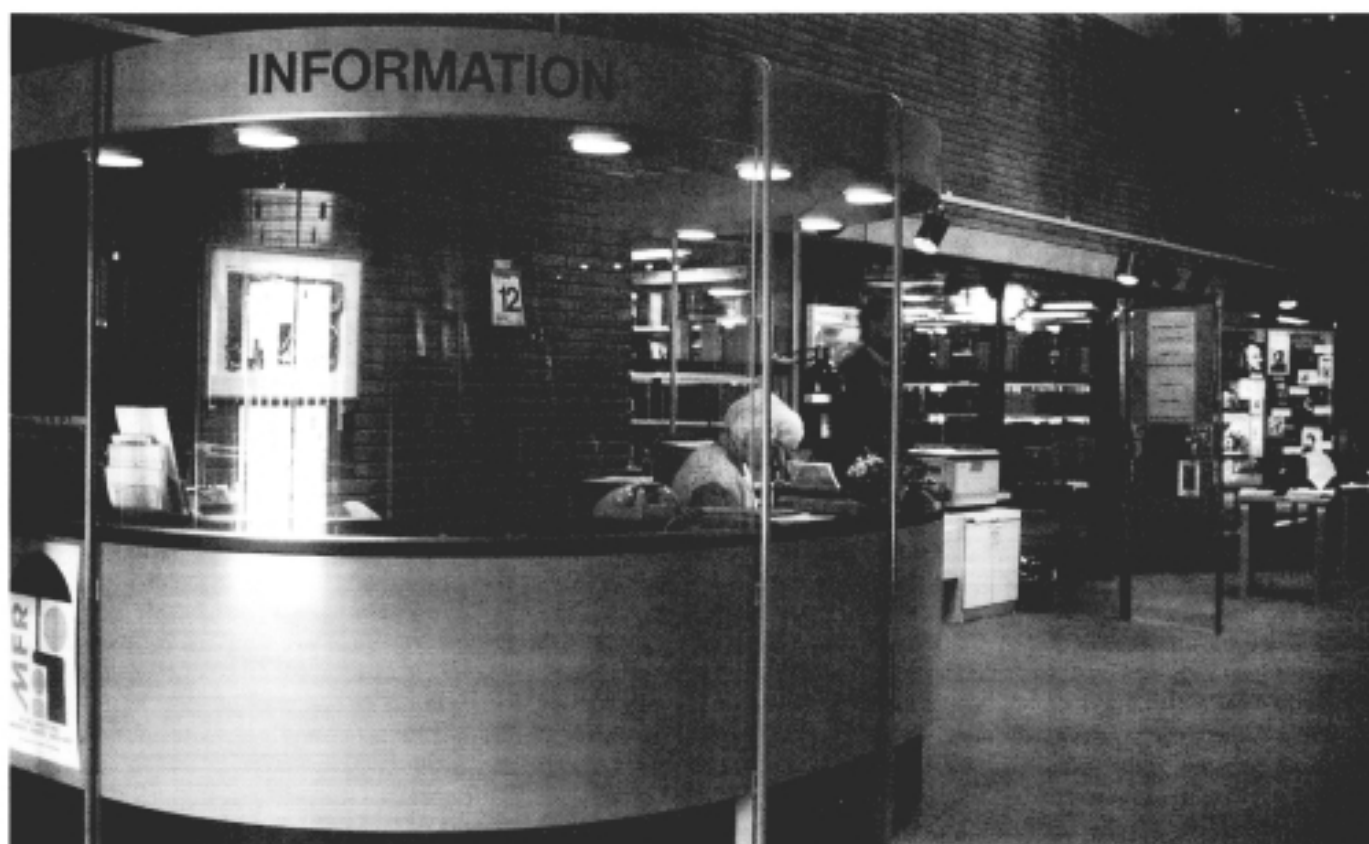
Proseguiamo la pubblicazione degli interventi svolti in occasione del Convegno "Bibliotecario nel 2000" (Milano, 12-13 marzo 1998), presentando le relazioni di Aurelio Aghemo sull'evoluzione del ruolo del *reference librarian* nella prospettiva multimediale e di Carla Basili sulle nuove professionalità richieste dall'avvento della società dell'informazione.

In precedenti numeri sono già apparsi gli interventi di Luigi Crocetti, *Bibliotecario tecnologico* (4/98, p. 6-10); S. Michael Malinconico, *Biblioteche virtuali, bibliotecari reali* (4/98, p. 12-30); Carlo Revelli, *Fughe in avanti* (5/98, p. 6-11); Riccardo Ridi, *Dal canone alla rete* (5/98, p. 12-19); Michele Santoro, *Il terminale uomo* (5/98, p. 20-26).

I concetti significativi che fanno da corona all'utente in biblioteca sono: "servizio", "assistenza personalizzata", "bisogno di informazione". La presenza di un servizio ha risvolti organizzativi e di responsabilità, in quanto la biblioteca deve dedicarvi risorse finanziarie e umane per garantirlo, oltre a impegnarsi per assicurarne la continuità e la qualità; è evidente la necessità della sua armonizzazione nel contesto dell'attività complessiva e della dislocazione generale delle risorse.

L'assistenza personalizzata innova rispetto alla costituzione di apparati bibliografici a cui accedere unicamente per mezzo dei cataloghi o di istruzioni scritte, la cui interpretazione sia lasciata esclusivamente all'utente. Il dibattito può sorgere su quale sia il limite della personalizzazione, e infatti sorsero le correnti di pensiero "conservatrice" o "liberale" del livello minimo o massimo di servizio da offrire all'utente che si svilupparono, rispettivamente, nelle biblioteche pubbliche e nelle biblioteche specializzate.² Il bisogno di informazione sottolinea il riconoscimento della biblioteca come porta di accesso all'universo informativo a cui consegnerà la crisi della concezione statica e auto-sufficiente della biblioteca per aprirsi alla dinamica della cooperazione e della visione sistemica.

Non sfugge l'attualità, oserei dire la quotidianità, di questi concetti nella realtà odierna in cui: la biblioteca è riconosciuta come elemento di un più ampio sistema informativo, il principio del servizio come impegno nei confronti del cittadino è dato acquisito e si stanno affermando i primi nuclei della "Società dell'informazione" verso la quale ci conducono gli sviluppi tecnologici dell'informatica e delle discipline a essa connesse. È noto che il *reference service* si sviluppò in ambito statunitense per poi propagarsi in altri paesi come pratica comune bibliotecaria nei decenni successivi alla seconda guerra mondiale,



ivi compreso il nostro; e oggi questa funzione della biblioteca è ormai un dato di fatto acquisito, pur assumendo nelle diverse situazioni differenti manifestazioni e modalità di attuazione o di denominazione.

Lo sviluppo del servizio di *reference* ha comportato il parallelo sviluppo della figura professionale del *reference librarian*. Di questo sono state delineate le necessarie competenze professionali (preparazione culturale e bibliografica, approfondita conoscenza dei cataloghi e delle collezioni della biblioteca, capacità di individuare risorse esterne, sensibilità nell'individuazione del documento adatto per ogni particolare tipo di utente, apprendimento delle tecniche dell'intervista ecc.) e umane (accettazione, o meglio desiderio, dell'aggiornamento continuo, curiosità, capacità di sintesi, predisposizione ai rapporti interumani, disponibilità all'ascolto, buona sopportazione dello stress ecc.): un insieme di doti di carattere e di formazione tecnica tali che, per taluni, quella del *reference librarian* più che una professione è un'arte.

Nel corso dei decenni i bibliotecari del servizio di *reference* hanno aperto la strada dell'informazione e della conoscenza a centinaia di milioni di utenti per mezzo di repertori bibliografici e biografici, di enciclopedie, di annuari, di guide, di atlanti, con opere in volume o su fogli mobili e poi con microfilm e microfiche, con dischi, con audio e videocassette, con cd-rom fino all'odierna esplo-

sione della rete. Oggi sembra che una nuova dimensione di richieste informative e di impegni di formazione per il *reference librarian* siano sorti, e si presentino in sempre nuove realtà bibliotecarie, proprio a causa, o per merito, della diffusione dei servizi svolti per mezzo dell'uso dei cd-rom e dell'Internet.

Dai primi file di tipo bibliografico, a quelli testuali per giungere a quelli numerici che consentono di riprodurre il segno scritto, la grafica statica, la figura in movimento e il suono, l'attualità dell'informazione elettronica consente di proporre all'utente una varietà di formati pari alle tipologie cartacee e in microriproduzione, se addirittura non più ricca.

Il risultato odierno più avanzato a livello di informazione elettronica è il prodotto multimediale, anche se per il bibliotecario e la biblioteca la dimensione della multimedialità non nasce oggi: le diapositive, i libri sonori, i libri con la cassetta o la videocassetta già sono esempi di documenti multimediali; gli stessi libri che allo scritto uniscono le immagini o le carte geografiche sono anch'essi espressioni multimediali.

E i bibliotecari dei servizi di *reference* possiedono le competenze per svolgere ricerche od offrire assistenza in tal senso nell'ambiente tradizionale.

È evidente che la tecnologia ha modificato lo scenario e ha permesso un salto di qualità del multimediale, ➤

che oggi rappresenta la convergenza del controllo digitale, da un lato, e del *medium* digitale dall'altro. La riduzione dell'informazione in quantità numeriche discrete, ossia misurabili esattamente, ha consentito di coniugare tipologie diverse di informazione, rendendole disponibili e utilizzabili per mezzo di un'unica stazione di lavoro grazie alla riconduzione di ognuna di esse a insieme di bit elettronici.

Il prodotto multimediale è una combinazione di testo, arte grafica, animazione, video fornita da un mezzo elettronico alla quale si associa l'azione dell'utente che, nell'espressione multimediale più compiuta, interagisce controllando, nell'ambito dei confini dell'universo dello specifico mezzo, i tempi e la direzione dell'informazione come, per fare un esempio facilmente comprensibile, nei giochi di ruolo o nella visita virtuale di un museo. Il multimediale giunge, dunque, come risultato ultimo (e certamente temporaneo) di un'industria che si è sviluppata a strati come in un processo geologico: stampa, fotografia, elettricità, formando oggi la propria nicchia ecologica che intende valorizzare la particolare economia di scala.

L'introduzione di un servizio multimediale in biblioteca ha alcuni risvolti di grande valenza in quanto tocca aspetti sociali, poiché viene offerta ai cittadini un'opportunità di cui molti non possono godere a casa propria, si favoriscono l'accesso a un tipo di conoscenza dalla quale si potrebbe essere esclusi, si contribuisce a trasmettere e a diffondere delle nuove forme di manifestazione del sapere e della cultura. Sono poi investiti gli aspetti biblioteconomici, in quanto l'accento si sposta dal possesso del documento e dell'informazione in esso contenuta all'accesso a essa, si impone il monitoraggio continuo delle novità e l'aggiornamento del personale, sono utili tecniche di analisi dei bisogni di informazione elettronica. Infine non si devono trascurare gli aspetti organizzativi, ricordando che la biblioteca si assume una responsabilità con la possibile necessità, come prima accennato, di ridistribuire le risorse tra servizi tradizionali e multimediali, il bisogno di attrezzare i locali e di garantire un personale adeguato, l'esigenza di impostare le modalità di servizio.

Dato questo macroscenario e presupposto che le strutture di rete e di macchine siano già presenti in biblioteca, per il bibliotecario di *reference* non resta che affrontare il pubblico con le sue esigenze di informazione e con le competenze che gli sono proprie, con le capacità prima ricordate a cui si aggiungono le necessarie conoscenze delle fonti e delle potenzialità informative di queste fonti elettroniche su cd-rom o di rete. Non è qui il caso di elencare i nomi più o meno noti dei motori di ricerca, dei siti web delle grandi biblioteche, dei musei, delle enciclopedie multimediali, dei quotidiani in linea o su disco ottico, quanto di ricordare che l'acquisizione della conoscenza dell'esistenza di tali strumenti e delle modalità di uso rientrano nel solco della competenza bibliografica

che da sempre è un elemento fondamentale della professionalità del *reference librarian*.

E deve diventare parte del mestiere sapere riconoscere con facilità, o conoscere gli strumenti per interpretare a favore dell'utente, nomi, sigle e acronimi che possano risultare oscuri: una domanda su cosa sia "Infoseek" o "Portico" non è diversa da quella che richiede lumi sulla sigla NUC (National Union Catalog) o su MGH (Monumenta Germaniae Historiae). Tuttavia, al di là della sostanziale identità, o almeno similitudine, concettuale e di impostazione del lavoro di *reference* nell'ambito tradizionale ed elettronico, non bisogna trascurare le condizioni di diversità introdotte da un'informazione che per essere accessibile ha bisogno di una macchina perché altrimenti tale informazione per noi non esiste (potrebbe essere questo un buon pretesto per una riflessione filosofica contemporanea sulla natura dell'essere-in-sé e dell'essere-per-sé).

Quando si scende al microlivello quotidiano, all'ora in cui la biblioteca apre le porte e comincia ad accogliere i suoi clienti, risulta evidente che la formazione del bibliotecario di *reference* non può prescindere da cose molto banali, tanto che si ha la tentazione di considerarle con sufficienza, come: la conoscenza delle procedure di accensione delle macchine (i personal computer, le stampanti, i modem) e di collegamento (la LAN, le eventuali sottoreti interne, l'accesso alla rete esterna), di posizionamento sulle risorse (password, percorsi...); oltre alla conoscenza dell'uso del computer (funzioni della tastiera, conoscenze di base del software, elementi di manutenzione spicciola), dell'uso delle periferiche (formattazione dei dischetti, caricamento della carta delle stampanti, cambio delle cartucce del toner...), alle capacità di orientarsi nei manuali d'uso per semplici interventi.

Non sono cose da bibliotecario — è accaduto che qualcuno contestasse — ma da tecnico. È vero, ma quante sono le biblioteche che hanno a disposizione un tecnico o possono permettersi di farne intervenire uno quando questi problemi spiccioli si presentano? Dunque è importante che la preparazione dell'odierno *reference librarian* implichi anche tali nozioni pratiche e talora manuali, di grande valenza anti-stress quando si debba operare in presenza dell'utente, anche se al suo collega tradizionale non si chiedeva di rilegare i volumi danneggiati.

A livello pratico, l'organizzazione di un *reference service* implica anche la riflessione sulle modalità di gestione dell'informazione elettronica individuata (stampa, esportazione, valutazione della grandezza dei file e dei tempi di trasferimento, code degli utenti, problemi di copyright) e sui problemi di sicurezza (sistemi antintrusione, antivirus, possibilità di danni all'hardware e al software). Inoltre occorre considerare quale tipo di informazione mettere a disposizione, sulla base anche della possibilità di investimento tecnologico da parte della biblioteca; infatti l'accesso alle diverse tipologie di informazione di-

pende dalla qualità delle macchine che sono messe a disposizione e, quindi, la mancata installazione di determinati driver o di certe periferiche impediscono l'utilizzazione, per esempio, dei file di animazione o dei file sonori. Può accadere per motivi di bilancio ma una simile scelta consapevole sarebbe decisamente stravagante in ambito multimediale, come se si decidesse di comperare soltanto enciclopedie senza immagini (se mai esistessero).

Un problema di non piccolo peso nello svolgimento di un servizio di *reference* elettronico, o multimediale che sia, è dato dalla predominanza della lingua inglese. Anche se oggi si trovano sempre più pagine web in italiano, se esistono motori di ricerca italiani e alcuni motori stranieri come "Infoseek" e "Lycos" sono disponibili anche nella nostra lingua, non sempre è possibile individuare una risorsa soddisfacente nell'unica lingua comprensibile del nostro utente; senza dimenticare che molti prodotti multimediali italiani su cd-rom sono di bassa qualità per progettazione e per contenuto, fatto che è difficile accertare prioritariamente data la difficoltà di provare i prodotti. Per fare un esempio tratto dall'esperienza, lo studente o lo studioso interessato ai coccodrilli troverà in Internet una vera messe di pagine e di informazioni ad alto livello su tutte le specie di sauri esistenti con schemi, fotografie, file sonori sui vocalismi di coccodrilli furenti o innamorati, ma con testi in inglese, mentre le notizie ricavabili in italiano sono poche e per lo più impostate al turismo e al tempo libero (visite a giardini zoologici e zoosafari).

Questo dato di fatto è materia di riflessione su quale tipo di servizi una biblioteca, in Italia, debba, o possa, garantire agli utenti, e in quale misura, riportando al centro dell'attenzione anche il livello di servizio da offrire.

Come è già stato ricordato, le due principali politiche di servizio del *reference service* sono quella del "livello minimo" (o "conservatrice", secondo la terminologia nata in ambiente americano), che predica di offrire all'utente l'aiuto necessario per svolgere da solo le proprie ricerche, e quella del "livello massimo" (o "liberale"), secondo cui occorre affiancare l'utente nelle ricerche se non addirittura sostituirsi a lui o a lei.

In ambito multimediale i tipi di servizio all'utente in cerca di informazione si possono ricondurre a quattro:

— orientamento, con il quale si offrono le istruzioni indispensabili per comprendere quali siano le risorse informative a disposizione e quali strumenti siano disponibili; è simile all'orientamento in ambito tradizionale;

— assistenza all'uso delle macchine, in quanto molti utenti non hanno familiarità nell'uso della tastiera o del *mouse* e non comprendono immediatamente, nonostante le assicurazioni dei maggiori produttori mondiali di software, il significato delle icone presenti sullo schermo; non è diversa nel principio, se non per complessità date le macchine e la necessità di conoscere le caratteristiche

dell'ambiente software, dall'assistenza che si offre per montare e usare microfilm e microfiche sugli appositi lettori stampatori;

— istruzioni sui metodi di ricerca su cd-rom e in Internet, che implica, preliminarmente, un'eventuale scelta tra la più consona delle due tipologie, e poi l'illustrazione delle modalità di ricerca e di consultazione di diversi strumenti, dall'istruzione all'uso di un *brouser* a quella dell'interfaccia di interrogazione di un cd-rom alla spiegazione che un'estensione .AVI indica un file video e un'estensione .MID è segno di un file audio; come tipologia di intervento non è dissimile dall'istruzione all'uso di uno strumento cartaceo, quando se ne spiega la struttura, la necessità di ricorrere agli indici per un completo dispiegamento delle potenzialità documentarie del particolare repertorio e si aiuta a interpretare abbreviazioni e rinvii;

— assistenza per la ricerca di informazione elettronica, per mezzo della quale il bibliotecario segue passo passo l'utente per individuare e valutare le informazioni reperibili nelle fonti a disposizione e, ricollegandosi a quanto detto prima, anche a tradurle; è l'equivalente degli interventi di assistenza nella ricerca e di consulenza nel settore tradizionale.

Appare evidente che nelle quattro precedenti possibilità di intervento vi è una transizione continua dalla modalità "conservatrice" a quella "liberale"; occorre inoltre tenere conto che l'esperienza insegna che il tempo da dedicare agli interventi miranti ad aiutare l'utente ad "aiutarsi da sé", anche in ambienti relativamente facili come un OPAC con canali di ricerca semplificata, è significativamente maggiore del tempo che si deve preventivare per spiegazioni in ambito cartaceo, perfino nel caso di strumenti di una certa complessità come, per esempio, i vari *Citation Index*. Se non ci sono eccessivi problemi con le giovani generazioni, se non a volte quello di porre un freno all'esuberanza e al tempo di occupazione delle stazioni di lavoro, non bisogna dimenticare l'effettiva difficoltà, senso di sgomento e di inadeguatezza che coglie persone di una certa età.

Se da un lato è dovere della biblioteca e del servizio di *reference* attivarsi perché si offrano chiare indicazioni che assicurino all'utente di ottenere la necessaria assistenza, dall'altro ci si deve rendere realisticamente conto che è necessario preventivare un intervento di assistenza personalizzata maggiore di quanto non sia il caso nell'ambito tradizionale, con un conseguente incremento di lavoro per il bibliotecario. Lavoro che comporta, da una parte, un aggiornamento professionale per l'uso degli strumenti multimediali, per l'apprendimento degli strumenti di ricerca, per l'interpretazione dei risultati ottenuti, per la progettazione di interfacce amichevoli e di pagine web per l'accesso alle informazioni più richieste dagli utenti delle biblioteche (benvenuto e prime istruzioni, collegamento all'OPAC locale e a quelli più usati, accesso ➤

alla rete locale di cd-rom, collegamenti alle istituzioni culturali del territorio, annuari, motori di ricerca e quanto l'osservazione e il monitoraggio delle esigenze informative suggerisca essere appetito dal pubblico) e, dall'altro, un'organizzazione del servizio con forme di prenotazione, di precedenza e di contingentazione dei tempi per l'uso delle risorse elettroniche.

Per quanto riguarda i passi da compiere nel processo di ricerca dell'informazione, anche nell'ambiente multimediale si riproduce lo schema proprio del *reference service*:

- 1) riconoscimento e accettazione del problema informativo,
- 2) definizione e comprensione del problema,
- 3) selezione di una fonte di informazione,
- 4) impostazione della formulazione della domanda sulla base del linguaggio della fonte,
- 5) esecuzione della ricerca,
- 6) esame dei risultati,
- 7) estrazione dell'informazione,
- 8) riflessione/termine.

È interessante notare come la diffusione della rete introduca dei livelli di omogeneizzazione delle esigenze informative che, in taluni casi, possono contribuire a sfumare alcune differenze tra le tipologie bibliotecarie che si registrano nell'ambiente tradizionale.

Si pensi infatti che anche dalla biblioteca di quartiere, a cui il pensiero comune corre come luogo di lettura, di ri-

cerche scolastiche da parte dei ragazzi o di avviamento alla lettura per i bambini, ormai è possibile connettersi a tutte le pagine web e a tutte le fonti di informazione accessibili dalla rete, con la possibilità, quindi, di accedere a contenuti culturali per i quali finora era necessario recarsi in altri istituti o ricorrere al prestito interbibliotecario. Di converso anche da biblioteche deputate allo studio superiore e alla ricerca si può accedere a strumenti come orari ferroviari e calendari del campionato di calcio che, forse, finora non erano reperibili, ma che i frequentatori non sembrano disdegnare. Sono sintomi di un processo di democratizzazione dell'accesso al sapere che dimostrano significativamente come la coniugazione dell'elettronica e delle biblioteche sia un elemento importante per lo sviluppo civile della società.

Il *reference librarian* è un attore consapevole di questo processo e ne va orgoglioso. ■

Note

¹ S. SWEET GREEN, *Personal relations between librarian and the readers*, "Library journal", 1 (1876), 1, p. 74-81.

² Si veda: J. INGERSOLL WYER, *Reference work. A textbook for students of library work and libraries*, Chicago, American Library Association, 1930, p. 6-7; e S. ROTHSMAN, *Reference service: the new dimension in librarianship* "College and research libraries", 22 (1961), 1, p. 11-18.