

Il valore strategico del servizio di reference

Da Ranganathan in poi si è andata diffondendo in molti di noi – compreso l'autore di questa nota – la convinzione che il reference non sia semplicemente *uno dei servizi* della biblioteca, ma *lo stile di servizio* che maggiormente caratterizza questo istituto. Restando su tale terreno, e ponendo quindi l'accento sull'interazione biblioteca/utente e sull'amichevolezza di questo rapporto, il concetto rimane valido, anche se sono trascorsi circa centotrenta anni da quando le biblioteche angloamericane istituirono per la prima volta questo servizio e quasi ottanta dai primi scritti di Ranganathan sull'argomento. Invece, al giorno d'oggi, è il servizio di reference vero e proprio che sembra essere venuto meno. Nel numero di dicembre 2016 di questa rivista, presentando i risultati di un'indagine sui comportamenti informativi dei laureandi dell'Università di Modena e Reggio Emilia, ci si chiedeva quali fossero le cause del basso utilizzo dei servizi di reference e di una scarsa fiducia nelle competenze del personale di *front office* (p. 78). Molti altri bibliotecari potrebbero confermare gli stessi dati o, quanto meno, la stessa percezione.

Cosa avviene oggi all'interno delle biblioteche? Gli utilizzatori del patrimonio librario e dei servizi delle biblioteche sono quantitativamente assai pochi. Nelle biblioteche universitarie gli spazi vengono quasi esclusivamente utilizzati come sale di studio per i libri di proprietà degli studenti – o, in molti casi, per le fotocopie –; a questi possiamo aggiungere gli utilizzatori di servizi online, che non mettono mai piede in biblioteca; nelle biblioteche pubbliche gli utenti si limitano spesso a una fugace apparizione per prendere in prestito un libro che poi leggeranno altrove; i partecipanti alle attività culturali di solito non utilizzano i servizi bibliotecari. Tutto ciò che è stato finora elencato è sicuramente di grande utilità e forse basta da solo a giustificare l'esistenza delle biblioteche e gli investimenti che il loro funzionamento richiede, ma resta la convinzione che le biblioteche siano sottoutilizzate, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. Questa descrizione, se corrisponde alla realtà e non è venata da eccessivo pessimismo, mette in discussione quella centralità del reference di cui si parlava prima. Si aggiunga anche il rammarico per il fatto che le biblioteche e i bibliotecari non riescono ad essere presenti nel dibattito sulle bufale o *fake news*, proponendosi come una valida alternativa, per le fonti certificate possedute e per la possibilità di erogare transazioni informative di qualità.

Nasce anche da questi spunti la scelta di dedicare il presente fascicolo a ciò che sta accadendo "intorno" ai servizi di reference. Si impone oggi l'acquisizione di una piena consapevolezza di quanto profondamente sia cambiato il contesto in cui si svolge questa attività: i motori di ricerca, le risorse disponibili in rete, Wikipedia catalizzano l'attenzione e assorbono i bisogni informativi che potenzialmente potrebbero rivolgersi ai servizi di reference.

Solo pochi anni fa la costruzione di un apparato di consultazione, l'organizzazione dei servizi di informazione per il pubblico e la formazione professionale del *reference librarian* erano alla base della progettazione di una biblioteca, qualsiasi fosse la sua tipologia. Parimenti, l'affidabilità dei repertori e la coerenza della loro struttura erano il principale fattore di qualità che determinava la loro fortuna editoriale.

Sembra essere trascorso un tempo enorme e la distanza che oggi ci separa da quelle circostanze ambientali del servizio di reference è davvero tanta.

Ritenendo non inutile una riflessione sui principi e sui valori fondanti del servizio di reference, il fascicolo si apre con un saggio di Carlo Bianchini che vuole offrire un inquadramento teorico del tema, richiamando i principali contributi degli studiosi che se ne sono occupati. Seguono altri articoli, che si propongono di analizzare il peso occupato dal reference: Laura Ballestra ci parla degli strumenti per valutare questo servizio e del ruolo che esso occupa all'interno della strategia complessiva di una biblioteca; Chiara Faggiolani analizza la rappresentazione del servizio di reference attraverso la documentazione fotografica. Altri contributi riferiscono invece di ipotesi di reinterpretazione delle attività di informazione e orientamento bibliografico: la sperimentazione di un servizio di reference *live chat* presso l'Università di Torino, o alcune esperienze di collaborazione tra biblioteche e mondo wiki.

Giovanni Solimine

DOI: 10.3302/2421-3810-201701-003-1