

Paolo Cucchetti

*Le origini del Reference:
analisi e sviluppo del servizio*

Quando le biblioteche iniziarono ad attivare il servizio di reference nell'Ottocento in Europa e nel continente Nord Americano, furono diversi i fattori che ne influenzarono la nascita. Infatti, a causa del progressivo inurbamento, verificatosi con il progredire della società industriale, si ebbe anche un generale aumento del numero degli utenti; inoltre, nello stesso periodo, la produzione libraria si sviluppò diversificandosi sempre di più.

È impossibile esprimere con un solo termine in italiano l'ambito semantico connesso alla parola "reference", poiché ciò porterebbe a eliminare le diverse ramificazioni collegate agli ambiti della consultazione, informazione e apertura. Nel tempo sono state proposte diverse traduzioni (servizio di consultazione, di assistenza etc.) che tuttavia difficilmente riescono a esprimere ciò che è il reference nella sua totalità.¹ Esso, infatti, si può interpretare come un servizio di aiuto

¹ Del Bono 2007.

o assistenza che si basa sulla mediazione della conoscenza tra i libri che ne sono portatori e i richiedenti, ovvero i lettori. Questa attività viene esercitata dai bibliotecari in diverse forme: come consigli di lettura, informazioni rapide, indicazioni inerenti alla biblioteca stessa, assistenza all'utente durante la ricerca e nella fornitura dei documenti.

Nel XIX secolo, a causa delle ingenti risorse da gestire, avvennero dei cambiamenti nell'organizzazione degli spazi delle biblioteche, affinché si realizzasse una migliore sistemazione del materiale. L'enunciazione teorica di questi cambiamenti venne realizzata, in Italia, nella sua forma più completa nell'opera *Della costruzione e del regolamento di una pubblica universale biblioteca* di Leopoldo della Santa.² Nel testo l'autore proponeva una tripartizione degli spazi, composti da: sale di lettura, depositi librari e spazi riservati ai bibliotecari per la prima volta. Questo assetto organizzativo costituirà la base per la nascita e diffusione del reference inteso come gestione degli apparati di consultazione presenti nelle sale. In tal senso il reference nasce come attività della biblioteca, che si preoccupa dell'allestimento e della funzionalità delle opere di consultazione (dizionari e enciclopedie in primis) definite reference books, fondamentali per poter navigare all'interno dell'universo bibliografico. Il concetto di assistenza ai lettori, quindi, non era originariamente lo scopo principale di tale attività; tuttavia, sin dal passato una vaga forma di aiuto è stata in qualche modo esercitata. Ciò che si forniva non era altro che un'assistenza occasionale e generica e dunque non si poteva qualificare e considerare come un vero e proprio servizio.

Nella tradizione americana situazioni di questo tipo possono essere individuate sin dalla metà del XIX secolo; in particolare è possibile citare un report risalente al 1857 redatto al Columbia College.³ In tale documento si affermava che il lavoro del bibliotecario poteva includere l'aiutare gli studenti durante le ricerche.⁴ Ciò dimostra che qualche

² Della Santa 1816.

³ Singer 2010.

⁴ Columbia University 1858.

forma di reference poteva esistere e (forse?) era messa in pratica. Nel 1876 il governo statunitense pubblicò il *Report on Public Libraries in the United States* che doveva costituire la base pratica e teorica per i bibliotecari americani della seconda metà del XIX.⁵ In questo caso non compare il termine reference e l'assistenza ai lettori era solo citata casualmente. L'attività in quel contesto si basava principalmente sul fornire i testi, abbandonando a sé stessi gli utenti. Le biblioteche pubbliche cominciarono proprio in questo periodo a svilupparsi, dotate generalmente di uno staff esiguo e collezioni non molto vaste. Esse non erano limitate da regolamenti o statuti come i college e dovevano dimostrare la propria validità e importanza poiché sostenute da fondi pubblici. Non sorprende quindi che il cambiamento ideologico trovi le proprie origini in tale tipologia di istituzione.

Nell'ottobre del 1876 nacque a Filadelfia l'American Library Association (ALA) e per la prima volta venne espresso il concetto di reference come assistenza ai lettori. Ciò risale a un articolo intitolato *Personal Relations Between Librarians and Readers* scritto da Samuel Sweet Green (1837-1918) e pubblicato sul primo volume dell'American Library Journal (Ottobre 1876).⁶ Considerato tutt'oggi il padre del Reference Service, egli fu bibliotecario alla Worcester Public Library nel Massachusetts e anche presidente della stessa ALA. In tale importante articolo l'autore sottolinea che vi sono persone (accademici e persone di elevata posizione sociale) che manifestano senza alcun indugio i propri bisogni informativi, mentre altre di più modesta estrazione necessitano di un incoraggiamento prima di esporre liberamente i propri dubbi. Per costoro quindi un approccio amichevole e che tenda a porli a proprio agio è fondamentale poiché viene considerato il miglior modo per instaurare un dialogo che possa far emergere i possibili dubbi informativi. L'assistenza a questi lettori è necessaria poiché possono non essere abituati a condurre una ricerca o a gestire dei libri; quindi, è necessario insegnare anche l'utilizzo degli strumen-

⁵ United States. Office of Education 1876.

⁶ Green 1876.

ti presenti in biblioteca. Nel momento in cui si instaura un rapporto di confidenza si è in grado anche di stimolare adeguatamente lo studio, selezionando le migliori fonti su un determinato argomento. Gli stessi bibliotecari sviluppano una sensibilità che li porta a comprendere quali sono i testi che servono all'utenza e, di conseguenza, ciò li guida nell'accrescimento ragionato della raccolta. Adottando tali pratiche il beneficio che ne consegue si riversa sull'intera comunità e definisce la fondamentale importanza della biblioteca all'interno di essa. Giacché tale attività non era radicata nelle biblioteche americane, lo scenario che l'autore dipinge è solo la rappresentazione di come dovesse consistere il rapporto tra lettori e bibliotecari in un futuro prossimo. Green non presentò un'analisi per la creazione di una teoria, ma la presentazione di una nuova pratica che potesse giustificare pragmaticamente l'esistenza dell'istituzione biblioteca nei confronti della comunità. La biblioteca di Worcester rapidamente sviluppò questa attività, riscontrando un certo successo: progressivamente alcune biblioteche cominciarono ad adottare le idee di Green, focalizzandosi dunque sul servizio definito di "aid to readers", le istituzioni accademiche invece erano ancora incerte sull'utilizzo di tale attività. Ciò non accadde presso la Columbia College Library in cui era attivo Melvil Dewey, il quale riconobbe che l'assistenza fornita doveva essere considerata come un elemento fondamentale per esplicitare la funzione educativa della biblioteca. Dunque egli tentò di realizzare un adattamento delle tesi di Green definite come "modern library idea" applicate però al contesto universitario.⁷ Dewey comprese la necessità che una specifica parte del personale si dovesse occupare dell'interpretazione delle risorse per i lettori e che accumulare e classificare semplicemente i testi non avrebbe portato a sviluppare il potenziale delle biblioteche. Il suo contributo fu fondamentale per la crescita dell'idea del reference work, nuova espressione per indicare l'attività.

Nell'ultimo decennio del XIX secolo il numero di bibliotecari di

⁷ Rothstein 1995.

reference aumentò soprattutto nelle biblioteche pubbliche più grandi, mentre in quelle universitarie solo in pochi casi furono create delle posizioni per il personale addetto a tale attività. L'obiettivo che si perseguiva in generale era quello di trasformare nella mente degli individui l'idea stessa di biblioteca rispetto ai pregiudizi ereditati dal passato. Essa doveva diventare un luogo di "lavoro" per lo studioso, si voleva superare quel concetto che vedeva tale istituzione semplicemente come "magazzino di testi". In tal caso un importante contributo datato 1880 è quello di Otis Hall Robinson (1835-1912) insegnante prima e bibliotecario poi presso l'Università di Rochester. Nell'opera *College libraries as aids to instruction* l'autore propone una panoramica che mostra le linee guida da adottare per l'utilizzo e la gestione di una biblioteca universitaria.⁸ Egli afferma che le precedenti pratiche non erano basate su un vero e proprio metodo e risultavano profondamente inconsistenti. Il cambiamento più evidente è quello riferito alla figura del bibliotecario universitario, qui accostato al ruolo dell'insegnante e quindi molto più a contatto con i suoi "studenti" che hanno bisogno del suo aiuto e della sua guida. In questo modo si segna il passaggio fondamentale dalla figura del bibliotecario, considerato al pari di un guardiano di libri il cui unico scopo è quello di proteggere e conservare gli stessi, a quello del bibliotecario che si preoccupa primariamente di rendere reperibile e consultabile il materiale. Ciò che può derivare dunque da tali pratiche è portare coloro i quali non sono abituati a utilizzare le biblioteche ad acquisire una metodologia utile per il resto della propria vita. Robinson si sofferma sull'importanza legata a una buona educazione che possa mostrare, e far comprendere, gli utilizzi e i vantaggi derivanti dal conoscere e dal saper utilizzare adeguatamente una biblioteca. L'attività legata all'acquisizione della conoscenza risulta essere tanto importante quanto il sapere dove e come trovarla. Secondo l'autore l'attività di reference dovrebbe essere eseguita non solo dai bibliotecari, ma anche dagli stessi insegnanti che

⁸ Robinson - Winsor 1880.

dovrebbero aiutare gli studenti al pari dei primi basandosi sulla loro maggior conoscenza rispetto a un preciso campo del sapere. Inoltre anche gli stessi studenti dovrebbero cimentarsi nell'attività di ricerca.

Nell'opera citata precedentemente espone le proprie idee anche il bibliotecario attivo presso l'Università di Harvard, ovvero Justin Winsor (1831-1897). Egli fu scrittore, storico e primo presidente dell'American Library Association. A differenza di Robinson, Winsor si concentra maggiormente sull'intenzione di voler rendere la biblioteca il cuore pulsante dell'Università grazie ai "tesori" che essa cela, criticando tuttavia la situazione, troppo spesso presente, secondo cui la stessa è organizzata da un insegnante sovraccarico di lavoro, che ne gestisce le risorse per solo interesse personale. Winsor ritiene che la biblioteca non debba essere considerata in maniera secondaria o subordinata rispetto al resto delle componenti dell'Università, ma essa dovrebbe divenire l'elemento centrale attorno a cui la stessa esiste. Le attività di gestione e organizzazione dovrebbero essere demandate a personale specifico e preparato, che dovrebbe eseguire i propri compiti senza preoccuparsi di alcun guadagno personale. Paragona inoltre il ruolo del bibliotecario a quello dell'insegnante, in parallelo a quanto afferma Robinson, ma in merito a ciò, intende un maestro speciale. Tale figura non si basa (o limita) come gli altri, su un solo libro di testo e al singolo contenuto che esprime, ma dispone e si serve di un intero mondo o "universo" di libri, ricchi di opinioni, pensieri e conoscenza diversificata. Winsor sostiene che la biblioteca, in quanto parte più importante dell'università, deve rappresentare il punto di contatto fra studenti e insegnanti in maniera uguale. La biblioteca dovrebbe essere per l'università il luogo dove rifocillare la propria mente e ciò può avvenire solo se sono presenti determinate condizioni tali da rendere il luogo piacevole e attraente. Questa responsabilità ricade in gran parte sul bibliotecario, poiché egli deve dimostrare la propria indispensabilità nei confronti degli insegnanti e degli studenti allo stesso modo. La sua figura poliedrica deve adattarsi a ogni possibile utente e ai diversi bisogni informativi che necessitano di essere soddisfatti,

in quanto egli “coltiva” gli interessi degli altri per fare in modo che possano germogliare.

La fase iniziale legata allo sviluppo del reference viene generalmente fatta terminare con la fine dell'Ottocento. Entro il primo decennio del XX secolo, la sezione di reference venne, progressivamente, riconosciuta ormai come essenziale all'interno di molte biblioteche, anche se potevano permanere delle restrizioni, come quelle legate agli spazi oppure alla mancanza di fondi. Quindi, dopo essere giunti a una sorta di accettazione comune e costituzione di queste sezioni, il problema principale che le biblioteche dovettero affrontare fu quello legato all'estensione di tale servizio, rispetto, inoltre, a quale pubblico in particolare. Un esempio in cui si cercò di potenziare i servizi riferiti al pubblico si ha in un'altra tipologia di biblioteca rispetto a quelle finora presentate. Nella Library of Congress operava Ainsworth Rand Spofford (1825-1908) giornalista e bibliotecario. Dopo la fine della propria carriera, nel 1900, decise di scrivere un importante testo chiamato *A book for all readers* affinché potesse fungere da guida per tutti coloro che avrebbero scelto di esercitare la professione di bibliotecario.⁹ L'autore afferma che un buon bibliotecario, con una memoria allenata, facilmente ritrova la “strada” già percorsa in passato e con il tempo è in grado di affinare sempre più queste abilità nei confronti di tutte le richieste dei lettori. Essi possono variare come tipologia in base alla persona: vi sono quelli troppo guardinghi o semplicemente timidi per avanzare una domanda, oppure vi sono coloro troppo sicuri di sé, che credono di conoscere praticamente tutto. In generale possiedono, secondo Spofford, un'idea abbastanza indefinita rispetto a quello che loro stessi stanno cercando e soprattutto al mezzo che li porterà alla soluzione. Queste persone non percepiscono che l'universo bibliografico è immenso e i diversi percorsi che lo compongono spesso s'intrecciano. La biblioteca non risulta un'opportunità per imparare solo per gli utenti, ma anche per gli stessi bibliotecari. L'idea che l'autore tenta di

⁹ Spofford 1900.

trasmettere, in merito alla figura dell'erudito bibliotecario, si basa sul concetto secondo cui l'attività di ricerca nei confronti del vasto universo bibliografico non deve avvenire solamente se collegata alle richieste degli utenti, come forma di dovere, ma può avvenire anche per diletto personale. Entrambe le situazioni non si escludono a vicenda, anzi convivono e migliorano reciprocamente. Egli si spinge ad affermare che, anche se le biblioteche possono contenere risorse definibili come "trash", ogni testo di fatto fornisce qualcosa a un possibile lettore, persino un esempio che è meglio evitare. Non sempre si può trovare ciò che si sta cercando, ma, inevitabilmente, la conoscenza contenuta nei testi può essere utilizzata per diversi scopi. L'aspetto più importante legato al mestiere del bibliotecario è quello che esso si ramifica in una molteplicità di argomenti culturali da gestire che non si riscontrano in nessun altro lavoro. Tali attività saranno proficue per la biblioteca e promuoveranno la sua notorietà solo se il rapporto tra i due soggetti impiegati si basa su una genuina comprensione dei bisogni. Il bibliotecario non deve "nascondersi" e rendersi quindi inconoscibile nei confronti degli utenti della biblioteca, ma deve stabilire una connessione con essi. Secondo Spofford l'autentico bibliotecario non è altro che un insegnante, la cui attività viene esercitata in quella che si potrebbe definire come una "università" rivolta al popolo. Egli credeva che dedicarsi totalmente a un singolo utente avrebbe portato a trascurare gli altri, e che l'assistenza doveva essere volta all'auto miglioramento. Il compito del bibliotecario era quello di raccogliere la conoscenza e tutt'al più indirizzare i lettori, per fare in modo che essi stessi acquisissero esperienza per comprendere come eseguire una ricerca.

Queste erano le motivazioni fondamentali del periodo in esame sostenute da molti bibliotecari attivi soprattutto presso le università, ma non solo, giacché furono adottate anche presso alcune biblioteche pubbliche in cui i membri dello staff si definivano come degli educatori. Il massimo esponente del concetto di assistenza limitata fu Walter Bishop (1871-1955) colui che realizzò il primo tentativo di formalizzare teoricamente l'attività di reference nel 1915 con l'articolo

The Theory of Reference Work.¹⁰ Egli fu prima insegnante di Greco e Latino, poi bibliotecario e anche soprintendente della reading room della biblioteca del Congresso. Il suo contributo si sofferma sul definire la natura semantica riguardante i termini “reference work” e “reference librarian”. Il reference è il servizio reso da un bibliotecario che si manifesta come assistenza in una forma di studio, ma precisa che non è l’attività in sé che viene svolta dal lettore. Inoltre può coincidere con il controllo dei materiali della biblioteca per gli utenti e con le attività che si svolgono al banco di assistenza. Il concetto fondamentale per la definizione di tale attività è l’aiuto offerto nei confronti dei lettori durante ogni tipo di attività di ricerca. Chiarito questo primario elemento, definisce quindi le figure che si occupano di tale compito: sono coloro che assistono e aiutano gli utenti nelle loro ricerche e possono essere considerati gli interpreti e mediatori della biblioteca per il pubblico. Sono fondamentali perché sanno, meglio di chiunque altro, come funziona il complesso apparato o “macchinario” (formato da schedari, cataloghi, etc.) che gestisce le operazioni della biblioteca. I principali attori coinvolti nella triade costituita dall’autore sono: i libri presenti nella biblioteca, i lettori con i loro bisogni informativi e infine gli strumenti che permettono l’avvicinamento dei primi ai secondi. È possibile che la giusta risorsa non ricada sempre nelle mani del lettore che ne ha necessità: perciò è essenziale una figura per poter aiutare adeguatamente sia gli studiosi più esperti che i principianti. Nessun individuo può possedere una conoscenza tale da riuscire a “coprire” tutti gli ambiti della conoscenza espressi entro i libri che costituiscono la raccolta di ogni biblioteca. Questa considerazione porta dunque a pensare che il reference librarian, per poter assistere adeguatamente un certo utente, possa aver bisogno dell’aiuto di qualcun altro che operi in biblioteca. Tutto ciò manifesta il vincolo che lega l’utente rispetto al bibliotecario addetto al reference. Egli, infatti, secondo le sue responsabilità, deve poter assicurare la migliore assi-

¹⁰ Bishop 1915.

stenza possibile, anche se può non provenire da lui stesso, perché la focalizzazione deve essere totalmente indirizzata sul soddisfacimento dei bisogni degli utenti. Si presuppone che egli conosca tanto bene gli strumenti che garantiscono il reperimento delle informazioni quanto le altre persone che lavorano nella biblioteca. Secondo questi termini, la teoria del reference racchiude e include tutta l'istituzione biblioteca e in tale prospettiva il reference librarian si configura come massima guida possibile che "amministra" il tutto.

Nello stesso periodo in cui si cominciò a diffondere il concetto dell'assistenza minima, si verificò la nascita di una particolare tipologia di biblioteca, che si poneva in netto contrasto con le pratiche correnti che si attuavano nelle istituzioni pubbliche e universitarie. Sin dall'inizio del XX secolo risultarono sempre più importanti le biblioteche speciali, che rappresentarono la completa accettazione del cambiamento nella prassi bibliotecaria, a causa dell'aumento delle pubblicazioni e delle necessità di alcuni individui all'interno della società. L'aspetto più rilevante di una biblioteca speciale risiede non tanto nello specifico ambito a cui si riferisce, ma alla forma di servizio che fornisce alla propria utenza.¹¹ Tali biblioteche si focalizzavano sulla necessità di offrire nel più breve tempo possibile un certo materiale a uno specifico pubblico di lettori, anticipando i bisogni degli utenti. Ciò permetteva a tali biblioteche di selezionare le informazioni ricercate e di fornirle nel più breve lasso di tempo possibile, in un contesto in cui il rapporto tra bibliotecari e lettori era sempre più stretto. Sin dall'inizio la varietà dei servizi, l'efficienza e la tempestiva accuratezza caratterizzarono queste istituzioni legate a diversi ambiti come quello industriale, tecnico, legale ed economico. Il bibliotecario di reference generico si basava su un approccio prettamente educativo e veniva considerato al pari di un tecnico per la realizzazione e l'utilizzo di elaborati sistemi per la gestione delle informazioni. La figura del bibliotecario delle istituzioni speciali, invece, era considerata come

¹¹ Johnson 1915.

un individuo che, oltre a una conoscenza “meccanica” del funzionamento dell’istituzione bibliotecaria, disponeva di una conoscenza in uno specifico campo del sapere che lo rendeva dunque un migliore “cercatore” d’informazioni. L’obiettivo principale delle biblioteche è quello di rendere i libri disponibili per i propri lettori, ma le biblioteche speciali si basavano espressamente sulle informazioni. Il servizio reso risultava più diretto, immediato e addirittura “aggressivo”. Le limitazioni fisiche portavano inoltre a mantenere nella collezione solo quel materiale che è utile nel momento corrente, tutto il resto doveva essere rimosso. È possibile identificare fondamentalmente tre modelli di biblioteche speciali: le legislative reference library, le municipal e infine le corporation o business library. Quest’ultima tipologia è quella riferita all’ambito industriale e commerciale. Le imprese hanno sempre avuto la necessità di dover accumulare delle informazioni per i propri affari.

Dopo la seconda rivoluzione industriale, la complessità di questi ultimi aumentò profondamente all’interno dell’economia Americana. Ciò avvenne progressivamente, poiché ogni impresa si ritrovò nella condizione di dover acquistare diverse risorse informative e molti libri di reference. Nel tempo tali raccolte divennero sempre più grandi, dunque si manifestò la necessità di una figura che potesse gestire al meglio tali materiali. Nella fase iniziale, però, il bibliotecario era ancora accostabile più a un custode che si occupava della gestione prettamente fisica delle risorse dell’impresa. Lentamente il suo status cambiò ed egli dovette (di)mostrare che la sua attività fosse “labor-saving, profit-increasing device”.¹² Per garantire ciò, i bibliotecari dovevano essere in grado di fornire rapidamente e nelle forme più adeguate le informazioni che venivano richieste soprattutto dai dirigenti delle imprese economiche per lo svolgimento dei loro affari. L’azienda doveva comprendere il loro “valore” e il motivo per cui essa aveva bisogno di loro. L’arco di tempo tra le due guerre mondiali ebbe come con-

¹² Williamson 1916.

sequenza principale un generale aumento delle richieste rispetto ai bisogni informativi collegati alle ricerche e al conflitto bellico, quindi in tale modo si alimentò e sviluppò l'attività di reference. La questione principale per le istituzioni bibliotecarie riguardava l'entità dell'assistenza dovuta ai lettori. Ciò portò da una parte alla diffusione dell'aiuto minimo e dal lato opposto invece al tentativo di offrire il massimo servizio possibile. Questa condizione creò la necessità di imporre teoricamente un quadro concettuale che potesse definire le varie tipologie di assistenza attuabili nelle differenti biblioteche.¹³

In tale compito fu determinante la figura di James Ingersoll Wyer (1869–1955). Nel 1930 propose la propria teoria sul reference nell'opera *Reference work: a textbook for students of library work and librarians*, che divenne la pietra miliare della sistematizzazione dell'attività di reference per la professione bibliotecaria.¹⁴ Wyer fu un bibliotecario e insegnante (di bibliografia) americano attivo nell'università del Nebraska; inoltre studiò con Melvil Dewey e divenne reference librarian presso la New York State Library dal 1906. La sua opera principale, rivolta agli studenti di biblioteconomia e ai bibliotecari in generale, venne realizzata per descrivere adeguatamente come svolgere l'attività di reference in riferimento alle varie tipologie di biblioteche esistenti, analizzando con cura le diverse situazioni possibili secondo prospettive più pragmatiche e legate alla normale routine. Egli afferma che tale attività esiste per il semplice motivo che non è assolutamente possibile organizzare i testi in modo tale da poter rinunciare all'intermediazione personale per il loro effettivo utilizzo. Fornire l'intermediazione umana tra il lettore e i libri è un fattore imprescindibile, perché è, a sua volta, l'unico modo per poter utilizzare nella loro massima estensione le biblioteche e le loro raccolte. L'elemento prerequisito fondamentale attraverso cui può avvenire questa operazione, è la capacità di interpretare. Per l'autore, infatti, tale termine risulta essere molto più appropriato per indicare il reference,

¹³ Leonardi 2000.

¹⁴ Wyer 1930.

rispetto ad “aiutare” e “assistere” perché proprio su questo si basa la differenza rispetto al semplice utilizzo di uno strumento di ricerca. Wyer viene comunemente ricordato nell’ambito biblioteconomico per l’elaborazione della sua teoria del reference che prevede diverse modalità di realizzazione del servizio. Una triplice pratica definita come: conservativa, liberale e moderata. Basandosi sulle parole di Bishop il primo approccio si fonda sul pensare che il dovere primario di una biblioteca è quello di organizzare le proprie risorse in maniera tale da permettere agli utenti, con un adeguato insegnamento, di poter risalire alle soluzioni da soli. I bibliotecari quindi dovrebbero: preparare meticolosamente i cataloghi, mantenere l’ordine negli scaffali e nei registri dei prestiti, separare le collezioni speciali secondo le esigenze e fare in modo di istruire sull’utilizzo degli strumenti della biblioteca. Basandosi sull’etica del “self help” nella quale i bibliotecari si limitano a indicare la “via” che l’utente deve perseguire autonomamente. Il secondo approccio invece presuppone che ogni biblioteca debba manifestare totale attenzione verso la piena risoluzione di ogni singola richiesta attraverso l’attività del reference, elaborando o creando dei modi per soddisfare ogni interlocutore. Wyer utilizza come esempio lo sviluppo delle biblioteche speciali in cui le richieste esercitate sullo staff sono certamente molto più esatte e motivate rispetto a ogni altro tipo d’istituzione analoga. Giacché la biblioteca si considera un vero e proprio centro d’informazioni, non sfruttare tale approccio definito liberale sarebbe un errore molto grave e verrebbe considerato come una forma di pessima politica amministrativa. Questo servizio in tale forma dovrebbe essere mantenuto con un’ottica orientata anche a considerare quei mezzi di supporto che sono essenziali per la vita stessa della biblioteca ed inoltre deve essere considerato senza alcun limite rispetto al mero utilizzo delle risorse presenti nella singola biblioteca. Nel periodo in cui visse l’autore invece l’approccio moderato risultava essere quello su cui la maggior parte dei bibliotecari basava le proprie attività come riferimento di base, poiché esso veniva considerato come la scelta più ragionevole. Tale forma di reference

costituiva un compromesso tra i due modelli presentati in precedenza rispetto alle componenti legate alle istruzioni sull'utilizzo della biblioteca, l'assistenza nell'individuazione delle fonti e infine alla fornitura dell'informazione richiesta.

La teoria formulata da Wyer permette di comprendere che l'aspetto educativo in merito all'attività del reference risultava molto radicato nella società di quel tempo. La teoria conservativa costituiva una considerevole parte della tradizione associata all'assistenza ai lettori; tuttavia, le nuove necessità createsi portarono al concreto bisogno di far partecipare i bibliotecari nel processo di ricerca. Il mutamento direzionale, dunque, si basava su un passaggio da una forma di attività educativa a una prettamente informativa. Considerazioni del genere continuarono a manifestarsi anche nel decennio successivo, in particolare con Margaret Hutchins (1884-1961) bibliotecaria e insegnante americana, attiva fundamentalmente nella Queens Borough Public Library di New York e nella biblioteca della Columbia University. Il suo pensiero costituisce un'altra importante tappa per lo sviluppo della teoria del reference, grazie all'opera *Introduction to Reference Work* del 1944.¹⁵ Similmente al testo elaborato da Wyer, mira fundamentalmente a illustrare l'attività del reference dalla prospettiva dei bibliotecari addetti a tali compiti. Tuttavia, vi sono delle profonde differenze rispetto all'opera precedentemente illustrata, poiché la Hutchins cercò di spiegare il nucleo dell'attività di reference nelle sue componenti più vaste dal punto di vista teorico, concentrandosi: sui metodi e sui principi piuttosto che sui singoli casi, soffermandosi per la prima volta sull'aspetto psicologico sia del bibliotecario sia dell'utente trattando dell'intervista (o *reference interview*). L'autrice sostiene che il reference si manifesta come assistenza all'interno della biblioteca, verso individui in cerca d'informazioni per qualsiasi scopo, ma si concretizza anche come attività organizzativa e di selezione, per rendere le risorse più facilmente accessibili. Il servizio è nato proprio per assicurare una

¹⁵ Hutchins 1944.

forma di attenzione individuale rispetto al lettore, stabilendo un contatto diretto e chiaro con il bibliotecario. Ciò risulta fondamentale per descrivere le varie fasi attraverso cui avviene la “Reference interview”. Nell’analizzare il rapporto psicologico che s’instaura tra questi soggetti, l’autrice afferma che la condizione del richiedente che ha bisogno di un aiuto sottintende la superiorità del bibliotecario in merito a ciò che riguarda la biblioteca e su come individuare le informazioni, anche se egli potrebbe conoscere in maniera minore l’argomento richiesto rispetto all’utente stesso. Il bibliotecario è investito di una responsabilità tale che un suo errore potrebbe, agli occhi del lettore, rovinare non solo la sua immagine, ma anche quella della stessa istituzione. Spesso gli utenti non sanno come esprimere adeguatamente le proprie richieste o temono di essere considerati addirittura inopportuni. Può accadere che il lettore non si renda conto dell’ambivalenza della propria domanda; dunque, non bisogna mai pensare che l’utente, per quanto ben educato e istruito, possa sapere con certezza di cosa ha bisogno. Durante l’intervista è bene porre delle domande per analizzare e comprendere meglio il problema da risolvere. Gli errori che si devono evitare in questa fase riguardano il sovrapporre gli interessi e la conoscenza stessa del bibliotecario sul richiedente, con il rischio di ottenere una visione distorta del problema oppure formulare domande non esclusivamente pertinenti all’argomento, dilungando eccessivamente l’intervista durante la quale il bibliotecario deve contemporaneamente riflettere e individuare i materiali che potrebbero contenere i risultati al quesito. Una corretta esecuzione di questa fase permette di far percepire al lettore che i suoi bisogni informativi sono considerati adeguatamente e con cura, e dalle repliche dello stesso, il bibliotecario può carpire se sta procedendo nella maniera corretta. Può anche accadere, tuttavia, che l’utente rifiuti i tentativi di assistenza fornitagli e in tal caso bisogna accettare di lasciarlo andare. Al termine dell’intervista il bibliotecario, sostiene l’autrice, sarà riuscito a identificare la macro categoria alla quale la richiesta appartiene, delineando dunque l’oggetto della ricerca. Avrà anche individuato la

tipologia di materiale da utilizzare per risolvere il quesito, stimando inoltre il livello di difficoltà dell'attività in rapporto al tempo necessario. Prima di prelevare qualsiasi risorsa o di prendere qualsiasi iniziativa bisogna sempre riflettere attentamente e procedere per ipotesi, essendo questo un processo complesso. Il bibliotecario non smette di pensare solo perché grazie all'esperienza sa che la risposta si trova in un certo testo e, se anche le prime congetture si dovessero rivelare errate, si procederà con l'elaborazione di altre. Il processo di ricerca delle informazioni non è altro che una continua creazione e verifica di ipotesi, fondate esclusivamente sui processi mentali del bibliotecario. La gestione delle richieste deve basarsi anche su un certo senso critico rispetto alle informazioni cercate e alle autorità individuate nel caso in cui esse si contraddicano. Il bibliotecario dovrebbe anche comprendere dall'intervista il tipo di utente che ha di fronte e la sua conoscenza sull'argomento ricercato, per sapere come presentare i risultati individuati. Nel caso di una ricerca infruttuosa, una soluzione possibile è chiedere aiuto ad altri membri dello staff, poiché essi potrebbero collaborare nel creare nuove ipotesi di lavoro. L'attività inoltre valica i confini della singola biblioteca. È abbastanza comune che almeno per le questioni più importanti, nelle grandi città, i servizi di reference siano gestiti tra più istituzioni bibliotecarie, e non solo, dato che la partecipazione può anche estendersi a diversi enti pubblici o privati, come i musei e i centri di ricerca che collaborano a sua volta con tutto il paese. L'attività di reference si conforma come un insostituibile servizio pubblico poiché aiuta pragmaticamente il lettore. La gioia che ottiene il bibliotecario addetto al reference non proviene solo dalla consapevolezza di aver aiutato gli altri membri della comunità, ma anche da sé stessi, dal piacere collegato alla "sete" di conoscenza che li anima e spinge ad andare avanti.

Dopo il secondo conflitto mondiale, si ebbe un periodo di rielaborazione teorica e pratica su ciò che il reference aveva costituito fino ad allora. In tale periodo è determinante l'attività di Samuel Rothstein (1921-2014) bibliotecario canadese attivo presso la University of Bri-

tish Columbia. Egli studiò lo sviluppo del reference nel tempo, analizzando le definizioni formulate nel passato. Sosteneva che solo nel momento in cui si cominciò a considerare l'aiuto fornito dai bibliotecari come elemento primario della biblioteca, poté avvenire il mutamento dell'assistenza da forme casuali e impersonali a un servizio organizzato da uno staff preparato ed efficiente. In tal modo avvenne la nascita del reference service considerato non come un elemento intrinseco e originario alle biblioteche, ma come un'evoluzione subita dalle stesse.¹⁶ Rielaborò la concezione teorica stabilita da Wyer secondo cui l'assistenza fornita poteva manifestarsi in tre forme, anche se preferì utilizzare invece i termini minima, media e massima associati a tre tipologie di biblioteche.¹⁷ Nel primo caso si tratterà di biblioteche pubbliche, in cui i bibliotecari impegnati con un vasto ed eterogeneo pubblico cercheranno con gli studenti di evitare sostanzialmente la fornitura delle risposte per favorire la ricerca personale, mentre con gli adulti ciò sarà possibile solo con quesiti di natura esclusivamente concreta e risolvibile rapidamente attraverso un testo di consultazione. Nel secondo caso invece si tratterà di una biblioteca universitaria, in cui l'intento educativo risulterà misto alla dotazione delle risposte, rivolte a un pubblico fondamentalmente di alunni, per cui si presuppone anche di andare oltre tali attività, redigendo delle bibliografie, ricercando delle note o delle citazioni. L'ultimo caso, invece, si riferisce a una biblioteca speciale dove avviene frequentemente l'attività di ricerca. In tal caso il bibliotecario addetto al reference fornirà tutti i servizi visti in precedenza e si occuperà di tutte le possibili richieste elaborate dagli utenti ancor prima che essi le formulino: realizzerà riassunti, traduzioni, bibliografie e li manterrà informati sulle scoperte recenti e sulla letteratura corrente. L'attività di Rothstein si basò sul tentativo di tracciare la storia dell'attività del reference, in merito allo sviluppo delle biblioteche nel contesto Nordamericano.¹⁸ Egli si con-

¹⁶ Rothstein 1953.

¹⁷ Rothstein 1961.

¹⁸ Chappell 1976.

centrò sugli aspetti più pragmatici di tale evoluzione, soffermandosi sullo scopo e sulle diverse teorie legate all'assistenza, in base alle tipologie di biblioteche. Quindi adottò un approccio e una visione molto diretta rispetto agli immediati bisogni degli utenti e alla risoluzione degli stessi. Ciò che mancava in tale contesto era l'elaborazione di regole o principi che potessero essere utilizzati come delle guide per orientare l'attività in tutte le sue forme.

L'approccio pragmatico adottato da Rothstein venne superato da Shiyali Ramamrita Ranganathan (1892-1972), il padre della biblioteconomia indiana.¹⁹ Insegnante, matematico e, soprattutto, bibliotecario studiò biblioteconomia presso la School of Librarianship a Londra ed esercitò la professione presso la Madras University Library dal 1924. Per comprendere appieno il suo pensiero è necessario ricordare l'opera *The Five Laws Of Library Science* pubblicata nel 1931.²⁰ Le cinque leggi della biblioteconomia ebbero, e hanno tuttora, successo poiché con molta chiarezza e semplicità, definirono gli elementi che dovevano caratterizzare le istituzioni bibliotecarie. Dalla prima legge "i libri esistono per essere usati" è possibile notare la percezione che Ranganathan ha rispetto alle istituzioni bibliotecarie, alla funzione che dovevano svolgere e alla loro *raison d'être*. Attraverso il primo enunciato si evolve interamente la figura delle biblioteche all'interno della società di quel tempo, poiché si giunge ad attribuire ai testi il valore di strumenti "da utilizzare". La seconda legge "a ogni lettore il suo libro" focalizzandosi su tutti gli individui, elimina ogni distinzione di religione, sesso, condizione sociale e nazionalità, ciò vuol dire che tutti hanno diritto all'istruzione. Tale precetto si basa su un diritto indiscriminato appartenente a ognuno ed essa costituisce l'incarnazione dello spirito democratico ritrovabile nei servizi offerti dalla biblioteca. La terza legge "ad ogni libro il suo lettore", invece, si concentra sui testi i quali, essendo inerti, non possono raggiungere i lettori. Ecco perché le biblioteche attuano delle disposizioni affinché ciò avvenga, adope-

¹⁹ Bianchini 2015.

²⁰ Ranganathan 1963.

rano degli strumenti quali il catalogo. Tuttavia, solo grazie al bibliotecario può avvenire l'incontro tra i richiedenti e le informazioni. La quarta legge "risparmia il tempo del lettore" si concentra sull'elemento tempo, parametro fondamentale per definire la qualità del servizio fornito, e presuppone che i membri dello staff aiutino il lettore sin dal primo momento. Per finire, la quinta legge "la biblioteca è un organismo che cresce" manifesta il principio generale che governa l'organizzazione delle biblioteche, e rappresenta al meglio l'evoluzione subita da queste ultime, qui comparate a un vero e proprio essere vivente. La crescita cui si fa riferimento dipende da una serie di fattori diversi riferibili agli elementi che costituiscono tale organismo, quali lo staff, i lettori e gli stessi materiali. L'aumento delle risorse che formano la raccolta deve avvenire su delle solide basi di selezione del materiale considerando che la stessa struttura dovrebbe non solo permettere di appagare i bisogni presenti, ma anche quelli riferiti al futuro.

Le cinque leggi sono fondamentali nel pensiero di Ranganathan poiché esse sono collegate all'attività di reference, la quale è considerata il vero lavoro del bibliotecario, così come descritto nella famosa opera *Reference Service*.²¹ La prima edizione *Reference service and Bibliography* venne pubblicata nel 1940, costituita da cinque parti in due volumi, la seconda edizione invece nel 1961 riprende e rielabora solo il primo volume. Il servizio di reference possiede la caratteristica di essere personale, giacché si basa su una conoscenza rispetto ai bisogni del lettore, da quando egli pone le proprie richieste, fino al momento in cui esse vengono soddisfatte: un libro differente in base alla persona, in tal modo s'instaura un servizio che è modellato sull'individuo e sulle sue necessità. Secondo Ranganathan il reference rappresenta il fondamento della biblioteca stessa quindi esso si manifesta in ogni momento nel quale vengono coinvolti i materiali o i lettori.

²¹ Ranganathan 1961.

²² Vavrek 1968.

²³ Emery 1970.

²⁴ Whittaker 1977.

Nel primo caso ciò vuol dire che le altre attività come le acquisizioni, la catalogazione e tutte le altre azioni che sono svolte, fanno parte del reference. Per il secondo elemento anche il rapporto che s'instaura con i lettori viene considerato facente parte della medesima attività. In merito ad essi, diversi sono quindi i tipi di utenti frequentatori di biblioteche. Sono identificati come: il principiante, il lettore generico, lo specialista e il ricercatore. Ognuno di essi è associato a una forma di servizio di reference: la formazione per il principiante, l'aiuto generico al lettore generico, il reference immediato per il ricercatore e quello a lungo raggio per lo specialista. Coloro i quali non conoscono completamente la biblioteca devono essere educati dal bibliotecario addetto al reference progressivamente, in base al singolo individuo, nelle varie attività e nei servizi collegati all'istituzione. Il bibliotecario deve mostrare al principiante gli elementi fondamentali della biblioteca. In merito alla seconda tipologia di utente, bisogna precisare che non esiste in assoluto alcun lettore generico né alcuna forma di aiuto di questo tipo, tuttavia è necessario soffermarsi su quelle problematiche comuni e giornaliera che possono riscontrare i lettori, da qui la giustificazione nei confronti della nomenclatura adottata. Ranganathan descrive dunque alcune delle difficoltà a cui possono andare incontro i lettori rispetto "all'innocuo" materiale librario. Per quanto riguarda il reference immediato, esso si collega alla fornitura di fatti o informazioni in anticipo o su richiesta del lettore, nel più breve tempo possibile. L'ultima forma trattata da Ranganathan è il reference ad ampio raggio, caratteristico delle biblioteche di ricerca. È considerato dall'autore come l'attività più complessa per i bibliotecari, le cui competenze devono essere elevate, anche se la differenza tra le due forme di attività non è semplice da definire. Gli elementi di diversificazione sono molteplici come il tempo impiegato, che non è definibile a priori, e alle risorse utilizzate che possono essere molteplici e non limitate ad una sola struttura.

Il contributo fondamentale di Ranganathan costituisce la sintesi di tutto ciò che il reference è stato fino ad allora. Proprio a causa di que-

sto si è deciso di far terminare questa trattazione con la famosa opera del bibliotecario indiano, non perché autori successivi non hanno trattato lo stesso argomento (basti citare Vavrek²², Emery²³ o Whittaker²⁴) fornendo dei contributi rilevanti. Nel decennio successivo è collocata la cosiddetta “rivoluzione informatica” che ha cambiato totalmente la percezione della vita da parte degli individui, a causa dell’introduzione di dispositivi sempre più rapidi, efficienti e in parte effimeri. Le biblioteche sono più complesse oggi rispetto al passato. Esse possiedono molte più risorse eterogenee da gestire, e in aggiunta a ciò il web ha ormai posto gli utenti di fronte ad un numero esorbitante di informazioni. Quindi il ruolo del bibliotecario addetto al reference risulta ancor più importante non solo per organizzare una ricerca, ma anche per valutare l’affidabilità delle fonti stesse; l’espressione utilizzata per indicare l’attività svolta tramite i supporti elettronici è “reference digitale”. Grazie alla rete, infatti, gli utenti possono ottenere l’accesso potenzialmente a qualunque argomento desiderato, ma la quantità di dati offerta non corrisponde esattamente a un’equivalente qualità degli stessi. Ciò vuol dire che le richieste e le domande poste ai bibliotecari addetti reference verteranno sempre di più sulla loro capacità e abilità, a fronte delle nuove tecnologie, di poter ottenere dei risultati qualitativamente superiori grazie al loro servizio personalizzato che distingue l’istituzione biblioteca da altri “information provider”.²⁵

Bibliografia

- Bianchini 2015 = Carlo Bianchini, *I fondamenti della biblioteconomia: attualità del pensiero di S. R. Ranganathan*, Biblioteconomia e scienza dell'informazione, Milano, Editrice bibliografica, 2015.
- Bishop 1915 = Walter Bishop, *The Theory of Reference Work*, «Papers and Proceedings of the Thirty-Seventh General Meeting of the American Library Association», IX (1915), 4, pp.134–139.
- Chappell 1976 = Marcia H. Chappell, *The Place of Reference Service in Ranganathan's Theory of Librarianship*, «The Library Quarterly», XLVI (1976), 4, pp.378–396.
- Columbia University 1858 = University of Columbia, *Report of a committee of the trustees of Columbia college, appointed to inquire into the condition of the institution, and to consider such measures as might be judged expedient to increase its efficiency and usefulness*, New York, J.W. Amerman, 1858.
- Del Bono 2007 = Gianna Del Bono, Il servizio di consultazione, in Solimine Giovanni - Weston Paul Gabriele (a cura di), *Biblioteconomia: principi e questioni*, Roma, Carocci, pp. 291-313.
- Della Santa 1816 = Leopoldo Della Santa, *Della costruzione e del regolamento di una pubblica universale biblioteca*, Firenze, Gaspero Ricci da S. Trinita, 1816.
- Emery 1970 = Richard Emery, *Steps in Reference Theory*, «Library Association Record», LXXII (1970), 3, pp. 88-90, 96.
- Green 1876 = Samuel Swett Green, *Personal Relations Between Librarians and Readers*, «Library Journal», I (1876), pp.74–81.
- Hutchins 1944 = Margaret Hutchins, *Introduction to Reference Work*, Chicago, American Library Association, 1944.
- Johnson 1915 = Ethel M. Johnson, *The Special Library and Some of Its Problems*, «Special Libraries», VI (1915), 10, pp.157–170.
- Leonardi 2000 = Carla Leonardi, *I servizi di informazione al pubblico: il*

- rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Bibliografia e biblioteconomia. Milano, Editrice Bibliografica, 2000.
- Ranganathan 1961 = Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Reference service*, 2nd ed., Ranganathan series in library science 9, Bombay, Asia Publishing House, 1961.
- Ranganathan 1963 = Shiyali Ramamrita Ranganathan, *The Five Laws of Library Science*, 2nd ed., Bangalore, Sarada Ranganathan Endowment for library science, 1963.
- Robinson - Winsor 1880 = Otis Hall Robinson, Justin Winsor, *College Libraries as Aids to Instruction*, Washington, Govt. Print. Off., 1880.
- Rothstein 1961 = Samuel Rothstein, *Reference Service: The New Dimension in Librarianship*, «College and Research Libraries», XXII (1961), 1, pp.11–18.
- Rothstein 1955 = Samuel Rothstein, *The development of reference services through academic traditions, public library practice, and special librarianship*, Chicago, Association of College and Reference Libraries, 1955.
- Rothstein 1953 = Samuel Rothstein, *The development of the concept of Reference Service in American Libraries, 1850-1900*, «The Library Quarterly: Information, Community, Policy», XXIII (1953), 1, pp.1-15.
- Singer 2010 = Carol A. Singer, *Ready Reference Collections: A History*, «Reference & User Services Quarterly», XLIX (2010), 3, pp.253–264.
- Spofford 1900 = Ainsworth Rand Spofford, *A Book for All Readers*, New York & London, G. P. Putnam's sons, 1900.
- Tyckoson 2003 = David Tyckoson, *On the Desirableness of Personal Relations between Librarians and Readers: The Past and Future of Reference Service*, «Reference Services Review», XXXI (2003), 1, pp.12–16.
- United States. Office of Education 1876 = United States. Office of Education, *Public Libraries in the United States of America: Part I: 1876 Report*, University of Illinois, Graduate School of Library Science, 1876.
- Vavrek 1968 = Bernard F. Vavrek, *A Theory of Reference Service*, «College & Research Libraries», XXIX (1968), 6, pp.508-510.
- Whittaker 1977 = Kenneth Whittaker, *Towards a Theory for Reference and Information Service*, «Journal of Librarianship», IX (1977), 1, pp.49-63.

Williamson 1916 = Charles C. Williamson, *The Public Official and the Special Library*, «Special libraries», VII (1916), 5, pp.111-131.

Wyer 1930 = James Ingersoll Wyer, *Reference work; a textbook for students of library work and librarians*, Library curriculum studies, Chicago, American library association, 1930.

Abstract

Questo elaborato analizza le origini e lo sviluppo dell'attività di reference e come essa sia divenuta la pratica più importante all'interno delle biblioteche. Attraverso un'indagine storica che inizia nella seconda metà dell'Ottocento e prosegue oltre la metà del XX secolo, si delinea la diffusione di quest'attività nelle sue diverse componenti e ramificazioni, soffermandosi sulle differenze applicative presenti nelle varie tipologie di istituzioni bibliotecarie. Si analizzano le cause che hanno portato alla nascita di quest'attività, che ha rivoluzionato interamente il modo di percepire le biblioteche e il loro operato. Utilizzando le fonti dei principali autori che hanno trattato di tale argomento, è possibile comprendere la crescita del concetto di "assistenza" nei confronti dei lettori, delle sue diverse estensioni e soprattutto delle conseguenze che tali idee ebbero sull'evoluzione dell'immagine delle biblioteche all'interno della società.

Storia delle biblioteche; Servizio di Reference; Biblioteche pubbliche; Biblioteche universitarie; Biblioteche speciali

This paper analyzes the origins and development of the reference service and how it has become the most important practice within libraries. Through a historical investigation that begins in the second half of the nineteenth century and continues beyond the middle of the twentieth century, the diffusion of this activity in its various components and ramifications is outlined, focusing on the application differences present in the various types of library institutions. The research analyzes the causes that led to the birth of this activity, which has completely revolutionized the way of perceiving libraries and their work. Using the sources of the main authors who have dealt with this topic, it is possible to understand the growth of the concept of "assistance" towards readers, its various extensions and above all the consequences that these ideas

had on the evolution of the image of libraries within the society.

*History of libraries; Reference service; Public libraries; University libraries;
Special libraries;*