

# Il Reference in biblioteca: dal catalogo alla ricerca bibliografica

Mercoledì 15 maggio 2024, Milano

## Lettura n. 4 - La natura personale del servizio di reference<sup>1</sup>

Che siano fisicamente presenti o meno, le persone che chiedono assistenza ai bibliotecari del reference si trovano in una situazione di svantaggio psicologico. Dato che i lettori non sanno bene come muoversi, molto spesso non sono neanche in grado di dire esattamente ciò che vogliono. È qui che entra in gioco la transazione di reference.

Nella transazione di reference il bibliotecario mette in atto un complesso di capacità di dialogo con il lettore che gli permette di cooperare con il lettore per capire quale sia la sua reale richiesta. Un buon colloquio di reference è una conversazione tra bibliotecario e utente che identifica e chiarisce ciò che l'utente sta cercando. In molti casi, l'utente non ha riflettuto a fondo sull'argomento e il bibliotecario agisce per aiutarlo a definire con precisione i termini del proprio bisogno informativo. Utilizzando buone capacità di dialogo, il bibliotecario può aiutare l'utente a definire il bisogno informativo e a proporre alcune possibili ricerche per soddisfarlo.

Oltre a fare emergere le esigenze di ricerca del lettore, la transazione di reference svolge anche una funzione psicologica all'interno del processo di reference. Le persone che chiedono assistenza si sentono spesso in condizioni di inferiorità quando giunge il momento di chiedere aiuto a qualcuno, che si tratti di un medico, di un avvocato o di un bibliotecario. La società incoraggia le persone a cavarsela da sole. Quando non ci riescono e devono chiedere aiuto a un'altra persona, possono percepire la necessità di chiedere aiuto come un loro fallimento personale.

È molto importante invece che le persone si sentano a proprio agio nel chiedere il nostro aiuto e che ogni lettore sia trattato con dignità e rispetto. Nella maggior parte dei casi, i bibliotecari di reference non aiutano gli utenti a trovare informazioni specifiche e concrete, ma li aiutano a identificare le fonti e suggeriscono strategie di ricerca. In questo senso, il servizio di reference è più simile alla consulenza all'utente che alla fornitura di risposte. Il servizio di reference consiste nello sviluppare un rapporto interpersonale tra l'utente e il bibliotecario, non nel fornire una risposta specifica a una domanda. Per aiutare i bibliotecari a lavorare meglio con gli utenti, la RUSA (Reference and User Services Association) ha sviluppato una serie di linee guida per guidare i bibliotecari negli aspetti di natura comportamentale del processo di reference.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Richard E. Bopp e Linda C. Smith, *Reference and information services: an introduction* (ABC-CLIO, 2011), 20.

<sup>2</sup> <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> (PDF gratuito, in inglese, agg. 2023).