

Il bibliotecario di reference digitale tra competenza e cura.

Maria Cristina Belloi

Sistema Bibliotecario di Ateneo - Università di Modena e Reggio Emilia

Perché abbiamo voluto questo seminario?

Perché ci facciamo un sacco di domande e vorremmo chiedere ai colleghi parmigiani e toscani, ma anche a tutti voi, di aiutarci a rispondere.

Domande sul futuro del reference digitale, sulle criticità che ogni giorno riscontriamo, sulle rose e sulle spine della cooperazione e così via.

La domanda cruciale, tuttavia, è quella che almeno una volta è passata per la testa di tutti noi: quale sarà il futuro dei bibliotecari? Sono convinta che il reference, di qualunque mezzo si serva per incontrare le persone, avrà una parte molto rilevante in questo futuro. Seth Godin, il famoso esperto di marketing, in un recente post del suo blog fa un'affermazione nient'affatto scontata: (la traduzione italiana del post la trovate sul blog di Virginia Gentilini: <http://nonbibliofili.wordpress.com/page/2/>)

“Il bibliotecario non è un impiegato a cui capita di lavorare in biblioteca. Il bibliotecario è un cacciatore di dati, uno sherpa, un insegnante. Il bibliotecario è l'interfaccia fra la mole di dati e l'utente inesperto ma motivato”

Credo che in questo profilo fatto di competenza e cura (ripeto: di competenza e cura) si possa riconoscere ogni bibliotecario di reference; magari, invece, non tutti i bibliotecari italiani si sentiranno in sintonia con un'altra forte affermazione di Godin: *“La biblioteca non è un deposito di libri morti”*

Da lettrice respingo anche solo l'idea che si possa parlare di libri morti, ma da bibliotecaria l'affermazione di Godin deve farmi riflettere.

Quello che si vuole sottolineare è la contrapposizione, ai tempi di Internet, tra un'idea vetusta di bibliotecario come custode di un deposito e delle informazioni che contiene e un'idea adeguata ai tempi di bibliotecario come facilitatore dell'uso delle informazioni nelle comunità in cui si trova a operare. In altre parole si tratta della contrapposizione di due ruoli: l'uno, passivo, sacerdotale, tanto più superfluo quanto più l'accesso ai materiali è abbondante, facile e gratuito; l'altro dinamico, produttivo di conoscenza, capace di connettere le persone tra di loro e con l'universo dell'informazione.

Il bibliotecario del futuro, dice Godin, deve diventare un'altra cosa: un cacciatore di dati, uno sherpa, un insegnante. E per farlo al meglio deve imparare a curarsi meno delle cose morte e più delle relazioni – personali, comunitarie e istituzionali - in cui è inserito.

Curarsi di qualcosa o di qualcuno significa essere capaci di “lavoro di cura”. Forse qualcuna delle meno giovani tra di voi ha sentito questa espressione che, nata con le filosofie femministe negli anni '80, sta guadagnando un posto di tutto rispetto nella filosofia morale contemporanea.

Ebbene, proprio in una riflessione recente sul concetto di cura ho trovato un'analogia illuminante tra la scansione delle fasi della cura e le fasi gestionali del nostro (ma penso che l'analogia valga anche per altri sistemi) sistema di reference digitale.

Brevemente. Se intendiamo la cura come una prospettiva che consiste nel prendere i bisogni dell'altro come ciò che deve essere fatto, possiamo scandirla in 4 fasi:¹

- 1- *interessarsi a* : comporta attenzione e implica il riconoscimento dell'esistenza di un bisogno e la valutazione che esso debba essere soddisfatto. Se ci pensate, questa fase coincide nel modulo SOL di reference digitale in uso nel polo modenese e parmigiano con le fasi della “registrazione” e dell’”assegnazione” e della domanda
- 2- *prendersi cura*: si tratta dell'assunzione di responsabilità rispetto al bisogno identificato e dell'individuazione di come rispondere. E' la fase che conosciamo come “*in verifica*”
- 3- *prestare cura*: è l'atto del soddisfacimento diretto del bisogno e implica competenza . E' il momento in cui il quesito è risolto.
- 4- *ricevere cura*: è la parte che gioca il destinatario che riceve la cura e ne è soddisfatto oppure no. Se manca il *feedback* il ciclo della cura è incompleto. In SOL questa fase non è prevista ed è una lacuna che dobbiamo riempire assolutamente con un progetto di *user satisfaction* necessariamente esterno al modulo SOL: ci stiamo lavorando.

La cura di cui parliamo, si badi bene, va oltre le buone intenzioni o la semplice disposizione personale (soprattutto femminile: sono le donne che normalmente si prendono cura di bambini, anziani, casa e così via); non ha a che fare con il buon carattere o la buona volontà. E' invece un processo che implica grande e nuova professionalità fatta di conoscenza del contesto, competenze sull'uso dei mezzi adatti a raggiungere fini prefissati, capacità di collaborare e di creare valore attraverso il lavoro comune.

Saremo capaci di tratteggiare, soprattutto insieme con le colleghe e i colleghi che si affacciano ora alla professione, una figura di bibliotecario che assommi in sé il dinamismo proattivo di Godin e la serietà affidabile del lavoro di cura? Forse oggi potremmo cominciare a discutere anche di questo.

¹ Traggio la definizione e la ripartizione delle fasi della cura da Joan Tronto, *Confini morali. Un argomento politico per l'etica della cura*, Reggio Emilia, Diabasis, 2006 , in particolare pp.117 e sgg.