

*Bibliotecari nel futuro: cambiamento di servizi e di ruoli - 2**

ALESSANDRA CITTI

Biblioteca del Dipartimento di Storia, Culture, Civiltà
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna
alessandra.citti@unibo.it

MARINA ZUCCOLI

Già Biblioteca interdipartimentale di Agraria
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna
marina.zuccoli@libero.it

Questa è la seconda parte dell'articolo *Bibliotecari nel futuro: cambiamento di servizi e di ruoli*, che intende fornire una riflessione sul futuro della professione bibliotecaria. La prima è comparsa nel precedente fascicolo della rivista, pertanto si rimanda all'introduzione pubblicata ivi. Si ricorda che l'articolo procede prendendo in esame le varie funzioni e le specializzazioni del lavoro di biblioteca, con particolare riferimento all'ambito accademico e al libro moderno, analizzandone le prospettive di sopravvivenza e le nuove modalità per i principali servizi. Pur consapevoli della molteplicità delle specializzazioni professionali oggi presenti in biblioteca, ci si è focalizzati su alcune professionalità in particolare e su quanto oggi richiesto ai loro addetti.

Nello scorso fascicolo è stato trattato il caso degli addetti alle acquisizioni, alla catalogazione e al prestito. Nel presente numero si parlerà dei servizi di reference e della formazione, giungendo poi alle conclusioni.

Addetti al reference

Il reference non è solo uno dei servizi della biblioteca, "ma lo stile di servizio che maggiormente caratterizza questo istituto",¹ come ha di recente affermato Giovanni Solimine. In queste parole è già delineato il futuro del servizio di reference, nodale e addirittura identitario per la biblioteca,² destinato quindi a richiedere cambiamenti di atteggiamento e di ruolo da parte dei bibliotecari, ma certo non spodestato dalla spinta alla disintermediazione. Le ragioni, che fanno ritenere il reference librarian destinato a sopravvivere anche nell'era di Google, sono individuate da alcuni nel fatto che non tutta l'informazione sia disponibile in rete. Inoltre, una parte dell'informazione già online è di difficile reperimento.³ Stephen Buss proviene da una biblioteca americana di ambito scientifico, nella quale, tra l'altro, il reference è un servizio che spetta a tutti i bibliotecari e non solo ad alcuni specialisti.

* L'articolo costituisce la seconda parte di una riflessione su come sono destinate a cambiare le principali funzioni della biblioteca e il paradigma professionale. In questo numero si prendono in considerazione le attività di reference e formazione degli utenti. Nel fascicolo di gennaio-febbraio 2018 l'attenzione era posta sulle attività di acquisizione, catalogazione e prestito.

Nella sua esperienza, le domande più semplici possono trovare una risposta veloce attraverso i motori di ricerca e la rete. Ciò che resta è un nocciolo di veri quesiti di ricerca, complessi e approfonditi, che richiedono professionalità e aggiornamento per essere affrontati. Buss prevede un futuro multitasking per il bibliotecario di reference, le cui transazioni risulteranno sempre più veloci grazie allo snellimento delle operazioni dovuto alla tecnologia. Così alleggerito di parte del lavoro, potrà farsi carico di altri lavori nel campo delle acquisizioni e della catalogazione. Per quanto poi riguarda Wikipedia è innegabile che l'importanza che ha assunto tra gli utenti la rendano un elemento saliente nel panorama del reference, anche come causa di disintermediazione. Claudio Forziati e Tania Maio, nel citato fascicolo monografico di Biblioteche oggi Trends,⁴ impernano su Wikipedia un discorso interessante, che funge da cerniera tra il reference stesso e la formazione dell'utenza. Utilizzarla, spiegandone agli utenti le caratteristiche costitutive, che la differenziano profondamente dall'enciclopedia tradizionale, significa porsi in maniera attiva, dal lato di chi non solo diffonde, ma crea conoscenza; se ne tratterà più approfonditamente nel paragrafo dedicato all'information literacy.

Per vedere come si è modificato il ruolo del reference librarian nel tempo, può aiutare l'analisi del reclutamento di tale figura negli Stati Uniti a partire dal 1966,⁵ realizzata attraverso bandi, inserzioni e annunci, che mette in evidenza due aspetti significativi. Il primo è che al reference librarian è richiesta una formazione continua, per tenere il passo con una società, con la sua cultura e con uno scenario tecnologico in costante sviluppo. Il principale aspetto delle conoscenze richieste riguarda, abbastanza prevedibilmente, la tecnologia dell'informazione. In secondo luogo, Wang et al. rilevano l'opportunità che al reference librarian vengano assegnati anche altri compiti, quali la catalogazione e le acquisizioni. Attività queste che lo mantengono in contatto con i materiali cui la biblioteca accede e, al tempo stesso, lo rendono una figura professionale versatile e completa. Curiosamente il saggio di Gottfried,⁶ di poco successivo e anch'esso basato sulla disamina delle offerte di lavoro per reference librarian, giunge a conclusioni abbastanza diverse. Egli infatti conferma che la figura professionale richiesta è un ibrido, in particolare tra il tradizionale reference librarian e il tecnico della rete,

ma rileva in calo la richiesta di competenze informatiche. Il dato viene spiegato con la maggiore diffusione di risorse online, che consente di dare per scontati requisiti di stretto ambito tecnologico. Questi saggi mettono a fuoco una prima connotazione che il reference librarian dovrà assumere: quella di ibrido o, meglio, di professionista in costante comunicazione con i colleghi. Come si è visto sopra, a proposito del bibliotecario addetto al prestito, le piattaforme e le caratteristiche delle varie licenze d'uso dei prodotti, così come le diverse modalità di accesso e di download, sono complesse e in rapida, continua evoluzione. Per informarne l'utenza, l'addetto al reference dovrà essere in un circolo comunicativo sempre aperto, con i bibliotecari addetti alle acquisizioni e al prestito.

La versatilità citata da Wang et al. è necessaria per aderire a una realtà mutata, dunque occorrerà che cambino i modi di erogazione del servizio, utilizzando sempre più i social e le opzioni di messaggistica gratuita. Ciò significa allargare i confini fisici e di orario della biblioteca tradizionale, quindi, in definitiva, aumentare la disponibilità nei confronti dell'utente. Bianchini⁷ conferma l'importanza di concedere attenzione personalizzata all'utente e sottolinea come nevralgico il fattore tempo, ricollegandosi alla quarta legge di Ranganathan. Ecco dunque una interpretazione della centralità dell'utente, considerato come cliente da soddisfare, con ampiezza di orario, abbattimento dei confini della biblioteca, modalità informali, rapidità, comodità. Il valore aggiunto è costituito dalla presenza di una persona a disposizione: il reference librarian.

In quest'ottica, il reference in chat, in modalità sincrona, risponde alle istanze sopra esposte, come sottolinea in particolare Ramos-Eclevia.⁸ Concentrare nello stesso arco di tempo la domanda dell'utente e la risposta dell'addetto è un modo per ripercorrere la tipologia del reference tradizionale. In altre parole, si traghetta verso il futuro quel rapporto personale, tra utente e reference librarian, un tempo seduti al banco adibito alle informazioni e oggi davanti ai rispettivi schermi. I nuovi media di comunicazione sincrona, già familiari all'utente, comportano nuovi stili comunicativi. Stili che devono riportare, nella transazione scritta, quel tanto di informale e di veloce che connota la comunicazione verbale. Il reference librarian dovrà imparare questo stile, che traduce nel linguaggio in chat toni, gesti, espressioni del parlato faccia a faccia.



Questo scenario apre la strada alla prospettiva del telelavoro, come delineata da Uzwyshyn et al.,⁹ i quali descrivono non solo un sistema bibliotecario, ma una università stessa completamente online. Si tratta di APUS, American Public University System, sorta nel 1993 e ora forte di 200 corsi di studio. Il personale e gli studenti che ruotano intorno ad APUS è *dispersed team*: docenti, studenti, tecnici sono dislocati in siti diversi, che possono comprendere anche il bar o la spiaggia. I bibliotecari, in particolare, hanno un orario di reperibilità, durante il quale svolgono servizio di reference e document delivery, traendo beneficio, sia loro che gli utenti, dalla caduta dell'obbligo di spostarsi in una sede fisica precisa.

Eppure, nota Rebekah Kilzer,¹⁰ basandosi sulla propria esperienza alla Drexel University di Philadelphia, la necessità di un luogo dedicato allo svolgimento della transazione di reference permane. Gli utenti, però, percepiscono come luogo anche lo spazio virtuale in cui prendono contatto con il *reference librarian*. Un luogo particolare, in cui opererà sempre più

il reference librarian, è quello costituito dai Learning Commons (LC).¹¹ Realtà già diffusa negli Stati Uniti, quella dei Learning Commons tarda a diffondersi presso le nostre Università, anche poiché richiede ambienti appositamente strutturati. Si tratta di spazi dedicati, in ambito accademico, allo studio di gruppo sui temi didattici assegnati dal docente. Il reference librarian rivestirà un ruolo importante, tanto nella pianificazione di tali spazi, quanto nella individuazione dei flussi degli utenti e, infine, nel favorire il diffondersi del modello LC. In particolare, adeguando e rimodellando i servizi sulle nuove esigenze, stringendo rapporti con i responsabili informatici e quelli dell'information literacy, favorendo la comunicazione tra gli stakeholder e un generale clima di collaborazione. Là dove la biblioteca abbia sede fisica, le modalità del reference volgeranno sempre più in direzione di un'aumentata facilità, per l'utente, di rivolgersi agli addetti. Riprendendo la consapevolezza, sopra esposta, del valore aggiunto offerto da una persona in carne e ossa disponibile per rispondere alle doman-

de degli utenti, si avranno nuove figure. Prototipo di tale evoluzione è il *roving librarian*, il quale non siede dietro a un banco o dentro a un ufficio, ma è disponibile in sala, munito di tablet. Val la pena segnalare l'esperienza di Bill Pardue,¹² bibliotecario addetto al reference virtuale presso la Biblioteca di Arlington Heights, in Illinois. A Pardue si deve un approccio creativo al ruolo del reference librarian, nato dalla consapevolezza che gli utenti non conoscano abbastanza la disponibilità del bibliotecario, che può rispondere alle loro domande, e, al tempo stesso, dal riscontro che le domande poste a servizi come Yahoo! Answers talvolta ricevono risposte banali e frettolose. Dunque Pardue ha indetto una giornata-evento in cui i bibliotecari si offrono al pubblico e si è introdotto anche in eventi altrui, offrendo consulenza. Il suo approccio, da lui stesso definito *predatory reference*, ha riscosso buon successo.

Dell'*embedded librarian*, figura più rivolta alla information literacy che al vero e proprio reference, si dirà poi. Certo il *roving librarian*, l'*embedded* e anche il *predatory* rivelano un nuovo modo di vivere gli spazi della biblioteca da parte del bibliotecario, improntato a proattività e a una vera e propria anticipazione dei bisogni informativi dell'utenza.

Addetti alla formazione

Al tema della formazione dell'utente, cruciale nella vita professionale dei bibliotecari e ricco di ricadute sulla società nel suo insieme, è stato dedicato un recente dossier di "Biblioteche oggi".¹³ Il dossier nel suo complesso passa in rassegna le varie facce dell'attività di formazione, oramai evoluta dal primitivo concetto di information literacy. Ne indaga poi le ragioni, anche alla luce della responsabilità che gli operatori dell'informazione, quali sono i bibliotecari, avvertono nei confronti di un universo in cui la distinzione tra post verità e verità deve essere costantemente ribadita e rafforzata, cercando gli strumenti necessari e facendoli conoscere ai cittadini.

Anche per il tema della formazione, riflettere sulla storia del ruolo delle biblioteche e dei bibliotecari in questo ambito è senza dubbio utile, per meglio comprenderne l'evoluzione odierna. Infatti, il passaggio dalla informazione bibliografica, incentrata sul patrimonio della biblioteca, alla formazione sui

materiali cui l'utente può avere accesso grazie alla rete è il punto di snodo per questo processo di avvio dell'IL. Ariew¹⁴ sottolinea la crucialità del passaggio alla visione incentrata sull'utente, sui suoi bisogni e su come il bibliotecario può comprenderli, soddisfarli, addirittura crearli. Nel mondo accademico, dove l'utenza studentesca si prepara per affrontare l'attività di ricerca, è fondamentale formare laureati che comprendano come funziona l'informazione, come è prodotta, come partecipare al processo della sua produzione. Ne deriva che l'IL riguarderà anche l'informazione prodotta in modalità OA, che l'IL dovrà favorire la collaborazione tra gli attori della ricerca e che dovrà essere non solo generale, ma anche specialistica. Non soltanto una literacy generale, ma tante *literacies* riferite alle discipline.¹⁵ La prospettiva è quella di bibliotecari che formano i *digital literates* del futuro, cittadini consapevoli, competenti e informati. È compito complesso e di grande responsabilità, anche perché l'uso della rete in modo critico conferisce all'utente empowerment, ovvero la capacità di dominare l'infosfera in cui vive,¹⁶ non di limitarsi a utilizzarla di quando in quando.

La sopravvivenza della professione del bibliotecario nel futuro è un tema che ricorre di frequente nella letteratura professionale e che, probabilmente, campeggia anche nei pensieri di molti addetti. Di una vera e propria ossessione dei bibliotecari per il futuro parla Joseph McDonald, il cui pensiero è ripreso e commentato da Jeffery Gates,¹⁷ il quale riconosce che i bibliotecari stanno però superando la fase di iniziale sconcerto causato dalla preoccupazione per il futuro e cominciano a riformulare il proprio ruolo. Sopravvivranno, secondo Gates, quanti non riterranno più compito primario procurare e dare accesso alle risorse, bensì assumere il ruolo di formatori. Dello stesso avviso sono Claudio Forziati e Tania Maio,¹⁸ i quali non negano così recisamente l'importanza dell'approvvigionamento informativo, ma lo situano in un nuovo contesto. In altri termini, il bibliotecario che si ponga come formatore (parola quasi sinonimo di educatore e di docente) dovrà tener conto di un modo collettivo di creare e di fornire l'informazione, che vede l'utente come produttore attivo dell'informazione stessa. È di Wikipedia che gli autori stanno parlando, del fenomeno, eclatante e diffuso, cui oramai gli studenti si rivolgono assiduamente per ottenere informazioni; di Wikipedia gli autori parlano come di

un alleato del bibliotecario, poiché gli consente di introdurre gli studenti al concetto di autorialità diffusa, così presente nella infosfera. Tradizionale nella sua struttura di enciclopedia, Wikipedia non si basa però sul principio di autorità, che caratterizza le altre enciclopedie, ovvero sulla malleveria scientifica da parte degli esperti, cui è affidata la compilazione dei lemmi da un comitato editoriale. Wikipedia ha invece struttura partecipata, inclusiva e, in ultima analisi, democratica. Spetterà sempre più ai bibliotecari istruire gli studenti alla sua conoscenza e uso, ma anche alla partecipazione attiva, inserendo informazioni in uno strumento documentale non convenzionale.

In questo contesto, di consapevolezza, da parte dei bibliotecari, di muoversi in un ambito nuovo, in cui l'informazione viene non solo ricercata, ma prodotta, risulta significativa l'azione condotta presso la biblioteca della Northern Kentucky University, descritta da Wilcox Brooks e Todd Chestnut.¹⁹ La comprensione della diversa natura di IL e del servizio di reference ha infatti determinato, nel 2012, la separazione dei due settori all'interno della biblioteca. Sebbene nel panorama accademico italiano la carenza di personale e le dimensioni tutto sommato ridotte delle biblioteche accademiche non richiedano forse una suddivisione in due rami, IL e reference, pure l'operazione ha un suo valore in termini di metodo. Essa infatti consente di riflettere su cosa significhi la formazione degli utenti alla o alle *literacies*, se sia operazione che rientra a buon diritto nel ruolo docente del bibliotecario, e se ne differisca in termini logici il servizio di reference.

Un aspetto importante dell'attività di formazione all'IL è costituito dalla sua natura; ci si chiede infatti se l'IL possa essere materia di insegnamento e dunque si possa parlare di autentico ruolo docente per i bibliotecari, oppure si tratti di un set di abilità, da acquisire mediante semplice training.²⁰ Se si concorda sul fatto che IL sia una competenza da richiedere agli studenti, che presso molti atenei del Regno Unito è stata inserita nei corsi, dando vita a standard e linee guida per insegnarla, allora occorrerà che i docenti di tale materia siano in grado di mettere al centro lo sviluppo del pensiero critico. Wheeler e McKinney esprimono il timore che i bibliotecari, principalmente legati agli aspetti tecnici dell'informazione, possano sottovalutare questo aspetto e non risultare i docenti più adatti. La loro analisi, rivolta a individuare le basi pedagogiche dell'insegnamento da parte dei bibliote-

cari, rileva che essi non sono stati istruiti alla formazione e che, di conseguenza, hanno dovuto dotarsi da soli di un metodo. Mancando il tempo per frequentare appositi corsi di pedagogia, gli uni hanno optato per un metodo che utilizza il gioco, altri propongono problemi da risolvere, altri ancora hanno scelto un approccio di tipo collaborativo, tra insegnanti e studenti. Le criticità sollevate da Wheeler e McKinney costituiscono lo spunto su cui i bibliotecari potranno lavorare, per un futuro di formatori completi, in grado di trattare la complessità dell'informazione.

La percezione che i bibliotecari hanno di se stessi, in qualità di docenti, è un elemento psicologico di rilievo. Svolgere un'attività che, a partire da un certo momento, è entrata a far parte dei corsi, senza però avere robuste esperienze didattiche né il tempo per acquisirle (giacché il lavoro ordinario resta) può generare ansia o tensione. Wheeler e McKinney hanno rilevato che la maggior parte dei bibliotecari da loro intervistati mostra di apprezzare il ruolo docente, perché ne vede i risultati positivi sugli studenti, ma è altresì conscia di non avere tutte le abilità necessarie per interpretarlo. Avvertono inoltre di non essere percepiti, né dal corpo docente né dagli studenti, come docenti autentici. Ad analoghe conclusioni perviene lo studio di Grigas et al.,²¹ realizzato su biblioteche polacche e lituane, dove i bibliotecari rivelano una bassa considerazione di sé, come educatori. La novità del ruolo, se da un lato induce stress, dall'altro però ha il vantaggio di non indurre a comportamenti di routine. Resta l'elemento negativo, costituito dal carico di lavoro ordinario, che comunque permane e che può portare a dedicare meno tempo del necessario all'attività formativa. Appare più positivo lo scenario delineato dalla ricerca di Tayo Nagasawa,²² il quale ha indagato le condizioni utili, sia da parte dei bibliotecari, sia da parte dei docenti, al fine di migliorare la collaborazione fra le due parti. Va premesso che l'analisi è stata condotta presso una università, quella di Earlham, fondata dai quaccheri sulla base del principio del consenso. Da questo assunto iniziale deriva una organizzazione a struttura gerarchica piatta, che agevola i rapporti tra docenti e bibliotecari. Per Nagasawa un ruolo chiave di facilitatori dell'insegnamento dell'IL è rivestito dai direttori di biblioteca, cerniera tra gli addetti che operano in biblioteca e i docenti, grazie alla partecipazione comune alle sedute degli organismi di facoltà. In questo modo i collaboratori

sono costantemente aggiornati sui bisogni dei loro utenti e percepiscono l'insegnamento non come un compito aggiuntivo, ma come una priorità che campeggia nella loro job description.

Un risvolto particolarmente positivo della novità del ruolo di docenti per i bibliotecari va ricercato in quegli aspetti irrutuali, rispetto ai modi e ai luoghi, che sovente caratterizzano l'intervento degli operatori di biblioteca. Shumaker,²³ nel trattare del bibliotecario *embedded*, cita vari esempi statunitensi in cui i bibliotecari, o perché costretti a uscire dalla biblioteca e dagli uffici a causa di lavori edilizi, o di loro iniziativa, si sono aggregati a lezioni, seminari, addirittura a pause caffè, portando lì le loro competenze. Fenomeno già accennato nel caso del reference, quello del bibliotecario *embedded* rappresenta un avvicinamento agli utenti, per conoscerne meglio le esigenze e portar loro l'informazione che occorre nel momento in cui occorre. Il clima che si ottiene è collaborativo, nel comune intento di raggiungere la conoscenza. Shumaker nota che proprio la tecnologia, che si riteneva avrebbe portato a una disintermediazione lesiva del ruolo dei bibliotecari, invece li aiuta, con la possibilità di essere sempre collegati alla rete, affrancandoli dalle mura della biblioteca. *Embedded* acquista quindi il significato di partecipe alla comunità degli utenti e non più mero fornitore di servizi, in uno spirito che l'autore descrive come coinvolgimento empatico con l'utente.

La collaborazione del bibliotecario formatore di IL con il mondo della ricerca è doppiamente interessante. Essa infatti va nella direzione sia di favorire lo scambio delle informazioni, sia di favorire lo scambio di metodi di ricerca, in particolare all'interno del modello OA. Steinerova²⁴ afferma che il modello attuale della ricerca deve tenere conto di un contesto costituito dall'intersezione di fattori di expertise, metodologici e *open science factors*. Poiché la dimensione open favorisce lo scambio tra ricercatori, il bibliotecario può utilmente collocarsi come facilitatore dell'apprendimento di questi spazi di scambio, fornendo *active research support*. Spetterà ai bibliotecari del futuro incentivare l'insegnamento di una IL, volta alla condivisione delle informazioni, alla conservazione dei dati, a comunicare e promuovere i risultati ottenuti insieme.

Dunque il futuro del bibliotecario formatore appare caratterizzato da un più stretto legame con gli utenti,

siano essi docenti o studenti. Verso questi ultimi, ciò si traduce nella consapevolezza di rivestire un ruolo importante nel preparare gli studenti al mondo del lavoro. La loro employability, intesa come complesso di competenze, ma non solo, anche di attitudini, che rendono una persona capace di trovare lavoro, è al centro della vita sociale. Il lavoro, infatti, va situato nella prospettiva di attività utile per chi lo svolge, per il lavoro stesso e per la società. Information Literacy come strumento per dire "io continuare a sapere imparare". Goldstein,²⁵ sottolineando la differenza tra l'ambiente accademico e quello, meno prevedibile e lineare, che attende gli studenti al lavoro, afferma che avere ricevuto IL consentirà loro di:

- sapere gestire e processare l'informazione;
- trasformare l'informazione in conoscenza;
- creare, riorganizzare e gestire l'informazione;
- sapere gestire le complessità del lavoro;
- avere competenze analitiche e di problem solving;
- career management and lifelong learning capacity (continuare a imparare, se hai imparato a imparare, è possibile).

Sono queste le parole chiave che caratterizzeranno l'attività dei bibliotecari formatori, responsabili di preparare gli studenti alla vita lavorativa, alla partecipazione alla società in qualità di cittadini che affrontano i problemi, disponendo di un metodo e di strumenti per risolverli. Cittadini che capiranno il valore di continuare a imparare.

Conclusioni

All'orizzonte della professione bibliotecaria, come già accaduto per il passato nei passaggi che il mondo del libro ha attraversato, c'è il cambiamento. Cambiare da una situazione conosciuta in direzione di nuove figure professionali e nuovi contesti può generare ansia negli addetti, ma costituisce anche un momento di sfida e di rinnovamento. Dall'analisi condotta nelle pagine precedenti, si è visto che alcuni tratti del futuro della professione emergono con chiarezza. Si va nella direzione di una ulteriore flessibilità, che conduca i bibliotecari accademici a declinare il proprio ruolo in stretta collaborazione con i colleghi e con gli utenti. La complessità del quadro di licenze e accessi, che andrà ad affiancarsi sempre più alla tutela

e all'accesso al patrimonio della biblioteca, richiede una costante comunicazione tra addetti ai contratti, al prestito, alla catalogazione delle risorse e al reference. Si pensi a un unico flusso di trattamento dell'informazione, che arrivi a ricomprenderne anche gli autori e gli utilizzatori, docenti e studenti, attraverso l'attività di formazione.

Continuerà la spinta verso un bibliotecario ibrido e multitasking, dotato di sempre maggiori competenze informatiche e in aggiornamento costante.

La futura, auspicabile condivisione della responsabilità della biblioteca, intesa nel suo complesso di macchina che acquisisce ed eroga conoscenza, implica un avvicinamento tra le parti. Avvicinamento anche virtuale, che veda bibliotecari e utenti interagire di più e in modo più informale all'interno di un ambiente che non sia solo quella della biblioteca, ma sia la rete stessa. Il bibliotecario con il suo device portatile potrà portarsi nei luoghi in cui ci sia bisogno delle sue competenze o potrà lavorare in una situazione a distanza, interagendo comunque in modalità sincrona con gli utenti. Cox e Corral²⁶ affermano che, alla base della preoccupazione dei bibliotecari per il loro futuro, c'è il timore della perdita non solo del proprio ruolo, ma anche di quello status di intermediario tra l'informazione e l'utente che fino a oggi è stato una realtà abbastanza consolidata. Ebbene, se questa affermazione è condivisibile, allora non resta ai bibliotecari che intraprendere le nuove vie e le specializzazioni professionali che il mutato contesto tecnologico richiede. In altre parole, cavalcare il cambiamento può consentire nuovi spunti atti a consolidare e addirittura a migliorare lo status dei bibliotecari, capaci di traghettare gli utenti in un diverso mondo della conoscenza.

NOTE

¹ GIOVANNI SOLIMINE, *Il valore strategico del servizio di reference*, "Biblioteche oggi Trends", 3 (2017), 1, p.3. Si tratta di un fascicolo monografico, nel cui editoriale Solimine spiega che il diminuito interesse verso il reference, confermato dalle rilevazioni e dalla percezione stessa dei bibliotecari, ha dettato la scelta di indagare il contesto, profondamente mutato, in cui esso si svolge. Tra gli interventi pubblicati nel fascicolo, si segnala quello di Laura Ballestra, *I servizi di*

reference in un'ottica di controllo strategico: analisi degli standard di misurazione in funzione di una balanced scorecard, ibidem, p. 27-40. Con l'autrice, si può auspicare per il futuro l'introduzione in Italia di un sistema di misurazione dei servizi di reference, che sia collegato al piano strategico dell'istituzione e fissando obiettivi cui riportare il servizio stesso.

² Carlo Bianchini titola il suo saggio proprio *La biblioteca è reference. Definizione, modelli, prospettive del servizio di reference*, ibidem, p. 4-26.

³ Stephen P. Buss, *Do We Still Need Reference Services in the Age of Google and Wikipedia?*, "The Reference Librarian", 57 (2016), 4, p. 265-271.

⁴ CLAUDIO FORZIATI, TANIA MAIO, *Information needed: comprendere e anticipare i bisogni informativi al tempo di Wikipedia*, "Biblioteche oggi Trends", 3 (2017), 1, p. 71-80.

⁵ HANRONG WANG, YINGQI TANG, CARLEY KNIGHT, *Contemporary Development of Academic Reference Librarianship in the United States: A 44-Year Content Analysis*, "The Journal of Academic Librarianship", 36 (2010), 6, p.489-494.

⁶ JOHN C. GOTTFRIED, *The plugged-in Reference Librarian: Who do we think we are?*, "The Reference Librarian", 54 (2013), 4, p. 308-319.

⁷ CARLO BIANCHINI, *La biblioteca è reference*, cit., p.11. Inoltre Bianchini cita il fattore comodità, che vede la biblioteca perdente agli occhi del lettore, il quale preferirà rivolgersi alle ricerche in rete.

⁸ MARIAN S. RAMOS-ECLEVA, *The Reference Librarian is now online! Understanding librarians' perceptions of quality chat reference using critical incident technique*, "Journal of Philippine Librarianship", 32 (2012), p. 13-38.

⁹ RAY UZWYSHYN ET AL., *A Virtual, Globally Dispersed Twenty-first century Academic Library System*. "The Reference Librarian", 54 (2013), 3, p. 226-235.

¹⁰ REBEKAH KILZER, *Reference as Service, Reference as Place: a View of Reference in the Academic Library*, "The Reference Librarian", 52, (2011), 4, p. 291-299.

¹¹ JUDITH A. WOLFE, TED NAYLOR E JEANETTA DRUEKE, *The Role of the Academic Reference Librarian in the Learning Commons*, "Reference & User Services Quarterly", 50 (2010), 2, p. 108-113.

¹² MICHELE MARTIN, *The Man behind the Slam. An Interview with Bill Pardue*, "Reference & User Services Quarterly", 47, (2007), 3, p.216-217.

¹³ "Biblioteche oggi" vol. 35, ottobre 2017, p. 4-53. In particolare, il fascicolo contiene i seguenti articoli: LAURA TESTONI, *Quali "competenze digitali"?*, p. 4-12; LAURA BALLESTRA, *Quindici anni della Sezione Information Literacy di IFLA*, p. 13-18; ANNA MARIA TAMMARO, *Data literacy: forma-*

re docenti e studenti alla gestione dei dati di ricerca, p. 19-25; STEFANIA FRASCHETTA E ILARIA MORONI, *Formare gli utenti, dall'aula all'e-learning*, p. 26-34; ELEONORA PANTÒ, *Biblioteche e e-learning*, p. 35-38; ANTONELLA AGOSTI E LAURA BALLESTRA, *Scoprire il Consiglio regionale imparando con la ricerca*, p. 40-41; MATILDE FONTANIN, *Riconoscere le false notizie*, p. 42-45; PIERO CAVALERI, *Il bibliotecario nel mondo della post-verità*, p. 46-53.

¹⁴ SUSAN ARIEW, *How we got there. A historical Look at the academic Teaching Library and the Role of the Teaching Librarian*, "Communications in information literacy", 8 (2014), 2, p. 208-224.

¹⁵ Il discorso sulle literacies ha prodotto un'ampia letteratura, declinata nelle varie discipline, che non è possibile raccogliere e citare in questa sede. Valga, a titolo di esempio, il riferimento al recente saggio di LAURA BALLESTRA, PIERO CAVALERI, *Enhancing Financial Information Literacy in Italian Public Libraries: A Preliminary Study*, in *European Conference on Information Literacy ECIL 2016 Information Literacy: Key to an Inclusive Society*, Springer, 2017 Eds. Serap Kurbanoglu et al., p. 45-55. Ballestra e Cavaleri auspicano una maggiore diffusione della literacy in materia finanziaria, per consentire ai cittadini scelte consapevoli in materia di investimenti, pensioni, assicurazioni.

¹⁶ LAURA TESTONI, *Quale literacy al tempo dei social network?*, "Biblioteche oggi", 32 (2014), 5, p. 28-36. L'articolo parte, come quello di Ariew, da un excursus storico sul ruolo del bibliotecario formatore, per poi tracciare le prospettive del ruolo.

¹⁷ JEFFERY S. GATES, *Educational Role of Academic Librarians: Interpretation and Critique of Joseph McDonald's Perspective of Academic Libraries and Librarians*, Cedarville University, Library Faculty Working Papers, 2012, http://digitalcommons.cedarville.edu/library_working_papers/3.

¹⁸ CLAUDIO FORZIATI, TANIA MAIO, *Information needed*, cit.

¹⁹ ANDREA WILCOX BROOKS, MARY TODD CHESNUT, *Divide and Conquer: A Not-So-Common Approach to Develop Information Literacy Programs*, "Practical Academic Librarianship", 6 (2016), 1, p. 1-18.

²⁰ EMILY WHEELER, PAMELA MCKINNEY, *Are Librarians Teachers? Investigating academic Librarians' Perceptions of their own Teaching Skills*, "Journal of Information Literacy", 9 (2015), 2, p. 111-128, <https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/LLC-V9-I2>.

²¹ VINCAS GRIGAS ET AL., *Librarians as Educators: Affective Dimensions Experienced in Teaching*, in *European Conference on Information Literacy*, cit., p. 619-633.

²² TAYO NAGASAWA, *Intervening Conditions Inside and Outside*

Libraries in Order to Build Collaboration Between Teaching Faculty and Librarians in Education: Based on a Case Study of Earlham College, in *European Conference on Information Literacy*, cit., p. 587-597.

²³ DAVID SHUMAKER, *Who Let the Librarians out? Embedded Librarianship and the Library Manager*, "Reference & User Services Quarterly", 48 (2009), 3, p. 239-242; 257, <http://www.jstor.org/stable/20865079>. Sull'argomento si veda anche l'articolo dal blog di LAURA TESTONI, *Essere "Embedded librarian"*. *Cosa vuol dire e perché non è poi così male*, <https://refkit.wordpress.com/2014/04/21/embedded-librarian>.

²⁴ JELA STEINEROVÁ, *Open Science and the Research Information Literacy Framework*, in *European Conference on Information Literacy*, cit., p. 277-285.

²⁵ STÉPHANE GOLDSTEIN, *Information Literacy and Graduate Employability*, in *European Conference on Information Literacy*, cit., p. 89-98.

²⁶ ANDREW M. COX, SHEILA CORRALL, *Evolving Academic Library Specialties*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 64 (2013), 8, p. 1526-1542.

ABSTRACT

The widespread concern for librarians' future is among the triggers of this paper. The aim of the article is to offer a non-alarmist outline of the future for academic librarians, starting from the analysis of some library roles. Acquisition, cataloguing, lending, reference and information literacy librarians are placed under the lens, investigating what are the future implications of the modern technology available today.

The pattern emerging from the paper shows that there is a future waiting for librarians, provided they will find further ways to cooperate (with other librarians, engineers, professors and students). Secondly, a more flexible vision of the librarians' roles will be requested.

DOI: 10.3302/0392-8586-201802-017-1