

In –Formiamoci Seminario di riflessione sul Reference Digitale Cooperativo  
Modena 18 ottobre 2007

**Maria Cristina Belloi**  
mariacristina.belloi@unimore.it

### ***Cortesie per gli ospiti: perché non ci sentiamo un call center***

Parafrasando scherzosamente una formula che qualche anno addietro ebbe una certa notorietà, vorrei proporre qualche spunto di riflessione su quelle che potremmo chiamare le quattro “C” del *reference* digitale: carta, contingenza, cortesia, conversazione “

1) **Cominciamo dalla prima “C”, che ho chiamato “carta”, ma che potremmo chiamare anche “scrittura”**. La riflessione sul *reference* digitale evidenzia un paradosso che sta sotto gli occhi di tutti, anche se non sempre tematizzato adeguatamente. La carta va sempre più scomparendo, ma non scompare la scrittura, che, anzi, mai come oggi, è sempre più invadente: oggi si scrive con il telefonino, con il PC, si riempiono le scrivanie e i frigoriferi di post-it, si compilano form elettronici, si scrivono tante *e-mail* da comporci romanzi epistolari, oppure come nel caso del *reference* digitale da costruirci archivi.

Non si scrivono più lettere cartacee: questo ha conseguenze notevoli sul piano della relazione tra coloro che corrispondono; e tuttavia cos’è il *reference* digitale se non una maniera di corrispondenza in forma scritta anche se non cartacea?

Viviamo nell’epoca del *sans papier* (al singolare), cioè in un’epoca che fa a meno della carta intesa in senso tradizionale, ma non della carta se con essa si intende semplicemente un supporto della scrittura: fine della carta – qualcuno diceva del libro – e insieme esplosione della scrittura e ampliamento smisurato delle possibilità di archivarla. L’*iPod*, ma tra non molto l’*iPhone* “raccolge in sé la biblioteca di Babele. Ma non solo. Al suo interno c’è anche l’archivio del computer, e tutti gli archivi possibili, poi anche la discoteca e la pinacoteca di Babele” [ Ferraris, p.125]  
Il *sans papier*, il senza-carta non è dunque solo il trasferimento a certe funzioni archiviali dalla carta a un supporto non cartaceo, ma l’accentramento in un unico oggetto di funzioni documentali, di registrazioni di ogni sorta, e la dislocazione dell’archivio che viene ad essere ovunque e in nessun luogo.

Queste sono anche le caratteristiche del RD via *e-mail* – che è quello a cui pensiamo : il suo essere essenzialmente corrispondenza scritta, il suo diventare archivio, il suo essere senza luogo ma sempre a portata di mano.

Domanda: Non sono forse più efficaci i *call center*, che permettono almeno di parlare con qualcuno, anche se dopo diversi sbarramenti volti a scoraggiare il cliente ? Risposta: Direi di no.

Infatti, nei *call center*, quando infine si ha un contatto vocale con gli operatori, non è affatto detto che venga facilitata la comunicazione: “*Buongiorno. sono Francesco in cosa posso esserle utile?*” è una formula standard di cortesia che non personalizza affatto la nostra relazione con chi sta dall’altra parte. Dall’altra parte, infatti, c’è solo una voce senza corpo, senza luogo e senza volto. Se guardiamo all’esperienza di ciascuno di noi, potremmo raccontare aneddoti più o meno esilaranti sulle nostre avventure di utenti di *call center*: la linea cade in tempi stabiliti e, se riproviamo a telefonare, risponde un operatore che contraddice il precedente, la risposta deve essere formulata in maniera standard, si viene rimandati a indirizzi che a loro volta rimandano a quelli precedenti e così via. Sia chiaro che non si vuole mettere sotto accusa i singoli operatori, ma piuttosto un tipo di organizzazione del lavoro e del rapporto con il pubblico che deresponsabilizza le persone, tanto che il rapporto preteso “personale” si riduce alla stregua di un messaggio registrato o di un foglio di istruzioni. Non c’è spazio, non dico per un dialogo soddisfacente, ma neppure per *risposte* complesse fuori dell’ordinario, e quindi neppure per *domande* complesse e fuori dell’ordinario.

D’altra parte molti *call center* registrano le conversazioni, oppure trascrivono le chiamate e costruiscono enormi archivi, peraltro non visibili ai clienti.

Nel RD ci sono utenti e bibliotecari invisibili gli uni agli altri, che comunicano per lo più - almeno in Italia - attraverso la scrittura (quindi, a sentire Platone, attraverso un surrogato della voce, perché la scrittura, per Platone, è una trascrizione della voce) e normalmente c’è pure un modulo standard sul sito web e un foglio di istruzioni, nonché un archivio delle domande e delle risposte.

Ci sono cioè tutte le premesse, proprie di un *call center*, per rendere secca, fredda, neutra, formalizzata la comunicazione.

Cosa c’è , che cosa dovrebbe esserci, allora, di diverso nel caso del *reference* digitale rispetto a un *call center*?

C’è, per parafrasare Max Scheler, *rispetto per i teneri fili che prolungano ogni cosa nel mondo dell’invisibile*.

Certo Scheler si riferiva al tema della trascendenza, non certo a quello del *reference*, e tuttavia questa idea del legame che avvince il bibliotecario e il suo interlocutore è la chiave per comprendere l’interazione che si dà (o di dovrebbe dare) nel *reference*.

**2) Si affaccia qui la seconda “C”: quella che ho chiamato contingenza, e che potremmo anche chiamare “il qui ed ora” del *reference*.**

Tenere saldi i fili, vuol dire innanzitutto prestare attenzione, ascoltare. Nella vita ordinaria, un po' per mancanza di tempo, un po' per abitudine, raramente ci capita di "prestare attenzione" alle cose o alle persone; e d'altra parte questo è necessario alla nostra sopravvivenza. Se dovessimo indugiare e vagliare attentamente tutte le situazioni che ci capitano, non riusciremmo davvero a sopravvivere. L'altra faccia della inattenzione è, però, la schiavitù della *routine* da un lato e l'incapacità di vedere oltre le apparenze, il dare tutto per scontato, il far rientrare ogni cosa in uno schema già deciso.

**Quella dell'attenzione, quindi è la prima virtù del bibliotecario di *reference*.**

Prestare attenzione in una situazione in cui non si ha l'interlocutore davanti non è affatto detto che sia più difficile. E' vero, non si potrà guardare l'utente negli occhi, non si potrà sapere dai suoi gesti e dalle sue parole se appare indeciso o soddisfatto, ma si potrà ad esempio analizzare con maggior cura la formulazione della domanda, cercare di capire dalle eventuali fonti già consultate il percorso di ricerca tentato, richiedere ulteriori precisazioni, sollecitare le informazioni che un utente in persona, per timore di inadeguatezza, teme di fornire.

Insomma, come tutti sappiamo, l'atto dello scrivere, anche solo una domanda - figurarsi una risposta!- comporta uno sforzo di organizzazione mentale che a volte ci rende più consapevoli, e quindi più chiari e coerenti che in una conversazione a voce.

D'altra parte, la comunicazione elettronica sta invadendo le nostre vite e le nostre biblioteche e questo non impedisce, anzi permette sempre più di conversare, di incontrarsi, di trovare spazi di comunità e di condivisione. Si pensi a strumenti ormai quotidiani come i *blog*, i *wiki*, *wikipedia*, *my space*, *second life* e così via.

**Non facciamo, quindi del RD un fratellastro del *reference* tradizionale.**

**La seconda virtù del *reference librarian* è la virtù aristotelica della *phronesis*, tradotta solitamente con "saggezza pratica".** La saggezza per Aristotele deriva dall'esperienza e consiste nel saper decidere quali azioni sia meglio intraprendere in una data situazione. Diversamente dalla conoscenza, quindi, la saggezza pratica richiede esperienza.

Ne consegue che un bibliotecario di *reference* senza esperienza, non può essere saggio, non può, cioè prendere decisioni sagge. Può avere conoscenza (cioè maneggiare fonti, cataloghi, *data base*), ma non saggezza. Questa si conquista imparando da altri e facendo esperienza.

Dice un bibliotecario della Princeton University in un passo che mi pare molto illuminante: "Il *reference* è un'attività che si impara al meglio facendola. Esso combina conoscenza teorica (organizzazione dell'informazione, conoscenza del contenuto di specifiche fonti di *reference*, dell'ambito di particolari cataloghi ecc.) con conoscenza pratica che può essere ottenuta solo attraverso l'esperienza. Questa

conoscenza pratica potrebbe essere retorica. Il bibliotecario di *reference*, in questo caso, quando incontra un bisogno informativo, persuade l'utente di aver trovato la strada migliore per soddisfarlo. Ma la virtù di cui c'è più bisogno e che è più lunga da conquistare è la *phronesis*"[ Bivens-Tatum, p.7]

E ancora: "Il modo per imparare come essere un buon *reference librarian* è osservare buoni *reference librarian* al lavoro, porre domande, accettare di essere guidati, di modellare i propri comportamenti su quelli altrui."[ Bivens-Tatum, p.8]

Questa saggezza pratica può avere diversi gradi a seconda che si eserciti in conversazioni *de visu* o in forma scritta destinata a un archivio (pubblico o personale): la qualità, l'accuratezza - non si pretende l'esaustività - della risposta si mettono sicuramente più in gioco con la scrittura che con la voce. E infatti *scripta manent*. Il permanere della scrittura, la sua registrazione significano anche la sua riproducibilità, la sua pubblicità, la sua archiviazione in luoghi diversi, e dunque la sua potenzialmente infinita propagazione.

Con ciò non si vuol dire che all'utente che viene con le sue gambe in biblioteca si raccontino fandonie, tanto *verba volant*; si vuol dire che la scrittura richiede più tempo, più logica, più coerenza, più attenzione alla forma espositiva; nella scrittura ci si mette (e ci si rimette) la faccia molto di più che negli incontri faccia a faccia, anche se sembrerebbe il contrario.

C'è poi un aspetto della comunicazione scritta che è molto fecondo per il *reference* digitale. La comunicazione scritta, ben lungi dal limitarsi a una trascrizione della parola, come voleva Platone, consente di separare il momento dell'enunciazione dal momento della ricezione, liberandoci, ci si passi il termine, dalla presenza ingombrante del nostro interlocutore. Parlare e ascoltare, ovvero domandare e rispondere, scrivere e leggere possono essere allontanati sia nello spazio sia nel tempo. Questo ha conseguenze virtuose nel servizio di *reference*, a patto che l'allontanamento non sia eccessivo. Consente infatti di dedicare più tempo ed energie alla questione sul tappeto, permette di confrontarsi con colleghi o terzi che si ritenga opportuno interpellare, permette di ritornare sui propri passi e di accedere a risorse momentaneamente non disponibili.

Se poi volessimo ridurre, invece che dilatare, la distanza temporale, l'*e-mail* ci permette di rispondere quasi in modo sincrono.

Aumentando la distanza, l'*e-mail* assomiglia di più a una lettera, accorciandola, assomiglia di più a un dialogo faccia a faccia, data l'immediatezza, la quasi contemporaneità con cui possiamo rispondere.

Nel *reference* digitale, quindi e contro tutte le apparenze, c'è una maggiore libertà di azione da parte del bibliotecario, che può arricchire e valorizzare la sua capacità di risposta, esercitando le virtù dell'attenzione e della saggezza pratica.

**3) E veniamo alla terza "C", la "C" di cortesia**, che implicitamente era sottesa a tutto quanto detto finora, ma che vale la pena di tematizzare, a partire dalla

convinzione che non si tratti solo di una questione di buone maniere - che pure sono importanti - ma di qualcosa che mette in gioco la relazione tra le persone coinvolte. A questo proposito, qualcuno ha sottolineato la valenza etica della cortesia, perché l'etica è sempre in gioco nelle relazioni tra umani, e non solo tra umani. Non si intende affrontare approfonditamente questo aspetto, vogliamo solo farlo intuire, farlo intravedere con qualche osservazione.

Ad esempio, è stato scritto che “ogni lettera è un muta invocazione di risposta” [Gasparini, p.60] e sembrerebbe ovvio non essere insensibili a un'invocazione. Eppure, come ognuno di noi sa per esperienza personale, la risposta potrebbe anche non arrivare, magari tardare di molto, potrebbe essere solo formale e di facciata, dilatando quel vuoto, quell' “interstizio” creato dal tempo dell'attesa. Cortesia, allora, è riempire quel vuoto, riannodare il legame.

Un altro esempio: lo scambio epistolare è stato paragonato anche allo scambio di doni, l'invio della lettera equivale al donare, la ricezione all'accettare il dono, la risposta al ricambiare il dono. [Gasparini, p.61 ] L'offrire, l'accettare e il ricambiare un dono rientrano a pieno titolo nei rituali della cortesia e potrebbero avere solo una valenza formale, ma, se cerchiamo sotto quello che appare, si può a volte trovare una cortesia diversa, che potremmo intendere come **“la capacità di far star bene gli altri”**.

Intendendola in questo modo, il risvolto etico della cortesia risulta evidente.

“La cortesia fa piacere” si legge in un libretto veramente illuminante dal titolo “Elogio della cortesia”. [Axia, p.11]

Questa **capacità di far star bene gli altri** utilizza certo le forme e i rituali della cortesia convenzionale. Il rispetto delle forme è molto spesso ciò che ci permette di tenere sotto controllo i rischi delle reazioni imprevedibili degli altri, dell'aggressività o permalosità altrui, facilitando uno scambio sociale sereno e piacevole; quindi non bisogna affatto sottovalutare l'importanza di conoscere bene le regole del “gioco cortese”. Tuttavia, alla radice della vera cortesia, quella che abbiamo chiamato “capacità di far star bene gli altri”, c'è la profonda considerazione dei sentimenti altrui, c'è una forma di simpatia come la intendevano gli illuministi scozzesi e Adam Smith in particolare.

“Per quanto egoista si possa ritenere l'uomo -dice Adam Smith nella *Teoria dei sentimenti morali* – sono chiaramente presenti nella sua natura alcuni principi che lo rendono partecipe delle fortune altrui, e che **rendono per lui necessaria l'altrui felicità**, nonostante da essa egli non ottenga altro che il piacere di contemplarla [...] il fatto che spesso ci derivi sofferenza dalla sofferenza altrui è troppo ovvio da richiedere esempi per essere provato [ Smith, p.81]

L'aspetto etico della cortesia è più difficile da esercitare, perché non dispone delle regole di *bon ton* proprie della cortesia che abbiamo chiamato convenzionale: per questo richiede molta intelligenza, sensibilità e creatività.

Per quello che ci riguarda, allora, potremo pure elaborare linee guida che ci indichino la forma delle nostre risposte, ma il cuore delle nostre risposte dovrà essere lasciato all'attenta sensibilità di ciascuno di noi (e questo ovviamente vale per tutte le forme di rapporto con i nostri utenti).

4) Infine c'è un altro aspetto che va tenuto presente in questo intreccio di relazioni tra noi e il nostro pubblico: è **l'aspetto legato alla quarta "C", la "C" di conversazione**, che ancora una volta investe la Biblioteca nel suo complesso e non solo i servizi di *reference*.

Quando si parla di conversazione, il primo stereotipo che viene alla mente sono i salotti, le chiacchiere frivole, l'arte della conversazione di cui erano maestre le dame dei secoli scorsi, i trattati della civile conversazione e così via. La conversazione, insomma, di primo acchito evoca leggerezza, superficialità. La conversazione così intesa non sarebbe che un aspetto, e sicuramente non il più importante, delle più vaste forme di comunicazione che intercorrono tra le persone: la comunicazione viene intesa infatti tradizionalmente come uno scambio di informazioni da un emittente a un ricevente e ritorno, e la conversazione sarebbe solo un aspetto di questa attività di scambio.

Senza volerci addentrare nel groviglio di questioni teoriche di natura linguistica e pragmatica connesso con questa definizione, ci basti qui richiamare una teoria che rappresenta un vero cambio di paradigma del modo di concepire la comunicazione. Secondo tale teoria, la comunicazione si basa sulla conversazione e non viceversa. La comunicazione, tradizionalmente intesa come scambio di informazioni da una fonte emittente a un ricevente non sarebbe che un caso della conversazione: **la conversazione, invece, sarebbe l'essenza della comunicazione.**

Il modello vettoriale, cioè emittente/ricevente, di comunicazione implica anche una nozione di conoscenza come trasmissione: chi possiede la conoscenza la trasmette ad altri.

La comunicazione come conversazione implica invece una nozione di conoscenza creata nel conversare, e quindi debitrice dell'apporto di chiunque partecipi e prenda il suo turno nella conversazione. Le tecnologie del web 2.0 favoriscono la creazione questo tipo di conoscenza partecipata e ce ne accorgiamo ogni giorno nel nostro lavoro.

Termini come *blog*, *wiki*, *RSS*, *social bookmarking*, *social tagging*, *mash up* stanno diventando familiari anche ai bibliotecari italiani, così come l'implicazione sempre più stretta tra conoscenza e conversazione.

- Pensiamo ad esempio al "Manifesto per le Biblioteche digitali" elaborato dal gruppo di studio sulle biblioteche digitali dell'Aib il cui primo punto recita: "le

biblioteche digitali sono conversazioni”, e cioè non un sistema, una grande narrazione sistematica, ma tante conversazioni tenute insieme da un linguaggio comune.

Pensiamo anche alla lezione di David Lankester, che, ad esempio, in una bella intervista apparsa “Biblioteche oggi” [Metitieri, p.16], partendo dall’assunto che la conoscenza si crea attraverso la conversazione indica quattro modi per facilitare la conversazione nelle biblioteche:

- **Accesso:** gli utenti devono avere accesso alla conversazione e le biblioteche devono aiutarli, sia ospitando fisicamente le conversazioni nelle biblioteche, sia mettendo in piedi una *mailing list*, un *blog* o uno dei numerosi strumenti che il web mette a disposizione
- **Conoscenza:** gli utenti devono essere in possesso delle capacità tecniche e linguistiche per prendere parte alla conversazione e le biblioteche possono approntare strumenti di *technological literacy*
- **Politica:** la Biblioteca deve aiutare la comunità di riferimento a elaborare le norme che facilitino la conversazione, creando un ambiente aperto e creatore di nuova conoscenza
- **Motivazione:** le biblioteche devono stimolare, o quantomeno non scoraggiare, la motivazione dell’utente verso l’apprendimento e il conversare. I bibliotecari devono capire non solo di che cosa gli utenti vogliono parlare, ma anche perché. (Questo è stato uno degli standard per il servizio di *reference* negli ultimi trent’anni. )

Se volessimo riassumere con uno slogan i quattro punti di Lankester potremmo dire:

**“consentire all’utente di perdersi una rete illimitata di conversazioni”**

Magari a partire proprio dal *reference*: perché non immaginare, ad esempio, un *Virtual Reference Desk* capace di arricchirsi intrecciando i contenuti degli innumerevoli flussi informativi della rete, oppure un sistema di valutazione delle risorse della biblioteca aperto ai contributi del pubblico; perché non approntare strumenti e spazi che permettano agli utenti di fare “*community*”, inserendosi, nelle conversazioni tra i bibliotecari e gli altri utenti?

Lasciando aperte queste domande e molte altre che non ho il tempo di formulare, vorrei concludere evocando una metafora che mi sembra renda bene il senso che ho cercato di dare alla nozione di conversazione

L’etimologia del termine “conversazione” richiama il latino *cum versare*, nel duplice significato di “convergere”, volgersi assieme verso qualcosa”, e di “convertire”, cioè passare da uno stato precedente a uno successivo. Si riferisce, dunque sia al fare qualcosa insieme, sia al fatto che proprio in quel fare si produce qualcosa di nuovo, che prima non c’era.

Quello che scaturisce dalla conversazione è dunque una novità, non qualcosa di già impacchettato e pronto per l’invio, come è presupposto, invece, nella tradizionale

teoria della comunicazione come invio di messaggi da un 'emittente a un ricevente. Quello che scaturisce dalla conversazione "e' musica improvvisata, *free jazz*, e non musica da spartito" [Ronchi, p.94]

Potremmo allora dire con una metafora che la conversazione, come la Biblioteca è una *jam session*.

Un'ultima domanda : quando parliamo di "Rispondere ai bisogni informativi dell'utente", quando predisponiamo strumenti di *Information Literacy*, quando strutturiamo il nostro sito web, quando organizziamo il servizio di *reference* e così via, a quale modello di comunicazione ci rifacciamo?

A quello emittente/ricevente o a quello conversazionale?

Credo che in molti casi, almeno in Italia, sia ancora il vecchio modello a prevalere e questo forse spiega, almeno in parte, perché le Biblioteche , soprattutto universitarie, se pure con felici eccezioni, stentino a conquistare il proprio pubblico.

Vorrei concludere con una battuta di Jeff Katzer riportata da David Lankes nell'intervista che ho richiamato prima: "Il cambiamento è come il paradiso, tutti pensano che si tratti di una buona idea, ma nessuno vuole andarci per primo". [Metitieri, p.20]

Questo, però, è il nostro compito: guidare il cambiamento e non limitarsi a reagire ad esso.

Aib -*Manifesto per le Biblioteche digitali* <http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>

Giovanna Axia, *Elogio della cortesia : l'attenzione per gli altri come forma di intelligenza*, Bologna, Il mulino, 1996

Wayne Bivens-Tatum, *The virtue of reference*, in *Library Philosophy and practice* Jan 2007  
<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/bivens-tatum2.htm>

Maurizio Ferraris *Sans papier : ontologia dell'attualità*, Roma, Castelvecchi, 2007

Giovanni Gasparini, *Interstizi : una sociologia della vita quotidiana*, Roma, Carocci, 2002

Fabio Metitieri, *La biblioteca come conversazione: a colloquio con David Lankes*, Biblioteche oggi, giugno 2007

Adam Smith , *Teoria dei sentimenti morali* - Milano, Rizzoli, 1995

Rocco Ronchi ,*Teoria critica della comunicazione : dal modello veicolare al modello conversativo*, Milano, Bruno Mondadori, 2003

