

Le informazioni in biblioteca

Un ventaglio di servizi e di metodi di lavoro che mirano a soddisfare una domanda emergente e che richiedono al bibliotecario di aggiornare il proprio bagaglio professionale

Accanto alla richiesta di materiale del quale già si conosca l'esistenza oppure di materiale ignoto reperibile comunque attraverso una ricerca catalografica, è sempre più frequente la richiesta di informazioni, non necessariamente ottenibili attraverso la lettura di un libro o, più genericamente, di un documento. Non che la distinzione sia così netta come potrebbe apparire da una scansione brutale delle situazioni, tante sono le sfumature che corrono tra la lettura integrale di un testo e l'informazione isolata (una data, un nome, una definizione, un indirizzo) e sulle modalità del loro reperimento, dalla ricerca bibliografica a quella catalografica al consiglio all'informazione verbale da parte

ziale non si sarà reso conto che la biblioteca offre possibilità di uso non limitate alla lettura in sede o al prestito di testi, ma che offre informazioni. Termine d'altronde assai incerto, questo, tanto che da molti si preferisce ricorrere direttamente al termine inglese, meno ambiguo, di *reference*. Come avverte Fred R. Shapiro nel suo inseguimento della terminologia sulla scienza delle informazioni, *information* si fece strada come sinonimo di *reference*, mentre l'espressione *information scientist* compare la prima volta nel 1953 (*Coinage of the term information science*, "Journal of the American society for information science: Jasis", June 1995, p. 384-385). Anche Winfried Gödert ammette la genericità dell'espressione,

dell'informazione vale per ogni biblioteca, la biblioteca pubblica ne trarrà vantaggio particolare, perché catturerà interessi in molte direzioni, allargando il raggio della propria azione. Mae Benne (*Principles of children's services in public libraries*, Chicago, Ala, 1991) avverte come nello spazio di soli cinque anni, dal 1979 al 1984, la percentuale dei lettori che consideravano la biblioteca come luogo in cui cercare informazioni fosse passata dal 5 al 29 per cento. Anche P.J.Th. Schoots (*Public libraries as nerve centres*, "Public library journal", Mar./Apr. 1993, p. 29-32) avverte un risveglio analogo nelle biblioteche olandesi, dove fin verso la fine degli anni Ottanta la funzione dell'informazione era stata piuttosto trascurata, mentre in particolare le biblioteche pubbliche hanno nell'informazione uno strumento potente per mettersi in evidenza. Schoots nota a questo proposito che la biblioteca pubblica di Rotterdam è anche un centro socioculturale, con quindici banchi per informazioni sociali e per assistenza e alcuni specialisti non bibliotecari. Il compito di consigliare e di informare è a volte trascurato dal bibliotecario, in particolare per le materie in cui egli non sia esperto, ma non c'è conflitto tra informazione e consiglio — avverte Deirdre Ellis-King sull'esperienza delle biblioteche pubbliche di Dublino — perché non si deve confondere il suggerimento per certe fonti di informazione con l'informazione completa, alla quale in effetti necessita un esperto.

Non si tratta certamente di una novità, in quanto l'esistenza di repertori, sovente raggruppati in settori o in sale ad essi destinate, il cui scopo era per l'appunto non quello di essere letti, ma di essere consultati al fine di reperirvi informazioni determinate, era ben nota. Si tratta invece di una tendenza sempre più diffusa, della necessità di



Informazioni



del bibliotecario. Sta di fatto che la funzione di una biblioteca, di qualunque genere essa sia, è sempre meno limitata alla fornitura del materiale posseduto al fine della lettura integrale. L'estensione del suo pubblico non è realizzabile interamente fino a quando il pubblico reale ma soprattutto quello poten-

per la quale si dà per scontato che tutti ne conoscano il significato (*Information als eine kognitive Konstruktion - ein Beitrag zum Verständnis des Informationsbegriffes*, "Buch und Bibliothek", März 1996, p. 272-278).

E se quanto detto sull'importanza

un servizio al quale le vecchie sale di consultazione, a volte riservate a categorie privilegiate di lettori, e neppure la disponibilità di repertori senza un ambiente particolare ad essi riservato, pur offrendo un servizio necessario, non sono più sufficienti. Se a questo aggiungiamo l'impatto provocato dalle nuove possibilità offerte dai mezzi elettronici, sia per il reperimento più rapido delle informazioni che per il ricupero di informazioni da fonti esterne alla biblioteca, troviamo che l'allargamento del campo informativo presenta un aspetto plurimo, riguardante il materiale (posseduto dalla biblioteca o da altre biblioteche), l'approfondimento della consultazione, il pubblico coinvolto. Contemporaneamente, nuove fonti di informazione indipendenti dalla biblioteca, che non di rado i bibliotecari considerano antagoniste, emergono talora forti di scarsi vincoli burocratici, sicché accanto ai compiti e alle potenzialità della biblioteca, aumentati in maniera incomparabile, si affiancano altre individualità e istituzioni, che vanno da uffici di enti locali creati per fornire determinate categorie di informazioni, a ditte private che posseggono banche dati o forniscono l'accesso a banche esterne. Questa situazione — l'aumentata complessità del servizio bibliotecario cui fa da contrappeso l'emergere di realtà alternative — è bene evidenziata da Shirley J. Behrens (*A conceptual analysis and historical overview of information library*, "College & research libraries", July 1994, p. 309-322): negli ultimi decenni i requisiti per i servizi di informazione si sono fatti sempre più complessi. Già negli anni Settanta si riconosceva uno stato di transizione, dove emergeva la necessità di localizzare le fonti di informazione, ma non si individuava con precisione il grado di conoscenza necessario per svolgere quel compito. Nel decennio suc-

cessivo l'impatto tecnologico si fece sentire con forza: nel 1982 il "Time" elesse il computer a "macchina dell'anno", ma alla pur necessaria cultura del computer si esaltò quella dell'informazione, che doveva padroneggiare l'esplosione della scienza. Le biblioteche, come già si è detto, non furono più considerate le uniche fonti di informazione. La cultura dell'informazione fu considerata un requisito presupposto, che permetteva l'indipendenza al cittadino. All'inizio degli anni Novanta era fondamentale nella biblioteconomia anche per l'aspetto educativo; si introdussero nelle scuole secondarie corsi di Icl (*Information and computer literacy*). Si intensificò peraltro la lotta contro l'analfabetismo, conclude Shirley Behrens, e si insistè sulla valorizzazione dei bibliotecari nel movimento per l'*information literacy*.

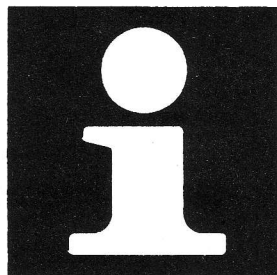
La trasformazione del servizio di informazioni in tutti i suoi aspetti è considerata in un numero doppio di "The reference librarian" (n. 49/50, 1995) che il suo editore, Haworth (New York), ha anche pubblicato in veste monografica: *Library users and reference services*, Jo Bell Whitlatch guest editor. Il primo contributo è della stessa curatrice (*Customer service: implications for referen-*

ce practice, p. 5-24). Di fronte ai termini antiquati *patrons* e *readers*, che qualificavano una élite di cittadini letterati, *consumer* e soprattutto *customer* appaiono oggi più convenienti. Si accentua il servizio al mondo degli affari e dell'industria, nel contesto di una gestione di qualità totale. O. Gene Norman (*Marketing reference services*, p. 45-60) insiste sulla necessità di conoscere i desideri e i bisogni dei *customers*: "Oggi un bibliotecario addetto al servizio di informazioni dev'essere un tecnico, un insegnante, uno specialista in informazioni e in computer, un consulente tanto quanto un bibliotecario". Di interesse particolare è la sezione che riguarda i contatti con di- ➤

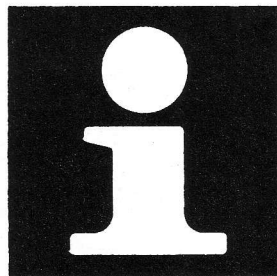


Foto: V. Vanni

verse categorie di persone: gli handicappati, gli anziani, i bambini, gli appartenenti a culture diverse. Il servizio di informazioni non si può più limitare a un banco, né può rinchiudersi nella biblioteca, ma deve estendere i suoi interessi e la sua attività, sostengono Lorene Sisson e Donna Pontau (*The changing instructional paradigm and emerging technologies: new opportunities for reference librarians and educators*, p. 205-216). Richard L. Hopkins (*Countering information overload: the role of the librarian*, p. 305-333) considera che il sovraccarico di informazioni porterà il bibliotecario non tanto a evidenziare e localizzare un gran numero di documenti, quanto a mettere a fuoco le richieste di informazioni e a restringere la ricerca fino a individuare i documenti essenziali. Lo stesso periodico dedica un numero al ruolo attuale del bibliotecario addetto alle informazioni (*The roles of reference librarians: today and tomorrow*, Kathleen Low guest editor, "The reference librarian", n. 54, 1996), con la monografia in uscita contemporanea, come d'uso. Significativo il titolo dell'articolo di apertura, di Audrey D. Moore, *Reference librarianship: "it was the best of times, it was..."* (p. 3-10). Lo sviluppo tecnologico e la presenza di nuove forze sociali impongono un mutamento professionale che ricorda quello alla fine del secolo scorso, con lo sviluppo esplosivo dell'educazione. I numerosi interventi non si limitano alla necessaria conoscenza degli aspetti tecnologici dell'attività del servizio informazioni, ma insistono sulla conoscenza del pubblico, delle sue necessità, e sui rapporti con la comunità. Così ad esempio Alma Dawson e Kathleen de la Peña McCook, *Trends affecting the roles of reference librarians*, p. 53-73 (con ampia bibliografia). Tecnologia e aspetti sociali devono essere assimilati perché il servizio non divenga "una



cosa del passato", avverte Christopher Berger (*Reference service: a thing of the past?*, p. 115-123). In questa situazione il ruolo del bibliotecario addetto alle informazioni assume un significato ben più complesso: notano Jackie Mardikian e Martin Kesselman (*Beyond the desk: enhanced reference staffing for the electronic library*, "Rsr: Reference services review", 1995, 1, p. 21-28) che con l'accesso ad informazioni esterne alla biblioteca il rapporto con il pubblico cambia e i bibliotecari addetti alle informazioni devono essere preparati a un ventaglio di servizi e di programmi diversi. D'altro canto, in un servizio che esige dove possibile risposte rapide il bibliotecario non è più un semplice assistente del lettore, ma tende a sostituirsi a lui per diventare in certo modo utente egli stesso, come avverte Terry Ann Mood (*On sundials and digital watches: a further step toward the new paradigm of reference*, "Rsr",



1994, 3, p. 27-32).

In queste condizioni non si modifica solo il rapporto tra l'utente e il bibliotecario, ma ne risulta coinvolto l'utente rispetto alle fonti di informazione, come osserva Lievrouw nell'articolo di apertura (*Information resources and democracy: understanding the paradox*) di un numero del "Journal of the American society for information science: Jasis" (July 1994) (Special topic issue: *Information resources and democracy*, guest editor Leah A. Lievrouw). La curatrice, che come di consueto presenta la raccolta, nota il paradosso tra la partecipazione politica in declino e la quantità di mezzi di informazione disponibile. Essa nota il passaggio dal sistema che informa (consumo di informazioni) al sistema che coinvolge, richiedendo l'intervento, e qui vede una maggiore probabilità di partecipazione politica. Nell'ambiente che informa le fonti sono soggette a pressioni per coinvolgere il massimo numero di persone, mentre quello che coinvolge non richiede un consenso preventivo: i consumatori sono al tempo stesso produttori di informazioni. Alla complessità del servizio sono dedicati molti interventi, come quello nella pubblicazione annuale "Advances in librarianship" (1994, p. 57-72), di Carol Collier Kuhlthau, *Students and the information search process: zones of intervention for librarians*, dove si considerano il servizio di informazioni e l'addestramento alla ricerca bibliografica, con i vari livelli di mediazione ed i tipi di interventi, subordinati al "livello di educazione" del lettore. Nella varietà dei mezzi di informazione attuali, "occorre che i bibliotecari si occupino dell'interesse effettivo del significato di una ricerca individuale", mentre per gli studenti "si rende necessaria una comprensione chiara del processo costruttivo della ricerca di informazioni e lo sviluppo di strategie per

l'apprendimento da una varietà di fonti".

Sull'importanza delle informazioni per telefono insiste Brian Quinn, lamentando che in molte biblioteche esse siano considerate un servizio secondario rispetto alle informazioni date direttamente ai frequentatori (*Improving the quality of telephone reference service*, "Rsr", 1995, 4, p. 39-50). Si tratta comunque di un'attività non semplice da organizzare, se si intende promuovere un servizio efficace, di certo gratificante se ha un esito positivo, ma che offre il rischio di una perdita d'immagine per la biblioteca se non preparato adeguatamente. Per contro, il servizio telefonico, che dev'essere debitamente pubblicizzato, si presta a un allargamento dell'utenza, in particolare a chi non abbia dimestichezza con i catalo-

ghi e con i repertori e non abbia l'abitudine all'uso della biblioteca, o non ne abbia possibilità o comodità. Non si deve considerare solo l'esattezza delle risposte, continua Quinn, ma la loro rapidità, oltre alla cortesia. Constatato che solo circa metà delle domande ottiene una risposta soddisfacente, la biblioteca universitaria di Oakland (California) si è proposta come assistenza in seconda battuta, con il risultato di soddisfare dal 60 all'80 per cento delle richieste con un tempo medio di risposta di tre ore. Occorre addestrare gli addetti al telefono, come si fa nelle grandi aziende, anche con simulazioni. Molte domande riguardano il servizio e possono essere soddisfatte da personale non specializzato, mentre all'uso dei repertori correnti possono essere addetti aiuto-bibliote-

cari, prevedendosi la disponibilità di un bibliotecario per le ricerche più complesse. Si consiglia di impiegare telefoni *cordless*, che offrono maggiori possibilità di movimento. Il servizio telefonico notturno della biblioteca pubblica di Baltimora riceve in media 59 richieste per notte.

Riviste come "Rsr" e "The reference librarian", già ricordate, sono ricche di contributi e di interventi su questi argomenti, come quello di Mark Winston, studente per il dottorato in scienza della biblioteca (*Cultural sensitivity: or, how to make the library a better place*, "Rsr", 1995, 3, p. 7-12), il quale nota i buoni risultati ottenuti dalla biblioteca dell'Università dell'Arizona a favore degli studenti appartenenti a minoranze e insiste sulla necessità di educare tutto il per- ➤



Foto: V. Vignati

sonale a una sensibilità per i gruppi etnici e linguistici e per le minoranze di ogni tipo. Negli Stati Uniti è data molta importanza a questo tema, per la forte presenza nelle università di studenti stranieri, sovente non perfettamente padroni della lingua inglese. Lo stesso argomento è trattato da Mengxiong Liu (*Ethnicity and information seeking*, p. 123-134) nel numero doppio di "The reference librarian" *Library users and reference services*, già ricordato, dal quale riportiamo alcuni passi:

Un servizio di informazioni più efficace in un ambiente multiculturale si deve fondare su doti di comunicazione e su attenzione culturale tanto quanto sulla professionalità bibliotecaria. Il bibliotecario addetto alle informazioni deve saperne abbastanza di comunicazione da distinguere l'utente il cui problema è dato dalla mancanza dei propri bisogni di informazioni dall'utente il cui problema stia nella difficoltà di conversare. Le regole comprendono:

1. Semplicità nella struttura delle frasi e nel vocabolario.
 2. Non fare alcuna supposizione.
 3. Articolare con chiarezza e lentamente.
 4. Non ripetere quello che si è detto, ma riformularlo.
 5. Se per uno studente è difficile comunicare un'idea complessa, riformulatela con parole vostre per esser certi di aver compreso quanto detto e per offrire un modello in inglese per l'idea o per la domanda dello studente.
 6. Affinate le vostre doti di ascolto.
 7. Siate sensibili allo stato emotivo dei vostri clienti.
 8. Informatevi il più possibile sulle culture altrui.
 9. Siate a conoscenza delle risorse per gli studenti stranieri nel vostro campus.
 10. La cortesia, la considerazione, la cura e la sensibilità avranno come effetto reazioni positive in tutti.
- Per superare i problemi che nascono dalle diversità culturali degli utenti, dalle difficoltà nella comunicazione verbale, dalla mancanza di un vocabolario adeguato e dall'incapacità di concettualizzare e di applicare l'alfabeto

latino si rendono necessari programmi speciali di addestramento all'uso della biblioteca. Le inchieste hanno dimostrato che la forma più popolare per orientare chi non possiede una sufficiente conoscenza concettuale dei sistemi bibliotecari americani consiste nella visita a una biblioteca. La visita gli offre un'immagine più reale sull'organizzazione delle raccolte, sull'ubicazione reale del materiale e sulle indicazioni da seguire. Se possibile le visite dovrebbero essere offerte in molte lingue e le guide dovrebbero parlare chiaramente, evitando il linguaggio professionale. Gli opuscoli in distribuzione sulla biblioteca, accompagnati da glossari dei termini professionali, possono essere scritti in molte lingue. In alcune biblioteche universitarie danno buoni risultati le cassette in più lingue per le visite. Liu ha suggerito alcune raccomandazioni specifiche alle biblioteche universitarie per aiutare gli studenti che provengono da paesi in via di sviluppo. Se saranno a conoscenza dei loro percorsi educativi, i bibliotecari addetti alle informazioni avranno agio per adattare i propri servizi agli utenti delle varie etnie, specialmente per gli studenti stranieri nel campus dell'università. Dopo un aiuto minimo, è necessario l'invito a ritornare per un aiuto ulteriore. Potrebbe essere buona strategia informarli sui problemi che potrebbero incontrare nell'uso delle biblioteche, in modo che siano preparati mentalmente ed evitino frustrazioni.

Un interesse particolare è dedicato ai giovani, e non solo per quanto riguarda direttamente i loro studi. Sabine Schröder (*Jugendinformationsstellen in Bibliotheken*, "Buch und Bibliothek", Mai 1994, p. 446-451) pone in evidenza l'aggravarsi dei problemi di informazione per i giovani nella Germania orientale, in seguito ai mutamenti politici e sociali, situazione alla quale si cerca di rimediare creando uffici appositi nelle biblioteche pubbliche, allo scopo di colmare il vuoto informativo sui problemi sociali e di lavoro e di offrire al tempo stesso un punto di incontro (si parla di *Jugendinfothek*, ossia di "infoteca

per i giovani"). L'autrice riconosce che è indispensabile in questo la collaborazione con altre istituzioni, ma queste considerazioni, pur presentandosi in modo a volte drammatico nella Germania orientale, hanno valore universale e ripropongono il tema della funzione della biblioteca, i cui compiti possono essere assunti parzialmente da altri istituti pubblici o da privati, e dove presenta un grave pericolo per la vita stessa delle biblioteche vedere un conflitto. Charles Oppenheim parla di politica delle informazioni a livello nazionale, intesa come "una serie di decisioni prese da un governo nazionale volte ad incoraggiare una migliore infrastruttura informativa" e su di essa incide la maggiore affidabilità, offerta dalla tecnologia, di catturare e manipolare informazioni. Dove lo Stato interviene attivamente nella definizione di una politica delle informazioni, come in Francia (dove è notevole la diffusione del Minitel), in Belgio, in Germania, in Brasile, si rende meno urgente l'intervento dell'industria privata, mentre dove manca una politica chiaramente definita, come in Olanda, nel Regno Unito e negli Stati Uniti, le industrie delle informazioni sono forti (*Are national information plans useful?*, "Alexandria", 1994, 2, p. 133-143). Si tratta invece di ammettere sovrapposizioni parziali di singoli aspetti, da assorbire in un sistema nel quale i singoli istituti conservino ed accentuino la propria funzione. Un caso tipico riguarda proprio le informazioni sul mondo del lavoro, nelle quali una biblioteca può anche intervenire senza averne l'esclusiva. Ricordo in proposito che Margaret Riley, una bibliotecaria del Worcester Polytechnic Institute, considerando che il bibliotecario aiuta chi cerca lavoro consultando repertori locali, ha creato una guida in un sito di Internet, assai apprezzata dagli studenti che la chiamano "Riley guide" (*Ri-*

ley's guided tour: job searching on the net, "Library journal", Sept. 15, 1996, p. 24-26).

Anche le informazioni all'industria si vanno estendendo sempre più, sia pure tra polemiche e incertezze, non escluse quelle di carattere deontologico, se cioè sia giusto offrire un servizio pubblico a un privato che ne tragga un utile economico. Il tema è già stato preso in considerazione da questa rubrica (maggio 1996, p. 28-32); aggiungerò solo un interessante intervento di Hermann Rösch (*Unternehmen als Kunden - Informationsangebote für kleine und mittlere Unternehmen im Informationsverbund der Bibliotheken*, "Zeitschrift für Bibliothekswesen, und Bibliographie", 1966, 2, p. 121-131): nelle piccole e medie imprese mancano le informazioni e le decisioni sono prese esclusivamente in base all'esperienza, senza contatti accademici. Ogni anno si spendono oltre 20 miliardi di marchi per lavori di ricerca duplicati; un terzo delle ricerche riguarda la conoscenza del mercato in una regione determinata per prodotti determinati. L'autore insiste sulle comunicazioni attraverso mezzi elettronici: le banche di dati non dovrebbero offrire solo dati bibliografici, ma fatti, mentre i cataloghi dovrebbero offrire anche gli spogli delle miscellanee e dei periodici. Rösch suggerisce inoltre che l'organizzazione delle informazioni, i cui costi non dovrebbero essere a carico delle biblioteche, superi la tripartizione antieconomica tra biblioteche pubbliche, destinate alla generalità dei cittadini, biblioteche universitarie, destinate agli studiosi, e mediatori, che si interessano delle attività commerciali. Né si trascuri la ricerca bibliografica, che oggi permette un ventaglio di punti di accesso ben più ampio di quello tradizionale e la consultazione di bibliografie e di cataloghi esterni alla biblioteca. Su questo tema, al

Ultracentenaria. Il numero 12 (July 1996) di "Library journal" è dedicato parzialmente al 120° anniversario della rivista, il cui primo fascicolo (*The American library journal*) uscì il 30 settembre 1876 sotto la direzione di Melvil Dewey, assistito da un comitato di cui facevano parte altri nomi illustri, come Ch. Cutter, E. Abbot, W.F. Poole. Molti degli inserti pubblicitari contengono "congratulations" da parte degli inserzionisti. Il fascicolo, che oltre a numerose citazioni contiene riproduzioni delle copertine e di altre illustrazioni dell'epoca, è molto interessante per la storia della rivista.

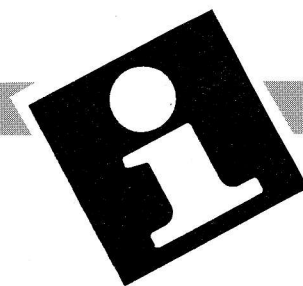
Resistenza. Nonostante i forti tagli finanziari, la biblioteca pubblica di Glasgow è riuscita a salvare il suo esemplare servizio per le biblioteche scolastiche, riducendo però a quattro una forza prevista in diciannove persone ("Library association record", July 1996, p. 331).

Thieme-Becker. Gli editori Saur di Monaco e Seemann di Lipsia hanno donato all'Università di Lipsia la biblioteca Thieme-Becker, che era servita come base per il notissimo repertorio degli artisti *Allgemeines Lexikon der bildenden Künstler von der Antike bis zue Gegenwart*. La biblioteca comprende oltre 40.000 volumi, con prime edizioni e libri rari del Sette e dell'Ottocento ("Buch und Bibliothek", Jan. 1996, p. 19).

quale è da riservare un ampio spazio a sé, mi limito per ora a ricordare un numero del "Bulletin d'informations" dell'Abf, l'associazione dei bibliotecari francesi, curato da un'apposita commissione (*L'information bibliographique*, 2° trim. 1994), denso di notizie pratiche sulle modalità di recupero delle informazioni. Un'inchiesta svolta nel 1993 tra le biblioteche pubbliche, poi tra le universitarie e quelle specializzate, che intendeva considera-

re le fonti di recupero bibliografico e il peso della catalogazione locale, ha riscontrato un forte aumento dell'automazione (salvo che per il materiale sonoro) ed il ricorso intenso alle fonti esterne per il materiale retrospettivo, mentre per quello corrente la catalogazione locale riguardava la metà delle pubblicazioni; più forte il recupero esterno per le monografie e, sotto il profilo tipologico, più forte nelle biblioteche universitarie (Anne Curt, ►





Dominique Lahary, *Les pratiques de récupérations bibliographiques. Résultats de deux enquêtes*, p. 9-12). Segue un esame delle fonti bibliografiche nazionali e straniere: Bn-Opale, che registra i documenti a stampa entrati alla Biblioteca nazionale dal 1970, con la base Rameau, che fornisce gli accessi alfabetici per soggetto, per i quali si prepara un nuovo criterio organizzativo che eviti ridondanze e raggruppi tutti i nomi di persona e separatamente i nomi di enti, da servire come accesso sia per autore che per soggetto. La base Bn-Opaline contiene i dati relativi a documenti speciali (attualmente carte geografiche e topografiche, stampe e fotografie, fonoteca e audiovisivi, musica a stampa). Una base utilizzata in particolare dalle biblioteche pubbliche è Electre, che registra i libri pubblicati in Francia, e che diffonde il cd-rom Electre, che permette di recuperare direttamente le registrazioni delle novità. Il *Serveur bibliographique national* permette la consultazione in linea delle due basi; si possono consultare in linea anche le liste di autorità, aggiornate ogni settimana, ma non è possibile ricuperarle. Non ci sono spese di abbonamento, ma la consultazione in linea è alquanto cara.

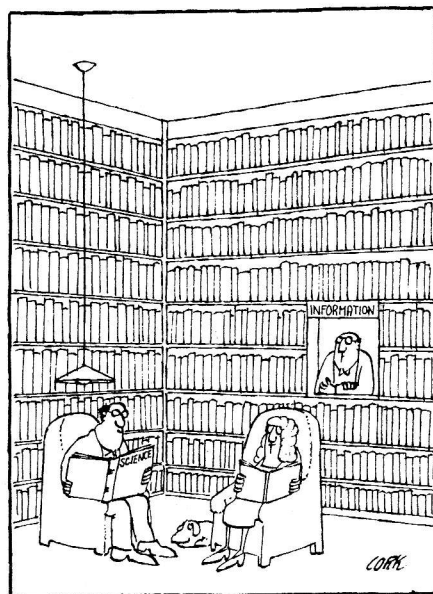
Anche sul tema delle informazioni locali la letteratura professionale è assai ricca e ci riporta alla considerazione già fatta sulla cooperazione tra istituti pubblici, associazioni, privati, dove la biblioteca oltre ad affrontare direttamente i problemi può agire da punto di riferimento, indirizzando gli utenti a chi possiede le informazioni (circoli culturali specializzati, sindacati, archivi privati). Interessante il contributo di George W. Cooke, *Building local history collections through guided autobiography*, "American libraries", Oct. 1994, p. 825-828), che considera l'opportunità di utilizzare i ricordi degli anziani per la sezio-

ne di storia locale. Considerata la scarsità dei racconti in prima persona sulla vita locale del passato, la biblioteca di Franklin Lakes, nel New Jersey, ha dato vita a un gruppo autobiografico i cui partecipanti, riluttanti ad andarsene alla fine delle riunioni, dichiararono che qualcosa era cambiato nella loro vita. Considerata la durata massima di quindici anni dei nastri e delle videocassette, si ritenne preferibile che le autobiografie fossero scritte su carta alcalina. La biblioteca tuttavia non deve avere ambizioni editoriali, perché il suo scopo è diverso. Né il bibliotecario deve dare sostegno psicologico, ma se mai potrà consigliare di rivolgersi a un esperto.

Tra le informazioni locali ha diffusione sempre maggiore il servizio di informazioni sull'attività dell'ente locale, che non sempre la biblioteca riesce ad assumere direttamente su di sé per mancanza di forze o comunque perché l'amministrazione decide di seguire un'altra soluzione. È bene in ogni caso che la biblioteca non rimanga estranea a questa attività. Richard Toussaint (*Bdiu. Banque de données et d'information urbaine: un outil performant de recherche et d'analyse so-*

cio-économique du milieu urbain, "Documentation et bibliothèques", Jul./Sept. 1993, p. 169-171) descrive una banca dati creata nel 1986 per la regione urbana di Montreal, a disposizione dell'amministrazione municipale e dei suoi servizi, ma consultabile anche dall'esterno con un'autorizzazione.

L'accento posto sulle novità non deve far dimenticare le attività tradizionali del servizio di informazioni, ad evitare il solito taglio netto tra passato e il futuro, che trascuri la continuità del presente. Evelyn Payson si domanda ad esempio se sia opportuno oggi conservare la *vertical file*, quell'archivio fatto di buste o di altri contenitori, generalmente in ordine alfabetico per soggetto, dove si inseriscono ritagli, fogli volanti e altri documenti. Pure ammettendo le incertezze sull'opportunità di conservare uno strumento relativamente dispendioso come tempo in momenti difficili dovuti alle limitazioni finanziarie e soprattutto di personale, l'autrice riconosce che chi lo possiede e lo alimenta con regolarità ne è soddisfatto (*The vertical file: retain or discard?*, "College & research libraries", Sept. 1995, p. 423-432). Ma vorrei concludere con la voce discordante di una lettrice guatemalteca di "School library journal", la quale nel domandarsi perché gli editori non promuovono maggiormente la lettura e si limitino alla pubblicità per i singoli libri, teme che all'evidenza data alle informazioni corrisponda una trascuratezza eccessiva per i libri (Jan. 1996, p. 8). ■



Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Le minoranze in biblioteca
- Sulla classificazione
- Il pubblico nella biblioteca