

### The end user revolution. Cd-rom, Internet and the changing role of the information professional

Edited by Richard Biddiscombe, London. Library Association Publishing, 1996

Impossibile non provare interesse per un volume che, a partire dal titolo, promette di toccare i temi attualmente più dibattuti nel mondo dei professionisti dell'informazione. La *end user revolution* è stata il motivo conduttore dell'Online Meeting di Londra e le riflessioni su un contesto in cambiamento di vasta portata come quello attuale non sono mai abbastanza.

Il curatore, Richard Biddiscombe, ha all'attivo ampia esperienza di settori bibliotecari diversi, dalle biblioteche pubbliche a quelle accademiche e speciali e, quale membro del Library Association Council, ha collaborato al cd-rom SPAG (Standards and

Practices Action Group). Nel presente volume ha avuto il merito di raccogliere contributi di professionisti afferenti a settori diversi con l'obiettivo di illustrare, mediante esperienze di lavoro portate a termine o in corso di sviluppo, le modalità di approccio alle esigenze emergenti.

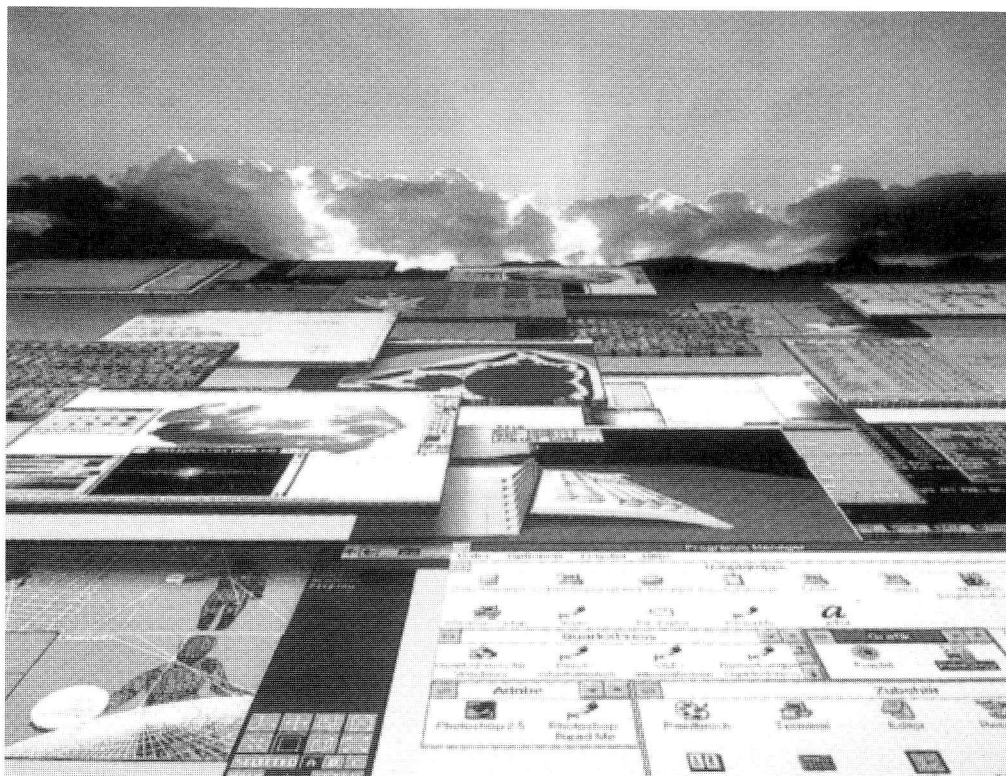
Il tema maggiormente trattato è stato senza dubbio quello dei cd-rom, dalla certificazione di prodotti di qualità alla messa in rete fino alla produzione da parte dei bibliotecari stessi. Internet è forse un po' trascurata ma la motivazione di una tale scelta sembra risiedere nel fatto che, al momento, i cd-rom in rete costituiscono ancora la fonte di informazione di qualità preferenziale e l'online ha connotati che o spaventano o confondono. Ma andiamo per ordine. "Change is inevitable" ammonisce Biddiscombe in apertura del volume e i cam-

biamenti sono destinati a rivoluzionare tutti i ruoli, non solo quello del bibliotecario. Non a caso il primo contributo è quello di Duncan Christelow, sales manager della Chadwick-Healey che illustra l'attività del già citato cd-rom SPAG evidenziando lo sforzo effettuato dagli editori afferenti al gruppo di fornire prodotti di qualità nel rispetto di uno standard comune. Quello che deve intendersi per qualità è del resto ribadito, nel capitolo seguente, dall'UK ONLINE User Group che vede nel database labeling uno strumento indispensabile di tutela del consumatore.

I contributi che seguono entrano nel vivo dell'attività bibliotecaria e sono decisamente i più interessanti. I *case studies* raccolgono esperienze di approccio alle problematiche attuali da parte di biblioteche accademiche, pubbliche e del settore privato e questa ottica

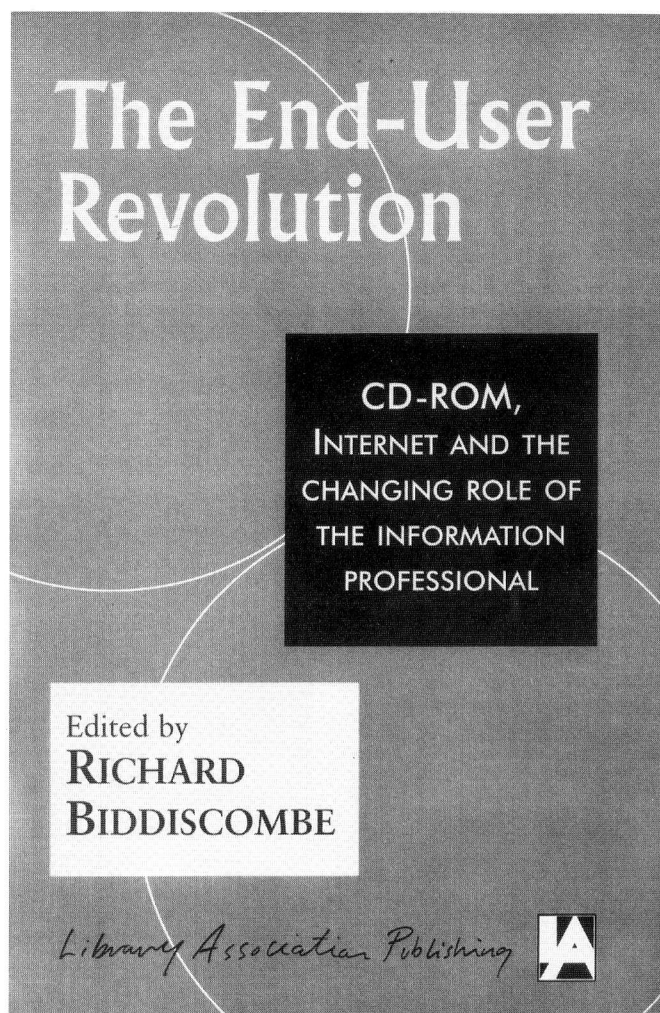
a 360 gradi costituisce il vero punto di forza del libro. Le difficoltà connesse all'acquisizione iniziale di cd-rom sono affrontate con estrema completezza: dalle strategie di scelta (senza dimenticare le esigenze di bilancio) alla valutazione della qualità. Più volte viene sottolineata l'esigenza di cambiamenti strutturali all'interno dei sistemi bibliotecari con l'istituzione di organismi ad hoc o gruppi di lavoro finalizzati alla gestione dell'informazione su supporti non cartacei. La valutazione non è cosa facile perché molte sono le variabili coinvolte: la qualità dei dati, l'immediatezza d'uso, la possibilità di scaricamento e quella di networking, per citarne alcune. A decisioni prese risulta sempre necessario un supporto tecnico affidabile, del personale insomma preposto al mantenimento e agli sviluppi di un servizio, non solo alla sua introduzione.

Molto interessante anche per i suggerimenti tecnici, sempre utili quando si tratta di mettere in rete i cd-rom, il contributo di Morag Watson del Networked Information Service dell'Università di Birmingham. I cd-rom sono sempre più un delivery mechanism: il loro contenuto, una volta a destinazione, viene scaricato su nastro o su disco. Particolari tecnici vengono forniti, per esperienze su reti locali, da Heather Kirby sulla versione NT di Ultraset e dallo stesso Watson su Erl e Ovid per reti di ateneo. Il futuro ipotizzato è chiaro: "It is now possible to imagine a future where users will, from their workstations access a multiplicity of information resources. When the workstation is turned on a menu this could include Ovid and Erl services but also the local library



housekeeping system, external library opac's, the World wide web and cd-rom databases. The users need not know where the data is stored or how it is being delivered to them. They will use one interface with one set of search commands to access these varied systems and retrieve informations". Le risorse vanno comunque condiscipline, soluzione auspicata dagli editori, dai bibliotecari e dagli stessi utenti finali: BIDS insegna.

Ma questo utente finale, protagonista della rivoluzione in corso, cosa pensa, come si muove e soprattutto come viene messo in grado di usufruire di quanto gli viene offerto? I bibliotecari non sono chiamati solo a valutare o filtrare l'informazione disponibile, il training è diventato un'attività indispensabile. Ecco allora le esperienze realizzate presso la Sheffield Hallam University e quelle relative alle biblioteche pubbliche. Appare evidente come le seconde facciano affidamento sull'efficacia di quanto impartito dalle prime. Il programma di training, realizzato a Sheffield viene illustrato in ogni suo aspetto: dal personale coinvolto alle modalità seguite con riferimenti ai supporti, cartacei e non, utilizzati. Emergono linee guida fondamentali: la necessità di includere il corso nel curriculum studi, la collaborazione con il corpo docente per esercitazioni *subject oriented*, l'esigenza di monitoraggio e feedback, la creazione di materiale di supporto ad hoc, sia cartaceo che sul web. Jim Corlett della Nottingham Trent University asserisce che al momento il 94 per cento delle biblioteche accademiche nel Regno Unito forniscono un qualche tipo di training per l'utenza (e in Italia?... ) ma il passag-



gio da un servizio fatto in casa a un programma con le caratteristiche di quello di Sheffield ora è diventato improrogabile.

"Long-time Cinderella aspects such as user education, liaison work, publications and publicity are now regarded as essential" ribadiva all'inizio del testo Biddiscombe. Ecco menzionata un'altra attività emergente: la produzione dell'informazione. Vengono presentate due esperienze diverse ma la più interessante è quella della Nottingham Trent University che illustra passo dopo passo il progetto RAM (Recent Advances in Manufacturing) che consiste nella produzione, promozione e distribu-

zione di prodotti bibliografici specifici del settore. Dalla versione a stampa, sotto forma di bollettino, si è passati al prodotto su cd-rom ed ora viene offerta l'opzione in rete. Il settore non era adeguatamente coperto da prodotti commerciali ed ecco dunque subentrare i bibliotecari. L'autore, mette in luce costi, staff richiesto (attenzione, anche questo è considerato un costo!), tempi di realizzazione, difficoltà incontrate con una sistematicità che non fa dubitare che si tratti di una *entrepreneurial activity*. Orizzonti nuovi ma auspicabili si direbbe. In queste tipologie di attività ancora viene ribadita la necessità di collaborazione, con lo staff accade-

mico e con il personale del settore informatico. La *end user revolution* non ammette compartimenti stagni.

In conclusione non poteva mancare un capitolo relativo ai cambiamenti nella preparazione professionale dei futuri bibliotecari alla luce delle nuove esigenze. Per i futuri manager si parla di flessibilità, capacità manageriali (non solo in termini di valutazione dei costi ma con chiari riferimenti al marketing), conoscenze informatiche ma anche di: "indexing, abstracting, resource allocation, training and creative tasks such as designing new products". Il bibliotecario è chiamato a tradurre conoscenze acquisite in un nuovo linguaggio, si prospetta una figura che potrebbe essere distinta dalla biblioteca stessa perché non più di semplice intermediazione.

Un libro ricco di spunti dunque. Non mancano contributi lievemente isolati, come quelli sul document delivery via ADONIS o BPO (Business Periodicals Ondisc), o altri a scopo puramente informativo come quello dello stesso Biddiscombe imperniato sulle attività promosse dal Joint Information Services Committee e sui programmi di sviluppo in ambito bibliotecario a livello europeo. In ognuno sono comunque rintracciabili suggerimenti preziosi sulla base di esperienze vissute e nei momenti di grande cambiamento, come questo, i consigli di chi ha già battuto sentieri insidiosi sono vitali. Da leggere.

Sonia Minetto

