

### Information Systems for End-users Research and Development Issues

Edited by Micheline Hancock-Beaulieu, London-Los Angeles, Taylor Graham, 1992, p. 85

Il filo conduttore della pubblicazione è reso ottimamente da una frase estrapolata da uno dei contributi: "L'attività, ogni attività nel servizio di biblioteca e di informazione dovrebbe affermare l'importanza dell'utente finale" (p. 66).

Intorno a questo principio unificatore sono stati raccolti otto saggi firmati da ricercatori, utilizzatori e produttori di basi di dati per esaminare, da punti di vista diversi, problemi e sviluppi inerenti i bisogni e le richieste degli utenti di sistemi informativi automatizzati. L'introduzione di Micheline Hancock-Beaulieu ricorda l'esplosione di interesse di produttori e *host* per lo sfruttamento del mercato delle basi dati bibliografiche, così come per una gamma di nuovi, svariati, prodotti elettronici: informazioni finanziarie in tempo reale, agenzie di notizie a testo completo, dati statistici, composti chimici, dizionari, enciclopedie e così via. L'iniziale entusiasmo innescato dalla tecnologia e dalla speranza di un mercato lucroso è stato temperato da limitazioni collegate alla progettazione dei sistemi e all'interazione uomo-computer, ai costi, alle rigidità organizzative e all'addestramento degli utenti.

Questi problemi sono affrontati dai vari contributi: *A fish's eye View of Information* (Jack Meadows, p. 5-11); *The Impact of Information Systems on user groups, with Special reference to politicians and journalists* (David Nicholas, p. 13-23);

*Designing for End-user Market Place* (Charles Oppenheim, p. 25-33); *CD-ROM: the Answer for End-users?* (David Rigglesford, p. 35-44); *The human factors of information systems* (Cliff McKnight, p. 45-52); *On the Care Preservation and Maintenance of End-users* (J. Eric Davies, p. 53-69); *Training for MEDLINE on CD-ROM: a Case Study in an Industrial Environment* (Maureen Sullivan, p. 71-78); *A Practitioner's View of Self-service Information Systems* (Bruce Royan, p. 79-84).

I temi di riflessione per il bibliotecario sono più d'uno, sia per interesse diretto sia per possibili impli-

cazioni indotte da ragionamenti per analogia. La controversia, che pacatamente emerge in più saggi, tra chi ritiene indispensabile il ruolo dell'intermediario tra l'utente finale e il sistema informativo automatizzato e quanti si prefiggono di escluderlo, preferendo un rapporto diretto, è di immediata attualità per il bibliotecario; è invece più originale, ma di notevole stimolo intellettuale, l'esempio della Reuters — benché il nome sia generalmente associato a un servizio di agenzia giornalistica, la maggior parte dei ricavi provengono da un servizio in tempo reale sulla quotazione delle diverse divise — portato da

Oppenheim per illustrare l'importanza (e la tangibile convenienza), nel mercato dell'informazione, di vendere esattamente ciò di cui il cliente ha bisogno, niente di più e niente di meno.

Sotto altro aspetto, il punto di vista ricompare nel contributo di Royan dove viene ricordato che nelle biblioteche, da una prospettiva orientata alla gestione delle collezioni e transitando per la fornitura di servizi, si è oggi giunti alla centralità dei bisogni dell'utente: "Il punto di partenza non è più quali servizi possono essere forniti per mezzo delle risorse disponibili, ma quali di essi l'utente realmente vuole" (p. 79). Dopo una schematica categorizzazione delle fonti utilizzabili per mezzo di un'infrastruttura in rete, l'autore presenta una lista di nuovi ruoli per il personale che "interfaccia" i sistemi informativi con l'utente finale; ad essa si accompagna un breve esame tipologico di quest'ultimo.

Una discussione sulle sue caratteristiche è intrapresa anche nel saggio di Meadows dove, però, si pone maggiore attenzione all'interrelazione tra le caratteristiche dell'individuo e il lavoro intrapreso. Per esempio sul primo aspetto (le caratteristiche), considerato il differente modo di memorizzare dei giovani e degli anziani, l'autore si interroga sulla possibilità di progettare diversamente sistemi informativi diretti a differenti fasce di età (p. 7-8).

Le pagine di Davies, di impianto "tradizionale" per i bibliotecari (cominciano con le cinque leggi di Ranganathan), offrono, tra l'altro, un'analisi dell'attività necessaria per favorire al meglio l'utente finale di sistemi informativi automatiz-



Foto MAGNUM MARTINE FRANCK

Servizio telematico in una biblioteca pubblica in Francia.

zati in una moderna biblioteca universitaria (p. 65-66) e alcuni "pregiudizi-guida" su quanto si dovrebbe e non si dovrebbe fare (p. 67-68).

È divertente il lapsus tipografico che nell'indice ha tramutato il *practitioner* in *productioner*, quasi a prefigurare una futura flessibilità dei sistemi tale da permettere all'utente di diventarne in qualche modo produttore.

Nel complesso la pubblicazione, nonostante la snellezza, è densa di informazioni e di temi meritevoli di approfondimento non soltanto da parte di chi deve affrontare giornalmente sistemi informativi automatizzati e utenti finali. Sono di indubbia utilità le note bibliografiche che corredano alcuni saggi.

*Aurelio Aghemo*