

# Le colonne dell'informazione

*La funzione insostituibile delle collezioni di opere di consultazione nelle strategie di ricerca*

Il lavoro del servizio di informazione in biblioteca necessita di strumenti per reperire la risposta che l'utente richiede. Accennando appena l'incontroveribile verità che tutta la collezione documentaria serve allo scopo, insieme con quanto sia individuato all'esterno dell'istituto, la ricerca del bibliotecario o dell'utente — quando non conoscano direttamente la risposta — parte sempre dalle opere di consultazione. Bibliografie, enciclopedie, dizionari, fonti storiche o statistiche, “chi

è?”, annuari, indici sono le colonne su cui si regge la ricerca e la scoperta dell'informazione.

Questi strumenti sono riuniti in collezione per essere più agevolmente utilizzati; la loro raccolta è sempre sottesa — o almeno lo dovrebbe — da alcuni principi che ne fanno un insieme ordinato e non un'accozzaglia di materiali diversi e casualmente accostati.

Proprio la necessità di applicare delle regole di armonizzazione e di equilibrio fanno sì che i bibliotecari a cui spetti di organizzare e

Foto G. MENZIO, Concorso “La biblioteca e il suo pubblico” (Brughiero, 1993)



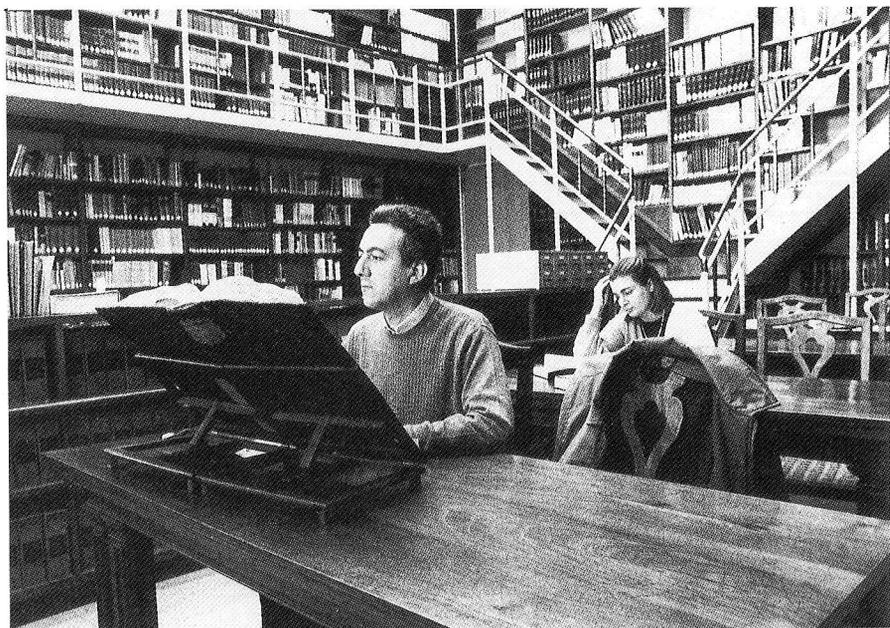


Foto G. MENZIO, Concorso "La biblioteca e il suo pubblico" (Brugherio, 1993)

gestire una collezione di consultazione debbano spesso operare delle selezioni di materiale e scegliere fra tipi di servizio. Per amore del paradosso qualcuno potrebbe dire che vi è qualcosa di censorio proprio in chi opera per la diffusione della conoscenza. Ogni ambiguità è però spazzata via quando si pensi che le loro scelte, e le esclusioni da loro decise, sono dettate dalla volontà e dall'impegno di rendere efficace e utile un servizio pubblico, e non da intenti di discriminazione etica, politica o di altro genere.

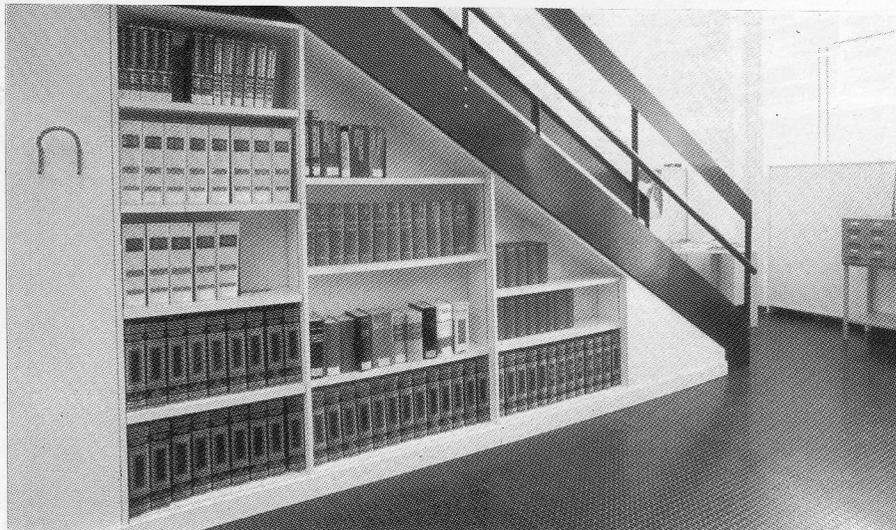
Sta di fatto che un bibliotecario che si trovi coinvolto con le opere e il servizio di consultazione deve sempre porsi — tanto nel caso in cui si debba costituire una collezione da zero, quanto in quello in cui sia necessario comprendere la struttura di una già esistente — una serie di domande, ognuna delle quali funziona da vaglio per inclusioni nella collezione, o esclusioni da essa, e per l'approccio all'utente. Alcuni degli interrogativi ricalcano quelli classici del giornalista: Perché? Chi? Come? Dove? In che modo?

La prima domanda (perché?) serve

per individuare le motivazioni che stanno alla base della collezione, lo scopo fondamentale per cui è stata costituita o ha modificato la propria natura nel tempo. È un interrogativo il cui rapporto può variare in base ai diversi tipi di biblioteca.

Oggi si ha la tendenza a pensare che una collezione di consultazione possa avere nella diffusione dell'informazione la sua causa di essere; ma questo punto di vista non rispetta l'idea originaria che vedeva in questo tipo di opere un supporto per le esigenze di un pubblico particolarmente qualificato,<sup>1</sup> fosse esso indirizzato allo studio o alla ricerca. Di fronte a una collezione di consultazione bisogna quindi chiedersi se questa è ancora la motivazione principale; e se essa ha mantenuto l'impostazione tradizionale saranno necessarie scelte di materiale per l'aggiornamento e politiche di servizio in molti casi ben diverse da quelle di una collezione impostata sul versante informativo.

Il "chi?" si ricollega anch'esso strettamente alle politiche di servizio da un duplice punto di vista. Da un lato, infatti, la domanda ➤



biotecari al servizio è a volte determinata dalle conoscenze professionali e personali (per cui si potrebbe avere un solo bibliotecario per una collezione consistente).

Il terzo interrogativo (come?) si riferisce all'accesso e all'uso. In questa rubrica si sostiene apertamente il principio dell'uso più libero possibile della collezione di consultazione, di cui si riconosce l'importanza fondamentale per le potenzialità informative della biblioteca. È evidente, però, che persistono sacche residuali della concezione che equiparava le sale di consultazione alle sale di studio

si propone di individuare i frequentatori, il pubblico che usa la collezione di consultazione. Le diverse categorie (giovani, adulti, anziani, studenti medi, universitari, professionisti..., ognuna delle quali può presentarsi sotto l'insegna dell'utente occasionale o dell'"aficionado", quando non di utente pieno di problemi) sono un indicatore fondamentale per comprendere la presenza di un tipo di materiale rispetto ad altri, o di prevederne l'acquisizione.

Dall'altro lato la domanda ha anche il significato di chiedersi chi curi la collezione di consultazione. Le possibilità sono molteplici; si va dal bibliotecario "tuttofare", che ha anche questo tra i suoi infiniti compiti, al bibliotecario "ad hoc", specializzato in consultazione come vi è lo specialista di catalogazione, a più bibliotecari dedicati ai diversi aspetti della collezione. L'un caso o l'altro segnalano condizioni oggettive della biblioteca: per esempio, la sua consistenza — tanti bibliotecari dovrebbero significare che esiste una collezione consistente — o il tipo di servizio che si intende o si può offrire (un'unico bibliotecario rende impossibile la ricerca sistematica per conto dell'utente); senza dimenticare che la destinazione dei bi-



riservate. In taluni casi è una persistenza obbligata poiché si tratta di collezioni inserite in istituti in cui è presente materiale di particolare pregio e specializzazione. Tenuti presenti questi casi, bisogna anche porre attenzione al tipo di organizzazione, dato che essa implica modi di uso diversi. Infatti una biblioteca a completa scaffalatura aperta, organizzata secondo la classificazione decimale, avrà una struttura della collezione di consultazione alquanto diversa da una situazione in cui i documenti sono collocati in magazzino e le opere di consultazione sono di li-

bero accesso. Nel primo caso l'opera di consultazione si mescola con i documenti generali sullo stesso argomento — a meno che non si sia voluto raggrupparle tutte insieme, pratica che pare accettabile per opere di tipo generale, come le bibliografie nazionali, le grandi enciclopedie o alcuni dizionari linguistici, ma lascia alquanto dubbiosi per l'altro materiale — offrendo all'utente una possibilità immediata di ricerca integrata dell'informazione, mentre nel secondo può essere necessario un intervento di sostegno e di orientamento più marcato.

La localizzazione è un altro elemento da tenere presente nell'esame della collezione. Il "dove?" offre delle indicazioni sul tipo di servizio che si offre e sulla quantità di materiale di cui si può disporre. Ossia i metri quadri molto frequentemente determinano anche le scelte informative e culturali.

Quanto alla domanda se le opere di consultazione debbano essere disponibili in locali generali o ad esse riservate la risposta, per quanto dianzi detto, non può che essere la prima. La collezione di consultazione dovrebbe inserirsi

nella collezione generale a scaffalatura aperta; se in biblioteca non è data questa condizione, essa deve essere almeno disponibile nei locali generali di libero accesso per la lettura, senza più distinzioni tra sala di lettura e sala di consultazione.

Quest'ultimo principio non è sempre applicabile perché in molti edifici l'antica struttura dei locali non consente una fusione degli ambienti; lo stato di fatto impone e giustifica la divisione delle sale a cui, però, si accede liberamente. Tuttavia esistono ancora resistenze all'applicazione del principio, che si potrebbero definire "ideologiche", ispirate da una concezione di casta della cultura con il conseguente timore di commistione tra "pubblici" eterogenei e anche — dispiace dirlo — dalla convinzione di dequalificarsi personalmente dovendo trattare con utenti privi del rango di studiosi e di ricercatori. Onde evitare distorsioni del pensiero, è bene precisare che ci si riferisce sempre a biblioteche generali e non ai casi delle biblioteche specializzate o con fini di conservazione. Resta infine la quinta domanda (in che modo?), che è applicabi- ➤



Foto L. COVI, Concorso "La biblioteca e il suo pubblico" (Brughiero, 1993)



Foto E. GAIOTTO, Concorso "La biblioteca e il suo pubblico" (Brughiero, 1993)

le a un gran numero di temi. In questa occasione la si vuole interpretare chiedendosi come deve essere il materiale che si deve inserire nella collezione di consultazione. Fino a non molto tempo fa non vi erano problemi e si sarebbe risposto univocamente indicando tutti gli strumenti tradizionali che ricadono nella categoria "opera di consultazione" dibattendo, forse, sul rapporto che ci dovrebbe essere tra libri, periodici e altro materiale (mappe, iconografia...). L'avvento dei prodotti elettronici on line e su CD-ROM, ormai quasi tradizionali anch'essi, e l'affacciarsi delle nuove realizzazioni ipertestuali e multimediali pongono nuovi problemi — e non da poco — nella gestione di quanto, con una voluta forzatura, potremmo definire non più "opera" ma "prodotto di consultazione". La percentuale di sostituzione o di integrabilità fra prodotti è uno de-

gli interrogativi più pressanti a cui rispondere. Pensiamo a un caso pratico: per l'efficacia generale del servizio è più utile una enciclopedia in 30 volumi cartacei, di cui almeno una decina sempre consultati da qualcuno, o il suo equivalente su CD-ROM, velocissimo nella risposta e dotato di una grande versatilità di ricerca ma disponibile in pochi punti di interrogazione, per il quale sia necessaria la prenotazione?

Su questo interrogativo, con cui per ora si chiude il discorso, i bibliotecari dovranno ritornare e riflettere con attenzione. ■

### Note

<sup>1</sup> Chi fosse interessato può vedere le opere di E. APOLLONJ, *Guida alle biblioteche italiane*, Milano, Mondadori, 1939, p. 39-40; e di V. CAMERANI, *L'uso pubblico delle biblioteche*, Milano, Mondadori, 1939, p. 99.

