Anche l'"arte" ha le sue regole

È possibile anche per il bibliotecario del servizio d'informazione fondare la sua attività su un "codice" certo?

Vi sono settori della biblioteca che possono contare su norme e strumenti codificati e periodicamente aggiornati secondo le mutate esigenze dei tempi. Il pensiero corre al lavoro dei catalogatori che sotto ogni cielo possono contare su preziose regole — come, per esempio, le RICA[1] e le corrispondenti regole per le altre aree linguistiche — per quanto riguarda la descrizione.
In questi manuali si cerca di prendere in considerazione e prevedere ogni eventualità catalografica per mezzo di regole precise; il catalogatore si trova così indicata, nella maggior parte dei casi, la strada da seguire.
La situazione è simile per l'attribuzione dei soggetti. Il *Soggettario*[2] di Firenze e i suoi aggiornamenti potranno anche non soddisfare alcuni palati più raffinati, ma sono strumenti di uniformazione che agevolano e guidano il bibliotecario nel lavoro di preparazione dei documenti per l'uso degli utenti finali. E così si dica per ogni altro soggettario e per ogni manuale di classificazione.
Ognuno di essi, dove utilizzato, fornisce al bibliotecario una mappa per orientarsi, per sciogliere i dubbi o, almeno, per scegliere tra alternative valide.

I catalogatori e i classificatori sostengono, a ragione, che rimane sempre un'area di incertezza e che esistono casi non previsti dalle regole; nondimeno è incontestabile che essi dispongono di punti di riferimento sicuri.
I bibliotecari del servizio di informazione non godono della stessa fortunata condizione, né lo potrebbero. È evidente che in un lavoro in cui può presentarsi una qualunque richiesta riguardante un argomento dello scibile umano diventa difficile prevedere una tra-

duzione della casistica in regole precise e predefinite. Non a caso è stato spesso ripetuto che quella del bibliotecario del servizio di informazione è un'arte, più che una professione. La storia dell'arte non romanzata ci insegna, però, che anche gli artisti più grandi macinavano i colori a bottega e apprendevano a modellare la creta prima di attingere i vertici che li consegnarono all'immortalità.

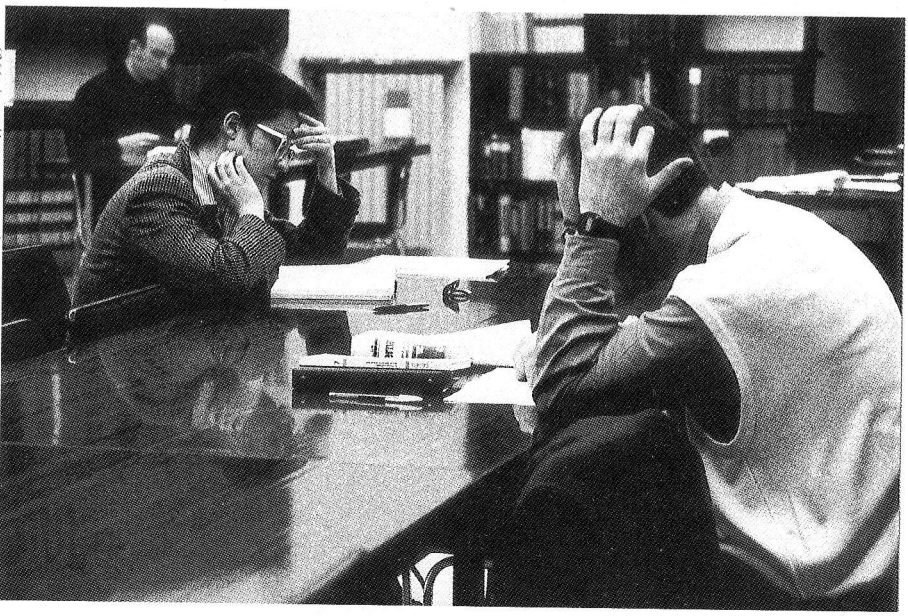
Poiché l'arte del bibliotecario del servizio di informazione, per quanto eccellente possa essere (e se mai sia davvero un'arte), si colloca decisamente qualche gradino più in basso, senza pretese di ricordi imperituri, dovrebbe anch'essa fondarsi su basi pratiche riconosciute e condivise anche per mezzo di strumenti di lavoro comuni. E così sembriamo contraddire quanto appena detto sull'impossibilità di codificare la casistica.

Il conflitto tra desiderio e pratica può trovare un esito quando si pensi a un insieme di regole che contemplino non la soluzione dei singoli casi ma che, nel complesso, rappresentino un metodo di interpretazione di alcuni aspetti delle richieste degli utenti.

Il problema non è nuovo, tanto che nella biblioteconomia americana esso è stato affrontato da tempo. Una delle proposte di maggiore interesse è stata presentata da Jahoda e altri suoi collaboratori.[3]

L'intento era quello di formalizzare delle regole con alto grado di automatismo per l'interpretazione delle richieste di informazione e per la scelta dei possibili tipi di repertori utili per rispondere. Gli autori esaminarono la struttura di alcune centinaia di richieste di informazione presentate in biblioteca, probabilmente per confermare con la ricorrenza statistica quanto emerge dall'analisi per scomposizione anche da una soltanto di esse.

Ogni richiesta dell'utente della biblioteca — e ogni domanda in genere — presenta, infatti, due elementi ricorrenti. Il primo di essi contiene l'espressione di quanto è conosciuto da chi formula la domanda, cioè un dato che rappresenta il soggetto dell'interroga- ➤



LOREDANA SCARIAN. Concorso "La biblioteca e il suo pubblico" (Brugherio, 1993)

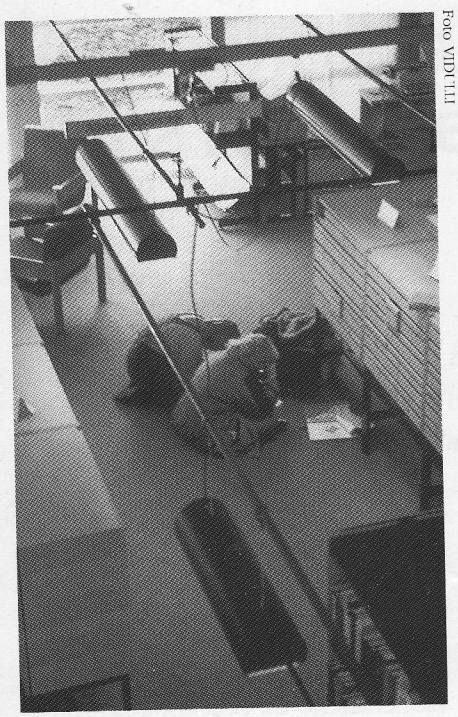


Foto VIDI'LLI

zione (nella terminologia di Jahoda e gli altri fu chiamato prima "known" e poi "given"); il secondo elemento identifica l'informazione di cui il richiedente ha bisogno (il "wanted").

In frasi come: "Dove si trova la tundra?", "Chi ha inventato il parafulmine?", "Quando è stato pubblicato per la prima volta *Il mulino del Po*?", si individuano i due elementi caratterizzanti. Infatti la tundra, il parafulmine e *Il mulino del Po* rappresentano il soggetto dell'interrogazione (il dato); il "dove", il "chi" e il "quando" indicano ciò che è desiderato conoscere.

Questi esempi dimostrano che è possibile individuare, in entrambi gli elementi di una domanda, alcune categorie all'interno delle quali ricomprendere quasi tutte le eventualità. Dall'analisi delle richieste gli autori indicarono, infine, un numero limitato di classi, a loro giudizio utili e sufficienti per contemplare l'intera casistica.

Per la serie dei dati il soggetto può ricadere nell'ambito delle seguenti categorie (tra parentesi un esempio, in cui il corsivo evidenzia il dato): *abbreviazione* ("Che cosa significa *a.C.*?"); *organizzazione* ("Dove si trova l'*Accademia della Crusca*?"); *persona* ("Quando è nato *Italo Svevo*?"); *luogo* ("Dov'è il *lago di Molveno*?"); termine generico o soggetto ("Che cos'è il *perielio*?"); pubblicazione specifica ("Possedete le *ultime tre annate di 'Casabella*?").

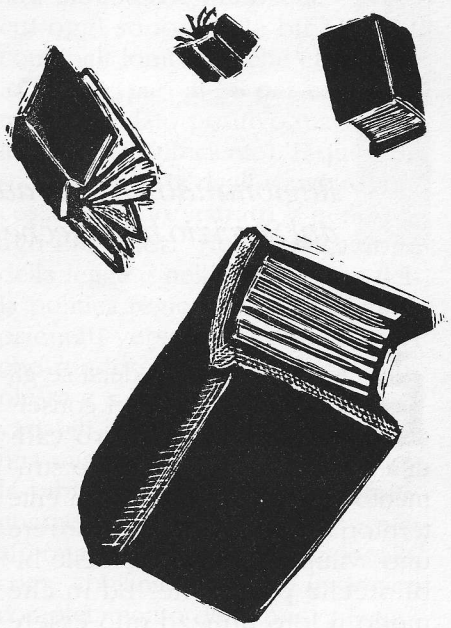
Similmente l'informazione voluta ricade in una serie di categorie da estrapolare dal contesto (in corsivo, nell'esempio, l'enunciato dell'informazione desiderata): *data* ("*Quando fu costruita* la Torre Eiffel?"); *illustrazione* ("Vorrei vedere *una fotografia* di James Dean"); *informazione numerica*, caso a: *misura* ("Qual è *la distanza* tra Milano e Pesaro?"), caso b: *conteggio* ("*Quanti abitanti* aveva Lucca nel 1961?"); *persona* (*Chi ha scoperto* le Isole Marchesi?"); *indirizzo o localizzazione* (*Dove si trova* il Paranà?"); *pubblicazione*, caso a: *bibliografia* ("Per l'esame di maturità mi serve *una lista di libri* sulla riforma agraria"), caso b: *localizzazione di un documento* ("*Dove posso trovare* l'ultimo numero di 'Quattroruote'?"), caso c: *controllo o completamento dei dati bibliografici* ("Mi serve *l'anno di stampa* delle prime edizioni dei libri di Pavese"); *informazione tematica*, caso a: *definizione* (*Che cosa significa* srl?), caso b: *raccomandazione* (Qual è *un buon libro sui dinosauri* per un bambino di dieci anni?), caso c: *informazioni generali o di base* ("Ho bisogno di *notizie sull'economia* del Mali").

Queste, dunque, sono le categorie proposte, alcune delle quali possono sembrare insoddisfacenti nel centrare il cuore della definizione. Comunque, un metodo del genere offre una guida non indifferente, soprattutto per chi è all'inizio della carriera professionale, o quando si tema di essere sopraffatti dall'assoluta novità, e conseguente ignoranza, di un argomento.

Sulla base del principio che per il bibliotecario del servizio di informazione ciò che principalmente conta non è conoscere personalmente la risposta, bensì individuare la strada migliore per giungervi, il metodo esposto è un utile strumento per smontare e ridurre in forma trattabile anche le richieste più insolite e complicate; esse, all'esame dei fatti, si rivelano sempre essere una serie di domande, ciascuna riconducibile allo schema considerato. L'interpretazione delle richieste così affrontata non è fine a se stessa e sfocia, perciò, nell'individuazione di una o più

LOREDANA SCARIAN. Concorso "La biblioteca e il suo pubblico" (Brugherio, 1993)

categorie di strumenti atti a fornire la risposta.
Alberico e Micco[4] ricordano che l'intento di Jahoda e dei suoi collaboratori è quello di costruire una matrice, dove nelle colonne vengono poste le categorie dei dati mentre le righe riportano le classi in cui ricade l'informazione voluta. L'intersezione dei due assi forma delle celle all'interno delle quali si collocano i tipi di opere di consultazione dalle quali è possibile trarre le diverse specie di informazione cercata.
L'automatismo che si cerca di favorire rientra nello schema logico del tipo: "se *x* e *y* allora *z*", cioè: "se il dato è 'luogo' e l'informazione voluta è 'persona' allora il tipo di repertorio è 'annuario'" (la richiesta potrebbe essere: "Chi è il sindaco di Firenze?").
Questo strumento, pur essendo decisamente diverso dai manuali citati in inizio, costituisce un valido utensile per agire con l'ausilio di principi condivisi e, quindi, per offrire un servizio che si svolge secondo criteri uniformi.
Bisogna però avere chiaro l'ambito di applicazione del meccanismo — per altro anche indicato dai suoi ideatori —[5] che, per esempio, non serve per individuare il livello di informazione desiderata dal quale dipende poi la selezione, all'interno delle categorie tipologiche, dei singoli titoli utili per la risposta. Questi criteri di valutazione sono già stati in parte tratteggiati in questa rubrica.[6] ■



Note

[1] *Regole italiane di catalogazione*, Roma, Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, 1979.
[2] *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane*, a cura della Biblioteca nazionale centrale di Firenze, Firenze, "Il cenacolo", 1980.
[3] Si veda: G. JAHODA-J.S. BRAUNAGEL-H. NATH, *The Reference Process: Modules for Instruction*, RQ", 17 (1977), 1, p. 7-12; e: G. JAHODA-J.S. BRAUNAGEL, *The Librarian and the Reference Queries: a Systematic Approach*, New York-London [etc.], Academic Press, 1980 (Library and Information Science), soprattutto il cap. 2.
[4] R. ALBERICO-M. MICCO, *Expert Systems for Reference and Information Retrieval*, Westport-London, Meckler, 1990, p. 78-80.
[5] G. JAHODA-J.S. BRAUNAGEL, *The Librarian*, cit., p. 87.
[6] Si vedano gli interventi dei numeri di aprile e di maggio intitolati rispettivamente *Elementi formali nell'analisi della domanda* e *Gli interventi informativi*.