

L'informazione e le informazioni-2

Il "centro nervoso della biblioteca" verso nuove modalità di servizio

Gail Z. Eckwright, Tam Hoskisson e Mike Pollastro (*Reference etiquette: a guide to excruciatingly correct behavior*, "American libraries", May 1998, p. 42-44) riconoscono che nonostante il sempre più diffuso servizio a distanza, per telefono o per computer, il banco di informazione è ancora predominante: esso è "il centro nervoso della biblioteca". Gli autori danno anche consigli di buone maniere agli addetti: non rimanere attaccati al banco, ma circolare per rendersi più visibili, domandare "chi viene dopo?", rinviare le risposte telefoniche se si è molto occupati (chi telefona non si deve aspettare la priorità, ma deve stare al proprio turno), non completare la richiesta al posto di un lettore impacciato, lasciare che i colleghi seguano il loro stile personale e se proprio si ritiene necessario correggerne una risposta, usare molta diplomazia, perché "correggere i colleghi può risultare disastroso se non lo si fa nel modo dovuto"; e così, quando si lavora in gruppo

ga abbia bisogno di aiuto per rispondere. Se poi si invia un lettore a un collega, è bene essere certi che egli lo possa aiutare e sapere come preferisca essere contattato, ad esempio per telefono o per posta elettronica. Occorre fare una buona impressione ai lettori; i quali devono rendersi conto di non essere ignorati. Se qualcuno dice "mi spiace disturbarla" significa che il servizio non è considerato un dovere (beh, mi sembra che quest'ultima osservazione trascuri il piacere della cortesia in tutte e due le direzioni). Circolare può servire anche per aiutare chi consulta il catalogo in linea, che può essere riluttante ad alzarsi per chiedere aiuto. A differenza della tradizione anglo-americana, le biblioteche pubbliche tedesche sovente non sono considerate un centro di informazione per i cittadini,

noch gefehlt!, p. 220-226) suggerisce di recuperare il tempo perduto promuovendo una rete informativa a livello nazionale, mentre Gerhard Thorn (*Jeder hat Fragen – Bibliotheken haben Antworten*, p. 226-229) descrive il grande successo di un servizio che a Wuppertal funziona da oltre venticinque anni e Kirsten Heinrich (*Amerika – hast Du es besser?*, p. 230-233) propone il modello di un servizio americano in una città di media grandezza. Anche la biblioteca pubblica di Colonia svolge un servizio di informazioni "all'americana", con gradi differenziati di approfondimento (Frank Daniel, *Servicestation auf der Datenautobahn*, p. 234-237). Un servizio meno differenziato ma ben pianificato è svolto nella Zentral und Landesbibliothek di Berlino, nata dopo l'unificazione della Germania dalla fusione della Berliner Stadtbibliothek e dell'America-Gedenkbibliothek (Christine-D. Sauer e Paul S. Ulrich, *Entschuldigen Sie bitte, ich suche...* (p. 238-244), dove troviamo che la formula di cortesia è accettata. Altri interventi riguardano le biblioteche di Dresda, Potsdam e Heidelberg. Kym Diprose (*Pricing the invaluable: putting a value on information in the corporate context*, "The Au-

Informazioni

non si supponga che il colle-

ma il servizio è in espansione. Al tema è dedicata la parte centrale del numero di aprile 1998 di "Buch und Bibliothek" (p. 220-256). Hermann Rösch (*Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade*

stralian library journal", Nov. 1997, p. 386-393) ammette che l'impossibilità di valutare l'informazione con criteri statistici o con il rapporto costi-benefici rende vulnerabile il servizio, mentre esistono mezzi per considerarne l'importanza all'interno dell'organizzazione. Questa considerazione di Diprose è di certo valida, ma si può estendere all'intera valutazione del servizio offerto dalla bi-



“As you all can see by this solid black line, the volume of reference questions is going up. However, this broken line indicates accurately answered reference questions.”

bioteca e alla sua utilizzazione, i cui risultati sono misurabili con difficoltà e scarsamente quantificabili, se pensiamo alla ricaduta positiva lenta, non immediata e distribuita con irregolarità. Ed è certo un aspetto che evidenzia la vulnerabilità del servizio bibliotecario, di fronte a istituzioni e ad attività pubbliche il cui effetto sia immediato. Se però ci vogliamo limitare al servizio di informazioni al banco, verifiche sul soddisfacimento e sui tempi sono stati effettuati. Joy Tillotson (*Benchmarking waiting times*, “College & research libraries news”, Nov. 1997, p. 693-694) in un controllo all'affollatissimo banco di informazioni in una biblioteca universitaria svolto per trenta ore in momenti differenti e ripetuto l'anno successivo, ha riscontrato un tempo medio di attesa di due minuti e circa tre minuti dedicati a ogni studente. Le biblioteche tuttavia secondo Steve Coffman (*Reference as others*

do it, “American libraries”, May 1999, p. 54-56) esprime la convinzione che le biblioteche dovrebbero imitare altri servizi di informazione, che hanno ridisegnato più volte la propria organizzazione per renderla più efficiente e più economica. La centralizzazione permette di distribuire il lavoro in maniera uniforme, evitando code invisibili al telefono e tempi morti, ed una segreteria elettronica può rispondere alle domande più frequenti. È da considerare che i limiti dell'orario e dell'organizzazione sovente fanno preferire Internet.

I cambiamenti tecnologici incidono profondamente sull'organizzazione del servizio e ne ampliano l'ambito, ma il mutamento non ha cambiato il ruolo del servizio informazioni nel corso di un secolo, ben al di là dunque del 1958 considerato da Sandra Ward... Così l'articolo con cui Celia Hales Mabry apre

il fascicolo di “The reference librarian” da lei curato (*Philosophies of reference service*, 1997). Ma, per rifarci a un riferimento più recente, punteremo su David A. Tyckoson (*What's right with reference*, “American libraries”, May 1999, p. 57-63), che cita con entusiasmo un articolo di William Miller, da lui considerato esemplare e rivoluzionario (e, aggiungerei, provocatorio), pubblicato dalla stessa rivista quindici anni prima (*What's wrong with reference: coping with success and failure at the reference desk*, May 1984, p. 303-306, 321-322). Nel considerare i nuovi servizi e il mutamento nella natura e nella quantità delle richieste, che coinvolgevano sempre più il personale, lamentava i limiti del materiale di consultazione, sovente invecchiato, insieme con l'insufficienza del personale di fronte alla quantità delle richieste, alla necessità di aggiornamento ostacolato dalla pressio- ➤

ne del lavoro, alla frustrazione per un lavoro ben poco riconosciuto e che finisce per essere stressante per la sua ripetitività, con una conseguente diminuzione dell'impegno a lunga scadenza. Anche per quest'ultima ragione si suggerisce una rotazione, criterio d'altronde da applicarsi in molti altri settori del servizio. Miller parlava di "valore potenziale dei nuovi servizi", in una situazione che rivelava una mancanza di previsioni e di pianificazione e anche di organizzazione tra personale con motivazioni differenti, dove compariva anche una mancanza di motivazione, condizione questa che sconsiglia l'assegnazione al servizio al pubblico. Ecco che compare anche il compito di addestrare il pubblico:

Cerchiamo di fare in modo che l'uso delle biblioteche sembri facile e piacevole. Ma il mondo reale è un luogo complesso e l'applicazione di principi anche semplici sull'uso della biblioteca è difficile e provoca frustrazione a chi non abbia esperienza.

Ma compare anche la consapevolezza del servizio da svolgere: "Come possiamo fare un piano per servire la gente se non sappiamo con certezza di che cosa essa ha bisogno?". Difficile, nella situazione attuale, giungere all'aiuto personalizzato. Né per il futuro si creda che le nuove macchine aiutino a risolvere la quantità del lavoro, perché l'intensità delle richieste non solo non diminuirà, ma aumenterà ulteriormente grazie alle nuove possibilità offerte. Occorre cambiare molto, rendendosi conto che

i bibliotecari addetti alle informazioni ed i loro superiori evitano questi problemi e lasciano decadere i servizi tradizionali analogamente a quanto avviene per il centro delle città, mentre nuovi servizi crescono e si estendono attorno ad essi.

Le analisi obiettive del servizio offerto dal banco di informazioni indicano quanto costi pretendere di continuare

Biblioteca a Friburgo Si è tenuto a Friburgo dal 25 al 29 maggio l'89° congresso delle biblioteche tedesche (*Verso il futuro senza limiti*). "Buch und Bibliothek" presenta nel numero di maggio 1999 le tre biblioteche principali della città, che conta 200.000 abitanti. La biblioteca universitaria (oltre tre milioni di volumi) nel 1998 ha dato oltre 1.700.000 libri in prestito; la biblioteca civica, che con le due succursali e il bibliobus possiede oltre 230.000 unità, ne ha date in prestito quasi 1.150.000, mentre la biblioteca della Caritsverband, di carattere storico-sociale (200.000 unità), ha prestato 60.000 pezzi.

L'apprentie sorcière Una studentessa di una scuola superiore del Wisconsin ha ricevuto una lettera di scuse per essere stata ostacolata nell'accesso a siti sulla stregoneria, sul Buddismo e sulla letteratura femminista.

Un omaggio a "Bibliofilia" "Noi, che celebreremo un modesto mezzo secolo nel 2002 se ce la faremo, porgiamo i nostri migliori auguri al nostro contemporaneo più vecchio per un altro secolo di pregevole lavoro". Così termina la nota con cui la rivista inglese "The book collector" (Summer 1999, p. 263) ricorda il centenario di "Bibliofilia", celebrato presso la Biblioteca nazionale di Firenze dal 22 al 24 aprile con un congresso internazionale e con un'esposizione dell'attività della casa editrice Olschki, che aveva iniziato la propria attività tredici anni prima della nascita della rivista. "The book collector", promette una recensione del catalogo dell'esposizione.

a fare ogni cosa per ciascuno, e a farla bene. Questa è una finzione organizzativa da scartare. Il nostro successo sta diventando un fallimento e dobbiamo riconoscere questa realtà per poterla affrontare. Ne avremo il coraggio, oppure continueremo a distruggere il nostro personale per tener viva la finzione? Dimostriamo la saggezza collettiva di riesaminare la nostra situazione e, quando ne saremo certi, di cambiarla.

Tyckoson esamina con attenzione l'articolo di Miller, a suo tempo origine di un dibattito intenso, che ancor oggi lascia aperte le risposte. L'aspetto economico non è certo migliorato; anzi, è addirittura peggiorato se si confronta il potere d'acquisto del denaro. L'impiego della tecnologia è necessario, ma non risolve il problema di fondo e gli stessi sistemi esperti, validi per campi specifici, sono falliti di fronte all'universo delle conoscenze: una semplice domanda sul limite di ve-

locità nel Montana metterebbe in difficoltà il sistema, osserva Tyckoson, senza contare che il pubblico preferisce parlare con una persona e non con una macchina. Ne è riprova la scarsissima utilizzazione della posta elettronica per rivolgere domande a distanza (una su mille si è valutato); per le richieste a distanza il telefono rimane ancora il mezzo più utilizzato (dal 10 al 20 per cento del totale). L'affidamento del servizio alle macchine può risultare efficace in centri specializzati, non di certo in biblioteche pubbliche o universitarie. Una soluzione molto seguita, benché anch'essa non priva di inconvenienti, consiste nel trasmettere ai bibliotecari le richieste non soddisfatte al banco delle informazioni, dove un personale qualificato esaudirà la maggior parte delle richieste. Il lavoro di una squadra bene affiatata darà buoni risultati, ma se affiorano differenze o rivalità l'effett-

to sul pubblico potrà essere deleterio. In realtà non molto è cambiato e “oggi la maggior parte delle sezioni di informazione funzionano esattamente nelle medesime condizioni di quindici anni fa”, anche se le conoscenze sull'informazione sono migliorate e l'apporto tecnologico ha aumentato l'attività:

Non si deve riformare il servizio di informazioni perché è fallito, ma perché è un successo. Qualsiasi inchiesta, gruppo di studio o analisi dell'utenza dirà la stessa cosa: i clienti sono contentissimi del servizio di informazioni.

La trasformazione consiste in una rivitalizzazione e rivalutazione del servizio:

Se diamo importanza al servizio di informazioni tradizionale, allora dobbiamo provvedere alle risorse necessarie. I responsabili devono decidere quali servizi sono importanti per la comunità servita dalla biblioteca e devono fornire personale e finanziamento adeguati. Se non si può ottenere il finanziamento, allora non si dovrà fornire il servizio. [...]

Il servizio di informazioni è stato inventato per aiutare a rendere la biblioteca accessibile a tutti e quello scopo è ancor oggi al centro del servizio di informazioni. Riformando le informazioni, continueremo a fornire un servizio di qualità ad ogni nuova generazione di clienti. [...]

Il servizio di informazioni continuerà a cambiare mentre cambiano le nostre fonti e le nostre tecnologie, ma l'assistenza personale da uno a uno rimarrà il suo punto fondamentale. Non abbiamo da reinventare il servizio di informazioni, ma lasciare che si sviluppi e cresca naturalmente.

Un'enfasi maggiore sull'aspetto tecnologico pongono Laura Ortega Carrasco e Egbert Sanchez Vanderkast, della facoltà di medicina di Città del Messico (*The information professional in a networked society*, “Aslib proceedings”, May 1998, p. 95-99). La diffusione del computer e la connessione in rete hanno

trasformato l'attività di un addetto alle informazioni, che è passato dalla ricerca di un libro da dare in prestito al ruolo di intermediario tra le informazioni e gli utenti. Non si deve solo pensare a soddisfare le richieste, ma all'addestramento del personale e del pubblico, alle attrezzature, alle risorse economiche (direi che, in condizioni mutate, non sono mutati gli elementi costitutivi del servizio). Gli autori rilevano la mancanza di una politica comune per affrontare i problemi, mentre le modificazioni troppo lente del profilo professionale accentuano una certa riluttanza a cambiare. Frances Hultgren e Gudrún Thórsteinsdóttir (*Reference services in Swedish public libraries and change*, “Scandinavian public library quarterly”, 1999, 2, p. 28-31) presentano i risultati di uno studio all'interno di un progetto più ampio sulle biblioteche pubbliche. A dodici bibliotecari addetti alle informazioni è stato domandato se l'introduzione della tecnologia elettronica ha cambiato il sistema. Ne è emersa la considerazione di un servizio dinamico, dove “il cambio e l'adattamento facevano parte costante dell'agenda di lavoro”, dove nuove conoscenze si aggiungevano alle cognizioni tradizionali, avendo tuttavia meno fondi a disposizione, mentre erano aumentate le spese per le macchine e al tempo stesso occorreva fronteggiare una maggiore pressione del pubblico, tra il quale era aumentato il numero degli immigrati. Le reti hanno allargato l'ambito delle informazioni. Non è da trascurare l'importanza dell'insegnamento a distanza. Anche Nancy K. Reger (*Redefining reference services. Transitioning at one public library*, “Reference & user services quarterly”, 1998,1, p. 73-75) considera i benefici per il servizio informazioni arrecati dalle fonti elettroniche, esaminando il caso della biblioteca pubblica di Baltimora. Di solito

l'informazione richiede più tempo a causa del maggior potenziale di risorse e anche per la necessità di istruire il pubblico. Manca la sicurezza concreta del libro a stampa, ma in compenso il servizio offre un'infinità di risorse. In particolare, le piccole biblioteche di quartiere, che posseggono pochi repertori, presentano nuove attrattive.

Un servizio informazioni bene organizzato, con un banco ad esso dedicato, sarà sempre affollato. Per contro, un interesse meno accentuato su questo tipo di servizio ha come conseguenza una sua scarsa utilizzazione. Eileen H. Kramer (*Why roving reference: a case study in a small academic library*, “RSA. Reference services review”, 1996, 3, p. 67-80), partendo dai risultati di un'inchiesta svolta in una biblioteca universitaria, dove era risultato che, degli studenti aiutati, pochissimi si erano rivolti al servizio di informazioni, il quale “raggiunge solo una minuscola frazione degli utenti della biblioteca”, considera le informazioni fornite all'infuori del banco riservato a quello scopo. Si conferma tra l'altro l'antica osservazione che una larga maggioranza del pubblico evita di chiedere aiuto anche quando ne avrebbe bisogno. Aiuti che poi possono risultare sbagliati, come avvertiva Martha J. Dragich (*Information malpractice: some thoughts on the potential liability of information professionals*, “Information technology and libraries”, Sept.1989, riprodotto in *The information environment*, p. 320-332), che ipotizzava le situazioni del crollo di un tetto costruito sulla fiducia di un libro vecchio di dieci anni (!), o di una condanna in seguito a cattivi consigli legali. Più seria, anche perché fondata sulla realtà, un'inchiesta segreta svolta in Norvegia nel 1994 sulla qualità delle informazioni in quarantanove biblioteche scelte tra le munici- ➤

palità superiori a 10.000 abitanti. Furono poste sei domande, uguali per tutte, prevalentemente sulla caccia alle balene; per lo più il 50-55 per cento delle risposte risultò corretto. Un'inchiesta analoga svolta in Danimarca aveva dato solo il 24 per cento di risposte corrette, contro il 12 per cento corrette solo in parte e il 4 per cento sbagliate: risultato che preoccupò non poco i bibliotecari (Sinnøve Ulvik, *Can libraries find the answer?*, "Scandinavian public library quarterly", 1997, 3, p. 4-6). Nel 1995 toccò alla Svezia un'inchiesta che riguardò cinquanta biblioteche, con trecento domande e con risultati più vicini a quelli della Danimarca: 27 per cento delle risposte corrette, 3 per cento in parte corrette, 3,3 per cento sbagliate (Britte-Lena Jansson, *A Swedish survey of the quality of reference services*, "Scandinavian public library quarterly", 1997, 3, p. 7-11).

La pressione esercitata dai mezzi di comunicazione sull'organizzazione della biblioteca tocca in particolare i bibliotecari addetti alle informazioni, tanto che "la differenza tra la sopravvivenza di un servizio vitale di informazioni in biblioteca ed una sua lenta erosione ed obsolescenza dipenderà dal ruolo assunto dal servizio stesso". Così John N. Berry (*Risking relevant reference work*, "Library journal", May 15, 1998, p. 6), che sostiene che la tradizionale posizione di non influire sulle opinioni del pubblico, che aveva condotto al timore da parte dei bibliotecari di interpretare le informazioni, oggi è cambiata:

Se in questa nuova epoca di facile accesso ad ogni genere di informazioni noi cerchiamo di sopravvivere, non abbiamo altra scelta che di innalzare noi stessi con il nostro servizio a questo ruolo di consigliere di informazioni, assolutamente necessario ma ad alto rischio. Se non offriremo quel genere di informazione professionale, chi avrà bisogno di noi?

Posizione alquanto diversa da quella di Tyckoson, come si vede, perché mette in dubbio un principio che pareva inalterato. D'altronde anche Graeme Johanson (*Information, knowledge and research*, "Journal of information science", 1997, 2, p. 103-109), nel riprendere il tema già considerato sull'interdisciplinarietà della scienza dell'informazione, nota che il bibliotecario non è un intermediario passivo tra il produttore e il consumatore della conoscenza, perché la sua esperienza lo fa a sua volta produttore di conoscenza, sia pure di seconda mano: gli esperti in informazione "hanno occasioni uniche per osservare, assistere ed influen-



zare la ricerca e la creazione di conoscenze nuove". Discordanza forse più apparente che reale, in quanto Berry non intende certo mettere in atto un processo di prevaricazione o quanto meno di condizionamento degli utenti, che di fronte a una massa di informazioni di provenienza, ampiezza e qualità estremamente disparate si possono trovare più facilmente a disagio. Due bibliotecari indiani hanno esaminato nei dettagli l'organizzazione di una biblioteca ed i suoi utenti sia reali che potenziali, considerando gli interessi, il comportamento nella ricerca, i tempi impiegati, le interviste effettuate, allo scopo di identificare e di soddisfare il fabbi-

sogno di informazioni (Francis Jawahar Devadason e Pandala Praptap Lingam, *A methodology for the identification of information needs of users*, "IFLA journal", 1997, 1, p. 41-51). Un'inchiesta in due grandi università dell'Ontario ha considerato i metodi di istruzione bibliografica applicati e ha verificato la frequente insufficienza degli studenti, nonostante le maggiori facilità concesse dalla tecnologia. Sovente i docenti non hanno una considerazione particolare della biblioteca e della sua funzione, il che incide "sul lavoro sia dei bibliotecari che del corpo insegnante nell'adempire alla missione del loro istituto". Gli studenti che fin dall'inizio non imparano i metodi della ricerca in biblioteca sono poco motivati anche in futuro, mentre il 41 per cento degli studenti interpellati ha ammesso che nel primo biennio la necessità della ricerca in biblioteca era frequente (Gloria J. Leckie e Anne Fullerton, *Information literacy in science and engineering undergraduate education: faculty attitudes and pedagogical practices*, "College & research libraries", Jan. 1999, p. 9-29). L'assistenza ai lettori è oggetto di un articolo di Maureen Kilcullen, utile anche perché contiene una bibliografia commentata (*Teaching librarians to teach: recommendations on what we need to know*, "RSR. Reference services review", 1998, 2, p. 7-18). Nel complesso per questo aspetto i bibliotecari sono autodidatti ed apprendono questa necessaria facoltà frequentando congressi e gruppi di lavoro e scambiando informazioni con i colleghi, ma i corsi appositi su questo tema sono rari. Anche Martine Blanc-Montmayeur (*Formation des usagers ou formation des bibliothécaires?*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1999, 1, p. 89-93) ammette che la letteratura professionale è molto più ricca di informazioni sugli strumenti a disposizione del

pubblico, dalla segnaletica alle guide all'uso, che sui servizi di informazione, mentre il peso maggiore verte proprio sul personale, tanto più con il moltiplicarsi delle tecniche di informazione. I rapporti con gli utenti sono troppo spesso trascurati, sostiene Jean-Philippe Lamy in un articolo sull'intervista (anch'essa poco utilizzata) (*L'entretien de référence. Une notion à introduire dans un enseignement rénové*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1998, 6, p. 52-58). Accanto alla conoscenza delle fonti di informazione occorre comprendere l'utente: di qui l'opportunità dell'intervista, che lo aiuta a circoscrivere e a definire l'oggetto della sua ricerca, in quel rapporto personale che, come abbiamo visto, è stato messo più volte in discussione e che lo stesso Lamy riconosce, domandandosi se questo rapporto personale abbia ancora motivo di esistere nell'età delle biblioteche digitali. La risposta è affermativa, perché le mutate condizioni tecnologiche non eliminano la necessità di orientare il lettore e di tradurne i bisogni "in termini comprensibili dal sistema", il che comporta ovviamente nuove capacità per il bibliotecario. Se queste ultime non sono trascurate nella formazione professionale, si riscontra invece la mancanza totale "di questa maieutica tra bibliotecario e utente":

è in questa fase della sua formazione che il bibliotecario dovrà inserire l'entusiasmo e la perseveranza a servire ogni tipo di pubblico in qualsiasi circostanza.

Così Lamy conclude il suo articolo:

Infine, badiamo a non trascurare l'essenziale. Diffuso da molti decenni su basi teoriche coerenti con l'aiuto di guide e di manuali intelligenti ed efficaci, l'insegnamento della bibliografia si limita a richiedere pochi ritocchi. L'inserimento di un apprendimento dell'intervista costituirebbe un comple-



mento indispensabile non solo a questa disciplina, ma ben oltre, all'intera educazione ai mestieri delle biblioteche e della documentazione.

Se si valorizzeranno i rapporti tra le varie ramificazioni si contribuirà a modificare l'immagine delle nostre professioni, che è ancora statica sia tra i datori di lavoro che tra gli utenti e chi si appresta agli studi sulla gestione delle raccolte e dei dati. In tal modo l'innovazione pedagogica corrisponderebbe a un bisogno reale e favorirebbe la promozione di un vasto settore di attività.

Philip C. Howze e Felix E. Uaeze (*All in the name of service: mediation, client self-determination, and reference practice in academic libraries*, "RQ", Spring 1997, p. 430-437) osservano che nel rapporto tra il bibliotecario e l'utente quest'ultimo dev'essere considerato "un partner a pieno titolo" e che sostanzialmente è lui a determinare il successo dell'informazione. Del pari, il potenziale della raccolta dovrà corrispondere all'"intimo desiderio del cliente" (traduco così un *visceral* che accentua un certo eccesso dell'articolo). Agli utenti delle risorse elettroniche è dedicato un fascicolo di "The reference li-

brarian" (60, 1988) (*Electronic resources: use and user behavior*, Hemalata Iyer guest editor). Ruth A. Palmquist e Kyung-Sun Kim (*Modeling the users of information systems: some theories and methods*, p. 3-25) considerano le esigenze degli utenti e come essi utilizzano i sistemi informativi. I metodi adottati per questo scopo si dividono in due gruppi: quelli orientati verso il sistema o verso l'utente. Nel primo "gli utenti sono considerati come destinatari passivi delle informazioni" e se ne considera un comportamento standardizzato, con variabili riguardanti l'età, il gruppo sociale ecc.; nel secondo si considerano i valori individuali in una situazione mutevole. Gli autori ritengono che l'aspetto psicologico nei rapporti con il sistema informativo non sia stato ancora studiato a sufficienza. ■

(revelli@evoluzione.it)

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Edifici nuovi e vecchi per le biblioteche
- Servizi per i lettori con difficoltà
- Ladri, vandali e affini