

Ad ogni utente il suo cd-rom

Come realizzare le guide all'uso di un servizio fondamentale della biblioteca

Indubbiamente l'informatica, in continua e rapidissima evoluzione, ha notevolmente cambiato l'approccio al reperimento dei documenti, creando e mettendo a disposizione tutta una serie di tecnologie che facilitano e velocizzano le procedure di ricerca e di recupero. Fra gli strumenti balzati a furor di popolo agli onori della cronaca, un posto di sicuro rilievo è occupato dai cd-rom. Questi hanno incontrato un successo al di sopra delle più rosee aspettative, un vero e proprio boom e la loro grande diffusione ha avuto necessariamente un forte impatto anche sul pianeta biblioteche, da sempre tramite privilegiato tra utenza (variamente considerata) e conoscenza (largamente intesa). Però non si può certo considerare il passaggio alla civiltà dell'informazione, la rivoluzione informatica, la necessità di una veloce circolazione del prodotto dell'intelletto umano e tutta la gran quantità di considerazioni che quotidianamente leggiamo a tale proposito (o sproposito) nella letteratura, professionale e non solo, senza menzionare Internet. Internet è autoreferenziale, dilagante, invadente, preceduto da una fama tale per cui tutti sanno che è tutto di tutto ed anche di più. Forse però non proporzionalmente si sono resi conto del fatto che sia un enorme contenitore completamente disorganizzato, che ha certamente dentro di tutto, ma dal quale non è assolutamente facile tirare fuori anche poco. Internet si presenta come la panacea per tutti i bisogni in-

formativi. Ma non lo è. Probabilmente, anche alla luce di queste ed altre considerazioni, non è un caso il florido perdurare ed accrescersi della tecnologia informatica su cd-rom. Il vantaggio delle ricerche bibliografiche su cd-rom, rispetto ad Internet, è di offrire la possibilità di scandagliare un gran quantitativo di dati, non casualmente vicini gli uni agli altri, bensì già selezionati, raggruppati per materia, magari indicizzati, variamente combinabili, esportabili in modo semplice e veloce in un formato a scelta. Insomma, l'utente di cd-rom può operare in modo meno dispersivo, più controllato, guidato e assistito da metodologie informatiche costruite ad hoc.

Una volta che i bibliotecari abbiano deciso di confermare e al tempo stesso rinnovare il proprio ruolo di ponte tra informazioni ed esigenze informative, metabolizzato la necessità di aggiornarsi (tecnicamente e professionalmente) allo scopo di non restare fuori dall'iter documentario, sarà immediatamente sentita la necessità di realizzare un servizio di cd-rom. Compito non semplice per la biblioteca sarà inizialmente quello di individuare e scegliere, tra la ormai vastissima produzione, i cd-rom più utili al proprio bacino di utenza. Una volta effettuata la scelta, i cd-rom si rivelano strumenti flessibili in grado di offrire in genere un approccio semplice per ricerche bibliografiche anche di livello specialistico avanzato. Ovviamente non basta creare il servizio, occorre

anche e soprattutto fare in modo che questo funzioni, ed essere eventualmente in grado di far fronte ad un graduale aumento di richieste di accesso a questo tipo di ricerca. Pubblicizzare l'intera operazione o l'ultimo cd-rom entrato a far parte della collezione della biblioteca è indispensabile. Inutile voler implementare e gestire un servizio se nessuno sa che lo si fornisce, ma se la notizia viene debitamente diffusa, questo non stenterà a decollare. Probabilmente quando i frequentatori della biblioteca sapranno di poter contare sui cd-rom per i loro studi bibliografici e ne avranno personalmente testato le possibilità offerte e l'efficacia delle ricerche, assisteremo ad un passaparola tra utenti e il servizio dovrà forse essere regolamentato in modo tale da garantire a tutti le stesse possibilità di accesso. Potremmo dire che i cd-rom sono, per la biblioteca, un successo garantito da valorizzare e sfruttare al meglio.

Un problema da non sottovalutare assolutamente è quello rappresentato dall'istruzione all'uso di questi strumenti. È probabile che giungano in biblioteca utenti in grado di orientarsi e districarsi agevolmente tra le informazioni contenute nel database grazie ad una preesistente personale conoscenza degli strumenti informatici, o utenti che per una particolare affinità con questi strumenti si sentano comunque in grado di impararne velocemente le funzioni, di sfruttarne al meglio le potenzialità e di impostare autonomamente strategie di ricerca efficaci. È altrettanto facile che si rivolgano alla biblioteca utenti che, seppure a completo digiuno di conoscenze informatiche, dopo una breve presentazione e spiegazione sull'uso del prodotto da parte del bibliotecario, si sentiranno di voler effettuare dei tentativi di ricerca autonomi e saranno

poi in grado di utilizzare il prodotto da soli. Certamente però apprenderà in biblioteca anche chi vorrebbe poter sfruttare le potenzialità, ma si sente oltremodo impacciato nei confronti delle nuove tecnologie e, per una sorta di chiusura mentale aprioristica nei confronti di tutto ciò che ha anche lontanamente a che fare con l'informatica, è convinto che non sarà mai in grado di imparare neanche le più semplici funzioni. Il bibliotecario addetto al servizio di reference sarà sempre disponibile a chiarire i dubbi, a illustrare le caratteristiche di contenuto di ogni database bibliografico, a indicare le migliori strategie di ricerca, a mostrare quale sia il cd-rom più adatto a questo o a quel particolare tipo di studio, ma è necessario ricordare che spesso le biblioteche devono fare i conti con croniche carenze di personale e dunque il bibliotecario addetto al servizio di reference non svolge solo ed esclusivamente quel delicato compito, ma deve temperarlo con altri, altrettanto importanti. Insomma, non sempre colui che conosce a fondo i segreti di un cd-rom può essere disponibile a trasmettere le sue conoscenze ad altri. Allora, per ovviare almeno in parte a questi inconvenienti, potrebbe essere utile predisporre una guida che metta in grado l'utente di effettuare una autonoma ricerca sui cd-rom posseduti dalla biblioteca. Nel considerare quelle che dovrebbero essere le caratteristiche specifiche e i requisiti essenziali di questo genere di guide, occorre tenere sempre presente a chi è indirizzato il servizio, per avvicinarsi il più possibile alle sue esigenze. Generalmente i cd-rom giungono in biblioteca accompagnati da un manuale d'uso. Si tratta solitamente di istruzioni corpose e informazioni dettagliate di vario genere. Inutile

illudersi, anche l'utente più scrupoloso e volenteroso non avrà mai il tempo e tantomeno la voglia di leggersi tale materiale di presentazione. È allora necessario che il bibliotecario faccia questa fatica in sua vece. Inutile dire che l'addetto al servizio di reference deve saper utilizzare al meglio tutti gli strumenti di ricerca bibliografica che la biblioteca possiede e mette a disposizione della propria utenza. È dunque indispensabile imparare, di ogni cd-rom, la materia trattata, la struttura del database, la tipologia del materiale contenuto, la copertura spaziale e temporale, le opzioni di ricerca, le possibilità di output.

La guida per l'utente deve necessariamente essere essenziale, breve, di agile consultazione, costruita in modo tale da non far perdere tempo prezioso. L'utente non avrà alcuna necessità di conoscere i requisiti hardware del computer che supporta il cd-rom. Tali nozioni saranno dunque di esclusivo interesse del bibliotecario e potranno essere tranquillamente risparmiate. Di fondamentale importanza sono invece tutte le informazioni relative al contenuto del cd-rom: la materia oggetto del database, la copertura temporale e linguistica, la tipologia dei documenti considerati, il linguaggio di interrogazione, la possibilità o meno di utilizzare gli operatori booleani (*and, or, not*), la presenza di informazioni primarie (articoli full-text), oppure solo informazioni secondarie (riferimenti bibliografici), la presenza o meno di abstract.

Altre informazioni indispensabili saranno poi, ovviamente, quelle relative alle modalità di ricerca. A tale proposito sarà utile redigere un elenco dei principali tasti funzione (se si tratta di un cd-rom in modalità dos) con una descrizione sintetica dell'operazione effettuata per loro tramite, o un

rapido excursus delle opzioni di ricerca previste dai menu (se il cd-rom opera in modalità Windows).

L'importante è non perdere di vista l'indispensabile caratteristica di brevità ed evitare di lasciarsi prendere la mano da un eccesso di zelo andando a descrivere tutte le possibili ed immaginabili strategie di ricerca, ogni minima variante nell'uso di una funzione, tutta la casistica dei risultati ottenibili. I casi troppo particolari, le varianti statisticamente poco rilevanti, le ricerche realisticamente poco ricorrenti verranno affrontate di volta in volta per evitare di appesantire, con un surplus di informazioni di certo scarsamente utilizzate, la guida che ci si è proposti di realizzare.

Occorre organizzare la guida strutturandola in una griglia di informazioni standard da ripetere per ogni cd-rom. In tal modo sarà facilitata anche la consultazione di questo materiale. In breve la struttura base dovrebbe prevedere:

– come premessa, l'elenco generale dei cd-rom posseduti dalla biblioteca e le generali modalità di consultazione de-

gli stessi;

– per ogni cd-rom, una breve introduzione al suo contenuto (materia, copertura temporale e linguistica, tipologia dei documenti, fonti primarie o secondarie);

– le procedure per partire (inserire il cd-rom nel lettore o cliccare su una specifica icona presente sul desktop del PC dedicato alla consultazione);

– le procedure per iniziare la ricerca (l'uso dei menu previsti dal software o dei tasti funzione, i tipi di ricerca, i caratteri jolly, gli operatori logici);

– le procedure per visualizzare i risultati (l'elenco dei record recuperati e il singolo record nei vari formati disponibili per la visualizzazione);

– le procedure per stampare o salvare i risultati (le opzioni e i formati di uscita sulla stampante o di salvataggio su floppy).

Forse, anche nel caso dei cd-rom e della redazione di guide che siano di supporto agli utenti nell'uso di questi strumenti per la ricerca bibliografica occorre, ancora una volta, ispirarsi a Ranganathan e far tesoro dei suoi mai troppo citati principi:



- i cd-rom sono fatti per essere usati;
- ad ogni utente il suo cd-rom;
- ad ogni cd-rom il suo utente;
- risparmia il tempo dell'utilizzatore di cd-rom;
- i cd-rom sono un servizio che cresce.

Silvia Sabbatini