

---

**International yearbook of library and information management 2001/2002. Information services in an electronic environment**  
 edited by G.E. Gorman,  
 London, Library Association Publishing, 2001

---

Questo annuario è destinato a professionisti dell'informazione che lavorano in varie tipologie di servizio e vogliono riflettere sui temi di grande attualità professionale senza rinunciare però a una visione d'insieme, assicurata dal carattere monografico dei volumi.

Il 2001/2002 fa parte di una trilogia, curata da Gary Gorman dell'Università della Nuova Zelanda: lo scorso anno si era parlato di sviluppo e gestione delle collezioni (*Collection management*); il prossimo anno l'annuario sarà dedicato al tema delle biblioteche digitali. Il volume di quest'anno è dedicato invece al tema dei servizi di informazione negli ambienti mediati dal computer: è suddiviso in cinque parti, con capitoli scritti da autori diversi. Il progetto dell'annuario, volu-

to dall'associazione bibliotecaria inglese, è davvero di respiro globale perché tratta di argomenti dibattuti sulla letteratura professionale a livello internazionale. Tuttavia gli autori anglosassoni dominano e gli esempi di buone pratiche e di casi, così come la bibliografia, ne sono fortemente condizionati. In ogni caso, diciamo subito che anche il lettore italiano, distante dai casi citati, potrà avvertire un senso di familiarità e sistematicità dalla lettura dell'annuario o di qualche sua parte anche per la chiarezza dell'esposizione. I temi affrontati sono infatti in prevalenza di interesse corrente anche in Italia.

La prima parte, *The evolution of information services*, è introduttiva rispetto alle altre e presenta in un solo capitolo lo stato dell'arte dei servizi di reference "dopo Internet", con una eccellente bibliografia.

Segue *Information services in different types of libraries*, dove si parla dell'impatto di Internet sui servizi delle biblioteche pubbliche (il riferimento è quasi esclusivamente alle esperienze degli Stati Uniti), di comportamenti degli utenti nei servizi di informazione elettronica (EIS) principalmente accademici e della Gran Bretagna, di servizi on line destinati ai giovani e in particolare a quella che è stata definita la generazione dei "clickerati kids". Questa parte dell'annuario si chiude con il capitolo dedicato all'esperienza danese della DEF (acronimo che sta per Denmark's Electronic Research Library), struttura di secondo livello destinata a supportare altre biblioteche di ogni tipologia ma che si rivolge anche agli utenti finali. La DEF è stata avviata dal governo nel 1998 con un piano di sviluppo quinquennale predisposto da una "major" della consulenza di direzione; qui troviamo illustrato il piano negli aspetti organizzativi, cosa



notevole.

La terza parte del volume, *The delivery of information services*, è la più impegnativa e non solo per la consistenza! Si tratta qui infatti tutti quegli argomenti un poco spinosi, tanto di natura tecnica quanto di ordine giuridico, che ci affliggono quotidianamente nelle cronache, nelle liste di discussione, nel dibattito che sta avvenendo un po' in tutti i grandi paesi industrializzati tra i bibliotecari di reference, gli esperti di editoria elettronica, gli ingegneri che presidiano sistemi di information retrieval dal funzionamento sempre più "ermetico" e i manager di nuovi servizi di informazione e formazione on line. Il capitolo dedicato agli standard, definiti opportunamente "the invisible foundation of electronic information delivery", delude per il carattere davvero molto introduttivo e poco specifico (non si considerano gli standard in corso di sviluppo nel campo del reference ma probabilmen-

te questo è il settore dove più arduo è l'aggiornamento, in genere molto buono in tutti gli altri capitoli). Al contrario, il capitolo dedicato alle implicazioni del copyright nei servizi di document delivery – curato da Judy Watkins della British Library – affronta con chiarezza e senza la più pallida tentazione polemica né il ricorso a facili luoghi comuni una serie di controverse questioni che si dibattono un po' in tutti i paesi più industrializzati.

La quarta (*Information literacy – a key service*) e la quinta parte (*The measurement of information services*) del volume sono certamente interessanti ma sono anche, purtroppo, quelle in cui l'impronta anglosassone rende più sofferente il lettore italiano, dal momento che si fa qui riferimento a tradizioni di politica dell'informazione e di gestione dei servizi di informazione pubblici che noi non abbiamo.

Brunella Longo