

L'offerta di informazioni

È risaputo che il termine *informazione* si presta a una varietà di definizioni, confermata – per lo meno in confronto con l'inglese – dalla non perfetta coincidenza semantica nelle due lingue. L'inglese *information* non ammette il plurale, il che non consente di abbinare il significato generale a quello di notizia singola, come avviene per l'italiano che può avere quindi il plurale, corrispondente all'inglese *news* che per contro è privo di singolare. Per non contare che le informazioni proposte come servizio dalla biblioteca sono chiamate sovente *reference* anche da noi, in quell'angloitaliano a volte abusato, mentre in inglese quel termine è impiegato anche per le pubblicazioni compilate allo scopo di dare informazioni isolate, e che noi preferiamo ancora, almeno per il momento, chiamare con l'espressione italiana di *opere di consultazione*. Frank Webster (nomen omen!) nel presentare il termine *information* (*Information: a sceptical account*, "Advances in Librarianship", 24 (2000), p. 1-23) conferma l'estrema duttilità della parola, che può assumere connotazioni diversissime, tanto che qualcuno ne ha trovate ben quattrocento definizioni. Né l'espressione *società dell'informazione* pare giustificata dal fatto che l'informazione possa essere oggetto di occupazione e di educazione; Webster d'altronde rifiuta l'equazione "più informazioni eguale società dell'informazione", perché non si tratta di un problema quantitativo. In o-

gni epoca, poi, l'informazione è sempre stata importante e per tutti i tempi si potrebbe parlare di "rivoluzione dell'informazione", sicché l'entusiasmo per le tecnologie più recenti presenta il rischio di un "futurismo tecnologico". L'uso crescente di Internet è – ancora a detta di Webster – proprio di una minoranza, mentre le biblioteche occupano sempre un primo piano, e i siti migliori in Internet sono di istituzioni pubbliche: la molteplicità stessa delle fonti di informazione è causa di un declino nella qualità delle informazioni.

Sheila Webber e Bill Johnston individuano una serie di elementi in successione, che iniziano con il riconoscere il proprio bisogno di informazioni, per proseguire

con il saperne individuare le fonti e quindi con il saperle valutare e integrare nella conoscenza (*Conceptions of information literacy: new perspectives and implications*, "Journal of Information Science", 2000, 6, p. 381-397). La capacità di cercare informazioni in biblioteca ha creato da sempre una distinzione nel suo uso tra chi sa e chi non sa, alla quale la biblioteca ha cercato, o avrebbe dovuto cercare, di porre rimedio non certo annullando il divario, ma comunque riducendolo. Basti pensare alla difficoltà che trovano molte persone nella ricerca catalografica o nei repertori di consultazione, che potrebbe essere evitata dalla scaffalatura aperta, ancor oggi ignorata da biblioteche che a torto si chiamano pubbliche. La libertà intellettuale include l'accesso universale alle informazioni, ma gli ostacoli alla conoscenza sono molteplici: dalla lingua alle capacità individuali alle barriere sociali ed economiche; avverte Paul R. Burden (*The key to*

intellectual freedom is universal access to information, "American Libraries", Sept. 2000, p. 46-49). Egli ricorda che in un dipinto del Campidoglio dell'Illinois, a Springfield, i libri figurano chiusi a chiave. I bibliotecari hanno il compito di organizzare le informazioni e di insegnare a valutarle, utilizzando la tecnologia, mentre non spetta a loro intervenire sull'uso delle cattive informazioni, neppure con i bambini, e quest'ultima è un'opinione che ha visto schieramenti opposti senza risparmio di colpi. Oggi poi è facile constatare che la divisione tra gli *haves* e gli *have-nots* risulta ulteriormente accentuata dalla "divisione digitale", che solo in parte può essere rappresentata semplicisticamente da un allargamento della forbice, in quanto può riguardare persone che sono in grado di utilizzare i servizi bibliotecari tradizionali. In questa rubrica abbiamo già considerato il fenomeno in varie occasioni e certamente lo tratteremo ancora.



Può essere invece opportuno ricordare l'effetto delle tecnologie avanzate dell'informazione nei paesi del terzo mondo. Interessanti a questo proposito sono due articoli pubblicati a breve distanza da "The International Information & Library Review". Il primo proviene dall'università della Sierra Leone e pone in evidenza l'eccesso di informazioni nei paesi sviluppati rispetto alla scarsità di informazioni in quelli in via di sviluppo, differenza che tende ad allargarsi: "L'idea di una società dell'informazione non è un fenomeno universale". In quei paesi una notevole maggioranza non è in grado di leggere e di scrivere e vive in zone rurali, dove le comunicazioni sono più difficili, mentre la povertà rende impossibile l'acquisto di attrezzature. Per molti versi manca l'autonomia: da un lato esistono limiti alla libertà di espressione e la stampa è controllata o influenzata da interessi esterni o locali, dall'altro lo stesso largo impiego di lingue straniere nella stampa è di ostacolo alla diffusione delle informazioni e le biblioteche, poco attrezzate, non rispondono alle necessità della popolazione (John Abdul Kargbo, *Narrowing the information divide*, March 2002, p. 97-105). L'altro articolo è di una bibliotecaria keniota, Roselyn Mungai (*Information in a networked world: the developing world perspective: challenge of globalization for female journalists in the new millennium*, June 2002, p. 183-185), la quale afferma che in Africa l'avvento di Internet ha agito su tutti gli aspetti della vita quotidiana. I giornalisti (e le poche giornaliste) sono passati dalla scarsità di informazioni alla

scelta tra molte e alla circolazione di molti documenti attraverso la posta elettronica, compresi quelli riguardanti i diritti delle donne, sicché "la tecnologia facilita un genere diverso di globalizzazione". Non tutti però hanno accesso a Internet e anche per questo occorre combattere con tutti i mezzi di informazione. Molto diverso dunque il tono dei due articoli, il che è ben comprensibile per la diversità dell'oggetto in un società dove la separazione tra una forte minoranza letterata e il resto della popolazione è estremamente accentuata. Lo stesso periodico, particolarmente attento alle biblioteche del terzo mondo, contiene una conferma di questo divario in un intervento di Subbiah Arunachabam (*Information for research in developing countries – Information technology, a friend or foe?*, June/Dec. 2003, p. 133-147): le risorse elettroniche e in particolare Internet accentuano la distanza nell'accesso alle informazioni tra i paesi avanzati e quelli in via di sviluppo, fino ad escludere i ricercatori dei paesi poveri dalla partecipazione alla collaborazione internazionale. L'autore, indiano, accenna alle iniziative in atto per ovviare all'inconveniente. Jean Shaw (*African digital divide*, "Library + Information Update", Aug. 2002, p. 49) conferma l'enorme divario digitale nelle popolazioni africane, anche se in alcuni paesi si fa molto per tentare di ridurlo.

Un buon servizio di informazioni costituisce una delle tante spie che consentono di valutare la validità della biblioteca, ben al di là del tradizionale conteggio dei prestiti, come d'altronde tut-

te le valutazioni quantitative basate sull'uso, le quali "non riflettono il vantaggio ottenuto dall'utente". Così Joan C. Durrance e Karen E. Fisher (*Determining how libraries and librarians help*, "Library Trends", Spring 2003, p. 541-570), che ritengono giustamente più significative le inchieste sul servizio di informazione. Anche in questo caso la centralità dell'utente – che comunque è sempre stata posta in primo piano da un buon servizio, in ogni tempo – ha importanza essenziale, tanto che le autrici ritengono che l'accuratezza e la precisione non sono "l'unica e forse neppure la più importante misura dell'efficacia dell'informazione, perché si basano sulla domanda anziché su chi la fa". Un buon indicatore è costituito dal desiderio di ritornare dal bibliotecario. Secondo John V. Richardson jr. i bibliotecari si sottostimano: "Facciamo il lavoro di informazione molto meglio di quanto pensassimo di farlo". La famosa regola del 55 per cento, che starebbe a significare la percentuale di risposte soddisfacenti, non è mai stata dimostrata e non corrisponde alla verità, se uno studio sul soddisfacimento del pubblico basato su un campione di oltre 3.500 richieste in dodici biblioteche pubbliche della California meridionale ha fatto salire al 90 per cento la percentuale delle risposte soddisfacenti (*Reference is better than we thought*, "Library Journal", Apr. 15, 2002, p. 41-42). Secondo alcuni – ma l'opinione non è condivisa da molti – con l'avvento dell'era digitale i valori essenziali sono rimasti immutati, così come le aspettative del pubblico. Così David A. Tyckoson (*What is the best model of*

reference service?, "Library Trends", Fall 2001, p. 183-196), che riconosce l'inesistenza di un modello universale e conferma l'importanza dell'istruzione del pubblico all'uso della biblioteca. Nello stesso numero (*Technological advances in reference: a paradigm shift?*, Evelyn L. Curry issue editor) Michael Gorman (*Values for human-to-human reference*, p. 168-182) considera l'importanza del rapporto umano, con i suoi valori di sempre (l'anno prima Gorman aveva pubblicato presso l'ALA il suo *Our enduring values*). Di interesse particolare è l'intervento di Bill Katz (*Long live old reference services and new technologies*, p. 263-285), che vede tutte le risorse tecnologiche innestate sullo spirito dell'informazione tradizionale, al fine del ricupero dei dati: è il bibliotecario addetto alle informazioni che deve risolvere la lotta tra la tradizione e la tecnologia. Anche Chris Ferguson è d'accordo e conviene con Tyckoson che nonostante gli enormi cambiamenti non solo tecnologici, ma anche delle necessità degli utenti, il servizio di informazioni non sia gran che cambiato. Occorre di certo modificarne la struttura, con una stretta collaborazione tra bibliotecari e informatici, per il servizio in sede e per quello a distanza: "I bibliotecari hanno bisogno dei tecnici, e viceversa". Il discorso, rivolto alle biblioteche universitarie, ha in effetti una validità ben maggiore: "Che lo vogliamo o no, siamo destinati a diventare molto più di quello che siamo adesso, oppure molto meno". E sostanzialmente Steve McKenzie e Jonathan D. Lauer sono sulla stessa linea, quando sostengono

che l'entusiasmo attuale per l'informazione "virtuale", una "infatuazione di lunga data dei bibliotecari per la tecnologia – affascinati dagli ultimi gadget alla moda", presenta un avvenire incerto, non destinato a sostituire le modalità tradizionali (*Le travail de référence virtuel. Un service surestimé, gonflé et pas même réel*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2003, 4, p. 63-65). Qualcosa di simile dice Brian Kenney (*Live, digital reference*, "Library Journal", Oct. 1, 2002, p. 46-50), nel domandarsi se l'informazione digitale non sia un entusiasmo passeggero, per ammettere quindi che essa si va diffondendo rapidamente in ogni tipo di biblioteca. La possibilità poi di servire gli utenti a distanza induce Kenney a porre la domanda se un bibliotecario debba stare in biblioteca per essere un bibliotecario.

Le opinioni opposte comunque prevalgono. Il mondo digitale ha influito radicalmente sul servizio di informazione, affermano Joseph Janes e Chrystie Hill (*Finger on the pulse. Librarians describe evolving reference practice in an increasingly digital world*, "Reference and User Services Quarterly", Fall 2002, p. 54-65), secondo i quali dalle ricerche effettuate prevale l'opinione che aumenti la richiesta di aiuto tecnologico agli strumenti di ricerca, mentre il bibliotecario pare meno considerato come fonte di informazioni: "I bibliotecari si trovano al centro di un mutamento esteso ed importante con l'evolversi dell'informazione per adattarsi a un mondo sempre più digitale". Gli autori ammettono però che occorrono ulteriori ricerche, in

ambienti differenti, per valutare meglio le trasformazioni in atto. Decisamente favorevoli all'impiego di Internet nel servizio di informazione si sono dichiarati da tempo Joseph R. Zumalt e Robert W. Pasicznyuk (*The Internet and reference services. A real-world test of Internet utility*, "Reference & User Services Quarterly", 1998, 2, p. 165-172), che in un esperimento (con l'esclusione delle ricerche a pagamento) hanno ottenuto 129 risposte su 209 domande, con una percentuale ritenuta discreta (ma, aggiunto, molto più vicina al 55 che al 90 per cento!). Alquanto diversa sul valore del servizio informazioni è l'opinione di Thomas H. Ballard, che in un'opera alquanto critica sulle biblioteche pubbliche (*The failure*

of resource sharing in public libraries and alternative strategies for service, Chicago, American Library Association, 1986) sosteneva che il servizio di informazioni comporta di solito domande orientative e risposte brevi e di rado ricerche complesse, sicché non richiede normalmente una grande professionalità. Repertori costosi, come *Facts on file*, non sono mai cercati. Ballard prevedeva già allora che con l'automazione il servizio sarebbe potuto risultare più produttivo. La necessità di ridurre i costi del servizio rendeva necessario considerare la centralizzazione delle informazioni (p. 229-234). Ancora più radicale è l'opinione espressa in un articolo di grande interesse (Rolf Hapel, Volker Pirsich e Thierry Giappiconi, *Les ser-*

vices Internet des bibliothèques. Une étude du "réseau international des bibliothèques publiques" de la Fondation Bertelsmann, "Bulletin des bibliothèques de France", 2001, 3, p. 4-12). Gli autori (un danese, un tedesco e un francese) considerano la scelta di Internet obbligata in tutti gli istituti dedicati alla conoscenza, dove peraltro lo sviluppo privato rende sempre meno necessaria la biblioteca per questo servizio. A volte i servizi elettronici completano quelli tradizionali, mentre talora li sostituiscono; comunque l'intermediazione umana rimane insostituibile (d'accordo almeno in questo con Gorman) e l'acquisto dei diritti rende possibile alle biblioteche di stabilire una parità di accesso a tutte le informazioni. I servizi di informazione per il commercio e per l'industria, con siti appositi, sono molto diffusi in America settentrionale e Scandinavia; alcune biblioteche offrono guide a Internet secondo temi determinati, mentre altre offrono raccolte di immagini, destinate queste ultime ad avere un forte sviluppo. I servizi di informazione applicano anche la cooperazione. Notizie dettagliate sullo studio della Fondazione Bertelsmann circa lo sviluppo dei servizi elettronici nelle biblioteche pubbliche si possono trovare direttamente in rete (www.bertelsmann-stiftung.de/inoeb). Nicola Franklin (*Have information professionals missed the boat?*, "Library + Information Update", Dec. 2002, p. 18) ritiene necessario che i bibliotecari conoscano a fondo la struttura e i processi informativi, per evitare di ridursi a semplici esecutori con la conseguenza di vedere squalificata la pro-

Promozione Il sistema delle biblioteche pubbliche di Dresda si è servito di una squadra di calcio per far conoscere il proprio servizio, con proiezioni pubblicitarie nei cinema e alla televisione e con cartelloni nelle strade cittadine e della rete periferica. Il costo complessivo è risultato di 11.650 euro, così suddiviso: progettazione 1.500, allestimento 7.000, proiezione nei cinema e alla televisione per cinquanta giorni 1.700, autotracce per ventotto giorni 1.450 ("Buch und Bibliothek", Mai 2003, p. 283-285).

Importanza dimezzata L'associazione inglese CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals) ha reagito violentemente al suggerimento proveniente da una commissione finanziaria di attribuire alle biblioteche la metà del peso concesso agli altri servizi degli enti locali ("Library + Information Update", Sept. 2002, p. 3).

L'astuto vegliardo Un ottantaquattrenne è stato inviato a giudizio per aver rubato libri per il valore di 26.000 dollari in due biblioteche pubbliche della California. Dopo averli presi regolarmente in prestito, a casa eliminava le strisce magnetizzate di controllo e li restituiva, per riprenderseli successivamente dalla scaffalatura e portarseli via. Non è stato incarcerato per via dell'età, ma è stato bandito dalle biblioteche della contea. Eppure, a detta del personale, era così simpatico... ("American Libraries", March 2002, p. 29).

pria professionalità. Franklin lamenta che ancora molti sostengono che l'organizzazione della conoscenza (KM) non sia che un nuovo nome per indicare quello che si è sempre fatto (ne abbiamo visto alcuni esempi poco fa). Sia nell'attività commerciale che nelle istituzioni pubbliche il movimento verso l'informazione digitale coinvolge ormai ampie categorie di persone, dalle quali i bibliotecari corrono il rischio di estraniarsi.

Sulla centralizzazione del servizio di informazioni, nell'ambito di una cooperazione che comprende anche la catalogazione e il prestito, con una tessera comune valida per tutte le biblioteche, è interessante la notizia del contratto tra un gruppo di piccole biblioteche della Finlandia settentrionale (Eila Ainali, *New tasks for librarians – the small library perspective*, "Scandinavian Public Library Quarterly", 2002, 4, p. 18-20). In Norvegia esiste un servizio gratuito di informazioni su scala nazionale (www.bibliotekvakten.no) che non richiede alcuna forma di iscrizione e permette sia la chat ("un genere di conversazione per iscritto") che la posta elettronica (Solveig Eik, *Hi, what can I do for you?*, "Scandinavian Public Library Quarterly", 2003, 1, p. 4-7). Si sostiene da altre parti che le possibilità offerte dalla ricerca in Internet, senza intermediari, in biblioteca e fuori, riducono di molto le prestazioni del servizio di informazioni. Pare al sottoscritto che questa verità indiscutibile sia compensata dall'enorme aumento delle persone che cercano informazioni in Internet: è forse un fenomeno analogo alla diminuzione percentuale di chi

legge, compensata dall'aumento delle persone in grado di leggere.

Importanza particolare hanno le informazioni sulle attività governative e delle amministrazioni locali, che non sono sempre utilizzate al meglio delle possibilità, in particolare da certi gruppi sociali. Dal risultato di un'inchiesta promossa dalla British Library, Rita Marcella e Graeme Baxter trovano conferma che molti non utilizzano i servizi delle biblioteche come potrebbero, mentre altri non ne sono in grado (*The impact of social class and states on citizenship information need: the results of two national surveys in the UK*, "Journal of Information Science", 2000, 4, p. 239-254). Le informazioni sull'attività delle amministrazioni locali si sono accresciute con l'avvento di Internet, osservano Joan C. Durrance e Karen E. Pettigrew (*Community information: the technological touch*, "Library Journal", Febr. 1, 2000, p. 44-46), ma a loro avviso le informazioni a stampa sono ancora più diffuse, mentre le notizie nella rete hanno la seconda posizione.

Un campo particolare riguarda le informazioni all'industria, un servizio che alcuni vorrebbero a pagamento in quanto svolto a finalità di lucro, mentre in certe condizioni, ad esempio in paesi con scarsa densità di popolazione, esso consente di superare o di attenuare le difficoltà dovute alle distanze. Interessante, anche se alquanto data, l'inchiesta telefonica tra 994 responsabili di ditte inglesi ricordata da Jenny Baxter (*The trade in information*, "Library Association Record", Jan. 1997, p. 28-29),

che ha rivelato una forte variazione nell'interesse all'informazione, sovente casuale, senza che entri nel vivo dell'organizzazione aziendale. Il 40 per cento degli interpellati ha dichiarato di non avere una politica delle informazioni; il 19,8 invece prevede uno stanziamento apposito, più frequente nel caso delle ditte più grandi. Moltissime sono state le risposte incerte, a dimostrazione e conferma dello scarso peso dato all'informazione. Il 39 per cento possiede una biblioteca o un servizio di informazioni e un ulteriore dieci per cento ha contatti esterni: quindi oltre la metà non possiede strutture interne o esterne. Il 74,6 per cento tiene le informazioni solamente per l'interno e circa un quinto impiega comunicazioni elettroniche, mentre l'uso di cd-rom e di Internet è minimo (ma è verosimile che questi dati a distanza di quasi sette anni siano da modificare). Alcuni settori dell'industria attribuiscono maggiore importanza alle informazioni, ad esempio in finanza, agricoltura, pesca, distribuzione e in temi riguardanti i boschi, le foreste e gli alberghi. In particolare le ditte che lavorano con enti governativi e finanziari prevedono più facilmente stanziamenti appositi. L'attività meno interessata alle informazioni risulta essere l'edilizia. Il servizio di informazioni all'industria ha preso molto sviluppo in Russia in seguito agli avvenimenti politici, tanto per le informazioni esterne al territorio quanto per quelle interne, relative sia al commercio con l'estero, in inglese, che quelle riguardanti il mercato locale, in russo (Tania Konn, *Business information developments: the Russian experience 1989-*

1997, "Journal of Librarianship and Information Science", March 1998, p. 25-34). Un curioso confronto tra paesi diversissimi come cultura e organizzazione, la Cina e il Canada, ha rivelato somiglianze notevoli sia per le preferenze per le fonti di informazione (conoscenze dirette da persone, ad esempio clienti, rispetto a quelle formali, ad esempio pubblicazioni), sia per la scarsa utilizzazione di fonti elettroniche. Il confronto è il risultato di quattro inchieste sulle fonti di informazione in industrie piccole e medie (Liwen Qiu Vaughan, *A cross-cultural comparison of business information use*, "The International Information & Library Review", June 1998, p. 157-168).

Régis Debray (*Les révolutions médiologiques dans l'histoire. Pour une approche comparative*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2000, 1, p. 4-12) trova analogie tra le grandi rivoluzioni (scrittura, stampa, automazione), con le loro speranze e con i loro timori: "la navigazione in Internet racchiude tanto la capacità di informazione quanto il disorientamento"; "il peggior nemico del libro è la rapidità, l'accelerazione delle cose. Ma forse è anche il suo alleato segreto, poiché la fuga di tutto aumenta la necessità di punti fissi e di lentezza". La rete facilita la ricerca interdisciplinare, in quanto la convergenza delle informazioni consente la riunione di fonti diverse e di diversi mezzi di comunicazione e coinvolge pesantemente il ruolo della biblioteca, nota a ragione Jean-Marc Alain (*La convergence: enjeux et défis*, "Documentation et bibliothèques", avr./juin 2001, p. 71-74). In

questo senso lo scarso successo della comunicazione interdisciplinare, lamentato tempo addietro da Mark A. Spasser (*The enacted fate of undiscovered public knowledge*, "Journal of the American Society for Information Science", Aug. 1997, p. 707-717), appare attenuarsi. Spasser si riferisce in particolare alle osservazioni di D.R. Swanson, che avevano destato attenzione nel mondo della scienza delle informazioni, anche se ricordate poco e con sufficienza in ambiente biomedico, per la possibilità di acquisire conoscenze nuove in un settore dello scibile ricavandole da notizie conosciute in un altro settore ("conoscenza pubblica ignota"). Si può leggere in proposito il contributo di Roy Davies, *The creation of new knowledge by information retrieval and classification*, "The Journal of Documentation", Dec. 1989, p. 273-301 (trad. italiana in "Biblioteche oggi nel mondo", suppl. al n. 6, 1990 di "Biblioteche oggi", p. 87-117).

L'uso di Internet da parte dei bambini, anche come strumento di apprendimento, è stato studiato in una scuola suburbana canadese dove si è considerato il comportamento dei 54 studenti di due seste classi (11-12 anni di età) per ricerche sui giochi olimpionici invernali di Nagano. Ogni studente ha scelto uno dei quattordici sport rispondendo a una serie di domande (storia, medaglie, dieta, droga, organizzazione, allenamenti ecc.). La metodologia della ricerca è molto diversa rispetto ai libri; è essenziale il linguaggio e in una scelta rapida tra molti dati è facile perdere informazioni importanti (Leanne Bowler, Andrew Large e Gill Rejs-

kind, *Primary school students, information literacy and the Web*, "Education for Information", Sept. 2001, p. 201-223). In ambito scolastico l'interesse maggiore sull'uso di Internet riguarda tuttavia l'università e in particolare gli studenti dei primi anni. Così in un numero di "The Reference Librarian" (74, 2001) dedicato all'impatto di Internet sui servizi di informazione, dove Joseph E. Straw considera la prevalenza ormai netta delle fonti elettroniche di informazione rispetto a quelle a stampa (*From magician to teachers: the development of electronic reference in libraries: 1930-2000*, p. 1-12). Tuttavia nel numero precedente della stessa rivista Sandra Jenkins (*Looking at our users*, 73, 2001, p. 229-241) aveva notato che gli studenti dei primi corsi non conoscono a sufficienza i repertori di consultazione e neppure il servizio di informazioni, con effetti negativi sulle loro esercitazioni. E un'inchiesta ha rivelato che il materiale a stampa è consultato più di quello elettronico. Al contrasto tra queste opinioni pare forse pongano rimedio Shawn V. Lombardo e Cynthia E. Miree

(*Caught in the Web: the impact of library instruction on business students' perceptions and use of print and online resources*, "College & Research Libraries", Jan. 2003, p. 6-22), che spiegano la tendenza alla ricerca in rete da parte degli studenti dei primi anni con la loro scarsa familiarità con tutte le risorse della biblioteca; infatti dopo una conveniente istruzione essi sono risultati maggiormente favorevoli alle risorse a stampa. La collaborazione tra la biblioteca e i docenti si è rivelata positiva – e questa è una constatazione condivisa senza eccezioni in ogni paese – sicché al termine del periodo dedicato all'istruzione molti studenti hanno detto che avrebbero preferito che questa fosse stata prevista prima nel loro programma di studio. La Oxford University Press, ci ricorda David Swarbrick (*Oxford's vote of confidence in Internet subscription services*, "Library Hi Tech News", May 2002, p. 19-20), investe pesantemente in servizi in linea a pagamento; nel marzo 2002 ha lanciato *Oxford reference online*, un enorme repertorio destinato

a contenere 130 milioni di parole sui soggetti più vari e già nel marzo 2000 era stato immesso l'*Oxford english dictionary online* (60 milioni di parole). Per l'anno 2004 è previsto l'"enormous" *New dictionary of national biography*.

Possiamo concludere ricordando che nell'anno 2000 la Library Association ha festeggiato i cinquant'anni del suo gruppo per i servizi di informazione, forte oggi di oltre 5.000 iscritti e interessato a tutti gli aspetti delle informazioni in biblioteca, dai repertori a stampa al servizio in linea – a questo proposito ha pubblicato nel 2001 una raccomandazione, compilata da Chris Martindale (*Guidelines for the evaluation of electronic information*). Ne ha dato notizia Diana Dixon (*Jubilee for ISG*, "Library Association Record", Dec. 2000, p. 692).

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Conservare: come e che cosa
- Biblioteca reale e virtuale
- Il significato della biblioteca pubblica