

Information and the professional scientist and engineer

Virginia Baldwin and Julie Hallmark (eds.), New York, The Haworth Information Press, 2003, p. 222; pubblicato anche come "Science and Technology Libraries", 21 (2001), 3/4

"Know thy customer" (p. 131) potrebbe essere indicata come la frase che sintetizza il messaggio che questo libro intende dare.

Lo studio del comportamento degli utenti, soprattutto in fase di ricerca bibliografica e informativa, e la conoscenza del loro approccio alle risorse documentarie rese disponibili dalla biblioteca costituiscono informazioni preziose sulla base delle quali progettare ed erogare servizi bibliotecari efficaci. Tale convinzione risulta condivisa dagli undici contributi in cui è articolato il volume. I tre principali aspetti affrontati riguardano appunto:

- l'analisi del comportamento degli utenti di ambito scientifico nella ricerca di informazioni;
- la riflessione sui cambiamenti che l'introduzione delle risorse elettroniche ha indotto nell'attività di ricerca informativa da parte degli utenti;
- la presentazione ragionata delle principali risorse informative di ambito scientifico disponibili soprattutto online.

Lo scopo generale del volume, ossia individuare come gli utenti cercano e usano l'informazione in modo da approntare servizi funzionali e adeguati, risulta raggiunto solo in parte: poiché gli autori degli articoli non hanno utilizzato un metodo comune di rilevazione di dati, questi non sono comparabili; solo in pochi casi

si propongono soluzioni di servizio personalizzate rispetto alle esigenze di specifiche categorie di utenti, come da parte dell'Albany International Research Co. Al suo interno è stato sviluppato un efficiente *Current awareness service*, con relativo *Selective dissemination of information*; ad esso viene riconosciuto il merito di costituire un prezioso supporto alle decisioni e di incidere positivamente sul successo dei progetti sviluppati all'interno dell'azienda.

Seppur proposto, non viene tuttavia approfondito il tema del cambiamento che l'introduzione delle risorse elettroniche ha apportato nei metodi di ricerca degli utenti. Il loro atteggiamento risulta diverso da categoria a categoria, e tra gli entusiasti e i nostalgici predominano i moderati (si rimanda in particolare all'esperienza dei botanici, p. 125), che pur apprezzando l'utilizzo di strumenti e risorse online, continuano ad affiancargli la ricerca manuale tra le risorse cartacee presenti in biblioteca, che è ancora un mezzo efficace per recuperare alcuni *proceedings* e newsletter di nicchia, a volte esclusi dall'indicizzazione in data base online.

L'attenzione rivolta a realtà bibliotecarie molto specializzate costituisce un pregio del libro, e contribuisce a diffondere informazioni su tipologie bibliotecarie e relativi patrimoni documentari altrimenti poco noti (ad esempio nel settore della ricerca petrolifera, p. 47, e della zoologia, p. 101). Il volume sottolinea implicitamente l'importanza strategica dell'interdisciplinarietà nello studio e nelle ricerche di ambito scientifico, con le

implicazioni che ciò comporta in termini di servizi bibliografici e informativi di supporto. A tale proposito si citano come esempio i GIS (Geographic Information Systems), che offrono l'accesso a un considerevole numero di dati spaziali; questi strumenti, benché di stretta pertinenza della geografia e dell'informatica, interessano infatti anche altri ambiti disciplinari come biologia, ingegneria civile ed elettronica, sociologia, antropologia, storia, scienze politiche, scienze della terra ecc., e si prestano ad essere gestiti dalle biblioteche (p. 177).

La distinzione degli ingegneri dalla macrocategoria dei *professional scientists*, che accorpa gli studiosi di geologia, chimica, idrologia, farmacia, medicina veterinaria, zoologia, botanica (p. 1) è dichiarata già nel titolo del volume ed è proposta come chiave di lettura del libro; il contributo più corposo è appunto dedicato a dare evidenza all'anomalia dell'utente ingegnere, soprattutto nei metodi usati per la ricerca bibliografica e informativa, attraverso un'ampia analisi comparativa della letteratura professionale dedicata a questo argomento: "engineers read less than scientists, they use literature and libraries less and they seldom use information services which are directly oriented to them. They are more likely to use specific forms of literature such as handbooks, standards, specifications and technical reports" (p. 145). L'utente ingegnere risulta essere il più refrattario all'uso della biblioteca e ancora di più al supporto del bibliotecario; la convinzione comune che emerge

dalla rassegna dei principali studi sull'argomento sostiene che gli ingegneri usino l'informazione per risolvere un problema, solo quando si rivela necessario, e attraverso fonti informali (p. 150): "they usually use the most accessible sources rather than searching for the highest quality sources" (p. 145).

Le diverse modalità di ricerca tra ingegneri e "scientists" non sono comunque da tutti ritenute significative; è stato rilevato ad esempio che i comportamenti delle due categorie di professionisti tendono ad assimilarsi molto quando entrambi operano in uno stesso settore industriale (p. 167).

La rassegna critica dei repertori e delle banche dati di maggiore interesse per la chimica, la farmacia, la botanica, la zoologia, l'idrologia, la geologia, la medicina veterinaria, principalmente in formato elettronico, disponibili online grabonamento, costituisce la parte più consistente del volume.

La lettura di questo libro è pertanto consigliata agli studiosi dell'ambito disciplinare di volta in volta trattato in ciascun articolo e ai bibliotecari di reference, principalmente a quanti di loro operano in biblioteche scientifiche.

Giada Costa

Biblioteca Politecnica
Università degli studi di Parma
gcosta@unipr.it

