

Juliana Mazzocchi

Come rispondere in inglese alle domande più frequenti in biblioteca

Milano, Editrice Bibliografica, 2017, 62 p.

L'agile volumetto di Juliana Mazzocchi fa parte della collana Library Toolbox dell'Editrice Bibliografica, nata per fornire strumenti di lavoro da consultare al bisogno, proprio come una cassetta degli attrezzi. Ecco, dunque, una guida pratica per districarsi fra i piccoli problemi che possono presentarsi durante il quotidiano lavoro in biblioteca, nel caso ci si imbatta in utenti stranieri.

Tuttavia, il testo non è un manuale di lingua, né uno studio approfondito su tematiche precise: a ciò provvedono i libri della stessa autrice già pubblicati in precedenza. (*Inglese per bibliotecari: esercizi guidati per la professione, la didattica e i concorsi*, Editrice Bibliografica, 2007; *L'inglese nella biblioteca 2.0. Corso di letture, comprensione ed esercizi guidati per la professione, la didattica e i concorsi*, Editrice Bibliografica, 2014; *Come tradurre in inglese il sito web della biblioteca*, Editrice Bibliografica, 2015). Si tratta, invece, di una raccolta di situazioni comuni nelle quali ci si può imbattere ogni giorno, con domande e risposte in italiano e in inglese, che costituiscono la base di qualsiasi dialogo comune in biblioteca.

La cosa che rende utile e interessante la pubblicazione è la suddivisione dei numerosi stralci di dialogo per aree tematiche, in modo tale da

permetterne una fruizione immediata proprio con l'utente davanti al banco di distribuzione: l'ubicazione della biblioteca, i contatti, gli orari di apertura, ma anche i servizi o gli strumenti della ricerca, sono i vari capitoli che permettono di andare direttamente al punto di interesse e trovare una serie di "frasi tampone" che danno la possibilità di rispondere a un utente straniero anche da parte di un bibliotecario che non abbia mai approcciato la lingua inglese. E così si scopre che la sala di lettura è la *reading room*, l'ufficio prestiti è il *circulation department*, o che la *library* non è la libreria, detta invece *book shop*.

La stessa autrice parla, infatti, di "pillole" di comunicazione orale che permettono di esprimersi da subito anche senza conoscere la lingua, e che costituiscono le basi per un successivo approfondimento, che invoglia ad affrontare la conoscenza di un nuovo idioma senza le tipiche apprensioni dei neofiti: "l'inglese è facile", sottolinea la Mazzocchi, dimostrando come la struttura grammaticale di tale lingua sia di apprendimento relativamente semplice, specie per i neolatini.

Questa considerazione, come altre che introducono via via i vari capitoli, contribuisce a rendere piacevole la lettura del libretto e stimola a soffermarsi anche su alcuni aspetti del lavoro quotidiano in biblioteca che spesso si sottovalutano o si danno per scontati. Infatti, quando si parla dell'importanza di avere un sito web efficace, spesso si dimentica che tale efficacia è determinata anche dalla presenza di pagine informative in inglese: molte richieste potrebbero essere soddisfatte in maniera autonoma dall'utente, se questi le potesse trovare da solo già

sulle pagine internet dell'istituzione. A ciò si affianca la necessità di una segnaletica esaustiva, nei locali della biblioteca, preferibilmente anche in inglese: la presenza ormai consolidata di molti studenti stranieri in Erasmus la rende quanto mai indispensabile, anche se solitamente non ci si pensa quando si allestiscono gli arredi di una nuova biblioteca, o si effettua una ristrutturazione. Ovviamente, e sulla stessa lunghezza d'onda, anche nella predisposizione di materiale informativo cartaceo bisognerà prevedere volantini in inglese: tutto ciò permetterà di ridurre al minimo, o comunque avere sotto controllo, le richieste estemporanee che potrebbero mettere in difficoltà chi non

conosce la lingua e si trovi a fornire informazioni o addirittura a seguire ricerche bibliografiche.

Anche la soluzione di piccoli problemi, come la perdita della tessera della biblioteca o la denuncia di un furto avvenuto nei locali dell'istituzione, può rappresentare un'occasione nella quale è necessario farsi capire da un utente straniero: anche in questo caso, viene in aiuto un piccolo elenco di frasi fatte.

Alla fine del breve excursus nel mondo delle biblioteche, l'autrice fornisce cinque preziosi consigli, che tendono soprattutto a sollecitare i bibliotecari a imparare e tenere aggiornata la lingua inglese in quanto strumento essenziale di confronto con gli utenti, che, an-

che se non inglesi, parlano comunque l'inglese come seconda lingua. Con questi ultimi, sarà più facile capire e farsi capire, anche se l'apprendimento di una lingua come l'inglese rimane un importante investimento per arricchire il proprio bagaglio culturale.

Per concludere, dunque, questo libretto della Mazzocchi è una lettura piacevole che si consuma in mezz'ora, ma che può far comodo tenere al banco distribuzione per eventuali improvvisazioni linguistiche che siano comprensibili e corrette.

EMANUELA COSTANZO

Biblioteca Università IULM
emanuela.costanzo@iulm.it

DOI: 10.3302/0392-8586-201802-078-1