

# Gli interventi informativi

*Un tentativo di classificare le azioni che il bibliotecario può intraprendere per rispondere alle richieste dell'utenza*

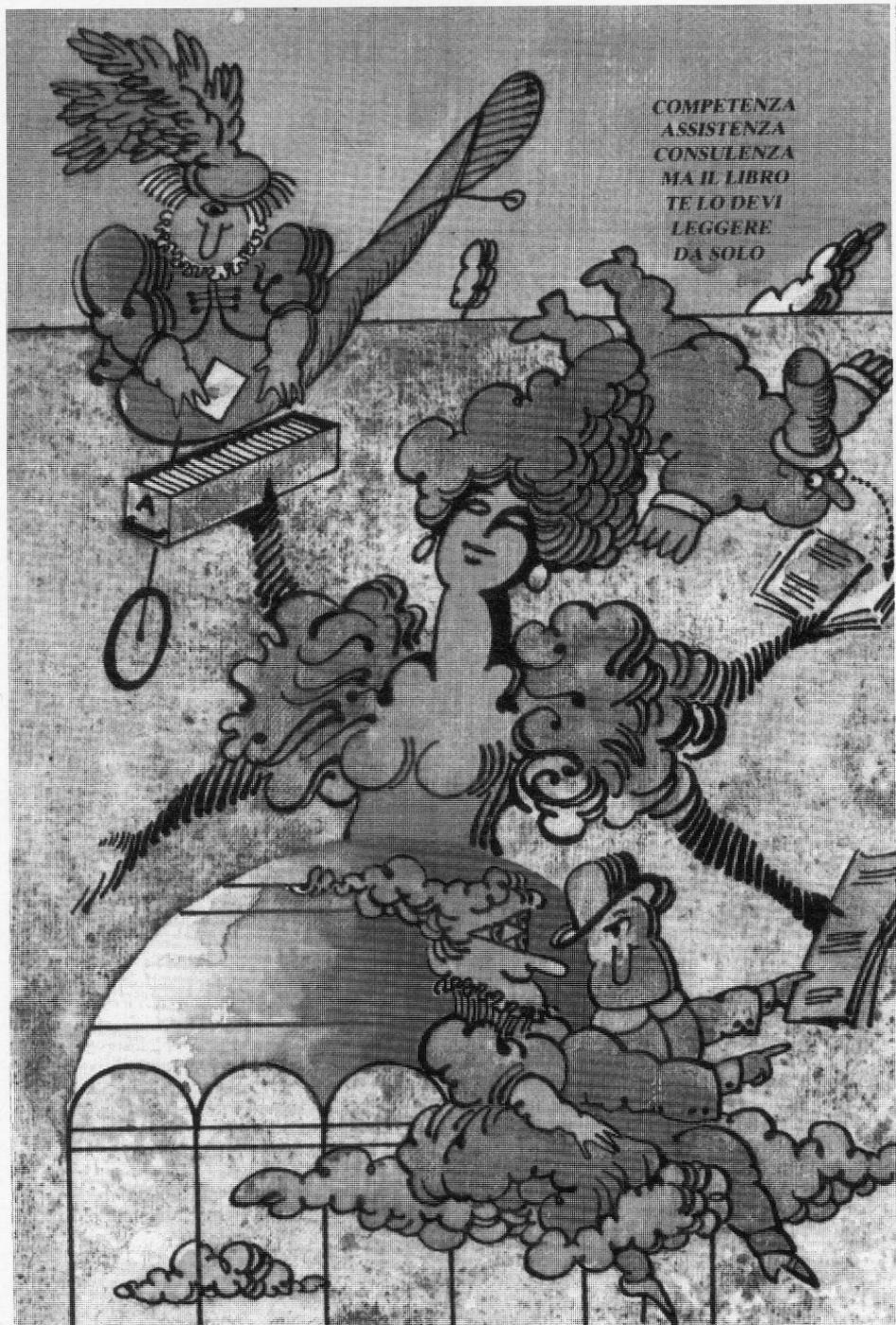
**N**ella letteratura professionale americana sul *reference service* è abbastanza comune trovare una classificazione quadripartita del tipo di interventi informativi rivolti agli utenti.<sup>1</sup> Partendo da elaborazioni che si possono considerare “classiche” può essere utile tratteggiare una possibile trasposizione, riadattata, ai nostri servizi di informazione in biblioteca.

Il tipo di azione che il bibliotecario intraprende per risolvere le esigenze informative di un utente dipende — è già stato detto in altra occasione — da un insieme di variabili, una delle quali è l'oggetto della richiesta; questo può essere quanto mai vario e può condurre a scelte molto diverse. Alcuni esempi pratici saranno utili per illustrare la casistica.

Richieste molto comuni degli utenti sono esemplificate dalle domande: “Dov'è la ‘letteratura Einaudi’?” “Quando morì papa Bonifacio VIII?”. La prima ricade nella categoria “directional” (localizzazione), la seconda nel “ready reference” (risposta immediata). Il loro comune denominatore consiste nella possibilità per l'utente di ricevere una risposta a quanto gli interessa senza dovere attendere o, comunque, in un brevissimo lasso di tempo. L'azione del bibliotecario, conseguente a domande di localizzazione (introdotte quasi sempre dall'avverbio “dove” riferito all'area della biblioteca), è la segnalazione di servizi, di collocazioni generali, di collezioni specialistiche, di materiale con caratteristiche particolari. Per domande di argomenti con risposta di facile individuazione (caratterizzate da forme avverbiali, pronominali o interrogative come “quando”, “dove”, “chi?”, “come?”, “perché?”) l'azione è una risposta pronta; essa può essere conosciuta direttamente dal bibliotecario, oppure è di rapido reperimento in strumenti di consultazione come enciclopedie, dizionari linguistici o biografici, repertori di citazioni. Decidere *a priori* se una risposta sia facilmente individuabile dipende soltanto — e non sempre — dall'esperienza professionale e dal bagaglio culturale del bibliotecario. Non è raro che interventi informativi apparentemente semplici si rivelino, invece, ostici oltre misura.

L'avviamento senza problemi all'oggetto della richiesta e la risposta pronta a una domanda possono ricondursi, per semplificare schematicamente, all'etichetta *intervento informativo con esito immediato*. Molto spesso il bibliotecario si trova nella necessità di esplicitare più chiaramente il contenuto della richiesta dell'utente. Chi lavora al servizio di informazione deve affrontare, con sorprendente frequenza, do-

COMPETENZA  
ASSISTENZA  
CONSULENZA  
MA IL LIBRO  
TE LO DEVI  
LEGGERE  
DA SOLO



mande così formulate: “La professoressa mi ha detto di prendere *il* libro di elettronica che mi serve; dov’è?” (studente di istituto tecnico); “C’è un libro di architettura sui campanili?” (uomo sulla sessantina; interesse accertato: storia del campanile di ...); “L’avvocato mi ha detto di cercare la legge che serve per la causa” (uomo sui 30/35 anni; interesse accertato: sentenza della Cassazione sulle liquidazioni); “Mia figlia deve fare una ricerca sugli Egizi; dov’è la Treccani?” (madre con bambina di terza elementare); “Devo trovare articoli sullo ‘charm’” (studente di fisica; interesse accertato: ricerca sui quark); “Avete l’enciclopedia agraria?” (donna sui cinquant’anni; interesse accertato: scoprire il nome di una pianta ricevuta in dono). Ognuna di queste ➤

domande contiene una forte carica di incertezza, in parte dovuta alle scarse conoscenze dell'utente e in parte causata dall'esposizione imprecisa che accresce l'ambiguità.

Questi problemi, inerenti il chiarimento del contenuto e delle esigenze reali dell'utente, sono abbondantemente trattati nel mondo professionale angloamericano. La fornitura superficiale di informazioni in base alle dichiarazioni originarie dell'interlocutore, infatti, comporta un'alta percentuale di errore che è doveroso prevenire esplicitando il contenuto della richiesta. Talora il chiarimento porta a proseguire sulla strada indicata dall'interlocutore; tal'altra, invece, può essere necessario reindirizzare l'interesse dell'utente verso altri obiettivi.

Nel caso dello studente di fisica citato sopra, per esempio, il bibliotecario, appurato che questi non si interessi al fascino muliebri ma alle caratteristiche dei quark, valuterà il livello e la qualità dell'aggiornamento richiesti e si muoverà sulla via aperta dall'utente. Alla madre che ritiene utile consultare la Treccani per la ricerca sugli Egizi della figlioletta di otto anni sarà invece consigliato l'uso di un'altra opera adatta alla capacità comprensiva della bambina. L'utente che desidera "il" libro di elettronica, di cui non ricorda il titolo e di cui non conosce né autore né casa editrice, avrà buone possibilità di non essere esaudito.



**Biblioteca di Zogno.**

L'esplicitazione o il chiarimento dell'oggetto dell'informazione avviene per mezzo della tecnica dell'intervista con la quale il bibliotecario può graduare il livello della risposta e la scelta del materiale secondo alcuni criteri formali come l'età e il livello culturale dell'utente.

Gli esiti dell'attività del bibliotecario, che in questo caso possiamo chiamare *intervento informativo di approfondimento* possono essere: l'avviamento (non più immediato) al materiale o ai servizi, la risposta (non più pronta) alla domanda chiarita, l'assistenza, la sostituzione.

Come si nota da questa casistica, l'*intervento informativo di approfondimento* mostra qualche disomogeneità logica rispetto agli altri poiché non è immediatamente concluso in se stesso, ma serve di rinforzo alle azioni da intraprendere.

Di fronte a utenti che dimostrano difficoltà di orientamento nell'uso di strumenti documentari e di impostazione di una strategia di ricerca, il bibliotecario si trova nella necessità di aprire un *intervento di assisten-*

## Le immagini di questo numero

- 15-18 Foto R. Maini.  
 19 A. Beardsley, disegno.  
 20 G. Pellizza da Volpedo, *Il quarto stato*, 1901.  
 22 D. Fo, disegno.  
 24 G. Giannubilo, disegno, da *Diario di un bibliotecario di campagna*, Milano, E. Bibliografica, 1990.  
 25 Kork, disegno, 1990.  
 26 E. Collini, disegno, da *Vampiri filtri e libri antichi*, Milano, E. Bibliografica, 1987.  
 29 G. Donghi, disegno, da *Chi ha incendiato la biblioteca?*, Milano, E. Bibliografica, 1987.  
 29 E. Collini, disegno, cit.  
 30 L. Scarpa, disegno, da *Un modello in biblioteca*, Milano, E. Bibliografica, 1986.  
 32 Hughes, disegno 1992.  
 34 E. Collini, disegno, cit.  
 35 Ex Libris Librorum, Milano, Fondazione Luigi Berlusconi, 1993.  
 37 R. Callegaro, disegno, da *Cosa ti offre la biblioteca, Guida alle biblioteche della provincia di Nuoro*.  
 41 Anonimo, disegno, metà XIX secolo, da *Bibliotheksbauten des 19. Jahrhunderts in Deutschland*, Monaco, Verlag Dokumentation, 1976.  
 44 S. Disegni-M. Caviglia, disegno 1993.  
 46 Shuto, disegno, 1993.  
 47 C. Lastrego, disegno, da *Criceto in biblioteca*, Milano, E. Bibliografica, 1992.  
 54-55 Da *Handbuch der Architektur*, Dormstadt, 1893.  
 58 G. Caviezel, disegno.  
 59 G. Donghi, disegno, da *Stella azzurra*, Milano, E. Bibliografica, 1989.  
 60 G. Orecchia, disegno, da *Memorie di un bibliotecario insonne*, Milano, E. Bibliografica, 1988.  
 61 G. Caviezel, disegni, da *Chi aiuta lo gnomo*, Milano, E. Bibliografica, 1988.  
 62 Kork, disegno, 1990.  
 64 Fotografia Del Re, da *Uno spazio per la biblioteca*, Milano, E. Bibliografica.  
 65 G. Caviezel, disegno.  
 66-67 Spagnoli, disegni.  
 68 F. Sbalchiero, disegno, 1993.  
 69 C. Capizzi, disegno, da *La scoperta della città*, Milano, E. Bibliografica, 1991.  
 73 C. Mariniello, disegno, da *Il libro senza fine*, Milano, E. Bibliografica, 1989.

za. Questa evenienza occorre ogni qualvolta si debba offrire all'utente un sostegno mirato.

Le possibilità che si presentano sono molte; di esse ne prendiamo in considerazione alcune. L'utente, per esempio, può avere bisogno di spiegazioni sulle forme di ordinamento dei diversi cataloghi o sull'uso di un repertorio; in quest'ultimo caso, oltre all'eventuale illustrazione delle partizioni interne e degli indici, può essere necessario tradurre le istruzioni, redatte in una lingua sconosciuta all'utente. Si noti, di passaggio, come l'illustrazione di un semplicissimo caso pratico introduca il tema delle competenze linguistiche professionali del bibliotecario dell'informazione.

Il tipo di assistenza, inoltre, può spingersi oltre, e richiedere l'individuazione dello strumento informativo più conveniente per l'utente; così come la comparazione di risposte diverse o di dati discrepanti oppure la ricerca di materiale mancante.

La graduazione del livello e la qualità dell'assistenza dipendono anch'esse da una valutazione complessiva che tiene conto dei fattori legati all'età e al livello di istruzione.

Resta, infine, l'*intervento di sostituzione*, con il quale si svolge la ricerca dell'informazione al posto dell'utente. Modalità tipica di lavoro per chi fornisce l'informazione "chiavi in mano" (centri di documentazione o biblioteche speciali), nelle biblioteche pubbliche è la forma estrema di assistenza a cui si ricorre quando si constata che l'utente non è in grado, per i più svariati motivi (culturali, linguistici ecc.), di svolgere utilmente la ricerca di informazione per proprio conto.

Diventa necessario sostituirsi all'utente quando la biblioteca accetta le richieste di informazioni epistolari o telefoniche; in questo caso il bibliotecario diventa l'interprete di un interlocutore con il quale non può attivare una soddisfacente retroazione; fatto che può in qualche misura temperare la qualità dell'esito. La sostituzione, come ultimo tentativo di ottenere un risultato positivo, comporta anche il rinvio della domanda o dell'utente a un'altra biblioteca.

La classificazione dei tipi di intervento informativo che è stata qui accennata, ispirandosi a modelli quadripartiti suggeriti da alcuni autori, si rivela un'utile schematizzazione dei comportamenti possibili quando si tratta di agire immediatamente sul campo. ■



<sup>1</sup> W. Katz (*Introduction to Reference Work*, New York-St. Louis [ecc.], McGraw-Hill, 1978, vol. 1, p. 11) li denomina *directional, ready reference, specific search, research*; B. Robinson (cfr. *Reference Services: a Model of Question Handling*, "RQ", 29 (1989), 1, p. 48-61) li divide in *ready reference, reference, research, referral*.