

# Elementi formali nell'analisi della domanda

*Una "griglia" per orientarsi nella fase  
preliminare della transazione informativa*

**M**omento fondamentale della transazione informativa in biblioteca è l'analisi della domanda. Dalla capacità di interpretare il bisogno informativo dell'utente dipende il successo degli interventi che, nel loro complesso, contribuiscono alla efficacia totale dei servizi della biblioteca. La letteratura specializzata angloamericana ha sempre dedicato molta attenzione a questo problema affrontandolo da diversi punti di vista.<sup>1</sup>

Nel gergo professionale si usa dire che per intraprendere le corrette iniziative di informazione occorre sottoporre le domande degli utenti al vaglio di una "griglia di analisi"; ossia bisogna applicare ad esse alcuni criteri di esame e osservare come si modifichi la qualità di comprensione delle richieste. Al bibliotecario specialista del servizio di informazione non sfugge che l'analisi complessiva si fonda sia su valutazioni di aspetti formali della domanda sia del suo contenuto specifico; soltanto il loro concorso consente una corretta decisione finale.

Questa riflessione intende considerare alcuni elementi generali sempre presenti nella transazione informativa quando un utente si rivolge al bibliotecario (non si considerano in questa sede le richieste epistolari e telefoniche). Gli aspetti in questione condizionano l'analisi della domanda dal punto di vista formale poiché in ogni transazione informativa si ripropongono in una delle forme di seguito descritte indipendentemente dall'oggetto della richiesta. Essi sono:

- a) la tipologia della domanda stessa;
- b) la tipologia dell'utente.

Dal punto di vista formale le domande dell'utente possono ascriversi, riprendendo in parte la tipologia delle risposte del bibliotecario, a tre grandi categorie.

La prima comprende le domande di "localizzazione": domande pratiche con le quali viene richiesta l'ubicazione di servizi e materiali della biblioteca; si risolvono spesso con un intervento di avviamento immediato a quanto richiesto. Un'altra categoria tipologica riunisce le domande "bibliografiche" che richiedono l'individuazione di un titolo (o più titoli) o l'illustrazione di percorsi di ricerca dei titoli dei documenti necessari a soddisfare l'esigenza dell'utente. Un terzo gruppo è quello delle domande "tematiche", che implicano la richiesta (e la ricerca) di informazioni precise sui più svariati argomenti (notizie biografiche o date di eventi, correnti letterarie e così via).

Tutti i tipi di informazione, siano esse di localizzazione, bibliografiche o tematiche, possono avere o meno una risposta immediata (riprende-



remo l'argomento in altra occasione); qui preme ricordare che alcune risposte devono però essere necessariamente conosciute dal bibliotecario come, per esempio, quelle sulla localizzazione dei servizi e del materiale della biblioteca.

Ognuna delle tre situazioni precedenti contribuisce a determinare il tipo di intervento del bibliotecario; a questi elementi si aggiungono poi gli aspetti inerenti la tipologia degli utenti. ➤

Per necessità di semplificazione si tende a considerare la loro varietà come un *unicum*, con il rischio di generalizzare le loro esigenze e di uniformare il comportamento di servizio. Invece, a grandi linee, gli utenti, oltre che per il sesso, si differenziano per: età, livello culturale, condizione sociale, provenienza, condizione fisica.

Le tre partizioni generali per età — giovane, adulto, anziano — devono essere tenute presenti dal bibliotecario perché possono sorgere problemi legati al linguaggio, agli atteggiamenti e anche all'abbigliamento. Con i giovani e i giovanissimi possono esserci difficoltà legate allo sviluppo espressivo verbale; non sono da escludere neppure reazioni negative del bibliotecario verso atteggiamenti apparentemente sfrontati, che quasi sempre nascondono imbarazzo, così come di fronte ad abbigliamenti o acconciature non convenzionali, orecchini, tatuaggi e anelli al naso. Per molti sono indubbie fonti di fastidio; nondimeno occorre mantenere una capacità di giudizio e di analisi che permetta di cogliere e di approfondire la richiesta di informazione o di assistenza. Sarebbe scorretto, non deontologico, liquidare velocemente l'utente in base al suo aspetto.

Gli stessi problemi linguistico-comportamentali possono presentarsi per gli adulti e gli anziani, con nessi molto stretti riferiti alla condizione sociale. Anche nei rapporti con utenti di queste categorie di età si presentano frequentemente problemi di esposizione della richiesta; così non si escludono reazioni emotive collegate ai segni esteriori di identificazione del rango sociale come, per esempio, un senso di soggezione verso l'utente vestito alla moda e palesemente agiato, oppure di rassegnata sopportazione per la tuta dell'operaio o per abiti male in arnese. Potrebbe anche essere possibile, dati i sentimenti personali del bibliotecario, la reazione opposta, di preferenza per chi ha l'aspetto del diseredato sociale. Di nuovo, se i pregiudizi avessero il sopravvento, si sarebbe di fronte a una violazione dell'etica professionale.

Da una parte, questi superficiali indicatori di status non devono influenzare la qualità dell'attenzione professionale del bibliotecario; dall'altra, sono importanti perché consentono una valutazione, collegata a quella del livello culturale, del tipo di azione da intraprendere. Di fronte a un utente anziano, poi, è importante tenere presenti eventuali problemi di salute — cardiopatie che limitano l'uso delle scale, per esempio — dai quali l'intervento del bibliotecario non può non essere influenzato.

Il livello culturale testé nominato, che può variare dall'alfabetismo minimo di un bambino appena scolarizzato alle più approfondite conoscenze specialistiche di un ricercatore o di uno studioso, determina la qualità della comprensione da parte dell'utente dell'uso degli strumenti informativi e ne condiziona la loro scelta; esso influenza anche il registro del linguaggio del bibliotecario e il livello dell'assistenza offerta.

Parlando della tipologia degli utenti non bisogna neppure dimenticare la loro eventuale provenienza straniera. Questi utenti, infatti, possono diventare l'epicentro di difficoltà di tipo linguistico e di orientamento culturale, entrambe problematiche per una corretta comprensione reciproca. Si pensi, per esempio, al disagio reale di un utente originario di un paese dove sia legge comune l'esclusione delle donne da incarichi pubblici; e all'altrettanto reale irritazione di una collega che considera inaccettabile una simile situazione.

Per offrire a tutti pari opportunità di usare i suoi servizi la biblioteca deve sempre prevedere l'agibilità dei propri locali ai portatori di han-

dicap. Per questi utenti non è soltanto sufficiente un atteggiamento più sollecito, ma occorre affrontare il problema di una formazione specifica di una parte del personale; tema che sarà opportuno riprendere con l'intervento di esperti nel settore.

L'analisi degli aspetti formali, rapidamente abbozzati, inerenti la domanda di informazione presentata dall'utente è la prima parte dell'esame completo della sua richiesta. Come si è detto prima, dall'analisi del contenuto dipenderà poi la valutazione del tipo di intervento e di documentazione necessari per un esito favorevole della transazione. Questa comprensione condiziona la possibilità di decidere se la biblioteca potrà o meno soddisfare le esigenze informative e, di conseguenza, se il bibliotecario del servizio di informazione può iniziare l'azione informativa. Non solo, l'intreccio del tipo di domanda, del tipo di utente e delle sue caratteristiche, e dell'oggetto della richiesta determinano, una volta intrapresa l'azione informativa, il livello di approfondimento a cui dovrà tendere l'intervento del bibliotecario, tema su cui si ritornerà. ■



#### Note

<sup>1</sup> Alcuni esempi sono i lavori, di: R.S. TAYLOR, *Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries*, "College and Research Libraries", 29 (1968), 3, p. 178-194; G. JAHODA-J. S. BRAUNAGEL, *The Librarian and Reference Queries. A Systematic Approach*, New York-London [ecc.], Academic Press, 1980; C.R. SHEDRICK, *How to Find out What People Really Want to Know*, "The Reference Librarian", (1986), 16, p. 19-30.

#### Le immagini di questo numero

- 9 *L'evoluzione delle figure professionali nei servizi culturali dell'ente locale*, Federazione lavoratori enti locali CGIL, CISL, UIL, Reggio Emilia, 1988, copertina.
- 10 Emanuela Collini, disegno, da *Rumori di lettura*, Milano, Editrice Bibliografica, 1988.
- 10 Emanuele Collini, *op. cit.*
- 13 Cecco Mariniello, disegno, da *Il libro senza fine*, Milano, Editrice Bibliografica, 1989.
- 16 Foto Abax, Ministero della cultura, Direzione del libro e della lettura, da *Histoire des bibliothèques françaises*, Paris, Editions de Cercle de la Librairie, 1992.
- 18 Foto Vidulli, biblioteca danese, 1987.
- 19 Cork, disegno, 1990.
- 20 Foto Michel Baret, da *Histoire des bibliothèques françaises*, cit.
- 23 Magnum Photo, Martin Franck, da *Histoire des bibliothèques françaises*, cit.
- 24 Magnum Photo, Martin Franck, da *Histoire des bibliothèques françaises*, cit.
- 27 Cecco Mariniello, disegno 1989, da *Il libro senza fine*, Milano, Editrice Bibliografica, 1989.
- 28 G. Caviezel, disegno, 1992.
- 29 Giuseppina Giannubilo, disegno, 1990, da *Diario di un bibliotecario di campagna*, Milano, Editrice Bibliografica, 1990.
- 30 disegno, 1989, da "Sfogliolibro", 2 (1989), 5.
- 36 Jan Parratt, disegno, 1992.
- 38-39 Foto Stefano De Rosa, 1993.
- 52 Cork, disegno, 1991.
- 53 Gonciarova Natalia Sergheevna, *Primavera in città*, 1911.
- 56 Foto Vidulli, 1987, Biblioteca danese.
- 57 Foto Vidulli, 1987, Biblioteca danese.
- 59 Foto Vidulli, 1987, Biblioteca danese.
- 60 Stampa, 1610, Biblioteca dell'Università di Leida, da *Edilizia bibliotecaria*, Milano, Regione Lombardia, 1992, copertina.
- 61 Giulia Orecchia, disegno, 1988, da *Le memorie di un bibliotecario insonne*, Milano, Editrice Bibliografica, 1988.
- 64 Giulia Orecchia, disegno, 1988, *op.cit.*
- 66 Fotografia della Biblioteca di Ardesio (BG), da *Uno Spazio per la biblioteca*.
- 67 Fotografia della Biblioteca di Nembro (BG), da *Uno spazio per la biblioteca*, cit.
- 68 Fotografia della Biblioteca di Alzano Lombardo, da *Uno spazio per la biblioteca*, cit.
- 70 Spagnoli, disegno.