

Istruzione all'uso dei cd-rom: quanta, quale, quando

L'alfabetizzazione informatica e bibliografica dell'utente in biblioteca

di Riccardo Ridi

Un tempo si era soliti dire che i cd-rom erano facili da usare, affidabili direttamente ai famosi "utenti finali", ma adatti solo a ricerche elementari; i cataloghi in linea delle biblioteche un po' meno facili e un po' più sofisticati; le banche dati commerciali decisamente ostiche ma prodighe di mirabolanti risultati, se affidate alle mani esperte di un agguerrito intermediario. Oggi le banche dati "amichevizzano" le proprie interfacce, i cd-rom permettono ricerche sempre più sofisticate e gli opac vanno perdendo ogni specificità di forma e contenuto, veicolando ogni tipo di dati locali e remoti attraverso le interfacce più svariate.

L'utente (il bibliotecario che assiste o istruisce) non entra mai in contatto con una banca dati "in sé", puro noumeno inconoscibile,

Testo dell'intervento tenuto in occasione della giornata di studio del Consiglio Interbibliotecario toscano "Cd-rom nelle biblioteche toscane: prospettive e proposte di cooperazione", Pisa, 15 Aprile 1996 (disponibile anche in rete, presso <<http://www.burioni.it/cat/cd-rom/rec/recens/ridi-ist1.htm>>).

ma solo col suo fenomeno, l'interfaccia, più o meno amichevole, e le interfacce tendono oggi a svincolarsi sempre più dai supporti che veicolano. Il crescente successo delle architetture client/server, dello standard Z39.50, di strumenti Internet come Wais e Web e di prodotti commerciali come la Electronic reference library della Silver Platter, convergono verso uno svincolamento dell'ambiente operativo dell'utente (*virtual personal computing*) e del bibliotecario (*electronic reference desk*) dalla struttura degli archivi di volta in volta interrogati.

In questo quadro si potrebbe addirittura sostenere che l'istruzione all'uso dei cd-rom sia un falso problema, non già per considerarlo, superficialmente, già risolto, ma anzi per ampliarlo, collocandolo come caso particolare dell'istruzione all'uso delle risorse informative elettroniche, a sua volta strettamente legata a quella comunque necessaria per consultare con profitto le più tradizionali fonti cartacee. È inutile fingere di credere che il problema sia solo lo specifico tecnologico, quando in Italia la maggioranza degli utenti (e una per-

centuale non trascurabile di bibliotecari) ha poca dimestichezza anche con cataloghi a schede e opere di consultazione a stampa.¹ Per quanto riguarda in particolare i cd-rom, è opinione condivisa da molti che l'utente abbandonato a se stesso recuperi in media solo un terzo dei documenti rilevanti esistenti, per di più spesso sepolti fra i moltissimi irrilevanti comunque scaricati.² Va quindi sventato il rischio della *false confidence syndrome*³ che fa credere all'utente, spesso incoraggiato da bibliotecari indaffarati o svogliati, di non aver bisogno di nessuna istruzione.⁴ Con buona pace degli editori, che in nome della presunta estrema *user-friendliness* dei propri prodotti talvolta considerano superflua ogni forma di istruzione, l'amletico dubbio "to train or not to train"⁵ va tradotto in quello, di non facile soluzione, "quanta e quale istruzione possiamo fornire?"⁶ cui si può comunque anche rispondere "nessuna", ma solo per necessità contingenti che si sperano passeggere. Ciò a maggior ragione se si pensa che spesso l'istruzione all'uso del cd (o della novità di turno) è l'unica occasione per scoprire e cercare di colmare, almeno parzialmente, le voragini di diseducazione bibliografica che molti dei nostri utenti spesso nascondono. E non mi riferisco a concetti sofisticati, ma alle banali distinzioni (in qualsiasi linguaggio vogliamo esprimerle) fra un catalogo e una bibliografia o fra le opere "su" o "di" un determinato autore. Naturalmente istruzione e assistenza sono un diritto, ma non un dovere, dell'utente, cui non dovrebbe essere mai imposto niente.⁷ Non sta a noi costringere chi consulta un cd a ottenerne il massimo risultato col minimo sforzo se si ostina a perseguire l'inverso rifiutando ogni aiuto, così come non lo faremmo con chi si ostina, nonostante tutti gli avvertimenti, a compulsare cataloghi cartacei abbandonati da

anni, pur di non contaminarsi con un immondo computer.

Alcune questioni di carattere generale

Scegliere il tipo di supporto da utilizzare è un problema tanto complesso e delicato quanto straordinariamente irrilevante per la cosiddetta *user instruction*. L'utente non ha a che fare con supporti, ma con interfacce. Lo stesso supporto può avere mille interfacce; la stessa interfaccia può veicolare mille supporti. Compito del bibliotecario, ovvero del mediatore fra domanda e offerta informativa, anche e forse soprattutto nella veste di "istruttore", è quello di aiutare l'utente a chiarificarsi e formalizzare il suo bisogno informativo, a confrontarlo con l'intero spettro delle possibili

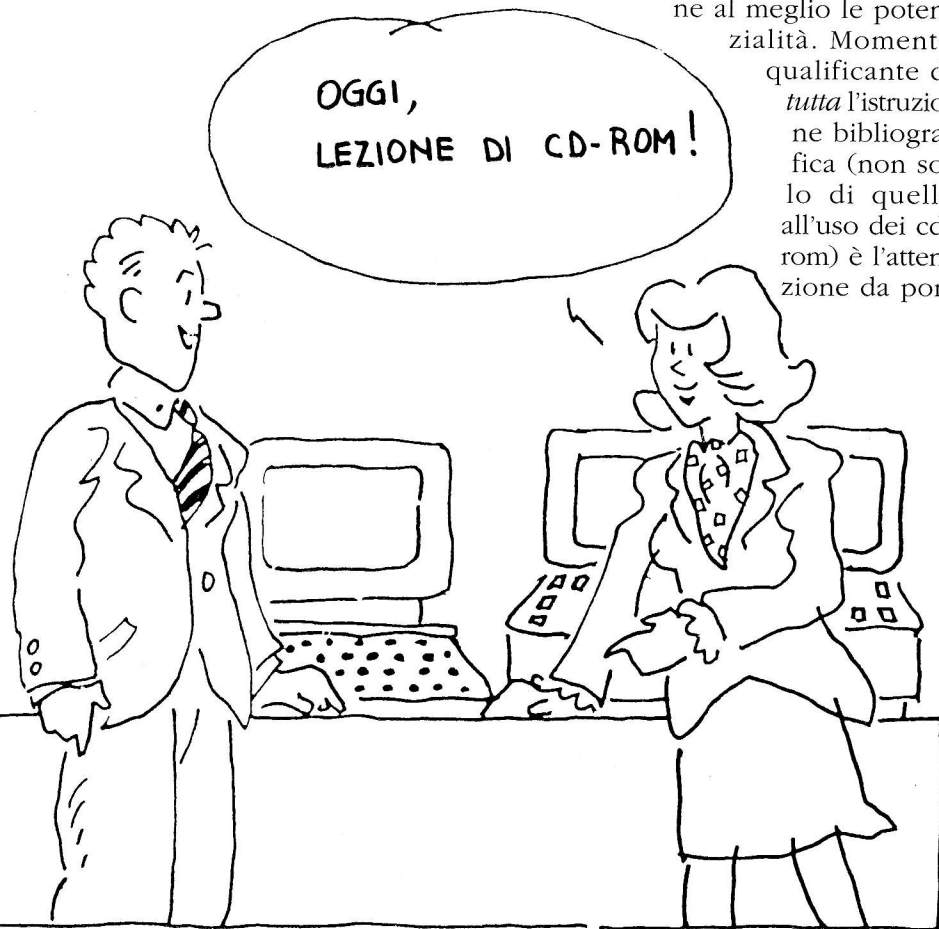
strategie di ricerca fino a rintracciare quella ottimale per lui, e infine a effettuare la ricerca stessa con la massima efficacia possibile nelle condizioni date. Traducendo: far capire all'utente cosa cerca, farlo capire anche a noi, rintracciare la fonte i cui dati hanno la maggior probabilità di soddisfare tale curiosità, insegnargli come muoversi nella fonte per centrare il bersaglio.

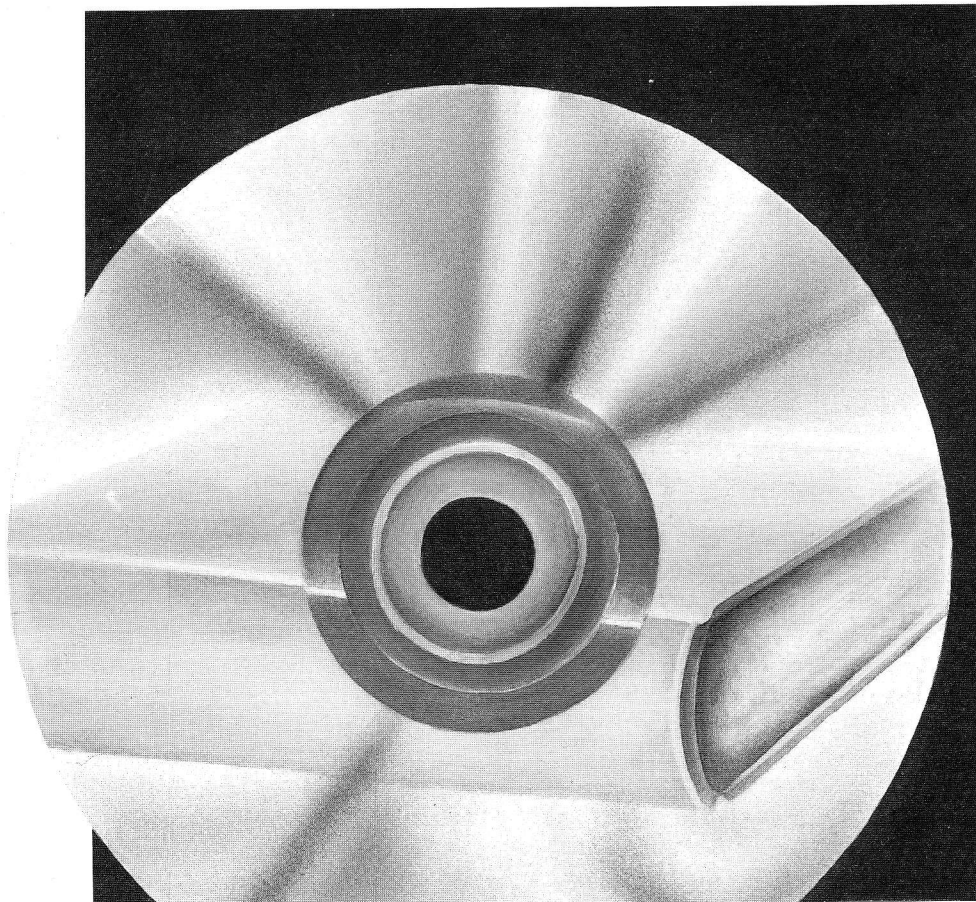
Non ho parlato di cd, non ho parlato di libri, perché è esattamente la stessa cosa. Nelle prime due fasi potremmo addirittura ignorare anche noi stessi di quali supporti disponiamo, nella terza dovremmo proporre una fonte piuttosto che un'altra in base al suo contenuto informativo, indipendente dal supporto, e solo nell'ultima affrontiamo insieme all'utente l'interfaccia (anche i libri hanno, o addirittura *sono*, una interfaccia) per sfruttare

al meglio le potenzialità. Momento qualificante di *tutta* l'istruzione bibliografica (non solo di quella all'uso dei cd-rom) è l'attenzione da por-

re alle specificità dell'archivio consultato e delle sue interfacce e quindi le specificità tecniche, uscite dalla finestra, rientrano in gioco dalla porta principale, solo che non si chiamano "cd-rom", "Internet", "host", "nastri locali", ma "menu", "browsing", "navigation", "querying". Ci si può aspettare da un bibliotecario che sia più esperto di un comune mortale su natura, funzioni e utilizzo di un indice, non su quelle di un drive, e di conseguenza è sull'indice, e non sul drive, che dovrà appuntarsi l'istruzione da fornire agli utenti. Ma alcuni non hanno mai usato un computer in vita loro, si dirà. Ne siamo tutti molto spiacenti e ci auguriamo che colmino al più presto e al meglio tale lacuna, ma non saremo certo noi a illustrargliene l'uso, proprio come non insegnamo a leggere agli analfabeti, per cui sono previste istituzioni apposite, ben più qualificate delle biblioteche. Ma i libri (almeno quelli occidentali) si sfogliano tutti da sinistra a destra, e a questa caratteristica dell'interfaccia-libro sono abituati tutti gli utenti da secoli, anche quelli non molto pratici di indici. Per far partire un cd Dio solo sa quanti diversi comandi o procedure possono essere necessari. Ammetto che questo sia un problema, ma non che si tratti di istruzione bibliografica. L'unica alfabetizzazione di nostra competenza è quella bibliografica,⁸ non certo quella informatica e questa lacuna dovrà essere colmata in altre sedi e da altri soggetti.

Di qui forse potrebbe passare quel discrimine fra *professional* e *non-professional* staff che nel nostro paese è di così difficile individuazione. Il *professional* si occupa dello specifico bibliografico e bibliotecario, il *non-professional* di tutto il resto⁹ (hardware, sistemi e ambienti operativi, pulizia dell'hard disc dagli scarichi volontari e involontari degli utenti, installazione di vaccini e software di ricerca e tutte le eventuali istruzioni connesse ►





necessarie agli utenti finali e allo staff professionale). Non è affatto detto che il primo ambito sia sempre più complesso del secondo, tanto che chi è *non-professional* dal punto di vista bibliotecario, può benissimo essere *hyper-professional* da altri punti di vista. Proprio qui può instaurarsi in ambiente universitario una proficua collaborazione, rispettosa delle reciproche professionalità, con gli informatici dei centri di calcolo. Non vale a questo proposito obiettare che la rivoluzione apportata dai personal computer è stata proprio quella di strappare il monopolio delle risorse informatiche ai sacerdoti delle grandi macchine calcolatrici per metterlo a disposizione di ciascuno di noi, sulle nostre scrivanie, senza più bisogno di studi esoterici di arcani linguaggi di programmazione che ci distogliessero

dai nostri reali interessi professionali e personali. Non vale perché un conto è saper guidare da soli la propria automobile senza il privilegio e la schiavitù di avere un autista, un altro è fare noi stessi gli autisti dei nostri utenti e un altro ancora è fornire loro lezioni di guida.¹⁰ Proprio come ciascuno di noi ha acquisito (grazie a una formazione formalizzata o, più spesso, grazie alla propria iniziativa di autodidatta) quel minimo di competenze informatiche oggi indispensabili per svolgere decentemente il nostro lavoro di bibliotecario, allo stesso modo i nostri utenti si rivolgeranno agli appropriati interlocutori (la scuola, l'università, il comune, l'azienda, formatori privati) o alla loro libera iniziativa per acquisire quelle (più o meno le stesse) ormai indispensabili per frequentare con profitto

una biblioteca o per ultimare una tesi di laurea.

Nella classica disputa su quale sia il fulcro del lavoro di biblioteca (l'*indexing*, ovvero organizzare le informazioni dietro le quinte, oppure il *reference*, ovvero aiutare l'utente a rintracciare tali informazioni) non bisogna dimenticare che anche nel *reference* c'è un "dietro le quinte", che serve a ottimizzarne le prestazioni e ad ammortizzare le differenze dovute alla diversa preparazione e carattere del personale (e le "giornate no" che possono capitare anche al migliore degli addetti). Pur tralasciando tutto ciò che viene prima del *reference service* e della *user instruction*, ma che facilita enormemente entrambi (scegliere di comprare i cd giusti e con la giusta interfaccia per la propria utenza, integrarli in un unico ambiente operativo più o meno ipertestuale, approntare workstation stand alone o in rete sufficientemente attrezzate,¹¹ inserire adeguatamente il nuovo materiale e il nuovo servizio nei cataloghi¹² e nelle guide generali, ecc.) rimangono ancora molte cose da fare prima di aprire al pubblico, in gran parte riconducibili alla ovvia considerazione che prima di insegnare agli altri ad usare qualcosa sarebbe bene che noi stessi la sapessimo utilizzare.

Cosa predisporre "prima"

- Comprare (e magari leggere) almeno un paio di libri sull'argomento.
- Abbonarsi almeno ad una rivista specializzata.¹³
- Iscrivere almeno ad una conferenza elettronica specializzata.¹⁴
- Partecipare almeno ad un convegno specializzato.
- Visitare almeno un'altra biblioteca simile alla vostra che fornisca già un servizio adeguato.
- Istruire lo staff ("formare i for-

matori").¹⁵

- Garantire allo staff la possibilità di familiarizzarsi con ogni nuovo cd (e coi relativi manuali) prima di metterlo a disposizione degli utenti.
- Organizzare un punto di raccolta di tutta la manualistica e la letteratura utile, accessibile allo staff ed eventualmente agli utenti che volessero approfondire.
- Prevedere modi e tempi dei rapporti fra lo staff addetto all'istruzione bibliografica, quello addetto all'istruzione informatica, quello addetto alla manutenzione hardware e software, quello addetto ai servizi generali di istruzione e reference e quello addetto a tutti gli altri servizi che coinvolgano i cd-rom (catalogazione, acquisizione, document delivery, ecc.).

- Prevedere delle riunioni periodiche dello staff per omogeneizzare i comportamenti e condividere il know how acquisito.
- Stilare e tenere aggiornate delle linee guida di condotta nell'orientamento, nell'istruzione e nell'assistenza che tutto lo staff deve rispettare e può contribuire a far evolvere.
- Mantenere un archivio di tutte le attività di istruzione effettuate.
- Predisporre istruzioni di vari livelli (generali sul servizio e specifiche per ciascun cd) in linea e su carta.¹⁶
- Organizzare una gradualità di forme di orientamento, istruzione e assistenza che coinvolga membri dello staff di crescente competenza e responsabilità.
- Pubblicizzare adeguatamente il

nuovo servizio e le relative forme di orientamento, istruzione e assistenza.

- Predisporre questionari o altre forme di monitoraggio della soddisfazione degli utenti e dell'efficacia delle loro ricerche (con o senza istruzione).

Una volta predisposti tutti questi preliminari si può cominciare a pensare alla vera e propria istruzione e in particolare a "come" impartirla e a "cosa" vogliamo insegnare.

"Come" impartire l'istruzione

- Istruzione e assistenza personalizzata al momento dell'uso (*one-to-one point-of-use instruction*) costante o su appuntamento.
- Istruzione di gruppo a scadenze fisse o su prenotazione (corsi, dimostrazioni).
- Istruzione personale o di gruppo a distanza (*virtual classroom*).
- Materiale didattico cartaceo (guide, schemi, elenchi, esercizi, moduli di ricerca).
- Materiale didattico audiovisivo (videocassette).
- Autoistruzione su computer con materiale didattico interattivo più o meno ipermediale.
- Help in linea.

Ogni soluzione ha i suoi pro e i suoi contro, tutti abbondantemente studiati e per cui rimando alla bibliografia finale. La prima (assistenza personalizzata) è sicuramente quella migliore per l'utente, ma è un lusso insostenibile per la maggioranza delle biblioteche, soprattutto se non vogliono o non possono giustamente discriminare fra i propri utenti.¹⁷ In caso di emergenza la si può impartire limitandola ad un orario prestabilito, ma si può star sicuri che gli utenti ne sentiranno particolarmente bisogno soprattutto fuori da tale orario.

L'istruzione di gruppo (reale o ➤



Foto R. Bazzan



virtuale) assorbe meno lo staff ma è meno efficace e richiede per gruppi consistenti una adeguata attrezzatura, necessaria anche per produrre e rendere fruibili prodotti audiovisivi o ipermediali. La distribuzione di materiale cartaceo deve comunque accompagnare tutte le eventuali opzioni (anche integrabili fra loro) ma risulta scarsamente efficace in un paese come il nostro, dove talvolta si stenta a credere che i lettori siano realmente tali, per quanto si manifestano restii ad assorbire informazioni somministrate per tale via.

C'è un problema che non riguarda solo i cd-rom ma l'istruzione e l'assistenza in generale, anche se spesso viene associato all'uso delle nuove tecnologie: come istruire e assistere (dopo averla selezionata) l'utenza remota,¹⁸ che dovrebbe avere tutti i diritti di quella locale (ma, ricordiamocelo, nemmeno uno di più). In realtà le nuove tecnologie sono responsabili *solo* di portare in biblioteca anche tali utenti fisicamente remoti, ma poi la loro istruzione riguarda in linea di principio tutte le risorse informative presenti in biblioteca. Certamente un utente remoto non potrà sfogliare una enciclopedia cartacea, ma molto spesso non potrà consultarne neanche la versione su cd; potrà però legittimamente pretendere di essere informato su come e quando potrà avere fisicamente accesso ad entrambi i supporti senza muoversi

da casa solo per questo. Non dimentichiamo che l'utenza remota è nata insieme al sistema postale e si è già notevolmente rafforzata con quello telefonico, anche se è indubbiamente la telematica che ne ha ingigantito la presenza e l'impatto sui servizi.¹⁹

“Cosa” insegnare²⁰

- Formulare esplicitamente l'esigenza informativa (area disciplinare, catalogo o bibliografia, ecc.).
- Scegliere il cd (o rivolgersi ad altri supporti).
- Conoscere il contenuto del database (dimensioni, limiti, fonti, ecc.).
- Capire la struttura del database (campi, eventuali archivi separati, ecc.).
- Capire la struttura dell'interfaccia (grafica, a caratteri, ecc.).
- Utilizzare il linguaggio di interrogazione (operatori booleani e posizionali, troncamenti, limitazione per campi, combinazione di set, ecc.).
- Formulare l'esigenza informativa nel linguaggio del cd.
- Analizzare i risultati.
- Raffinare la ricerca.
- Organizzare il risultato finale (ordinamento, scelta dei campi e del formato, ecc.).
- Scaricare il risultato finale (su carta, floppy, e-mail, ecc.).

Come si noterà mi riferisco a cd-rom di tipo bibliografico o comunque a quelle opere di consultazione per le cui versioni su carta è già prevista in biblioteca una qualche forma di istruzione o assistenza. Per i cd-rom comunemente chiamati “multimediali” o comunque paragonabili a singole monografie non ritengo si debba predisporre alcun tipo di istruzione, se non generalissimo, proprio come non lo si prevede (in biblioteca) per chi incontra difficoltà nella lettura di

un romanzo o di un libro di fiabe illustrato.

Come molte delle tecnologie che stanno invadendo le nostre biblioteche, i cd-rom solo a uno sguardo superficiale possono produrre un risparmio di forza lavoro.²¹ Così come è sempre di grande effetto, ma di scarso realismo, ricordare quanti mesi di indefesso lavoro manuale ci vorrebbero per effettuare le massicce ricerche svolte in un batter d'occhio premendo un solo pulsante del cd-rom, perché nessuno le svolgerebbe mai, se ci fosse davvero bisogno di metterci così tanto tempo; allo stesso modo le nuove tecnologie invocano e stimolano nuovi servizi che prima non esistevano o vivacchiavano allo stato semiclandestino e quindi la forza lavoro impiegata nella loro gestione non è mai direttamente paragonabile a quella utilizzata prima della “automazione”.

Quindi, chiudendo il circolo, non solo dal punto di vista dell'utente ma anche da quello del bibliotecario il dubbio non è *se* effettuare o meno un servizio di training e reference, ma piuttosto quello, date le proprie risorse e disponibilità, di stabilire *quanto, quale, quando* e *svolto da chi*. Ma le richieste, più o meno esplicite, di istruzione e aiuto nella consultazione non saranno le sole ad aumentare con l'introduzione dei cd-rom in biblioteca.

Cosa aspettarsi “dopo”

- Richieste di interfacce più amichevoli anche per il proprio opac.
- Richieste di bibliography formatting software e word processor per downloading e repackaging.
- Richieste di workstation a disposizione per tutto il tempo della permanenza in biblioteca.
- Incremento di document delivery e prestito interbibliotecario (soprattutto se abbinati a *current awareness services*).

- Incremento di richieste di acquisti e abbonamenti.
- Incremento di richieste di istruzione (bibliografica e informatica) e reference generali.
- Lamentele degli affezionati alla carta da "riconvertire".

A tutte queste richieste sarà bene prepararsi per tempo, pianificando appunto *quando, quali, in che misura, per chi e da chi* potranno essere forniti tali servizi, senza farsi sorprendere dagli eventi in situazioni di fatto ampiamente scollate, in un senso o nell'altro, dalla tipologia di servizio che si vorrebbe fornire e che talvolta viene addirittura promessa.²² Anche limitandosi all'assistenza pura e semplice, c'è chi dichiara di fornire solo un servizio di tipo self-service e poi invece guida gli utenti nella scelta del cd-rom più opportuno, nell'uso dell'hardware, nella ricerca e nella cattura dei dati e c'è chi, all'estremo opposto, dichiara di fornire assistenza durante tutto l'orario di apertura della biblioteca e poi invece abbandona di fatto l'utente a se stesso, indicandogli al massimo il pulsante di accensione del computer e il disordinato armadio che contiene i dischetti argentati.

I nostri utenti, soprattutto quelli stranieri, escono spesso dalle nostre biblioteche con l'impressione che le infrastrutture e l'organizzazione dei servizi siano pessime e inutilmente vessatorie ma che il personale sia così generoso ed entusiasta da superare ogni volta le mille difficoltà grazie a una trovata estemporanea o alla chiusura temporanea di un occhio, due e talvolta perfino tre. Pur senza pretendere di barattare la nostra mediterranea effervescenza con un teutonico ma, ahimè, grigio rigore, dovremmo forse compiere anche nel nostro settore qualche piccolo passo verso l'utopia di "un paese normale", dove i servizi pubblici non funzionano solo per "gli amici degli amici" e *grazie* a incredibili ex-

plotit del personale, ma per tutti e *nonostante* le eventuali *défaillance* dei singoli membri dello staff. ■

Note

¹ Cfr. A. BERTONI, *L'utente: solo, accompagnato, guidato o sostituito?*, in ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Oltre la carta: l'utilizzo delle basi dati in linea e su cd-rom nei servizi di informazione delle biblioteche universitarie e di ricerca* (Firenze, 15-16 ottobre 1992), a cura di E. Gatto, Torino, Aib Sezione Piemonte, 1993, p. 23-25 (24).

² Cfr. ad esempio F. W. LANCASTER - C. ELZY - M. J. ZETER - L. METZLER - Y.-M. LOW, *Searching databases on cd-rom: comparison of the results of end-user searching with results from two modes of searching by skilled intermediaries*, "Reference quarterly", 33 (1994), 3, p. 370-386.

³ *Ivi*, p. 382.

⁴ "La maggiore difficoltà della ricerca in linea [rispetto a quella su cd-rom] è [...] soltanto un mito: la conoscenza della struttura dell'archivio indagato è il requisito fondamentale per il buon esito di qualsiasi ricerca, *on-line* o *off-line*. Senza tale conoscenza, l'utente finale rischia di essere ingannato dall'apparente semplicità delle nuove tecnologie accontentandosi, e magari entusiasmandosi, di risultati che invece hanno oggettivamente poco valore" S. HÉNIN, *L'impatto dei cd-rom sui servizi al pubblico*, intervento tratto dalla sintesi a cura di Riccardo Ridi della omonima tavola rotonda coordinata da Alberto Petrucciani, in ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *L'informazione a portata di mano: biblioteche, tecnologie e servizi agli utenti. Atti del XXXVII Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche*, a cura di E. Boretti e R. Ridi, Firenze - Milano, Giunta Regionale Toscana - Editrice Bibliografica, 1992, p. 145-148 (147).

⁵ Cfr. N.G. TOMAIUOLO, *End-users and cd-rom: to train or not to train?*, in *15th national online meeting proceedings*, New York, May 10-14 1994, a cura di M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1994, p. 413-421.

⁶ "How much instruction do compact disc end-users require? It depends on the database; it depends on the inter-

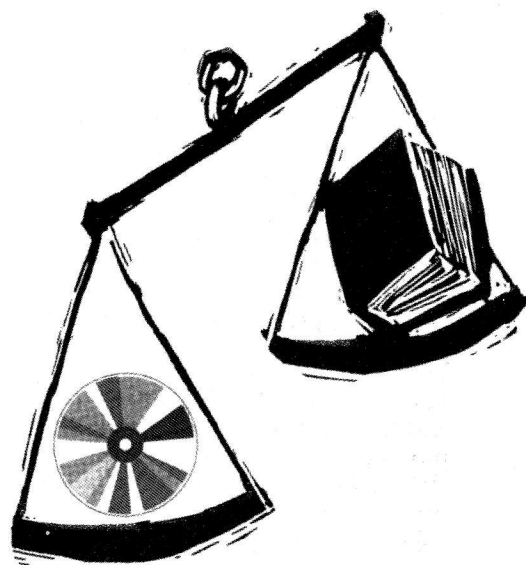
face; it depends on whom you ask", *ivi*, p. 415.

⁷ Fa eccezione il caso in cui una tariffazione ritenuta indispensabile viene applicata attraverso la somministrazione propedeutica di un corso. Un altro modo per "nascondere" una tariffazione ancora vista con sospetto da molti è quello di imporre a chi vuole prelevare i risultati delle ricerche l'acquisto di floppy a prezzi maggiorati.

⁸ E anche questa andrebbe affrontata non isolatamente, ma di concerto con le istituzioni educative.

⁹ Reference elettronico non significa reference immateriale, come si è talvolta troppo frettolosamente portati a credere. Ci sono ad esempio le stampanti da alimentare con carta e inchiostro e i floppy da formattare e vendere (cfr. A. AGHEMO, *Le risorse informative elettroniche*, "Biblioteche oggi", 13 (1995), 9, p. 8-13 (11)). Anche con questi aspetti occorre fare i conti e istruire l'utenza a farli, ma tale compito non spetta ai bibliotecari professionali, così come non spetta loro cambiare la carta e l'inchiostro delle macchine xerox e il sapone nei bagni. La distribuzione materiale dei cd-rom agli utenti (e le connesse operazioni di registrazione e sorveglianza) sono sicuramente attività specifiche della biblioteca, ma a tutti gli effetti assimilabili alla distribuzione, registrazione e sorveglianza del materiale cartaceo, e quindi affidabili a personale appartenente al medesimo livello gerarchico.

¹⁰ Nessuno, se non quei megama- ➤



nager che non sono certo troppo frequenti fra i bibliotecari, ha a disposizione qualcuno che scrive sul computer e telefona per lui, e si tratta comunque di una professionalità specifica, quella dei segretari, comunque diversa dalla nostra. Un conto è cambiare la carta alla propria stampante o formattarsi i propri floppy (e questo sarebbe bene che lo sapessero fare tutti, dal portiere al direttore), un altro è cambiare la carta e formattare i dischetti dei colleghi o degli utenti o anche solo dover loro insegnare come farlo.

¹¹ Fra i candidati da prendere in considerazione, oltre agli obbligatori sedia, tavolo e illuminazione adeguata: stampanti, un caddy porta-cd per ciascun cd, vaccini contro i virus informatici, un numero adeguato di floppy da vendere se non si permette all'utente di portare da casa i propri, ecc.

¹² "Per ora — salvo casi di efferata incontinenza — il numero di opere su cd-rom possedute da una biblioteca è abbastanza limitato, difficilmente si supera qualche decina. Non sarà quindi il caso — grazie a Dio — di pensare a creare un altro degli svariati cataloghi e cataloghini speciali tanto amati nelle nostre biblioteche, forse però più dai bibliotecari che dagli utenti", A. SCOLARI, *Catalogare i cd-rom: alcune considerazioni*, in E.S. BURIONI RICERCHE BIBLIOGRAFICHE, *Cd-rom. Catalogo 1994*, Genova, Burioni, 1993, p. 196-199 (197).

¹³ Per un nutrito elenco cfr. G.C. DALTO, *Scaffale cd-rom: strumenti per orientarsi tra prodotti e mercato*, in ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Oltre la carta: l'utilizzo delle basi dati in linea e su cd-rom nei servizi di informazione delle biblioteche universitarie e di ricerca (Firenze, 15-16 ottobre 1992)*, a cura di E. Gatto, Torino, Aib, Sezione Piemonte, 1993, p. 13-18.

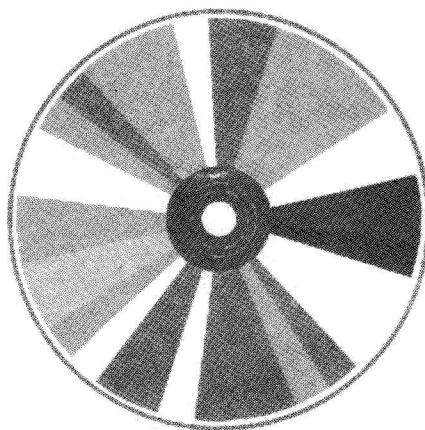
¹⁴ Le principali sono commentate da W. GIESBRECHT, *Cd-rom electronic conferences*, in *Encyclopedia of library and information science*, New York, Dekker, 1968-, vol. 52 (supplement 15), 1993, p. 34-46 (revised, updated version of an article by W. Giesbrecht and R. McCarthy appeared in "Cd-rom professional", 4 (1991), 6, p. 66-73).

¹⁵ Cfr. ad esempio B. CHILDRRESS - M.L. BOOSINGER, *Staff and user training for cd-rom at Auburn University*, in *Pu-*

blic access cd-roms in libraries: case studies, a cura di L. Stewart, K.S. Chiang, B. Coons, Westport-London, Meckler, 1990, p. 73-88 e K. STABLER, *A model for training academic librarians on cd-rom*, in *12th national online meeting proceedings*, New York, May 7-9 1991, a cura di M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1991, p. 361-365.

¹⁶ Per dieci sintetici consigli pratici su come realizzare una buona guida a stampa all'uso dei cd-rom cfr. J. KANTER, *User guides for cd-rom. The essentials of good print documentation*, "Cd-rom professional", 5 (1992), 5, p. 31-34.

¹⁷ Cfr. N.G. TOMAIUOLO, *End-users and cd-rom*, cit., p. 419.



¹⁸ Remota — come è ovvio — nello spazio, ma anche nel tempo, dal momento che può collegarsi e avere bisogno di aiuto anche in orari notturni, festivi o comunque di chiusura della biblioteca.

¹⁹ Di tutti gli utenti remoti che ci arrivano virtualmente in casa, alcuni sono sicuramente ospiti privilegiati, tanto da non essere talvolta considerati neanche remoti: sono quelli che entrano passando da una rete locale. Cfr. B. ANDERSON-S.T. HUANG, *Cd-rom Lans: a new challenge for reference librarians*, in *13th national online meeting proceedings*, New York, May 5-7 1992, compiled by M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1992, p. 31-36; D.M. BARBUTO-E.E. CEVALLOS, *Cd-rom local area networks (lans) and the changing face of public services: a view from a university library*, in *14th national online meeting proceedings*, New York, May 4-6 1993, a cura di M.E. Williams, Medford (N.J.),

Learned information, 1993, p. 57-65; D.M. BARBUTO-E.E. CEVALLOS, *The delivery of reference services in a cd-rom Lan environment: a case study*, "Reference quarterly", 34 (1994), 1, p. 60-75.

²⁰ Talvolta alcuni passaggi non saranno necessari, ma per comprendere quali, si dovrà comunque investire tempo ed energia.

²¹ "È un vizio amministrativo diffuso quello di ritenere che la tecnologia diminuirà — o almeno non accrescerà — la domanda di lavoro per il personale. Ma mentre i progressi della tecnologia possono aver ottenuto delle riduzioni di personale in certe parti dei servizi tecnici, l'uso dell'automazione a diretto contatto col pubblico ha — in linea generale — aumentato la necessità di assistenza agli utenti", S.D. ZINK, *Prepararsi ai rischi dei cd-rom*, "Biblioteche oggi nel mondo" (supplemento a "Biblioteche oggi", 8 (1990), 6), p. 31-41 (38), trad. di G. Visintin da *Planning for perils of cd-rom: how not to sacrifice the reference staff on the altar of cd-rom popularity*, "Library journal", 115 (1990), 2, p. 51-55.

²² Dichiarare con franchezza caratteristiche e limiti del proprio servizio di assistenza e istruzione costituirebbe già di per sé un primo livello — sia pure minimo — di cooperazione fra biblioteche, cui si potrebbe aggiungere successivamente la stesura comune di guide e altro materiale didattico e, solo in uno scenario di cooperazione generale molto avanzata, l'organizzazione di corsi comuni, che risulterebbero altrimenti di difficile realizzazione e di scarsa utilità in un quadro di generale mancanza di coordinamento e frammentazione delle risorse.

Bibliografia minima

AMATO, KIM-JACKSON, MARGARET, *Cd-roms: instructing the user*, "Cd-rom librarian", 5 (1990), 6, p. 14-21.

ANDERSON, BYRON-HUANG, SAMUEL T., *Cd-rom Lans: a new challenge for reference librarians*, in *13th national online meeting proceedings*, New York, May 5-7 1992, compiled by M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1992, p. 31-36.

AU, KA-NENG-BORISOVETS, NATALIE, *The changing landscape of undergraduate research: the Rutgers-Newark experience*, in *Public access cd-roms in libraries: case studies*, ed. by L. Stewart, K.S. Chiang, B. Coons, Westport-London, Meckler, 1990, p. 217-234.

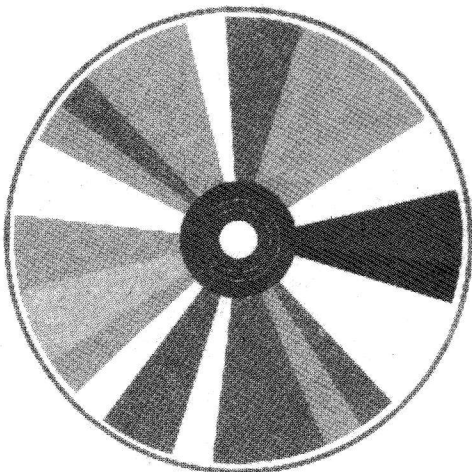
BACSANYI, KAREN-LYNN, PATRICIA, *Cd-roms: instructional methods and user reactions*, "Reference services review", 17 (1989), 2, p. 17-25.

BARBUTO, DOMENICA M.-CEVALLOS, ELENA E., *Cd-rom local area networks (Lans) and the changing face of public services: a view from a university library*, in *14th national online meeting proceedings, New York, May 4-6 1993*, ed. by M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1993, p. 57-65.

BARBUTO, DOMENICA M.-CEVALLOS, ELENA E., *The delivery of reference services in a cd-rom Lan environment: a case study*, "Reference quarterly", 34 (1994), 1, p. 60-75.

BERTONI, ALESSANDRO, *L'utente: solo, accompagnato, guidato o sostituito?*, in ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Oltre la carta: l'utilizzo delle basi dati in linea e su cd-rom nei servizi di informazione delle biblioteche universitarie e di ricerca (Firenze, 15-16 ottobre 1992)*, a cura di E. Gatto, Torino, Aib Sezione Piemonte, 1993, p. 23-25.

BIDDISCOMBE, RICHARD, *Cd-rom and the reference librarian: the end of innocence*, "Resource sharing and information networks", 7 (1992), 2, p. 5-14.



CHILDRESS, BOYD-BOOSINGER, MARCIA L., *Staff and user training for cd-rom at Auburn University*, in *Public access cd-roms in libraries: case studies*, ed. by L. Stewart, K.S. Chiang, B. Coons, Westport-London, Meckler, 1990, p. 73-88.

CONDIC, KRISTINE SALOMON, *Reference assistance for cd-rom users. A little goes a long way*, "Cd-rom professional", 5 (1992), 1, p. 56-57.

DAY, JOAN, *Training end-users of cd-rom*, in *Cd-rom in libraries: management issues*, ed. by T. Hanson and J. Day, London, Bowker Saur, 1994, p. 137-158.

DOYAL, PATRICIA A., *Effective end-user search services: the instructional imperative*, in *13th national online meeting proceedings, New York, May 5-7 1992*, ed. by M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1992, p. 107-112.

EFTHIMIADIS, EFTHIMIS N., *A study of end user behavior in searching cd-rom bibliographic databases*, in *15th national online meeting proceedings, New York, May 10-12 1994*, ed. by M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1994, p. 113-120.

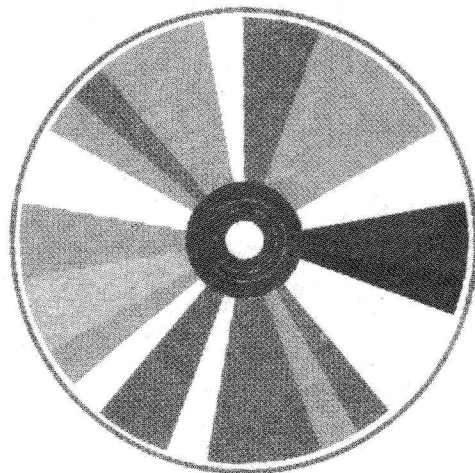
FARIES, CINDY, *Users' reactions to cd-rom: the Penn State experience*, "College and research libraries", 53 (1992), 2, p. 139-149.

FEINMAN, VALERIE JACKSON, *Bibliographic instruction: a basic guide*, "Computers in libraries", 13 (1993), 1, p. 63-67.

FISHER, JEAN-BJORNER, SUSANNE, *Enabling online end-user searching: an expanding role for librarians*, "Special libraries", 85 (1994), 4, p. 281-291.

FRIEND, LINDA, *Online searcher education and training: options and opportunities*, "Reference librarian", 30 (1990), p. 119-132.

HÉNIN, SILVIO, *L'impatto dei cd-rom sui servizi al pubblico*, intervento tratto dalla sintesi a cura di Riccardo Ridi della omonima tavola rotonda coordinata da Alberto Petrucciani, in ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *L'infor-*



mazione a portata di mano: biblioteche, tecnologie e servizi agli utenti. Atti del xxxvii Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, a cura di E. Boretti e R. Ridi, Firenze-Milano, Giunta Regionale Toscana-Editrice Bibliografica, 1992, p. 145-148.

HIXSON, CHARLES R. III, *Cd-rom and the undergraduate: reference and instruction at risk*, "Reference services review", 20 (1993), 2, p. 41-50.

JACOBSON, TRUDI E.-NEWKIRK, JANICE G., *The effect of cd-rom instruction on search operator use*, "College & research libraries", 57 (1996), 1, p. 69-76.

KANTER, JASON, *User guides for cd-rom. The essentials of good print documentation*, "Cd-rom professional", 5 (1992), 5, p. 31-34.

KENNY, RICHARD F.-SCHROEDER, EILEEN, *An evaluation of a training and assistance program for the cd-rom databases: reflections on the process*, "Reference services review", 20 (1992), 2, p. 41-50.

LANCASTER, FREDERICK W.-ELZY, CHERYL-ZETER, MARY JO-METZLER, LAURA-LOW, YUEN-MAN, *Searching databases on cd-rom: comparison of the results of end-user searching with results from two modes of searching by skilled intermediaries*, "Reference quarterly", 33 (1994), 3, p. 370-386.

LEACH, BRUCE A., *Identifying cd-rom use patterns as a tool for evaluating user instruction*, "College and re- ➤

NUOVE TECNOLOGIE

search libraries", 55 (1994), 4, p. 365-371.

LEFEBVRE, CAROL, *Case study: training staff and users at the Cairns Library, John Radcliff Hospital, Oxford*, in *Cd-rom in libraries: management issues*, ed. by T. Hanson and J. Day, London, Bowker Saur, 1994, p. 159-168.

LYNN, PATRICIA-BACSANYI, KAREN, *Cd-roms: instructional methods and user reactions*, "Reference services review", 17 (1989), 2, p. 17-26.

MARTINDALE, K., "I learnt it on the grapevine...". *Cd-rom instruction by network*, "Cofhe bulletin", 68 (1993), p. 4-7.

MAXYMUK, JOHN, *Considerations for cd-rom instruction*, "Cd-rom professional", 4 (1991), 3, p. 47-49.

MACDONALD, LINDA BREW, *Instruction for and with cd-rom*, in L.B. MACDONALD, M.R. SAULE, M.W. GORDON, C.A. ROBERTSON, *Teaching technologies in libraries: a practical guide*, Boston, Hall, 1990, p. 87-118.

NASH, STAN-WILSON, MYOUNG CHUNG, *Value-added bibliographic instruction: teaching students to find the right citations*, "Reference services review", 19 (1991), 1, p. 87-92.

PIELE, LINDA J., *Reference services and staff training for patron-user software*, "Library trends", 40 (1991), 1, p. 97-119.

REESE, JEAN, *Cd-rom end user instruction: issues and challenges*, "Microcomputers for information management", 10 (1993), 2, p. 131-154.

REESE, JEAN, *Eight practical tips for cd-rom end-user instruction*, "Cd-rom professional", 7 (1994), 1, p. 59-60.

STABLER, KAREN, *A model for training academic librarians on cd-rom*, in *12th national online meeting proceedings*, New York, May 7-9 1991, ed. by M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1991, p. 361-365.

TENOPIR, CAROL-NEUFANG, RALF, *The im-*

pact of electronic reference on reference librarians, "Online", 16 (1992), 3, p. 54-60.

TOMAIUOLO, NICHOLAS G., *End-users and cd-rom: to train or not to train?*, in *15th national online meeting proceedings*, New York, May 10-14 1994, ed. by M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1994, p. 413-421.

TUMLIN, MARKEL D., *Point-of-use instruction on cd-rom. How much is too much?*, in *14th national online meeting proceedings*, New York, May 4-6 1993, ed. by M.E. Williams, Medford (N.J.), Learned information, 1993, p. 415-421.

ZINK, STEVEN D., *Prepararsi ai rischi dei cd-rom*, "Biblioteche oggi nel mondo" (supplemento a "Biblioteche oggi", 8 (1990), 6), p. 31-41 (38), traduzione di G. Visintin da *Planning for perils of cd-rom: how not to sacrifice the reference staff on the altar of cd-rom popularity*, "Library journal" 115 (1990), 2, p. 51-55.