

una breve introduzione all'argomento trattato e da una conclusione, seguita da riferimenti e suggerimenti bibliografici utili a successivi approfondimenti individuali. Talvolta sono presenti appendici che illustrano brevemente alcuni studi di casi.

Il primo e il secondo capitolo illustrano alcuni concetti base del marketing, nonché la struttura del mercato dell'informazione. Nel terzo capitolo si affronta il concetto di "cliente" e di "segmentazione", oltre che alcuni modelli generali di comportamento del consumatore, utili ad analizzare la possibilità di raggiungere specifici gruppi di utenti. Nel capitolo 4, dedicato all'offerta di prodotti e servizi, si esplora il rapporto fra prodotti e servizi informativi, prendendo in considerazione alcuni portafogli di prodotti e la loro evoluzione. Il capitolo 5 è dedicato a vari argomenti associati alla relazione con il cliente, che permettono di approfondire le nozioni di organizzazione e di cliente viste nella prospettiva di fornitura di servizi di informazione, introducendo al capitolo successivo, dedicato al *branding* e all'identità aziendale. Nel capitolo 7 si passa all'illustrazione del processo comunicativo: l'enfasi è posta sul messaggio e sui canali o i media adatti a veicolarlo. Vengono considerati gli approcci del marketing integrale e la necessità di gestire comunicazioni implicite ed esplicite, comprese quelle via web. I costi di alcuni tipi di servizio costituiscono materia di discussione del capitolo 8, nel quale si illustrano alcune strategie di tariffazione, la gestione delle licenze e dei contratti di informazione – aspetti importanti di quello che viene definito *marketing mix*. Nel penultimo capitolo del volume l'autrice si sofferma su alcuni aspetti relativi alla raccolta dei dati sul marketing, anche attraverso modalità automatiche, e con specifico riferimento alla raccolta di dati sul cliente/utente in ambiente digitale. Infine, nel capitolo 10 Rowley cerca di dimostrare come tutti gli elementi presi in considerazione possano trovare il giusto spazio e significato nel momento della pianificazione strategica.

Al termine dell'introduzione, l'autrice elenca i destinatari ideali del volume: professionisti dell'informazione coinvolti nei processi di comunicazione, informazione, marketing; studenti dei corsi di laurea in management dell'informazione, biblioteconomia, *business information*, marketing, commercio elettronico, scienze della comunicazione – un ventaglio di percorsi di studi ampio che sfociano in professionalità molto diverse fra loro, accomunati tuttavia dalla capacità (e necessità) di trattare e distribuire ogni bit di informazione al proprio destinatario ideale.

Elena Corradini  
Biblioteca comunale di Ala (Trento)

*Handbook on the international exchange of publications*. 5<sup>th</sup> completely new edition, edited on behalf of IFLA by Kirsti Ekanen, Päivi Palopski and Pentti Vattulainen, Munchen: K.G.Saur, 2006. 158 p. ISBN-13: 978-3-598-11752-7; ISBN-10: 3-598-11752-3.

Lo scambio internazionale di pubblicazioni è una forma di cooperazione scientifica (nell'accezione più ampia che include le scienze umanistiche e sociali) a livello internazionale. L'obiettivo è di promuovere, facilitare e/o incrementare il libero flusso delle idee e delle informazioni scientifiche per un fine altamente sociale, educativo e culturale. La circolazione delle idee, ossia del sapere, non può essere limitata da barriere commerciali, politiche o nazionaliste, in quanto il sapere è patrimonio dell'umanità intera. Lo scambio di pubblicazioni costituisce, quindi, uno dei modi in cui la scienza manifesta la sua universalità e sarebbe un grave errore considerare questa procedura soltanto dal punto di vista economico. La transazione avviene tra istituzioni di nazioni diverse sulla base di accordi, formali o informali, in cui non esiste il concetto di profitto ma quello della necessità, per motivazioni anche molto disparate, di ottenere documenti su carta o riprodotti in qualsiasi altra forma.

Occuparsi o ancora parlare di scambio internazionale di pubblicazioni oggi, nella società dell'informazione, o meglio nei tempi "magici" di Internet nel momento in cui si sta discutendo del cambiamento epocale, l'*accesso libero*, che investe la comunicazione scientifica e di conseguenza tutta l'editoria, può suonare anacronistico, ma non sembra che sia così se, in ambito IFLA, si è sentita la necessità di elaborare una nuova edizione, la quinta dell'*Handbook of the international exchange of publications*.

La prima edizione apparve nel 1960, dopo la fine di una guerra che aveva sconvolto l'Europa e altri paesi del globo, nel periodo in cui i problemi della ricostruzione ci toccavano tutti da vicino e ne ponevano altri (non meno seri e urgenti), in particolare alla comunità scientifico-tecnica per le gravi carenze del controllo bibliografico e della diffusione delle informazioni. La seconda edizione fu pubblicata nel 1956 (la prima in realtà nella forma di un manuale pratico), allorché il settore scientifico iniziava a occuparsi del cosiddetto fenomeno dell'*esplosione dell'informazione* avendo di fronte un'organizzazione bibliografica inadeguata. La terza (1964) e la quarta (1978) furono pubblicate a cura dell'Unesco, l'agenzia delle Nazioni Unite per l'educazione, la scienza e la cultura.

Perché questa nuova edizione dopo 28 anni? In realtà la sua gestazione risale agli anni Novanta, allorché l'IFLA Acquisition and Collection Development Section iniziò a discutere sulla necessità di aggiornare il manuale per i cambiamenti che si erano verificati sia nell'area politico-economica con ricadute sugli oggetti e sui metodi di scambio sia in quella tecnologica ai cui sviluppi partecipiamo tutti come attori e/o spettatori. Certamente i paesi più avanzati, presenti in ambito IFLA, avevano già nell'arco degli anni Settanta-Ottanta discusso i vari aspetti tecnici dei problemi inerenti lo scambio internazionale e ritenuto che l'interesse verso questa procedura per la costruzione e/o l'aggiornamento delle raccolte degli istituti bibliotecari e documentalistici stava diminuendo. La dimostrazione era data dalla flessione di letteratura corrente sull'argomento, anche sulla base delle registrazioni contenute nelle bibliografie pubblicate dalla Sezione (che in precedenza svolgeva la sua attività unicamente sullo scambio internazionale).

I curatori di questa edizione forniscono nella premessa alcune massime, valide in generale per le procedure di scambio, che è sembrato utile riportare in quanto sintetizzano alcuni punti in comune dei contributi presentati: 1) Lo scambio di pubblicazioni deve essere considerato una forma di conversazione scientifica con i rispettivi pari; 2) Materiale superfluo e/o di secondaria importanza non va inviato in scambio; 3) Il materiale di scambio deve soddisfare le necessità del partner dello scambio; 4) Un comportamento liberale va sempre adottato nello scambio internazionale, anche se è desiderabile un bilanciamento per mantenere la distinzione tra scambio (che implica reciprocità) e semplice dono; 5) Il bersaglio non è di avere molte relazioni di scambio, ma di trovare i partner che sono meglio adeguati agli scopi del paese o dell'istituzione; 6) Una norma, valida per tutti i casi, non esiste. Non tentare, quindi, di modellare le attività di scambio secondo un campione uniforme. Razionalizzare, con tutti i mezzi, le operazioni tecniche pertinenti, ma ogni partner va considerato come un caso individuale.

Questa edizione, come le precedenti, è destinata, secondo le intenzioni dei curatori, ai bibliotecari, in particolare dei paesi in via di sviluppo, che hanno il compito di costituire un centro di scambio, ai bibliotecari che si occupano di scambi di pubblicazioni e desiderano ampliare le loro conoscenze, agli studenti delle scuole di biblioteconomia, a coloro che sono responsabili delle procedure tecniche e ai bibliotecari e documentalisti addetti agli uffici d'informazione. Rimane inalterato l'impianto strutturale delle edizioni precedenti.

Il manuale si presenta nella prima parte come una guida tecnica, articolata in tre contributi che danno, oltre gli elementi di base, riflessioni critiche sulle problematiche di rilievo e le possibili soluzioni.

Anneli Virtanen presenta due contributi. Il primo (p. 13-26) illustra i tradizionali sistemi di accordi di scambio (una unità per una unità, sulla base del prezzo, pagina per pagina, "aperto") e la tipologia delle pubblicazioni che sono, per lo più, oggetto di scambio (pubblicazioni accademiche, commerciali, ufficiali, pubblicazioni degli enti internazionali, letteratura grigia, duplicati, pubblicazioni elettroniche, materiali reprografici, audiovisivi e multimediali). Il secondo contributo (p. 27-35) è dedicato all'organizzazione e ai metodi di scambio. Anche se la gestione di questo servizio è notevolmente facilitata dall'uso di personal computer, «sarebbe sbagliato pensare che lo scambio tra biblioteche costituisca una specie di meccanismo impersonale e possa essere svolto con semplici automatismi. Le operazioni di scambio richiedono molto lavoro» (p. 27) e professionalità qualificate da parte del personale addetto.

Il contributo di Pentti Vattulainen (p. 37-46) fornisce il quadro normativo internazionale su cui si basa lo scambio di pubblicazioni, dando il testo delle due convenzioni dell'Unesco del 1958 relative allo scambio internazionale di pubblicazioni (convenzione entrata in vigore il 23 novembre 1961) e allo scambio di pubblicazioni ufficiali e documenti governativi fra stati (entrata in vigore il 30 maggio 1961). Queste due convenzioni risultano essere le uniche ancora valide a livello internazionale. Al ruolo dell'Unesco l'autore dedica soltanto tre righe per sottolineare che non svolge più alcuna attività al riguardo, mentre per l'IFLA vi è qualche riga in più per dire che svolge la sua attività tramite le sezioni e questo settore rientra nell'ambito di studio della sezione Acquisition and Collection Development. Non vi è traccia di una riflessione sull'evoluzione e sullo sviluppo del quadro normativo esistente prima delle convenzioni dell'Unesco, che è trattato come fatto storico nel saggio successivo.

La seconda parte del manuale è dedicata alla storia dello scambio internazionale (Johanna Ljlia, p. 49-68) e alle descrizioni di alcuni esempi dei nostri giorni secondo il tipo di biblioteche di alcuni paesi e sui cambiamenti in atto che dovranno portare a nuove forme nell'attività di scambio.

Il saggio di Ljlia non copre tutta la storia dello scambio internazionale di pubblicazioni, che non risulta essere stata mai pubblicata, ma descrive i momenti più importanti del suo sviluppo. L'evoluzione di questa pratica è strettamente legata alla storia dell'umanità: alle sue esigenze commisurate alle realtà di vita delle varie epoche, alle istanze ed espressioni della cultura dei diversi periodi, ai fattori politici, religiosi, economico-sociali e tecnico-logistici che hanno condizionato o favorito il progresso del sapere.

In questo ambito è possibile dare soltanto l'elenco dei punti salienti che caratterizzano questa storia: le origini fino alla nascita del periodico scientifico, l'organizzazione degli scambi nelle università (il *Commercium literarium* nel XVII secolo e l'*Akademischer Tauschverein* nel XVIII secolo), l'attività di Alexandre Vattemare per lo scambio di duplicati e della Smithsonian Institution per la distribuzione di pubblicazioni ufficiali, le due convenzioni di Bruxelles nel XIX secolo (l'Italia aderì subito sia alla Convenzione A - pubblicazioni e documenti scientifici e letterari - sia alla B - pubblicazioni ufficiali), le iniziative dalle convenzioni di Bruxelles alla seconda guerra mondiale e da questa alle due convenzioni dell'Unesco del 1958. Particolare attenzione è data alla storia più recente che coincide con il periodo della "cortina di ferro" con i due poli, Stati Uniti d'America e Unione sovietica. Intensa è stata in quegli anni l'attività della sezione IFLA sugli scambi di pubblicazioni, anche per il fatto che nell'ambito di organizzazioni internazionali non governative, come l'IFLA (ad esempio, l'Unesco, agenzia delle Nazioni Unite, è un organismo a livello governativo), i problemi sono visti e studiati dal punto di vista tecnico e le discussioni degli esperti che vi fanno parte mirano a trovare soluzioni obiettive, non influenzati da fattori politici, anzi con l'obiettivo di preparare la strada a soluzioni politiche.

Gli altri saggi (cinque), presentati come «esempi dei nostri giorni», pur descrivendo ciascuno uno o più aspetti dello scambio, sottolineano tutti, alcuni con maggiore preoccupazione, l'impatto che le nuove tecnologie hanno già avuto o potranno avere in futuro sui programmi di scambio, che sono generalmente diminuiti. Le biblioteche dovranno trovare forme di scambio, anche diverse dal materiale cartaceo, con iniziative e procedure adeguate alle situazioni che si presenteranno.

Il primo di questi saggi presenta lo scambio come metodo di acquisizione per le biblioteche accademiche e speciali in Finlandia (Pia Södergård, p. 69-77). Segue il caso del servizio di scambio internazionali di pubblicazioni della National Diet Library (Giappone), che ha il compito di trattare lo scambio dei documenti ufficiali (ormai quasi tutti in Internet), della letteratura nazionale, e di ottenere la documentazione degli organismi internazionali (Hisanori Tanaka, p. 79-84). Lo scambio di pubblicazioni accademiche è trattato per il Senegal da Souleymane Diouf (p. 85-94), che considera la procedura della «donazione» come la possibile futura alternativa per l'incremento delle raccolte delle loro biblioteche, in particolare per ciò che riguarda l'informazione scientifico-tecnica, date le difficoltà reali del paese. A.P. Romano e T.V. Petrusenko (p. 95-99) descrivono il punto di vista della Biblioteca nazionale russa di San Pietroburgo: lo scambio rimane ancora il sistema migliore per l'acquisizione di documenti dall'estero, date le difficoltà di bilancio delle biblioteche, il pagamento di tasse per l'importazione dei libri, le complicate procedure doganali e la carenza di personale qualificato, personale che, dopo i cambiamenti socio-politici del Novanta tende a orientarsi verso altre carriere più remunerative. Gli autori esprimono un forte ottimismo in favore del libro nella sua forma tradizionale che potrà acquistare in futuro più valore agli occhi dei ricercatori eruditi e dei bibliofili, anche se le pubblicazioni elettroniche diventeranno una componente dello scambio.

Joyce Pellerano Ludmer (p. 101-106) esplora la situazione attuale dello scambio del materiale relativo alle Belle Arti in USA e Canada, indagine effettuata tramite conversazioni di posta elettronica con un gruppo di bibliotecari universitari e di biblioteche speciali. L'interesse per lo scambio, in questo ambito, è anche determinato dal materiale di letteratura grigia, specialmente cataloghi di mostre di piccoli musei regionali e gallerie d'arte, che sono pubblicati in numero limitato e, quindi, difficili da acquisire. Una proposta: i bibliotecari potranno unire le loro forze, forse sotto l'egida dell'IFLA, per identificare le aree geografiche dove questo materiale è di difficile acquisizione. Il contributo termina con una serie di domande che meritano di essere portate in discussione.

La terza parte, introdotta da un saggio di Sari Lehtinen (p. 104-114), che descrive l'organizzazione e le funzioni dei centri di scambio con responsabilità nazionali, riporta l'elenco di queste strutture (p. 115-155).

Come precisato nella nota a p. 115 le informazioni sono state raccolte dal Finnish Exchange Centre for Scientific Literature: 66 paesi non hanno risposto ai questionari (l'Italia è probabilmente tra questi in quanto non è presente) e 12 inclusi nell'elenco non appaiono nella quarta edizione del manuale (sicuramente gli stati formati dopo le vicende politiche della fine dello scorso secolo). Le informazioni rispettano la forma data da ciascuna struttura. I centri sono citati in ordine alfabetico dei rispettivi paesi (73) e le informazioni date sono molto diverse tra loro: di 31 paesi è fornito soltanto l'indirizzo del centro, degli altri sono riportate le informazioni essenziali il cui contenuto copre da 3-4 righe a un'intera pagina. Alcuni paesi (Austria, Danimarca, Regno Unito e Svizzera) non praticano più lo scambio internazionale, benché permangano ancora molti contatti diretti fra istituzioni della stessa tipologia.

Piace concludere, con lo sguardo sempre rivolto al futuro, con alcune frasi da una lettera scritta il 20 dicembre 1976 da Valéry Giscard d'Estaing, allora Presidente della Repub-

blica francese, a Simon Nora, ispettore generale delle Finanze: le applicazioni del computer si sono sviluppate ad un grado tale che l'organizzazione economica e sociale della nostra società e il nostro modo di vivere ne risultano trasformati. La nostra società dovrà, quindi, essere pronta a favorire questo sviluppo e a controllarlo affinché possa essere utile alla causa della democrazia e alla crescita del genere umano.

Vilma Alberani  
Roma

Tim Buckley Owen. *Success at the enquiry desk: successful enquiry answering every time*. 5<sup>th</sup> ed. London: Facet publishing, 2006. ISBN 13: 978-1-85604-600-8.

«There's never been a better time to be in the library and information profession»: si apre con tale entusiasmo l'introduzione all'ultima edizione del libro di Tim Buckley Owen, *Success at the enquiry desk: successful enquiry answering every time*.

Il testo, un vero e proprio manuale rivolto a bibliotecari e documentalisti che lavorano al *front-office*, è giunto alla quinta edizione in dieci anni, e rispetto alle precedenti è arricchita da un capitolo in più, dedicato a chi si trova ad avviare da zero un servizio di *reference*. L'aggiornamento riguarda anche gli sviluppi nel campo dell'informazione in rete: liste di discussione, blogs, RSS feeds, Wikis; nel corso degli anni inoltre l'autore ha potuto raccogliere la *feedback* e le esperienze dei partecipanti ai suoi corsi dedicati principalmente all'attività di "*enquiry answering*".

Riprendendo le parole dell'introduzione, quindi, non c'è mai stato un periodo migliore di questo che stiamo vivendo per lavorare in biblioteca o nelle professioni dell'informazione: l'avvento di Internet ha rivoluzionato il mondo delle biblioteche, ha portato grandi opportunità ma rappresenta al tempo stesso una sfida, per cui è sempre più importante dimostrare l'impegno e la competenza che il pubblico si aspetta da professionisti. Il paragone proposto da Owen fra utenti "generici" di Internet e professionisti dell'informazione riporta al mondo del teatro: i dilettanti provano per assicurarsi che tutto vada bene; i professionisti, al contrario, provano per assicurarsi che niente vada storto.

Il contesto che si presuppone, senza tuttavia menzionarlo, è quello del servizio informativo nelle grandi *public libraries* del mondo anglosassone, con tipologie di richieste molto varie da parte degli utenti e ampia disponibilità di risorse per il *reference* – sia cartacee sia elettroniche – nelle mani dei bibliotecari.

Il libro si articola in dieci capitoli; all'inizio e alla fine di ciascun capitolo uno schema sintetizza efficacemente i punti principali. Il testo, sicuramente piacevole per la chiarezza e la presenza di esempi pratici, riprende in maniera dettagliata i cinque "*fundamentals*" che Owen propone fin dalle pagine introduttive:

1) Non rispondere subito, d'impulso, ad una richiesta, ma accertarsi di aver capito bene: problemi di omofonia o di pronuncia possono traviarci, e anche dietro le domande più semplici ("Dov'è il catalogo?") si possono nascondere le richieste più complesse e delicate.

2) Cercare di visualizzare la forma che potrebbe assumere la risposta finale, ad esempio un testo piuttosto che un'immagine o un grafico, per orientarsi verso le fonti appropriate: repertori, enciclopedie, statistiche, banche dati, ecc.

3) Individuare i termini di ricerca da utilizzare, disponendoli non in lista casuale ma in una gerarchia strutturata, costruendo così una specie di mini-thesaurus che permetterà di effettuare la ricerca più efficacemente e velocemente.

4) In caso di difficoltà o impossibilità nel trovare la risposta valutare se valga realmente la pena di rivolgersi a servizi esterni a pagamento.