

# Il Reference in biblioteca: dal catalogo alla ricerca bibliografica

Mercoledì 15 maggio 2024, Milano

Lettura n. 2 - La legge di Mooers<sup>1</sup>

Sappiamo tutti che alcuni sistemi di recupero, anche se sono tecnicamente piuttosto deboli, sono comunque utilizzati molto intensamente, mentre altri sistemi, talvolta tecnicamente molto superiori, sono molto poco utilizzati dagli utenti. Perché?

Cercherò di spiegare questa situazione sottoponendo alla vostra attenzione un principio o legge del comportamento che credo governi l'uso dei sistemi di recupero. [...] Abbiamo tutti letto rapporti che descrivono sistemi di recupero che funzionano con maggiore efficienza, cercano più rapidamente, gestiscono collezioni più vaste ecc. Tuttavia, quando forniamo ai nostri utenti una performance maggiore e migliore dei nostri sistemi di recupero, siamo proprio sicuri che li useranno davvero di più? Per quanto posso dire, la risposta è no.

L'opinione che mi sono fatto, dopo una lunga esperienza, è che i nostri utenti continueranno a essere restii a usare quei sistemi di informazione – per quanto siano ben progettati – finché rimane valido un particolare fenomeno del nostro contesto intellettuale e tecnologico. Questo fenomeno particolare – e la sua validità è del tutto comune in molte ditte, laboratori e compagnie – è che per molte persone è più faticoso e problematico avere le informazioni piuttosto che non averle. Per le persone che si trovano in questa situazione, ci possiamo aspettare che cercheranno di evitare l'uso di un sistema di recupero davvero efficiente nel mettere loro a disposizione le informazioni. Questo principio contraddittorio può essere formulato così:

*Un sistema di recupero delle informazioni tenderà a non essere usato tutte le volte che per l'utente è più faticoso e problematico per lui avere le informazioni piuttosto che non averle.*

Se questa legge è vera – e io credo che lo sia – si tratta di una conclusione pessimistica e perfino cinica [...] Cercherò ora di giustificare questa asserzione.

Avere informazioni è faticoso e problematico. Ne abbiamo tutti fatto esperienza. Se hai delle informazioni, prima di tutto devi leggerle, che non è sempre facile. Devi poi tentare di capirle. Per farlo, dovrai rifletterci sopra. Le informazioni potrebbero richiedere che tu prenda decisioni in base a esse o che tu acquisisca altre informazioni. Queste decisioni potrebbero rendere necessario agire nella forma di qualche complicato piano di lavoro, o di un viaggio o di una serie di colloqui. La comprensione delle informazioni potrebbe dimostrare che ciò che stai facendo è sbagliato, o che è il tuo capo che si sta sbagliando, o che il lavoro che stai facendo è inutile. Se hai informazioni, devi stare attento a non perderle. Se non altro, le informazioni iniziano a intasarti la scrivania o il computer – senza essere state lette. Trovare informazioni è banale, ma avere a che fare con esse è fastidioso. Infine, se non provi a usare correttamente le informazioni, puoi essere accusato di girarti i pollici invece che lavorare. Inoltre, l'integrazione di quelle informazioni nel lavoro che stai facendo potrebbe anche non essere notata. Il lavoro risparmiato non è molto apprezzato. Invece il lavoro fatto – anche se è una replica – è sempre ben pagato e ben riconosciuto.

---

<sup>1</sup> Calvin N. Mooers, «Mooers' Law or Why Some Retrieval Systems Are Used and Others Are Not», *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* 23, fasc. 1 (1996): 22–23, <https://doi.org/10/df5p5h>.