

# L'informazione e le informazioni-I

*I molteplici significati di un termine che conosce una crescente fortuna in biblioteca e nelle discipline che più la riguardano*

**L**a distinzione forse troppo netta quanto superficiale tra l'esigenza di fornire informazioni sul materiale posseduto dalla biblioteca e quella di fornire informazioni bibliografiche o fattuali si presenta sotto una luce alquanto diversa nella considerazione di un servizio costituito, come è stato detto da Lamy, da un insieme di funzioni. Se poi vogliamo considerare i vari significati del termine informazione, giungeremo a riconoscere una scienza dell'informazione, che comprende per intero la biblioteconomia oppure, a seconda delle opinioni, ne è separata con un certo grado di sovrapposizione. Secondo Yves-François Le Coadic (*La science de l'information*, Paris, PUF, 1994) si tratta di una scienza che trae origine dalla biblioteconomia, in ambiente anglosassone, ma che è stata superata dallo sviluppo scientifico, tanto che è ormai una scienza interdisciplinare, dove troviamo la matematica, la fisica e le scienze sociali: "È una risorsa vitale di cui non si misura ancora a sufficienza l'area dell'utilizzazione e della non-utilizzazione" (p.118). La prima associazione che adottò il nome di questa scienza recente secondo Le Coadic fu l'American society for information science, nel 1968, ma Fred R. Shapiro (*Coinage of the term*

*Information science*, "Journal of the American society for information science", March 1995, p.146-151) trova che l'espressione *information scientist* comparve nel 1953. A sua volta, W. Boyd Raymond (*The origins of information science and the International institute of bibliography / International federation for information and documentation, FID*, "Journal of the American society for information science", Apr. 1997, p.,289-300) attribuisce a Shapiro il primo impiego dell'espressione *information science* (1955). La raccolta antologica *The information environment: a reader selected and introduced by Geraldene Walker* (New York, Hall, 1992), molto interessante, dedica la prima parte alla scienza dell'informazione, con contributi di Jason Farradane, Brenda Dervin, H. Borko e A.J. Meadows. L'articolo di Farradane (*Definitions and concepts of information*, p.4-11, ripreso dal "Journal of information science", Apr.1979, p.13-17), considera il rapporto tra chi indicizza un documento e l'utente: mentre il primo non può anticipare le motivazioni del secondo, quest'ultimo esercita "una seconda selezione in modo non prevedibile". In un campo che Farradane riteneva ancora da studiare, definire l'informazione come "surrogato fisico" della cono-

scienza poteva servire di base a una teoria della scienza dell'informazione. Anche Brenda Dervin (*Useful theory for librarianship: communication, not information*, p.12-25) in un articolo del 1977 pone in contrasto le biblioteche, organizzate per dare informazioni oggettive, con le necessità individuali che rivelano situazioni ed esigenze diverse, sicché è necessario presentare alternative: "Dal momento che non è possibile prevedere in anticipo i singoli utenti della biblioteca, non ci si può aspettare che il bibliotecario possieda un sistema di controllo perfetto in attesa di ciascun utente". A.J. Meadows (*Theory in information science*, p.30-38) si spinge a domandarsi se la scienza dell'informazione non costituisca l'intersezione di più discipline e sospetta in quel termine il desiderio di uno status professionale, oltre che quello di una teorizzazione pari a quella delle altre scienze. Veramente Meadows usa il termine *bandwagon*, come un carrozzone del vincitore sul quale molti vogliono salire. L'insistenza da parte di molti di comprendervi l'informatica rischia di rendere confusa "la divisione tra scienziati dell'informazione e specialisti di computer, in quanto i primi sono sempre più interessati ai computer e i secondi all'informazione". In un altro settore dell'antologia il tema è ripreso, in un articolo che risale al 1981, da T.D. Wilson (*On user studies and information needs*, p.174-189), che insiste sui diversi significati del termine *information*, uno dei quali riguarda i *facts* e quindi non comporta giudizi di valore. Ci si è spesso concentrati sui mezzi con cui si ricerca l'informazione, anziché al suo scopo, che accosta la scienza dell'informazione alle scienze sociali. La scienza dell'informazione dovrebbe entrare nei programmi di insegnamento di molte discipline e non solamente in quelli delle scuole di bibliotecon-



**Un'immagine della Library of Congress**

nomia, che ne subiscono uno svilimento. Per questa ragione alcuni parlano di scienza delle biblioteche e dell'informazione e altri semplicemente di scienza dell'informazione e si sta facendo sempre più rara l'espressione in esclusiva di scienza delle biblioteche, che invece potrebbe comprendere quegli aspetti dell'informazione che interessano il servizio bibliotecario. Winfried Gödert (*Von der KBA zur KIBA. Ausbildungseinrichtungen geben sich ein neues Dach*, "Buch und Bibliothek", Aug.1998, p.464) rileva che la Conferenza per i centri di formazione bibliotecaria (KBA) ha aggiunto una I per diventare Conferenza delle istituzioni di formazione bibliotecaria e per le informazioni, aggiunta che "deve

segnalare che gli sviluppi ed i compiti definiti dalla società e dalla tecnica delle informazioni si pongono accanto alle esigenze delle biblioteche, senza che gli uni intendano sostituire le altre". Considerazioni analoghe fanno Bill Crowley e Bill Brace (*A choice of futures: is it libraries versus information?*, "American libraries", Apr.1999, p.76-79) che notano il passaggio successivo da *library and information science* a *information science*, pure con il benplacito dell'American library association, con uno sforzo promozionale non privo di retorica, avvertono gli autori, in quanto la biblioteca ha anche altri scopi: "Se si sostiene che l'informazione è il cuore e l'anima della biblioteca... non ci

si deve meravigliare se la vecchia facoltà di scienza delle biblioteche e dell'informazione preveda un futuro fondato esclusivamente sull'informazione". Se il riconoscimento di una scienza dell'informazione aveva giustificato l'aggiunta, un'educazione fondata sull'informazione non trova riscontro nel lavoro quotidiano. Occorrerà trovare un equilibrio, concludono gli autori, per non aumentare il distacco già esistente tra università e biblioteca. Claude Baltz parla di "cultura informativa", che non è semplicemente "cultura dell'informazione" e tanto meno "cultura informatica", ma ha lo stesso valore di "cultura della comunicazione", che intende la circolazione delle informazioni non più in senso lineare, ma ➤

nel rapporto ipertestuale nella “forresta planetaria dei segni”: è la capacità di essere “fuori di sé” per stabilire la comunicazione con l’utente (*Une culture pour la société de l’information? Position théorique, définition, enjeux*, “Documentaliste – Sciences de l’information”, Mars/Avr.1998, p.75-82). Secondo Mairéad Browne (*Threat or promise? The information society and the information profession*, “The Australian library journal”, Feb.1999, p.17-32), “come tante espressioni popolari il termine *società dell’informazione* è carico di ambiguità”: l’idea iniziale si limitava a facilitare il flusso delle informazioni dal momento della creazione a quello dell’utilizzazione, poi la definizione si è allargata per invadere i campi della tecnologia, dell’economia, del lavoro. Tutti i contenuti dell’espressione sono validi, ma l’errore consiste nel volerle attribuire un valore assoluto: anche Browne conferma che le attività legate all’informazione vanno ben al di là del campo di azione del bibliotecario. Occorre valorizzare i “valori fondamentali della biblioteca”, il servizio, la democrazia:

Se si intende applicare la democrazia occorre che la gente sia bene informata. Per quanto molti paesi contengano nella propria legislazione il diritto di accesso all’informazione, non mancano tensioni notevoli riguardo all’accesso, alla sicurezza e alla libertà di informazione.

Sarà il nostro comportamento a permettere di rispondere alla domanda se la società dell’informazione nasconde una minaccia o una promessa. Browne aveva già considerato questo tema in un ampio intervento nel “Journal of information science” (*The field of information policy: 1. Fundamental concepts; 2. Redefining the boundaries and methodologies*, 1997, 4, p.261-275; 5, p.339-351): poiché il concetto di informazione “può si-

gnificare tutto o niente”, si creano facilmente sovrapposizioni per gli interventi contemporanei da molte parti. L’incertezza del significato influisce sulla politica delle informazioni, che è ancora priva di fondamenti teoretici. La risposta dei governi all’“gere della politica dell’informazione è stata frammentaria e sporadica e c’è confusione sul suo stesso scopo e sulla sua natura.

Dalla scienza dell’informazione si è staccata di recente la “disciplina nascente” dell’etica delle informazioni, che riguarda gli aspetti morali dell’impiego dei dati e della loro produzione e diffusione. Su questo tema hanno curato un’antologia Richard N. Stichler e Robert Hauptman (*Ethics, information and technology: readings*, Jefferson, N.C., McFarland, 1998, rec. Thomas A. Peters, “Journal of the American society for information science”, June 1999, p.726-728). Nell’ultima parte dell’antologia *The information environment*, dedicata all’etica dell’informazione, la curatrice nota: “poiché molti servizi di informazione, ad esempio la ricerca in linea, si possono avere solo a pagamento, certi settori della popolazione che non hanno i mezzi per pagare vengono esclusi. Le biblioteche sono per tradizione il porto per la cultura della borghesia e sembra che non siano riuscite ad attrarre proprio coloro che hanno più bisogno dei loro servizi e della loro esperienza”. In questo filone si inseriscono le considerazioni di Rita Marcella e Graeme Baxter (*Citizenship information and public libraries*, “Public library journal”, July/Aug.1997, p.73-77), che dopo i diritti civile, pubblico e sociale considerano il quarto diritto dei cittadini, quello dell’accesso alle informazioni, che riguarda tanto la conoscenza dei diritti e dei doveri quanto la conoscenza della vita della comunità e quindi dell’attività

di chi governa. Le stesse autrici riferiscono di un’ampia inchiesta svolta in tutte le regioni del Regno Unito, con un questionario al quale ha risposto quasi la metà delle persone interpellate. È risultato che la maggior parte aveva già richiesto informazioni in passato e ancor più prevedeva di richiederne in futuro; oltre i tre quarti si servivano delle biblioteche pubbliche per ottenere informazioni. I mezzi più frequenti erano la comunicazione orale e la lettura, mentre pochi utilizzavano un computer a questo scopo (ne troveremo conferma tra poco), e di questi ultimi la maggior parte si serviva della biblioteca (*The information needs and the information seeking behaviour of a national sample of the population in the United Kingdom, with special reference to needs related to citizenship*, “Journal of documentation”, Mar.1999, p.159-183).

Il tema delle reti di informazione a livello nazionale e internazionale è stato affrontato da tempo in molti paesi. Yan Quan Liu, studente all’Università del Wisconsin e vincitore di un premio assegnato nel 1996 da “Libri” al miglior articolo scritto da uno studente, ha considerato l’impatto crescente dei poteri pubblici sulla politica dell’informazione, ponendo in parallelo due situazioni del tutto differenti come quelle americana e cinese (*The impact of national policy on developing information infrastructure. Nationwide issues in P.R. China and the U.S.*, “Libri”, Dec.1996, p.175-183). L’articolo successivo pone in evidenza come la questione rivesta un’importanza particolare per i paesi in via di sviluppo (Sajjad Ur Rohman, *Information policies for developing nations: a framework for analysis applied to Malaysian and Indian information policies*, p.184-195). Ma, aggiunge John N. Berry in uno dei suoi editoriali, “Se l’informazione è potere,

perché i potenti sono così male informati?” (*I'm proud to be a librarian*, “Library journal”, May 1, 1998, p.6). D'altra parte lo sviluppo tecnologico acuisce problemi non nuovi: Sandra Ward (*Information professionals for the next millennium*, “Journal of information science”, 1999, 4, p.239-247) nota che la preoccupazione per la diffusione delle informazioni su larga scala, oggi evidenziata dai governi, esiste da sempre ed è ben nota ai bibliotecari. Quanto poi all'accesso alle informazioni da parte della biblioteca, un esame dei compiti previsti in Inghilterra nel 1958 per il servizio di informazioni è simile per molti aspetti ai compiti attuali. Per il futuro si prevede una maggiore compatibilità tra i linguaggi di comunicazione, mentre l'esplosione delle informazioni continuerà sia in complessità che in diversità, con accesso per tutti. Una campagna di informazioni a livello mondiale era già stata ipotizzata da Wells in *World brain*, pubblicato nel 1938, che l'aveva presentata non tanto come il risultato di una raccolta in una biblioteca, quanto come una rete, una specie di Internet avanti lettera, tanto che “è difficile non considerare Wls come il profeta della World Wide Web”. Su questo punto trae conclusione non affrettate Dave Muddiman, che troviamo impegnato anche su un altro fronte, in una ricerca sull'esclusione sociale nelle biblioteche pubbliche (“Current research in library and information science”, Dec.1998, n.386), autore di un articolo molto interessante (*The universal library as modern utopia: the Information society of H.G. Wells*, “Library history”, Nov.1998, p.85-101). Ne riportiamo la conclusione:

L'Internet ha dato un nuovo impulso tecnologico a questo discorso utopistico, ma saremmo forse saggi se, in un'età postindustriale e postmoderna,

considerassimo con cautela l'eredità di Wells. Senza dubbio Wells sarebbe stato affascinato dagli accessori tecnologici dei nostri collegamenti in rete, ma si sarebbe ugualmente curato poco dell'individualismo del nostro tempo, del relativismo culturale e della mancanza di considerazione per i professionisti e per gli esperti. L'anarchia evidente delle reti moderne, il loro affidarsi a misure quantitative di valutazione, l'incapacità di distinguere tra dati e conoscenza, di certo tutto questo lo avrebbe allarmato, specialmente se accompagnato dalle pretese della presenza spontanea di un “cervello globale”. Per contro, il carattere utopistico della prima scienza dell'informazione – la sua biblioteca universale – si basava, ed intendeva conseguirlo, sul sogno di una condizione di benessere pianificato scientificamente e di un governo mondiale esercitato da esperti, che comprendevano, a quanto sembra, bibliotecari, documentalisti e tecnici dell'informazione. Inoltre immaginava un sistema globale di trasferimento della conoscenza che fosse ordinato, burocratico e progressista sia in senso morale che intellettuale. Si trattava di un'utopia *moderna* dell'informazione nel senso preciso del termine secondo Habermas, che per l'ispirazione faceva pensare a Diderot per il passato e a Beveridge e a Roosevelt per il presente. Come tutte le utopie, era una società dell'informazione immaginaria, ma che offre soltanto una somiglianza superficiale con le reti digitali e iperreali di Baudrillard e di Bill Gates.

L'accessibilità di tutti alle informazioni è un punto necessario quanto insufficiente, perché occorre mettere ciascuno in condizione di utilizzare la propria libertà. In questo modo il problema delle informazioni si allaccia con quello della promozione sociale, dell'analfabetismo, del miglioramento delle condizioni di vita. David Spiller (*Segregation by information*, “Library association record”, Apr.1997, p.204-206) nel considerare un territorio brasiliano osserva che a Recife e in generale nel nord-est del paese, dove lo squilibrio socia-

le è molto forte, la mancanza di informazioni contribuisce a tener basso il livello di vita, ad esempio in materia di sanità. La stessa televisione, come la stampa, non si propongono di informare; pressoché assente poi la raccolta di informazioni locali. In altro ambiente France Bouthillier, in un editoriale del periodico canadese “Documentation et bibliothèques” (*La valeur des mots ou l'alphabétisme des adultes*, janv./mars 1999, p.3-4) nota che mentre l'informazione è necessaria in una società democratica, “la difficoltà di lettura negli adulti è considerata piuttosto come un problema marginale, che riguarda una minoranza”. Katarina Steinwachs (*Information and culture – the impact of national culture on information processes*, “Journal of information science”, 1999, 3, p.193-204) considera l'influsso delle culture nazionali sull'uso dell'informazione, che può essere elaborata e diffusa immediatamente, ma la cui accessibilità può essere condizionata. La cultura, che qualcuno ha chiamato software della mente, intesa come complesso di cognizioni e di attitudini che programma l'attività conoscitiva, è legata alle situazioni locali e condizionata dai rapporti con il potere, dalle relazioni tra individualismo e collettivismo e tra i sessi, dalle previsioni per il futuro. Le conoscenze scientifiche, “presentate come se fossero di valore universale”, sono possedute da una minoranza di paesi dei quali riflettono la cultura. Dove è minore la distanza dei cittadini dal potere, l'insegnamento non si basa su una cultura preregistrata, ma è volto a insegnare ad imparare, mentre in una cultura statica avviene il contrario e il ricorso a fonti di informazione esterne è considerato negativamente. L'accoglimento dei mezzi elettronici varia con il peso della tradizione, ma “le culture meno propense ad accogliere i ri- ➤

schì propri dei nuovi mezzi di comunicazione impiegheranno più tempo ad utilizzarne appieno il potenziale". Alla libertà di accesso all'informazione sono dedicati alcuni interventi in "American libraries" (June/July 1999). Michael E. Unsworth (*Freedom of information: its ebb and flow*, p.82-85) considera in particolare l'accesso alle informazioni sulle attività governative, da più parti ammessa e pubblicizzata (ne abbiamo già accennato a proposito di un articolo di Marcella e Baxter), e si domanda se essa sia realmente effettiva. Anna K. Symons e Sally Gardner Reed hanno invitato noti bibliotecari e personalità americani a scegliere e a commentare citazioni sulla libertà intellettuale, alcune delle quali hanno raccolto nello stesso fascicolo (*Words to live by*, p.72-75), da Voltaire a Ray Bradbury, da Tom Paine a Eisenhower.

Se nei problemi generali dell'informazione ed in quelli della distribuzione e dell'accesso alle informazioni le biblioteche sono coinvolte insieme con altre forze, il lavoro diretto svolto direttamente dai bibliotecari con il servizio di informazioni presenta aspetti più specifici, così come rientriamo appieno nel nostro mestiere con l'insegnamento delle tecniche di informazione. Jennifer W. Kimball insiste sulla necessità che gli studenti di biblioteconomia abbinino alla teoria molta attività al banco delle informazioni, per evitare la frustrazione di un insegnante che veda risultati insufficienti al momento della ricerca (*Remember when you were information illiterate? Make sure students know the basics*, "College & research libraries news", July/Aug.1999, p.556-557). La formazione a livello medio ha grande importanza anche in questo campo, analogamente a quanto è stato riscontrato per altre attività in campo bibliotecario. Secondo

Sabine Stummeyer (*Grenzbereiche der Assistententätigkeit. Assistenten in der Auskunft und Information: Ergebnisse einer Umfrage*, "Buch und Bibliothek", April 1999, p.230-234) la miglior formazione professionale insieme con i tagli al personale favorisce la presenza degli aiuti bibliotecari nei servizi di informazione, anche se essi sono più utilizzati per attività marginali. Da un'inchiesta in biblioteche pubbliche e di studi superiori risulta che il loro impiego per le ricerche elettroniche è assai più frequente di quello per ricerche di livello superiore, "più interessanti".

*Reference* o informazioni (dove, per noi, l'informazione prende la forma plurale, contrariamente a quanto succede al termine *information*)? L'uso frequente del termine *reference* si spiega con un'accezione più ampia, che comprende non solo le informazioni, siano esse bibliografiche o fattuali, ma il complesso del servizio relativo con la sua organizzazione, che riguarda anche la necessità di mettere in grado il pubblico di servirsi dei mezzi di informazione. Il termine tradizionale di "servizio di informazioni" ha una definizione troppo limitata per comprendere tutto questo, sicché si ricorre, come in mol-

te altre occasioni, a un'espressione presa a prestito dal di fuori, senza considerare che anche le parole hanno una vita, che non sono solo i significanti a cambiare, ma anche i significati, che è sufficiente accettare la dilatazione di una definizione per concedere a un'espressione una vita più lunga. Una considerazione analoga può valere per la stessa parola principe del nostro lavoro, "biblioteca", che non sarà necessario chiamare "mediateca", quasi per riservare il termine tradizionale a un modello superato; in tal modo si potrà limitare il termine "mediateca" a quei servizi volti espressamente ai mezzi di comunicazione non librari, come ne esistono ad esempio a Stoccarda e, anche da noi, a Milano o ad Ivrea, e come è confermato dal volumetto *Mediateca* di Gianna Landucci facente parte dell'"Enciclopedia tascabile" dell'AIB. Parleremo dunque di servizio di informazioni inteso nel senso più ampio dell'espressione. Nell'abbandono di certi termini o nella tendenza a relegarli in seconda posizione si nasconde anche l'insicurezza sull'immagine della propria professione, un desiderio di autopromozione che abbiamo già notato in Meadows e in altri, a proposito del dibattito sulla scienza dell'informazione. (1- continua) ■

**Money** Una rassegna annuale della rivista "Money", ripresa da "American libraries" (Jan. 1999, p. 72), considera tra gli ottantanove indici per valutare il grado di benessere di una città il rapporto tra i libri posseduti dalla biblioteca e il numero dei cittadini.

**Il destino dei minori** I rari titoli olandesi di una ricca bibliografia francese avrebbero bisogno di un controllo ortografico radicale, è la triste osservazione contenuta in una breve recensione in "Quaerendo" (1999, 1, p. 76).

**Biblioteca per ciechi** La biblioteca centrale per i ciechi di Lipsia, fondata nel 1884, è la più grande e più antica della Germania; ha 14.000 titoli in Braille e 6.000 libri parlati ("Buch und Bibliothek", Apr. 1999, p. 218).