

Dare informazioni: come e a chi - I

Definizioni teoriche e competenze pratiche

Dei significati attribuiti all'espressione *scienza dell'informazione* questa rubrica si è già occupata nei numeri di ottobre e novembre 1999. È un'espressione con una potenzialità talmente estesa da rendere difficile contenerla per definirne i limiti senza forzature. Non riprenderemo le considerazioni e i riferimenti avanzati in quell'occasione, se non per un aggiornamento (assai contenuto) della vasta letteratura sull'argomento, limitando la scelta al campo della biblioteconomia. Il "Journal of the American Society for Information Science" dedica a questo tema il numero di ottobre 1999. Nel primo contributo (*The invisible substrate of information science*, p. 1043-1050) la curatrice, Marcia J. Bates, ne evidenzia la caratteristica interdisciplinare, lo scopo di rappresentare e di organizzare le informazioni più che di conoscerle. Essa ha in comune con la biblioteconomia, il cui scopo particolare è il servizio, la volontà di "produrre un determinato risultato sociale desiderabile", l'informazione, il che spiega la frequenza dell'espressione *scienza della biblioteca e dell'informazione* (LIS). Di interesse particolare è il contributo successivo, di Tefko Saracevic (*Information science*, p. 1051-1063), che evidenzia anch'egli l'in-

terdisciplinarietà della scienza dell'informazione con il suo rapporto inesorabile con la tecnologia dell'informazione; la sua definizione complessa non potrebbe comunque scendere in profondità, come avviene del resto per tutte le definizioni. Essa partecipa all'evoluzione della società ed ha quindi una forte connotazione sociale; è una scienza nuova, contemporanea all'esplosione delle informazioni: l'informazione infatti, che è una necessità di ogni tempo, nella società attuale è divenuta un punto essenziale. Come tutti i fenomeni di base – la gravità, la vita, la giustizia – non è definibile, ma se ne considerano le manifestazioni. È più raro trovare chi ne studia entrambi gli aspetti, ossia la teoria dell'informazione, compresa la comunicazione tra le persone, ed i processi del recupero dell'informazione. Il termine *information retrieval*, coniato nel 1951 da Calvin Mooers, si riferiva a una tecnica centrata sul sistema, e da essa si sviluppò in seguito quella centrata sull'utente, che considera l'interrelazione tra il sistema e il ricercatore: "Abbiamo due campi, due isole, che disgraziatamente hanno scarsi rapporti tra di loro.... Di solito, nei progetti orientati verso il sistema, la gente e gli utenti sono assenti", mentre sarebbe desidera-

bile conciliare i due criteri. Si tratta di campi diversi, sia pure con forti rapporti interdisciplinari. La scienza delle biblioteche, infatti, presenta una larga base comune con la scienza dell'informazione, ma anche notevoli differenze, come il modo di scegliere e di affrontare i problemi, molti dei quali non sono in comune, come non sono sovente in comune i loro aspetti teorici e neppure le competenze pratiche, tanto da offrire una scarsa sovrapposizione anche nel campo sperimentale, ad esempio per quanto riguarda la tecnologia relativa al recupero delle informazioni e all'automazione delle biblioteche, mentre per quanto riguarda le relazioni interdisciplinari la biblioteconomia è assai più limitata. Complementare ad entrambe le discipline è l'informatica. In conclusione:

Viviamo in una società dove la conoscenza e l'informazione sono una caratteristica dominante. Non c'è dunque da meravigliarsi se molti campi, molti progetti, molte attività scientifiche, tecniche, sociali, culturali, politiche, commerciali e così via tendono a considerare l'una o l'altra dimensione della conoscenza e dell'informazione. Molti campi sono in lizza e la scienza dell'informazione è uno di questi.

E infine, riprendendo la teoria dei due campi distinti:

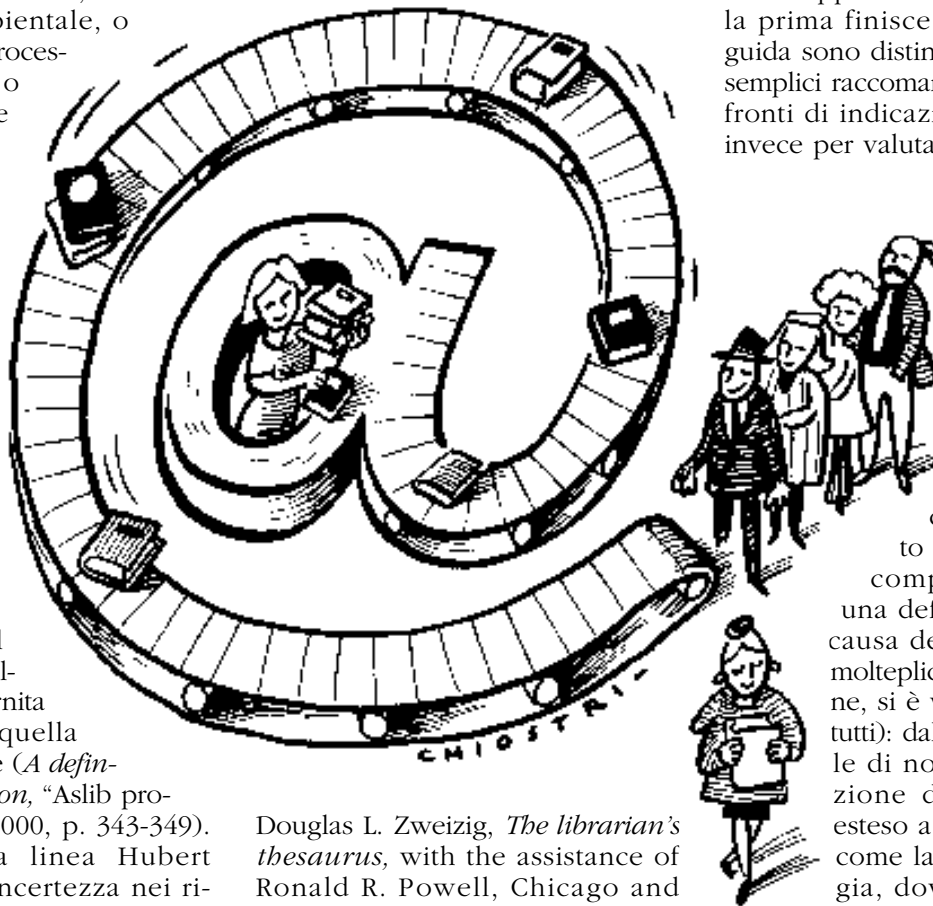
Ci stiamo evolvendo verso due scienze dell'informazione, al plurale? [...] Con tutto questo, temo che il maggior pericolo che incombe sulla scienza dell'informazione sia quello di perdere di vista gli utenti, gli esseri umani. Temo che li perderemo di vista più sovente che non, se ci fissiamo sui sistemi. Ma sono anche convinto che il risultato più positivo per la scienza dell'informazione giungerà se e quando essa riuscirà a integrare i sistemi con la ricerca degli utenti e con le applicazioni relative. La società ha bisogno di questa scienza e di questa professione.

Una conferma della difficoltà di

definire lo stesso termine *informazione* (il cui corrispondente inglese non a caso non ha plurale) ci viene da A.D. Madden, che ha rilevato le incertezze sull'interpretazione di un modulo da parte degli studenti di un'università inglese. Fin da quando è stato coniato il termine, egli osserva, ne manca una definizione che non sia generica: lo si intende ora come rappresentazione della conoscenza, ora come un dato ambientale, o come parte del processo comunicativo, o semplicemente come una risorsa. Esso non può essere valutato all'infuori del suo contesto, come messaggio trasmesso dal suo autore e recepito dal lettore. Di per sé l'informazione esiste in tutti gli organismi viventi, mentre i messaggi tra umani comportano il duplice aspetto dell'informazione fornita dall'autore e di quella recepita dal lettore (*A definition of information*, "Aslib proceedings", Oct. 2000, p. 343-349). Sulla medesima linea Hubert Fondin rileva l'incertezza nei riguardi dello stesso oggetto della scienza dell'informazione (*La science de l'information: posture épistémologique et spécificité disciplinaire*, "Documentaliste", juin 2001, p. 112-122) nell'avvertire che una sua interpretazione puramente deterministica, basata sui fenomeni fisici, risulterebbe riduttiva in quanto l'informazione non può escludere la comprensione: non solo dunque l'oggetto, ma l'appropriazione del suo significato, a conferma di

quanto già osservato da Madden. Lo scopo della ricerca, che ne vede i due aspetti inseparabili, è dunque quello di eliminare gli ostacoli alla comunicazione dei messaggi per "assicurarne una comprensione univoca".

Secondo Zweizig e Powell, che trattano i concetti generali (Mary Ellen Soper, Larry N. Osborne,



Douglas L. Zweizig, *The librarian's thesaurus*, with the assistance of Ronald R. Powell, Chicago and London, American Library Association, 1990), il termine *informazione* è tutt'altro che soddisfacente: *studi sull'informazione* è infatti un'espressione collettiva che comprende sia la scienza delle biblioteche che la scienza dell'informazione, appellativo quest'ultimo a sua volta assai discusso, in quanto per alcuni equivale all'automazione dell'informazione; già nel 1972 Wellisch ne aveva trovate ben trentanove definizioni, tanto più che

“l'uso crescente delle tecniche di trattamento delle registrazioni automatizzate sia per gli archivi che per le biblioteche ne ha resa confusa la distinzione”. Le misure di valutazione pongono poi l'accento sui risultati anziché sui dati registrati. Gli autori offrono una serie di distinzioni: la gestione decide la politica da seguire sulla base della missione, mentre l'amministrazione è l'applicazione ed inizia dove la prima finisce. E così, le linee guida sono distinte dagli standard: semplici raccomandazioni, nei confronti di indicazioni che servono invece per valutare e per confrontare.

Infine David Bawden (*The shifting terminologies of information*, "Aslib proceedings", March 2001, p. 93-98) constata che quel termine è eccessivamente usato ed altrettanto mal compreso, privo di una definizione sicura a causa dei suoi significati molteplici (questa notazione, si è visto, è comune a tutti): dal significato iniziale di notizia, comunicazione di un fatto, si è esteso a campi particolari come la fisica e la biologia, dove si intrecciano concetti come dati, conoscenza, addirittura sapienza, benché di solito li si accetti in successione crescente: dati, informazione, conoscenza, sapienza. Inoltre quel termine è impiegato in espressioni composte come tecnologia dell'informazione, conoscenza delle tecniche di informazione (*information literacy*), gestione dell'informazione.

All'incertezza della definizione ►

corrisponde una sovrapposizione più accentuata di un tempo tra i soggetti che hanno il compito di fornire informazioni. Si giunge a parlare di informazione competitiva, dove al tradizionale *information* si sostituisce il rischioso *intelligence*, altro termine che offre sbocchi disparati, dal controspionaggio politico allo spionaggio industriale (si possono vedere in proposito *The intelligent corporation: the privatisation of intelligence. A tribute to Stevan Dedijer on his 80th birthday*, London, Graham, 1992, e *Information, development and social intelligence*, ed. by B. Cronin, London, Graham, 1996, recensiti in questa rivista rispettivamente nel sett. 1994, p. 57-58, e ott.1997, p. 66-68). Anche volendo trascurare le connotazioni estreme, secondo Norman Oder solo una piccola parte degli addetti a questa attività è costituita da bibliotecari (*The competition intelligence opportunity*, "Library journal", March 1, 2001, p. 42-44). Attività che non consiste solo nel recuperare documenti a scopo di informazione, ma nel valutarli e nel fornire risposte appropriate. I migliori candidati sono coloro che a una base scientifica o tecnica aggiungono le competenze del bibliotecario. Un esempio di servizio indipendente è dato dalle agenzie di informazione, di una delle quali, la più celebre, Gernot U. Gabel traccia brevemente la storia (*150 Jahre Reuters: von der Taubenpost zum Internet*, "Buch und Bibliothek", Sept. 2001, p. 526-528): il tedesco Paul Julius Reuter, che per raccogliere informazioni non aveva disdegnato neppure i piccioni viaggiatori, fu sempre attento ai mezzi di comunicazione più moderni, riconoscendo ad esempio il potenziale della telegrafia, allora in fase sperimentale. Reuter si rifugiò a Parigi per motivi politici e in seguito si trasferì a Londra, dove nel 1851 fondò l'agenzia che porta il

suo nome e che conta oggi oltre 18.000 collaboratori. Joseph Janes, Christie Hill e Alex Rolfe (*Ask-an-expert services analysis*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2001, 13, p. 1106-1121) limitano il termine *informazione digitale* ai servizi di informazione in linea riferibili alle biblioteche, mentre chiamano servizi esperti quelli sul www, siano o meno commerciali. Su 240 domande rivolte a venti *servizi esperti* si è ottenuta una percentuale di risposte soddisfacenti pari al 70 per cento. Tuttavia le biblioteche non dovrebbero risultare estranee a questi servizi: Helga Lüdtkke (*Taking the reference desk to cyberspace. Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste/im Mittelpunkt die Internet public library (USA)*, "Buch und Bibliothek", Sept. 2001, p. 544-552) presenta un esempio di informazione digitale che apre la strada a un nuovo sviluppo professionale per i bibliotecari: il servizio "Ask-a-question" in Internet rende infatti possibili nuove forme di cooperazione tra biblioteche. Si insiste sull'importanza del cliente più che sul recupero puro e semplice dei dati: così Herbert S. White (*Librarians and information technology: which is the tail and which is the dog?*, "Library trends", Summer 1999, p. 264-277), che avverte come l'utente cerchi l'informazione "per fare altre cose", sicché non dev'essere sepolto da una quantità di notizie collaterali: "I clienti desiderano essere aiutati in base alle proprie intenzioni e non a quelle dell'istituto". Gli accenni alla massa crescente di informazioni sono troppo frequenti perché sia necessario soffermarvisi: Michael Gorman tende a considerarne la presenza in Internet come il sottoprodotto di una fiorente industria editoriale – opinione forse non del tutto condivisibile, ma che pure conviene considerare. Chi dedica

ore alla ricerca in Internet, osserva Gorman, vede l'orizzonte spostarsi in continuazione, sicché "il Graal del soddisfare l'informazione" non sarà mai alla sua portata (*Technostress and library values*, "Library journal", Apr. 15, 2001, p. 48-50). D'altronde ogni epoca nella storia della civiltà offre l'immagine di una quantità di informazioni sempre più difficile da affrontare e da gestire: lo stesso *Ecclesiaste* ci ricorda che "si scrivono molti libri, senza fine". Quel ritornello è considerato "un problema fondamentale della condizione umana", secondo le parole di David Bawden, Clive Holtham e Nigel Courtney (*Perspectives on information overload*, "Aslib proceedings", Sept. 1999, p. 249-255): un problema che non consente una soluzione unica e che oltre al saper distinguere le informazioni comporta, avvertono gli autori, il loro controllo e la loro organizzazione. Ormai, come osserva Brian Vickery (*A century of scientific and technical information*, "Journal of documentation", Dec. 1999, p. 476-527), la necessità delle informazioni ha raggiunto un ritmo tale da rendere superati i tempi della ricerca solitaria. Ma la conoscenza della storia, anche se il progresso è possibile senza di essa, "ci può aiutare a identificare i bisogni in modo da permetterci di valutare il grado con cui i metodi attuali li soddisfano".

Il bisogno di informazioni politiche della popolazione e il suo soddisfacimento sono stati valutati nel Regno Unito in un'ampia inchiesta porta a porta su 900 persone. La maggior parte delle informazioni è ottenuta attraverso le comunicazioni di massa; c'è una certa tendenza a usare il computer per le informazioni politiche, mentre le biblioteche pubbliche rimangono la fonte preferita per cercare notizie sull'attività governativa. Molte persone non sono risultate abbastanza in-

formate sui diritti civili, sulle possibilità economiche e sulla politica locale, mentre è frequente il desiderio di avere maggiori informazioni sull'unione monetaria europea e sui tagli finanziari agli enti locali. Rita Marcella e Graeme Baxter, che hanno dato un resoconto dettagliato dell'inchiesta (*Information need, information seeking behaviour and participation, with special reference to needs related to citizenship: results of a national survey*, "Journal of documentation", March 2000, p. 136-160), hanno anche esaminato l'attività di ventisette biblioteche pubbliche e uffici di informazione per i cittadini inglesi identificando i campi di interesse preferiti, come l'AIDS, i problemi finanziari, la disoccupazione; per Belfast si è notato interesse particolare per gli effetti delle bombe e delle intimidazioni. La potenzialità del servizio di informazioni è evidente, ma non manca la preoccupazione di provocare una richiesta che l'istituzione non sia in grado di soddisfare, anche a causa della riduzione dei finanziamenti (*Citizenship information service provision in the United Kingdom: a study of 27 case agencies*, "Journal of librarianship and information science", March 2000, p. 9-25).

Le funzioni del servizio di informazioni vanno ben al di là della pura ricerca catalografica, come conferma la rivista dei bibliotecari del Québec (Mireille Cliche, Jacques Panneton, *Les bibliothèques publiques et l'autoroute de l'information: dépasser le rôle de point d'accès*, "Argus", hiver 1997, p. 6-8). Nell'articolo di Anne K. May, Elizabeth Olesh, Anne Weinlich Miltenberg e Catherine Lackner (*A look at reader's advisory services*, "Library journal", Sept. 15, 2000, p. 40-43) troviamo un esempio interessante di quello che potrebbe essere il rapporto tra il bibliotecario

e il lettore, ma che sovente non è. Vi si descrive una visita a 54 biblioteche di una contea americana per valutare i consigli dati sui libri da leggere, un tipo di servizio oggi meno frequente di un tempo, usato in particolare per la narrativa, che "è ancora la giustificazione logica più comune per frequentare la biblioteca pubblica". Quasi dovunque è il lettore che si rivolge al bibliotecario, lasciando a volte l'impressione che si tratti di una risorsa estrema. Si hanno risposte confidenziali del tipo "Dovete sapere che questa è la richiesta più temuta da questo servizio"; è comunque difficile il dialogo sui gusti del lettore, né sono frequenti le raccomandazioni di libri specifici. A volte i bibliotecari si consultano con colleghi o si limitano a prendere libri dalla sezione delle novità; meno della metà ha utilizzato strumenti professionali, ed il più usato tra questi è il catalogo in linea. Il tempo dedicato a ogni richiesta va di solito dai cinque minuti al quarto d'ora. In generale si tratta di un servizio passivo, senza colloquio, tipico del vecchio modo di intendere il servizio di informazioni, che invece si dovrebbe fondare sull'interattività tra il bibliotecario e il lettore. Donald G. Frank, Katharine L. Calhoun, W. Bruce Henson, M. Leslie Madden e Gregory K. Raschke (*The changing nature of reference and information services. Predictions and realities*, "Reference & user services quarterly", Winter 1999, p. 151-157) confermano a loro volta l'opportunità di una partecipazione attiva da parte dei bibliotecari. Ad un periodo classico, quando i compiti erano ben definiti e presentavano poche variazioni, mentre la creatività era controllata, era seguito un periodo sperimentale, con nuove teorie dalle quali era conseguita un'incertezza sull'organizzazione. Il periodo attuale può essere considerato eclettico ed è

più stabile di quello precedente, perché sceglie di volta in volta da fonti e da sistemi diversi. È aumentata l'importanza del bibliotecario come mediatore, mentre diminuisce l'informazione diretta: l'addetto alle informazioni è interessato allo sviluppo tecnologico, all'alfabetizzazione informatica, alla disseminazione delle informazioni, ben al di là delle pareti dell'edificio. È consulente per le informazioni, con il compito di avviare progetti e di organizzarli. Lo stesso Frank ha contribuito con Julie Wood e Julie Yang a un articolo nel "Journal of academic librarianship" (*Information consulting: the key to success in academic libraries*, Mar. 2001, p. 90-96), dove si considera essenziale per le biblioteche universitarie superare la passività dei pur utili programmi tradizionali e favorire il dialogo con l'utente.

Eric Bryant propone un tema interessante riguardo alla concentrazione dell'industria editoriale, che proprio per questo motivo fa temere una perdita di obiettività: questo rende necessaria anche a costo di profitti inferiori l'indipendenza degli editori minori, i quali però non posseggono strutture tali da permettere una diversificazione della produzione. Anche Bryant nota come la funzione della biblioteca e la stessa definizione dell'informazione stiano cambiando, ma che la produzione libraria resiste, così come resiste l'informazione derivata dai libri, e riferisce la dichiarazione di un editore che "le nostre vendite di repertori a stampa non sono mai state più forti e stanno crescendo a un ritmo più intenso che mai". Si parla molto di libri elettronici, ma i clienti non vi prestano interesse. Dai repertori in linea si esige un costoso aggiornamento continuo che riduce i profitti, mentre per altro verso le grandi basi di dati richiedono indici, il che suggerisce "un profondo rispetto per i bi- ➤

bliotecari, gli organizzatori per tradizione" (*The changing face of reference*, "Library journal", Nov. 15, 2000, p. 8-9). Sulla stessa linea David Stoker, nell'editoriale di marzo 2000 del "Journal of librarianship and information science" (*The new DNB and the future of the printed reference work*, p. 1-3) nel considerare il *Dictionary of national biography* nota che "a dispetto di tutti i vantaggi dei computer nell'aiutare a localizzare un'informazione in una grande base di dati, la pagina a stampa tradizionale possiede ancora molti vantaggi in termini di leggibilità e di comodità". Stoker, e questo parere giunge tanto più interessante dal direttore di un periodico che si occupa in particolare di documentazione avanzata, si dichiara perplesso di fronte all'opinione che il repertorio stampato sia prossimo alla fine, anche se in certi casi, in particolare per le enciclopedie, ragioni economiche stiano contro l'alternativa della stampa.

Uno dei motivi che ritorna di frequente a proposito delle fonti alternative alle informazioni è il rapporto di amore-odio nei riguardi di Internet. È constatazione di molti quella espressa da Anne Grodzins Lipow (*"In your face" reference service*, "Library journal", Aug. 1999, p. 50-52), che i servizi di informazione siano in crisi perché il pubblico trova le informazioni in Internet e perché i bibliotecari non possono tenersi al corrente delle continue novità, senza contare la presenza aggressiva dei servizi commerciali. Al contrario, contro chi sostiene che la macchina può fare quello che i bibliotecari facevano "nel mondo fisico", il bibliotecario si offre come filtro per la qualità dell'informazione. Inoltre troppo sovente l'aiuto umano si presenta necessario: come nel sistema tradizionale, anche in quello elettronico l'autosufficienza

non è mai assoluta e "ogni domanda rivolta al banco delle informazioni denota l'insufficienza della biblioteca a rendersi del tutto trasparente". Occorre però che il servizio di informazione sia più visibile di fronte alla società, perché il lavoro nascosto è la prima causa dell'eliminazione del servizio e del taglio dei fondi. Anche dalla Finlandia ci giunge un timore analogo a quello espresso da Grodzins Lipow, smentito tuttavia dalla direttrice della biblioteca pubblica della capitale, che ha registrato il timore di alcuni bibliotecari che con l'automazione si possa perdere il contatto con il pubblico e non gli si possa più dare informazioni (Armi Roth-Bernstein-Wiesner, *Worauf es ankommt. Ein Interview mit Maija Berndtson, Direktorin der City Library Helsinki*, "Buch und Bibliothek", Dez. 2001, p. 692-694). Un intervento di Sheila Webber viene ugualmente a smentire questa opinione (*Myths and opportunities*, "Library Association record", Sept. 2001, p. 548-549): il mito più pericoloso, che sminuisce la considerazione dei bibliotecari agli occhi del pubblico, è

che ricavare informazioni sia facile e che sia sufficiente digitare poche parole e schiacciare un tasto. Non basta infatti che un buon motore di ricerca, come Google, permetta qualche risultato anche a chi sia inesperto. Grandi possibilità poi offre al servizio informazioni la posta elettronica, che secondo Beth A. Garnsey e Ronald R. Powell non è ancora considerata appieno dalle biblioteche (*Electronic mail reference services in the public library*, "Reference & user services quarterly", Spring 2000, p. 245-254). Elaine Anderson Jayne considera il lavoro di chi informa gli studenti a distanza come un bricolage, che permette di assemblare un repertorio confrontabile con quello ricevuto dagli studenti che frequentano direttamente l'università (*The librarian as bricoleur: meeting the needs of distance learners*, "The reference librarian", 69/70, 2000, p. 161-170). Anche Grodzins Lipow nell'articolo poco fa ricordato indica la convenienza di disporre di un bibliotecario per assistere nella ricerca a distanza. ■

(1- Continua)

(carlorevelli@tiscalinet.it)

Dalla Svizzera Dopo oltre due anni di ristrutturazione, la Biblioteca nazionale svizzera e l'Archivio svizzero di letteratura sono rimaste chiuse per breve tempo per rendere disponibile al pubblico i locali rinnovati: il magazzino di otto piani è in gran parte ad accesso diretto, vi sono spazi per gruppi di lavoro, attrezzature elettroniche, un locale per la formazione e una caffetteria ("Arbido", 2001, 3, p. 26).

Auguri agli sposi L'attore Heiner Lauterbach (47 anni) ha festeggiato il proprio matrimonio con Viktoria Skaf (28 anni) nella sala d'onore della Biblioteca statale della Baviera, "l'ambiente conveniente" con i suoi sette milioni e mezzo di volumi. L'affitto dei 450 metri quadrati del salone costa 20.000 marchi al giorno ("Buch und Bibliothek", Sept.2001, p. 540).

Topi osceni La richiesta di un genitore di togliere dalle biblioteche locali *Uomini e topi* di Steinbeck per il suo "linguaggio blasfemo" è stata respinta dal consiglio scolastico di Mansfield (Texas). Tuttavia sono state discusse altre richieste di scartare libri recenti: alcune sono state accolte per le biblioteche delle scuole elementari, mentre per altri casi la lettura è stata subordinata al permesso dei genitori ("School library journal", Oct. 2001, p. 24).