

Dare informazioni: come e a chi - 2

*L'importanza di mettere il pubblico
in grado di usare efficacemente la biblioteca*

Nelle biblioteche di maggior mole ma sempre destinate alla cultura generale... ci dovrebbe essere anche da noi, come in America, il *Reference Librarian*, perché è particolarmente per opera di questo Bibliotecario che la biblioteca si trasforma in un Istituto di istruzione e di educazione importantissimo e di straordinaria efficacia.

(D. CHILOVI, 1897)

I vari gradi di difficoltà nella ricerca di informazioni impediscono a molte categorie di persone di frequentare le biblioteche. Chi non sa consultare i cataloghi, in particolare quelli per soggetto, difficilmente si rivolgerà a una biblioteca priva di scaffalatura aperta o che non metta a disposizione diretta giornali, riviste, dischi, videocassette. Ed anche per chi sia in grado di fare una ricerca nei cataloghi, sarà la sua stessa motivazione a spingerlo a superare la prima difficoltà di recuperare documenti per via indiretta. Aiutare il pubblico che cerca informazioni o documenti a superare le difficoltà è sempre stato uno dei punti chiave del servizio bibliotecario, che non è da considerare solamente per i risultati individuali, ma anche nel senso collettivo, perché allarga l'accesso alla biblioteca a categorie di persone le cui limitazioni fisi-

che, intellettuali, culturali, psicologiche possano costituire ragione di impedimento. L'automazione dei cataloghi e l'accesso a informazioni relative a materiale esterno alla biblioteca aprono nuove possibilità alle quali si aggiungono difficoltà nuove. Si presentano problemi di vario grado e di varia motivazione per l'uso dei nuovi strumenti. Da queste difficoltà nasce l'esigenza di insegnare al pubblico le tecniche della ricerca di informazioni. L'esigenza di sempre, l'educazione del pubblico, viene ad assumere qui un'applicazione particolare, che intende rendere autosufficiente chi frequenta la biblioteca. Perché, quando si parla di educazione del pubblico, si dovrebbe intendere educazione all'uso della biblioteca, a saper cercare e valutare. La città di Singapore offre l'esempio di uno sviluppo per così dire obbligato del servizio bibliotecario, a causa della scarsità delle risorse in un ambiente dove tutti i materiali, compresa l'acqua potabile, devono essere importati, sicché divengono essenziali le competenze della popolazione, circa quattro milioni di persone in uno Stato, autonomo dal 1965, di 654 chilometri quadrati. Lo standard delle biblioteche, elevatissimo e con un alto grado di self service, è il "risultato di un'intelligente strategia nazionale" (Rolf

Hapel, Jens Ingemann Larsen, Barbara Lison, *Von Singapur lernen, heisst siegen lernen*, "Buch und Bibliothek", Dez. 2001, p. 700-706).

Sull'analfabetismo informatico la letteratura, già assai abbondante, è destinata ad aumentare ulteriormente. La stessa espressione *information literacy*, ossia la capacità di cercare informazioni, presenta una diversità notevole di sfumature. Ritorna il nome di David Bawden, autore di un denso articolo sul significato di quell'espressione, che accanto a *information literacy* ne presenta altre parzialmente sovrapposte come *computer literacy*, *library literacy*, *media literacy*, *network literacy*, *digital literacy*, dove l'unico elemento comune è *literacy*, il cui significato anch'esso oscillante va dal semplice alfabetismo a una certa capacità di controllare le informazioni e arriva fino alla conoscenza (*Information and digital literacies: a review of concepts*, "Journal of documentation", March 2001, p. 218-259). Comporta una certa capacità di decodificare, che varia con l'ambiente e considera l'utilizzazione delle informazioni per sopravvivere nella società, ma se si dovesse intendere appieno questo concetto di *functional literacy*, oltre un quinto degli inglesi adulti risulterebbe illetterato. *Library literacy* ha un significato limitato e può riguardare la capacità di utilizzare la biblioteca, ma anche l'attività della biblioteca a favore dell'alfabetismo - ed anche questo, aggiungo, rientra nella cultura contemporanea che considera l'interazione tra docente e discente, tra medico e paziente, non più come un fatto puramente passivo. *Media literacy* implica la capacità di decodificare i mezzi a stampa ed elettronici, mentre *computer literacy* riguarda la capacità di utilizzare il computer e non si deve confondere, benché a volte la confusione non manchi, con

l'information literacy. Quest'ultima ha un significato più ampio e considera la capacità di ottenere informazioni da una varietà di fonti, ma anche in tale caso le definizioni sono mutevoli: ad esempio, vi si può inserire l'istruzione bibliografica. Insomma, "l'*information literacy*, come la si propone di solito, può essere un concetto nobile, ma può anche essere un concetto utopistico". Con la quantità di informazioni a disposizione diventa essenziale la capacità di sintetizzare; l'aspetto tecnologico poi assume un'importanza tale che la stessa definizione di *literacy* tende a comprendere l'*information literacy*, che a sua volta secondo alcuni è un'espressione alquanto datata, da sostituirsi con *digital literacy*. Non manca tuttavia chi ritie-

ne esagerato l'interesse per questa espressione: S. Foster ad esempio sostiene con scarso spirito di carità che essa "ha lo scopo essenziale di accentuare l'importanza dei bibliotecari, con l'inventare una malattia sociale che essi soli siano in grado di curare" (*Information literacy: some misgivings*, "American libraries", Apr. 1993, p. 344). Come si vede, anche qui si rinnova la considerazione su un'incertezza terminologica che riflette un'incertezza più profonda, quella di un'attività, di una professione, di una missione inserita in un groviglio dove le funzioni delle singole discipline si mescolano e si sovrappongono. Non dispiaccia se, riprendendo le considerazioni fatte all'inizio del numero precedente, ricordo come Jon Jablonski, vincitore per il 2001

del premio che il periodico "Libri" assegna ogni anno al migliore articolo di uno studente di biblioteconomia, avverte che per la scienza delle biblioteche e dell'informazione manca una definizione soddisfacente, a differenza di quanto avviene di solito per le altre discipline. Ci si domanda se *biblioteche* debba essere cancellata dall'espressione *scienza delle biblioteche e dell'informazione*: "Il vocabolario delle professioni dell'informazione è in uno stadio di flusso elevato"; a sua volta il termine *scienza dell'informazione* ha sostituito il termine *documentazione*. In questa situazione non sappiamo neppure se possiamo continuare a chiamarci bibliotecari, ma rimane il fatto che "gli scienziati dell'informazione e i bibliotecari stanno lavorando" ➤



Qui e a pagina 61 due immagini della Bibliothèque municipale R. Desnos di Argenteuil

do per fissare una serie basilare di concetti". Tecniche dell'informazione ben note, come la diffusione selettiva di informazioni, il KWIC e il KWOC, l'indicizzazione in settori specialistici come la chimica e l'educazione, sono nate all'infuori dell'ambiente bibliotecario per essere assimilate solo successivamente dalle biblioteche. Jablonski considera *scienza delle biblioteche* un'espressione di breve vita, quasi un passaggio tra *biblioteconomia* e *scienza dell'informazione*, la quale si va sempre più distaccando a favore del privato. L'informazione è l'elemento che lega assieme la biblioteconomia e la scienza dell'informazione: essa è "l'oggetto di studio dello scienziato e l'oggetto di lavoro del bibliotecario" (*Defining the object of study: actants in library and information science*, "Libri", Sept. 2001, p. 129-134).

Ci limiteremo in primo luogo a considerare due specie di insufficienze: quella a livello nazionale, che concerne i paesi in via di sviluppo, e quella individuale, dovuta a difficoltà fisiche. Per la prima, Stephen Parker (*Rethinking FID*, "The international information & library review", Sept. 1999, p. 105-108) suggerisce di adottare tariffe speciali per le comunicazioni elettroniche a favore dei quarantotto paesi meno sviluppati, benché aggiunga che il dislivello di cultura informatica (ma quante parole al posto di *gap*, una parola sola di tre sole lettere!) non si limita alla distinzione tra paesi, ma in senso trasversale riguarda tutti. Per le difficoltà individuali, le barriere si possono presentare sotto vari aspetti dell'intero servizio bibliotecario, dai vincoli architettonici al materiale di consultazione, dall'arredamento ai percorsi e alla difficoltà di ricavare informazioni. Per ovviare a quest'ultima occorre che il bibliotecario si concentri sulla richiesta senza lasciarsi distrarre dal

tipo di disabilità, notano Katherine J. Miller-Gatenby e Michele Chittenden (*Reference services for all: how to support reference service to clients with disabilities*, "The reference librarian", 69/70, 2000, p. 313-326). Difficoltà di altro genere presentano invece le barriere linguistiche e culturali, considerate da Christopher C. Brown nello stesso numero (*Reference services to the international adult learner: understanding the barriers*, p. 337-347).

"The reference librarian" pone in evidenza particolare la trasformazione che subisce oggi nelle biblioteche il servizio di informazioni. Nel numero 65 (1999), che è dedicato a questo tema (*Reference services and media*, Martha Merrill guest editor), T. Harmon Straiton jr. (*Information services in the year 2000 and beyond*, p. 3-14) osserva che le biblioteche, non essendo organismi statici, devono seguire i cambiamenti, oggi senza precedenti per la loro vastità: di conseguenza i servizi di informazione devono utilizzare i mezzi tecnologici per adempiere alla missione della biblioteca. Sul tema specifico dell'educazione del pubblico interviene Necia Parker-Gibson (*Reference and media-instruction by any means necessary*, p. 61-78), che insiste sull'importanza di insegnare agli utenti come individuare ed usare le risorse: esigenza d'altronde riconosciuta da tempo, tanto che l'autrice la segnala come sentita fino dagli anni Trenta. Le necessità attuali sono ovviamente maggiori e per tale motivo occorre dedicare più tempo e personale a questa attività, perché come "una biblioteca senza indicazioni può essere causa di frustrazione, una biblioteca con troppe indicazioni può provocare confusione. Nessuna forma di istruzione è adatta per tutti gli utenti. Nessun mezzo di informazione costituisce un

ideale universale". Un motivo di interesse particolare riguarda l'istruzione degli adulti all'impiego del computer per le ricerche in biblioteca. Brian Quinn nota come molte persone che frequentano la biblioteca, non essendo cresciute con il computer negli anni del loro sviluppo, sono particolarmente vulnerabili, ma in compenso sono sovente più motivate allo studio e più mature dei giovani. Anche se lo stress tecnologico non può essere eliminato con un breve incontro, il bibliotecario lo deve minimizzare aiutando l'utente a focalizzarsi sulla strategia della ricerca piuttosto che sul mezzo e sul formato (*Overcoming technostress in reference services to adult learners*, p. 49-62). Nello stesso numero, Dorothy S. Ingram (*The andragogical librarian*, p. 141-150) chiama *andragogia* l'arte di aiutare gli adulti ad imparare. È poi da considerare che la proporzione degli anziani, in crescita continua, è destinata ad aumentare ulteriormente: Mary Cassner (*Gerontology and the aging population. Online information for professionals and the public*, "College and research libraries news", March 2001, p. 299-303) nota che nel 1900 gli ultrasessantacinquenni costituivano il 4 per cento della popolazione, nel 2000 il 13, mentre alla metà del secolo attuale il loro numero supererà quello dei giovani con meno di quattordici anni. L'autrice considera che la conoscenza dei vari aspetti della gerontologia è inferiore alle informazioni disponibili e presenta siti che danno la possibilità di incominciare ad informarsi, in primo luogo l'*AARP* (American Association of Retired Persons) *guide to Internet resources related to aging* (<http://www.aarp.org/cyber/general.htm>) e la *GeroWeb virtual library on aging* (<http://www.iog.wayne.edu/Gerowebd/Geroweb.html>). La trasformazione del servizio di informazioni è og-

getto di un intervento interessante di Joachim-Felix Leonhard (*Wissensvermittlung im Wandel – Vermittlerberufe im Umbruch?*, “Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie”, 2001, 2, p. 77-84), che nel riconoscere la continuità dei problemi e delle esigenze vede i mutamenti organizzativi e un diverso atteggiamento di chi fornisce le informazioni: oggi come una volta, agli utenti non è mai interessato il modo di produzione, ma il prodotto, e materiali differenti sono sempre convissuti, anche se oggi sono necessarie competenze particolari sia nei confronti degli strumenti di informazione che nell'organizzazione delle informazioni. Occorrono motivazioni ma anche flessibilità, considerando un avvicinamento tipologico delle biblioteche dovuto alla possibilità di attingere informazioni dall'esterno. Flessibilità significa non irrigidirsi in un solo campo, in ogni senso, anche topografico e tipologico: la metodologia è essenziale rispetto alla specializzazione, che viene più tardi. E si badi alla qualità rispetto alla quantità, proprio per la necessità di scegliere tra una produzione gigantesca: ed anche questo aspetto, aggiungo, uno dei motivi più considerati a proposito delle informazioni, pur essendo tutt'altro che nuovo assume oggi una connotazione particolare. Curiosi tuttavia sono i risultati di un'inchiesta tra i bibliotecari addetti alle informazioni in biblioteche pubbliche e universitarie americane (Catherine Sheldrick Ross e Kirsti Nilsen, *Has the Internet changed anything in reference?*, “Reference & user services quarterly”, Winter 2000, p. 147-155), dai quali risulta che negli ultimi tempi il grado di successo nelle risposte a richieste dei lettori è aumentato notevolmente, ma che Internet, pur non essendo trascurata, non è utilizzata a sufficienza dai bibliotecari addetti alle informazioni, nella presunzione che le ricer-

Un nome a concorso La nuova Biblioteca civica di Bühl, una cittadina del Baden con 28.000 abitanti, farà parte di un centro culturale di 2.000 metri quadrati, il cui nome è stato messo a concorso (“Buch und Bibliothek”, 2001, 6/7, p. 363). Si saprà più tardi (9, p. 539) che come primo risultato si è deciso di chiamare la biblioteca “Mediathek”.

In tema di furti In molti paesi sono prese di mira le carte geografiche antiche, e in particolare vengono strappate dagli atlanti quelle più facilmente commerciabili. È capitato alle biblioteche nazionali del Galles e della Svezia ed alla Biblioteca Reale di Copenhagen. In Svezia alcune persone sono state arrestate e attendono il processo (“Library Association record”, July 2001, p. 388).

Nostradamus Una lettera a “Library quarterly” (Nov.1, 2001, p. 10) nota che le biblioteche dopo l'attacco dell'11 settembre si sono affrettate a preparare bibliografie sulla morte, sul dolore, sullo stress, non richieste per nulla dal pubblico, mentre sono dilagate le richieste di informazioni su Nostradamus. Nella lettera si sostiene che le biblioteche dovrebbero educare i lettori trattandoli da esseri pensanti, “con il bisogno di informazioni intelligenti”.

che su Internet le facciano i richiedenti per conto proprio. Non di rado il bibliotecario cerca nel catalogo in linea della biblioteca un repertorio a stampa, al quale avviare il richiedente.

“The reference librarian” dedica il corposo numero doppio 69/70 (2000), di oltre 400 pagine, ai servizi di informazione per gli adulti nelle biblioteche universitarie (*Reference services for the adult learner: challenging issues for the traditional and technological era*, Kwasi Sarkodic-Mensah guest editor), il cui curatore osserva nell'introduzione che, mentre nell'università gli studenti giovani diminuiscono, sono in aumento gli adulti (dai 23 ai 65 anni e oltre), la cui presenza è ormai rilevante. Calmer D. Chattoo (*Reference services: meeting the needs of international adult learners*, p. 349-362) conferma che negli Stati Uniti gli adulti costituiscono una percentuale molto ampia della popolazione studentesca internazionale. I numerosi interventi, alcuni dei quali già segnalati nelle pagine precedenti, riguardano in particolare l'addestramento

degli studenti adulti al reperimento delle informazioni nelle biblioteche universitarie. Non è trascurato l'insegnamento a distanza, che nel caso degli adulti risulta particolarmente rilevante. Anita Ezzo e Julia Perez (*The information explosion: continuing implications for reference services to adult learners in academia*, p. 5-17) notano infatti che sovente gli impegni impediscono agli adulti una frequenza regolare ai corsi, mentre l'eccesso di informazioni può risultare controproducente, il che obbliga il bibliotecario ad abbandonare il criterio della neutralità per aiutare nella scelta. Lucy Harrison (*Stress relief: help for the technophobic patron from the reference desk*, p. 31-47) avverte come la paura della tecnologia assuma un rilievo particolare nel pubblico più anziano, benché non sia da escludere in nessun settore della popolazione, di qualunque cetto o età. Secondo Lisa Given (*Envisioning the mature re-entry student: constructing new identities in the traditional university setting*, p. 79-93) gli studenti più anziani non riescono ad inserirsi nell'ambiente tradizionale che ➤

non offre quindi l'aiuto conveniente, né da parte dei professori né da parte dei bibliotecari, se non vengono considerati individualmente.

Se l'educazione degli studenti anziani alle nuove tecniche di ricerca riveste un'importanza particolare nelle biblioteche universitarie, è l'intero servizio di informazioni che si va trasformando. È interessante il progetto presentato dalle biblioteche pubblica e universitaria statale di San José, in California, che ne prevede la riunione in un edificio unico, da completarsi entro il 2003, con raccolte integrate, un'area per le informazioni di oltre 2.400 metri quadrati, vari servizi in comune e accesso libero per la massima parte del materiale. Si ammettono delle difficoltà per le richieste di informazioni approfondite, per le quali non sempre i bibliotecari delle biblioteche pubbliche sono preparati, ma si considera una divisione di compiti, in particolare per le ricerche bibliografiche, che riguarderanno di solito i bibliotecari dell'università; si pensa comunque all'intercambiabilità, perché l'idea di due tipi di informazioni per due tipi di bibliotecari non corrisponde alla realtà, anche se alcune differenze non mancano. Le raccolte per le informazioni saranno riunite secondo la classificazione della Library of Congress (e in questo, aggiungo, si vede una prevalenza dell'università, in quanto le biblioteche universitarie americane adottano sovente quella classificazione, mentre nelle biblioteche pubbliche è generalizzato l'impiego della classificazione Dewey). Il controllo e la proprietà rimarranno comunque distinti (Peggy Conaway, *One reference service for everyone?*, "Library journal", July 2000, p. 42-44). La stessa rivista pubblica in un numero successivo (Sept. 1, 2000, p. 124) una lettera nella quale si conferma

l'opportunità di considerare la professionalità dei bibliotecari, che nonostante esperienze differenti possono partecipare ad iniziative in comune. Lo SCONUL (Standing Conference of National and University Libraries), del Regno Unito, ha lanciato una campagna per l'addestramento all'informazione nell'educazione superiore, che tende a rendere una persona capace di riconoscere la necessità dell'informazione, cercarla, saperla valutare e servirsene ed è quindi legata al concetto del "cittadino informato". In questo il ruolo educativo della biblioteca è essenziale. Ne parla Hilary Johnson (*Information skills, information literacy*, "Library Association record", Dec. 2001, p. 752-753), che avverte la necessità di definire il significato di "capacità di informarsi", di fissarne l'importanza per gli studenti universitari e di valutare l'attività dell'università. Ne è nato il *Seven pillars model*, che dal riconoscimento della necessità dell'informazione passa al modo di colmare il vuoto, di costruire strategie per localizzarla e per accedervi, di valutare le informazioni ottenute da varie fonti fino a creare una conoscenza nuova. Progetto impegnativo se accettiamo l'opinione di Kathy Ennis (*Information skills – the final frontier*, "Library Association record", May 2001, p. 292-293), secondo la quale gli studenti universitari desiderano le informazioni confezionate in pacchetti, del tipo "Faccio una ricerca su questo tema: avete un volantino?" Anche Ennis sostiene che i bibliotecari devono cercare di rendere gli studenti autonomi nella ricerca. Il risultato può presentare aspetti negativi secondo Peter Giordano, Christine Menard e Rebecca Ohm Spencer (*The disappearing reference desk. Finding new ways to support the curriculum of a small liberal arts college*, "College and research libraries news", July/Aug.

2001, p. 692-694, p. 700): "Paradossalmente, i bibliotecari hanno scoperto che quanto più gli studenti si impadroniscono della tecnologia, tanto minor rilievo la biblioteca assume ai loro occhi", sicché le informazioni richieste riguarderebbero il modo di usare le macchine, mentre le informazioni concernenti il loro studio verrebbero cercate da casa. È il solito timore espresso con frequenza, che non considera quanto le attese degli studenti possano essere irrealistiche, se pensano di poter ottenere dal web qualunque informazione con rapidità e precisione, mentre il tempo della ricerca risulta più lungo a causa della quantità di materiale esistente. La stessa forma del banco è cambiata, osservano gli autori, mentre "il termine *informazione* è stato cancellato in favore di *aiuto nella ricerca*". Ha ottenuto grande successo un programma ben propagandato per le ricerche su prenotazione, mentre l'esperienza insegna, a conferma di quanto detto da tutti, che anziché risolvere direttamente i problemi è preferibile insegnare agli studenti come risolverli. Nell'America del Nord si tende a inserire nell'insegnamento superiore le tecniche dell'informazione: all'aumento esponenziale delle informazioni corrisponde la necessità di valutarle, ma anche la necessità dell'aggiornamento e la richiesta di personale specializzato nel campo delle informazioni. Lo conferma Paulette Bernhard (*La formation à l'usage de l'information: un atout dans l'enseignement supérieur – un état de la question*, "Documentation et bibliothèques", avr./juin 2000, p. 63-75), che riporta esempi di iniziative in molte università degli Stati Uniti e del Canada, avvertendo tuttavia che il discorso è recepito anche in Francia e nel Belgio.

L'importanza di questo insegnamento riguarda in particolare gli

studenti dei primi anni dell'università, sui quali punta l'interesse della rassegna di Marybeth McCartin e Paula Feid (*Information literacy for undergraduates: where have we been and where are we going?*, "Advances in librarianship", 25, 2001, p. 1-27), le quali confermano la constatazione che i bibliotecari sono sempre più coinvolti nell'insegnamento universitario per educare gli studenti all'uso delle infor-

deve continuare per tutto il primo biennio. Le matricole sono in grado di ricavare informazioni dai mezzi di comunicazione, ma non sanno ancora distinguere la loro importanza e di questa difficoltà i docenti sovente non si rendono conto. La capacità di cercare informazioni non finisce comunque con la scuola e gli studenti devono impadronirsi di una capacità destinata ad essere utilizzata per tutta la

quanto sia necessaria la corrispondenza interattiva nel rapporto tra il bibliotecario e l'utente. È preferibile offrire una varietà di metodi di istruzione e verificarne i risultati. Gli studenti a distanza sono in prevalenza donne e adulti, con occupazione a tempo pieno, sovente sposati, fortemente motivati e con orientamento ben definito, proprio perché si trovano in condizioni sfavorevoli allo studio. Occorre



mazioni, ampiamente aumentato anche nelle biblioteche, con problemi legati al sovraccarico delle notizie e ad un insieme di fonti ben più complesso del tradizionale approccio bibliografico. A livello nazionale l'Institute for Information Literacy ha il compito di preparare i bibliotecari ad insegnare le tecniche dell'informazione. L'istruzione alle tecniche di informazione è comune ai bibliotecari e ai docenti e

vita, in particolare per quanto riguarda le risorse non proprie della biblioteca. Le autrici non mancano di porsi la solita domanda, se il bibliotecario debba dare la risposta oppure insegnare come ottenerla, ma per quest'ultima soluzione lo studente dev'essere disponibile: imparerà meglio se sarà coinvolto nel lavoro, anziché ascoltare passivamente una lezione: ancora una volta troviamo qui la conferma di

che i programmi dei sistemi informatizzati siano organizzati in modo che non sia necessario studiare come usarli, perché in tal caso verrebbero rifiutati: "Se non è necessario spiegare il funzionamento dei sistemi, i bibliotecari addetti all'istruzione potranno dedicare più energie in direzione delle capacità e dei concetti relativi alle tecniche dell'informazione. Per assicurare un sistema volto verso l'utente, ►

essi dovrebbero essere coinvolti direttamente nella progettazione del sistema". A conferma di quanto riconosciuto da McCartin e Feid, da molte parti si rivolge un'attenzione particolare all'addestramento degli studenti nei primi anni dell'università. Patricia Davitt Maughan (*Assessing information literacy among undergraduates: a discussion of the literature and the University of California-Berkeley assessment experience*, "College and research libraries", Jan. 2001, p. 71-85) riferisce che da un'ampia inchiesta è risultato che gli studenti ritengono di saperne di più sull'uso delle attrezzature e sulla ricerca di quanto in effetti siano in grado di fare. McCartin e Feid citano anche l'attività di un gruppo di lavoro dell'ACRL (Association of College and Research Libraries), che raccomanda di insistere sull'istruzione degli studenti alle tecniche di informazione ed ha prodotto uno standard sulle competenze per le informazioni negli istituti superiori, approvato nel gennaio 2000 e reperibile in <<http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>>. Ne riferisce "College and research libraries news" (*A model statement for academic librarians*, Apr. 2001, p. 416-428): accanto a una buona competenza nella ricerca di informazioni, occorre saper riconoscere durante il colloquio con l'utente quando le informazioni sono necessarie. Lo standard fissa una serie di cinque livelli di competenza per l'apprendimento delle tecniche di ricerca di informazione, con indicatori per le procedure da seguire (i cinque livelli e i ventidue indicatori sono stati utilizzati per l'inchiesta sopra segnalata). Bruce Harley, Megan Dreger e Patricia Knobloch (*The post-modern condition: students, the web, and academic library services*, "Reference services review", 2001, 1, p. 23-34) osservano come la superficialità e la frammentazione della conoscenza caratterizzano

il mondo del web, con la conseguenza che i bibliotecari vedono rivalutate le funzioni del servizio di informazioni allo scopo di aiutare gli studenti a "pensare criticamente" più ancora che per imparare l'uso delle attrezzature. Sullo stesso tema ritorna brevemente in un numero successivo dello stesso periodico, questa volta da solo, Bruce Harley (*Freshmen, information literacy, critical thinking and values*, 4, p. 301-305) per presentare un esperimento con le matricole all'università californiana di San Diego. La valutazione del servizio di informazioni è troppo trascurata, osserva Jean-Philippe Lamy (*Evaluer un service de référence. Quelques outils*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2001, 4, p. 82-88) nell'avvertire come tra gli indicatori per la valutazione del servizio bibliotecario manchi proprio quello sul servizio di informazioni, che dovrebbe essere stabilito con criteri analoghi a quelli degli altri servizi, considerando che in una biblioteca "l'elaborazione di indicatori contribuisce alla discussione sulle sue missioni". Ricordo che questo tema, in particolare per quanto riguarda le informazioni per via elettronica, è stato trattato più volte in Italia da Anna Galluzzi, autrice di *La valutazione delle biblioteche pubbliche. Dati e metodologie delle indagini in Italia* (Firenze, Olschki, 1999). Cito a questo proposito *La valutazione del reference in era digitale* ("L'informazione bibliografica", giu. 2001, p. 229-240) e *Strumenti di valutazione per i servizi digitali* ("Biblioteche oggi", 19, 2001, 10, p. 6-14).

L'educazione del pubblico è un'esigenza di sempre, che presenta da sempre il rischio di influenzarlo in favore di un'opinione personale del bibliotecario, orientandolo o distogliendolo nei riguardi di un tema o di una pubblicazione. Peggio ancora poi se quest'opera di

orientamento o di dissuasione proviene dalla biblioteca o dal paese in cui essa si trova. Si tratta di educare il pubblico all'uso della biblioteca, a saperne utilizzare al meglio le risorse. Martha Smith nella sua ampia rassegna in "Advances in librarianship", con una bibliografia ricchissima (*Information ethics*, 25, 2001, p. 29-66), avverte che in un'epoca in cui gli esperti di informazione sono scarsi rispetto all'eccesso di informazioni e al cattivo uso della tecnologia, i bibliotecari sono più visibili di un tempo e l'etica dell'informazione li coinvolge "nella complessa mescolanza di gioie e di orrori che caratterizza l'età digitale". L'espressione *etica dell'informazione*, nata nel 1988, va ben oltre i confini della scienza dell'informazione: è un "termine ombrello" valido per un'ampia gamma di temi e di attività, dallo studio al lavoro al divertimento, "quasi in ogni aspetto della vita". Termine incerto dunque, come incerta è la stessa parola *informazione*, addirittura nel nome della scuola in cui la materia dovrebbe essere insegnata, che contiene espressioni diverse come *informazione*, *scienza della biblioteca e dell'informazione*, o altro: "Queste aree controverse riflettono molte tensioni, ma soprattutto un'incertezza sulla natura del campo e della sua missione nell'università e nella società". Nonostante queste affermazioni, che riflettono d'altronde opinioni più volte riportate in queste pagine, l'informazione e la morale nella società moderna "devono danzare assieme". Secondo l'etica dell'informazione globale, i diritti degli autori e degli editori devono essere bilanciati da quelli del pubblico, per evitare l'ineguaglianza, per giungere a considerare le informazioni disponibili per tutti, "come l'acqua o addirittura l'aria". Queste parole che concludono la rassegna di Martha Smith ricordano l'affermazione

zione di Alex Byrne (*Touchstone of all freedom*, "Library Association record", Nov. 2001, p. 682-683) che la libertà di informazione è una condizione primaria, perché è il presupposto di ogni altro diritto ed è "inseparabile dalla libertà di parola", sia pure con i limiti dovuti alla riservatezza, a ragioni militari o ad altri motivi, a volte necessari ma a volte usati malamente, ad esempio dove gli interessi pubblici siano eccessivamente privilegiati rispetto a quelli privati. L'attentato dell'11 settembre non poteva non avere una forte ripercussione anche nelle biblioteche americane ed i periodici professionali, in particolare nelle settimane immediatamente successive, vi hanno dato come è naturale ampio spazio. John N. Berry intitola uno dei suoi editoriali nel "Library journal" (Nov. 1, 2001, p. 8) *In crises, we need librarians more e*, non senza un pizzico di retorica peraltro ben comprensibile, scrive che dopo le lunghe vicissitudini vissute da Pearl Harbor in poi, "la mia 'fiducia' nel governo è meno forte della mia 'fiducia' in un elettorato bene informato. È essenzialmente la ragione per cui sono diventato bibliotecario. Le biblioteche sono la sola istituzione che abbia il mandato di fornire alla gente informazioni libere e complete. I bibliotecari sono i soli funzionari pubblici con questa missione". Ed è preoccupante che in tempi di crisi "la libera espressione sia vulnerabile". Un comitato dell'IFLA (www.faiife.dk) è particolarmente interessato alla libertà dell'informazione, poiché "assistere i popoli del mondo ad esercitare il diritto di accesso alle informazioni è una responsabilità preziosa delle biblioteche e dei bibliotecari". A questo stesso problema "Library trends" dedica il numero 49, 3 (*Ethical issues of information technology*, Robert G. Wengert issue editor, Winter 2001). Robert

Hauptman (*Technological implementations and ethical failures*, p. 433-440) nota che l'innovazione tecnologica, ovviamente necessaria, ha un costo che un tempo serviva all'acquisto di materiale e che altera i rapporti con l'informazione, introducendo problemi nuovi che non sempre l'etica è in grado di risolvere, tanto che le circostanze esterne rendono più difficile ai più deboli perseverare nei loro intenti. Né d'altronde le considerazioni morali sono considerate prioritarie. Nicholas C. Burbules (*Paradoxes of the web: the ethical dimensions of credibility*, p. 441-453) considera invece i limiti di credibilità delle informazioni in linea, le cui caratteristiche le diversificano da quelle tradizionali. Di interesse particolare il contributo del curatore (*Some ethical aspects of being an information professional*, p. 486-509) il quale osserva che valutare tra il molto materiale disponibile quale risponda meglio alla richiesta non ha a che fare con la censura, poiché le biblioteche devono fornire informazioni e non semplicemente dati (ecco un altro leitmotiv che ricorre con frequenza): "senza una base conveniente di conoscenza, i dati non sono che dati; essi vengono forniti senza che si abbia alcuna idea di che cosa farsene". Wengert nota che il problema di scegliere il materiale per dare l'informazione è sempre esistito, con la differenza che un tempo il lettore non vedeva la quantità entro cui il bibliotecario sceglieva, mentre con i mezzi attuali ne è "brutalmente" al corrente. Tuttavia a sua volta il compito di saper scegliere nel web comporta il rischio di censura, basata sull'idea che una certa pubblicazione non risponda alle esigenze del lettore o che possa riuscire offensiva. Il dubbio non riguarda tanto l'informazione, quanto l'uso che se ne può fare. Il bibliotecario si dovrà allora compor-

tare come un computer, senza prendere posizione? La biblioteca non è una stanza di compensazione neutrale, ma deve favorire il desiderio di conoscere e cercare "un equilibrio tra l'attesa neutralità delle istituzioni pubbliche e l'attesa che le istituzioni pubbliche diano un contributo positivo alle comunità che servono". Quindi i bibliotecari addetti alle informazioni hanno il compito di aiutare e lettori a "decifrare i termini o i riferimenti", ed è questo che li distingue dagli impiegati generici. Il ruolo di insegnante si addice dunque al loro lavoro:

Sì, i bibliotecari forniscono al pubblico materiale di evasione, materiale che gli dà piacere. Ma gestire una buona biblioteca significa di più che stare in un'organizzazione per il divertimento. Le biblioteche sono dotate di professionisti dell'informazione, non di presentatori. Le biblioteche sono istituzioni che giocano un ruolo essenziale nelle attività svariate dei membri della comunità durante la sua vita. Le biblioteche possono suggerire e perfino promuovere certi obiettivi e porre in evidenza i mezzi necessari per ottenerli; possono aiutare a padroneggiare i mezzi e a raggiungere gli obiettivi. Le biblioteche possono far notare gli inconvenienti e gli effetti nocivi di altri obiettivi o di altri mezzi e perfino rifiutare il proprio aiuto per certi progetti. (...)

Si dice ora a chi insegna che potrebbe essere assai più efficace se integrasse nel proprio metodo di istruzione quello che si chiama "apprendimento attivo". Gli studenti imparano meglio non se ascoltano il borbottio di un professore, ma se hanno un progetto, se cercano di fare qualcosa nella loro materia di studio. In questo le bibliote-

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Biblioteche nazionali
- Edizioni elettroniche
- Questioni di copyright

che hanno sempre brillato; esse sono il centro di apprendimento attivo nella comunità. (...)

Anche se a volte questo può incontrare resistenza, è quello che si richiede comunemente per generare calore e vita.

Come avviene per tutte le attività della biblioteca, anche il servizio di informazione ne evidenzia l'interconnessione: non si può considerare una pura attività di rispondere a domande, trascurando la necessità di riconoscere, prevedere e accontentare le esigenze di tutto il pubblico, intendendosi per tale non solo chi frequenta, ma chi ha il diritto di frequentare la biblioteca. Il che coinvolge anzitutto la necessità di riconoscere le funzioni della biblioteca, e quindi tutte le sue offerte, l'esame delle categorie di persone interessate, la sua organizzazione, gli acquisti, la preparazione del personale. In

questo senso il servizio di informazione è da considerarsi esteso, al di là del punto di riferimento pur fisicamente indispensabile, all'intera attività di una biblioteca veramente centrata sull'utente. La semplice consultazione di opere con riassunti recuperati al computer produce una "limitazione intellettuale", come nota Robert Hauptman nell'articolo sopra ricordato, ma, aggiungo, questa limitazione non è certo prerogativa dell'età elettronica. Thomas Mann, in un significativo intervento a un convegno per il bicentenario della Library of Congress, nel settembre 2000, i cui atti sono recuperabili in <<http://lcweb.loc.gov/catdir/bibcontrol>>, osserva che "noi bibliotecari e specialisti dell'informazione potremmo finire per danneggiare la parte migliore della nostra cultura se preferissimo dedicare l'attenzione a una risorsa

volta verso testi più brevi (invece che più lunghi), a immagini visive, a risorse orali e a presentazioni grafiche piuttosto che a spiegazioni testuali – ossia a un mezzo che trasmetta con facilità assai maggiore dati e informazioni invece che conoscenza o comprensione". E, poco oltre: "Se noi non rendiamo la *conoscenza* più accessibile di quanto essa sarebbe senza i nostri sforzi – la conoscenza nel suo aspetto più ampio possibile di relazioni, interconnessioni e collegamenti anziché brandelli isolati di *informazioni* – allora non adempiamo alle responsabilità più importanti nei confronti della nostra professione" (*Is pre-coordination unnecessary in LCSH? Are web sites more important to catalog than books? A reference librarian's thoughts on the future of bibliographic control*). ■

(carlorevelli@tiscalinet.it)