

Per la biblioteca un futuro "virtuale"

Dalle trasformazioni profonde delle strategie di servizio e dei bisogni informativi emergono i tratti di una nuova professionalità: dal bibliotecario al "cybrarian"?

di Anna Maria Tammaro

La "biblioteca virtuale" è fantascienza o realtà? Alcuni pensano che la biblioteca virtuale sia fantascienza ed hanno un atteggiamento di difesa. Giudicano le biblioteche attualmente in balia di pochi visionari e di irresistibili forze economiche che le stanno portando alla rovina. I più pensano che in ogni caso la biblioteca virtuale appartenga a un futuro lontano e mostrano disinteresse o si limitano a stare a guardare lo sviluppo di un'organizzazione bibliotecaria alternativa.

Quale futuro? L'opera di alcuni scrittori di fantascienza prospetta scenari che non lasciano ombra di dubbio sul futuro che aspetta i bibliotecari. La descrizione del cyberspace di William Gibson¹ è la seguente: "the matrix had its roots in primitive arcade games [...] in early graphics programs and military experiments with cranial jacks [...]. Cyberspace. A consensual hallucination experienced daily by billions [...]. A graphic representation of data abstracted by every computer in the human system".

Anche il cinema dà previsioni sul futuro delle biblioteche. Ricordate *Star Trek: the Next Generation*? Non c'erano bibliotecari nella biblioteca del futuro ma il computer era insieme biblioteca e bibliotecario e l'androide Data solo una forma visibile di accesso alla conoscenza.

Faremo dunque la fine di Hypatia?

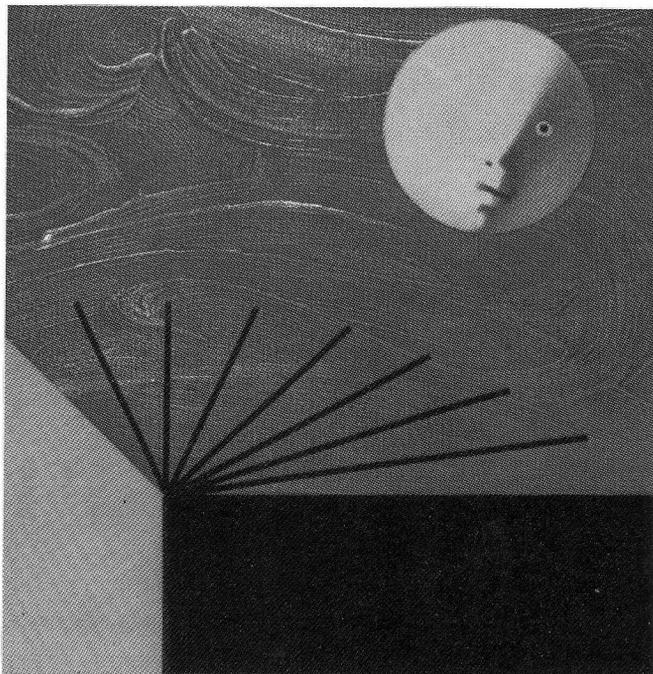
Hypatia era una bibliotecaria della Biblioteca di Alessandria, molto colta e preparata, maestra del pensiero neoplatonico, vissuta per sua sfortuna in un periodo di grandi cambiamenti, simile a quello in cui stiamo vivendo. Morì uccisa durante l'incendio della biblioteca. La biblioteca virtuale potrebbe essere una biblioteca senza bibliotecari.

La morale è questa: è necessario valutare e gestire il servizio delle biblioteche ed il ruolo del bibliotecario

alla luce dello sviluppo della comunicazione basata sul computer. Il cambiamento va infatti accettato, con un atteggiamento critico e costruttivo. Atteggiamenti di difesa o disinteresse sono pericolosi per la sopravvivenza della professionalità bibliotecaria.

Cos'è la biblioteca virtuale?

Nella letteratura professionale il concetto di "biblioteca virtuale" è usato con diversi significati:



Due illustrazioni di Renato Callegaro tratte da *Cosa ti offre la biblioteca*, guida del Consorzio per la pubblica lettura "S. Satta" di Nuoro (1985).



— insieme di due o più biblioteche, collegate da una rete telematica e soprattutto organizzate secondo accordi cooperativi che consentono un servizio comune agli utenti;

— biblioteca elettronica o digitale, che raccoglie fonti informative su supporto elettronico, invece del tradizionale supporto cartaceo, e a cui si accede solo con un computer, in quanto non ha una precisa localizzazione fisica ma è distribuita in rete;

— biblioteca che, dal punto di vista dell'utente, dà l'illusione di accedere ad una collezione di fonti informative molto più ricca di quanto sia in realtà fisicamente e simultaneamente presente in un singolo luogo fisico;

— biblioteca globale o l'insieme delle risorse informative elettroniche, con accesso libero e democraticamente garantito a tutti, attraverso le grandi autostrade costituite dalle reti telematiche;

— applicazione della realtà virtuale che, attraverso l'uso di particolari apparecchiature, crea l'illusione di una biblioteca reale di cui l'utente può scegliere l'aspetto ed usare i servizi, senza muoversi di casa.

Generalizzando, tutte le precedenti definizioni possono essere ridotte ad una, basata sul servizio che la biblioteca virtuale assicura: la biblioteca virtuale è una biblioteca che risponde ad ogni domanda dell'u-

tente, nel momento stesso in cui questo ha un bisogno di informazione (*just in time*), con accesso, dal computer di casa o ovunque collocato, a fonti informative in rete. L'utente, dovunque si trovi, può collegarsi ai cataloghi di biblioteche lontane migliaia di chilometri oppure consultare centinaia di banche dati in linea, identificare ciò che gli occorre e quindi chiedere la fornitura del documento scaricandolo nel proprio computer, costruendosi una propria biblioteca personale.

Ogni definizione ha in comune tre presupposti:

— l'automazione delle biblioteche e degli archivi bibliografici;

— l'accesso aperto alle fonti informative elettroniche distribuite in rete e non legate ad un preciso luogo fisico;

— le reti di telecomunicazione e gli strumenti di navigazione e ricerca in rete.

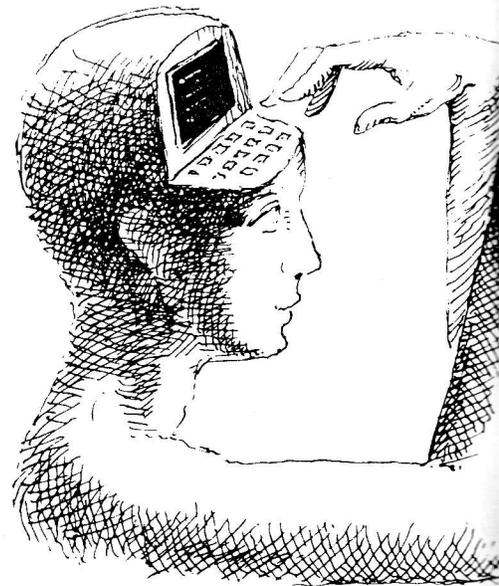
È questa la base indispensabile su cui si costruisce la biblioteca virtuale.

Si può allora rispondere alla domanda iniziale: biblioteca virtuale, fantascienza o realtà? La biblioteca virtuale è una realtà, poiché, dal punto di vista delle tecnologie disponibili, è già pienamente realizzata e in qualche caso già funzionante. Esistono ancora delle barriere, dovute a ritardi e limiti dell'organizzazione attuale della diffusione dell'informazione: il ritardo dell'automazione bibliotecaria e dell'uso delle reti, i limiti imposti dal copyright alle fonti a testo pieno ed al document delivery, servizi e procedure bibliotecarie tradizionali inadeguati ai tempi. Ebbene, ora abbiamo la possibilità di annullare il gap e di metterci al passo con i tempi.

L'organizzazione bibliotecaria attuale e futura

L'organizzazione bibliotecaria è stata dominata dalla costituzione della collezione locale e dalla costruzione del catalogo locale, con grandi ineguaglianze geografiche dei servizi bibliotecari da regione a regione, da stato a stato. La regola principale è stata, ed è, malgrado i finanziamenti sempre più limitati, quella di comprare tutto ed immagazzinarlo in attesa di un uso futuro.

L'accesso a domanda dell'utente (*just in time*) piuttosto che la prospettiva dell'acquisto in vista di un possibile utilizzo (*just in case*) è attualmente un argomento centrale di dibattito. Il cambiamento dal possesso all'uso dell'informazione realizzerebbe quell'obiettivo che sembra irraggiungibile di fare di più con meno: servizi migliori senza finanziamenti maggiori ed aumenti di personale. Lo spostamento è ►



dalla collezione all'accesso e conseguentemente dalla descrizione bibliografica alla consegna dei documenti. La soluzione semplice per situazioni incancrenite di inefficienza, organizzazione burocratica non più funzionale, sprechi e sottoutilizzo delle risorse umane a disposizione. Naturalmente sarà sempre fondamentale acquisire una parte del patrimonio bibliografico disponibile, centrato sulla specifica specializzazione della biblioteca o selezionato in base a piani cooperativi di acquisizioni. Una tradizione recente di cooperazione bibliotecaria ha ormai avviato servizi di accesso al documento, aggiunti da poche biblioteche ai servizi più tradizionali ma opzionali (cioè saranno disponibili finché ci saranno risorse, i primi ad essere chiusi in situazioni di emergenza), spesso incarico a tempo parziale di bibliotecari impegnati in altro. È evidente che se non si sposta l'obiettivo della biblioteca sui servizi dell'accesso, il cambiamento sarà solo poco più che cosmetico, così come è stata finora la cooperazione per la maggioranza delle biblioteche, limitata alle procedure interne (ad es. per la catalogazione partecipata). Se l'obiettivo diventa l'accesso (e non più il possesso) le conseguenze sono molteplici, soprattutto dal punto di vista del servizio di informazione bibliografica ed in senso più generale dal punto di vista dei servizi al pubblico. Le attività che diventano centrali nella nuova organizzazione della biblioteca virtuale sono quelle legate all'individuazione di tutte le fonti informative esistenti, la realizzazione di una tassonomia di queste fonti (cioè una classificazione e descrizione qualitativa di ciò che c'è), lo sviluppo di servizi sempre più efficienti di prestito interbibliotecario e document delivery. In particolare due fenomeni, ancora nella loro fase iniziale, devono essere seguiti con particolare attenzione: le riviste elettroniche (ed in genere l'editoria elettronica) e la trasmissione elettronica dei documenti. Un superamento degli attuali limiti ai supporti elettronici imposti dal copyright sarà nel futuro inevitabile.

Occorre quindi un radicale ripensamento dei servizi bibliotecari. Sarà necessario interrogarsi sulla funzione delle biblioteche e sul ruolo dei bibliotecari.

Cybrarian

Quali le mansioni dei bibliotecari,² una volta che si accetta il cambiamento di ottica dall'acquisto all'accesso? Sintetizzo i nuovi ruoli:

— *Responsabile dei servizi al pubblico*: il compito prioritario diventa consentire agli utenti l'accesso ai documenti, dovunque localizzati, in tempi di attesa ragionevoli. La capacità richiesta è quella di riuscire a recuperare l'informazione sia dalle fonti conservate

localmente che da fonti esterne alla biblioteca. Deve quindi avere familiarità con tutti i servizi di indicizzazione ed abstract (repertori su carta o banche dati) e con i servizi di fornitura dei documenti originali o in copia. L'abilità a cercare nei cataloghi e nei repertori della biblioteca deve essere estesa alla ricerca dei cataloghi e delle banche dati remote attraverso le reti di comunicazione. Inoltre un ruolo fondamentale sarà quello di istruire l'utente ad utilizzare tutte le fonti informative esistenti.

— *Responsabile delle acquisizioni*: il compito prioritario è quello di selezionare tutte le fonti informative ed i documenti necessari a rispondere alle richieste degli utenti, anche se non diventeranno necessariamente parte della collezione. Solo quei documenti che sono molto richiesti saranno acquisiti. Per gli altri il responsabile delle acquisizioni deciderà di garantirsi l'accesso all'informazione, ma non di acquisirli. Così l'acquisizione diviene un sottoinsieme dell'accesso. Più fondi dovranno essere impegnati per l'accesso a documenti (ad es. conti aperti con i fornitori di servizi di document delivery come Umi, Gpo, ecc.) e per la ricerca di banche dati (in linea, su cd-rom o acquisendo i dati su supporto magnetico). Naturalmente sarà fondamentale lo sviluppo di piani cooperativi di acquisizioni con altre biblioteche e l'apertura ai sistemi gestionali dei fornitori (editori e librai).

— *Responsabile della catalogazione*: l'automazione ha completamente rivoluzionato il compito del catalogatore, che diventa spesso gestore di grandi banche dati interne. Il compito prioritario è ora quello di identificare e classificare le fonti esterne; non più di organizzare secondo un codice definito di catalogazione il catalogo interno ma di integrare grandi quantità di fonti informative al catalogo. Dovrà quindi essere esperto di reti di comunicazione per interconnettere al catalogo altre fonti di altri produttori. Sarà responsabile di organizzare l'interfaccia alla rete attraverso cui l'utente identificherà e recupererà l'informazione.



GOURMELIN

Anche solo dalla sintesi è evidente che i compiti attribuiti al responsabile degli acquisti ed al catalogatore sono difficilmente distinguibili da quelli propri del responsabile dei servizi al pubblico.

Questo perché la prima conseguenza di un cambiamento di concezione di biblioteca da deposito organizzato di libri a punto di accesso all'informazione esistente è che perde importanza la netta distinzione tra procedure interne e servizi al pubblico. Rinunciare a questa distinzione sarà sicuramente molto difficile. L'accento di tutta l'organizzazione bibliotecaria è, finalmente, sull'utente.

I servizi da rendere disponibili saranno distinguibili in due livelli: quelli a supporto diretto dell'utente e quelli che forniscono assistenza indiretta. I primi sono servizi personalizzati di informazione e orientamento tra le molte fonti informative esistenti, i secondi sono legati alla diffusione e comunicazione dell'informazione ed hanno lo scopo di predisporre gateway ed interfacce alle risorse in rete, integrando i Nidr (Network Information Delivery Retrieval) nei servizi agli utenti remoti.

Serve quindi una nuova "specie" di bibliotecario. Non un bibliotecario che si definisca catalogatore o specializzato in un qualunque settore dell'attuale organizzazione. Le distinzioni tra settori di specializzazione non hanno più senso nel concetto di biblioteca virtuale. Occorre uscire dalla storica crisalide. Serve un "knowledge navigator", un bibliotecario che sa operare con flessibilità nel gestire il torrente dell'informazione nel "cyberspace" o, come si dice, un "cyber-librarian" o "cybrarian".

Sarà necessaria un'attività continua di addestramento. Gli obiettivi della formazione possono limitarsi a specifici servizi ristrutturati o di nuovo avvio, o comprendere il quadro più ampio della comunicazione dell'informazione mediata dal computer. Una caratteristica che accomuna molti bibliotecari è infatti quella di non saper vedere il mondo dell'informazione nella sua globalità e nel ruolo specifico di ogni biblioteca.

I bibliotecari spesso si nascondono dietro le quinte della singola biblioteca.

Un'agenda per la biblioteca virtuale

Il cambiamento richiesto è così radicale che non potrà avvenire immediatamente, ma per gradi. Le biblioteche universitarie e quelle pubbliche saranno le prime ad essere spinte a nuovi servizi per soddisfare le richieste degli utenti. Provo³ quindi a proporre delle priorità da soddisfare e delle attività da svolgere per favorire il necessario cambiamento:

— sviluppare l'automazione delle biblioteche e la conversione retrospettiva dei cataloghi, dove ancora ritarda;

— realizzare la "biblioteca aperta", nel senso di adeguarsi a standard di comunicazione (Osi, Tcp/Ip) ed architetture e formati che garantiscono un accesso facilitato ed uniforme ai servizi bibliotecari costruiti con sistemi hardware e software diversi;

— promuovere i servizi di rete, addestrando i bibliotecari all'uso dei Nidr, e con un'azione capillare presso i propri utenti;

— procurarsi l'accesso a sistemi di document delivery e potenziare il servizio tradizionale di prestito interbibliotecario;

— estendere i piani di cooperazione ad attività come il coordinamento delle acquisizioni tra biblioteche;

— intrecciare nuovi rapporti di collaborazione con fornitori (editori, librai, produttori di banche dati) ed informatici e tecnici dei centri di calcolo;

ed infine:

— diventare agenti attivi e critici del cambiamento, responsabili della diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione, garantendo servizi che facilitano l'utente ad usare efficacemente le risorse disponibili.

Concludo con una previsione: non credo che i bibliotecari diventeranno obsoleti nel prossimo futuro, anzi le capacità professionali dei bibliotecari saranno essenziali nella nuova era della comunicazione dell'informazione mediata dal computer. ■

Note

¹ W. GIBSON, *Neuromancer*, New York, Ace Science Fiction Books, 1984.

² D. TYCKOSON, *Access vs. Ownership: Changing Roles for Librarians*, in *Access Services: the Convergence of Reference and Technical Services*, a cura di Gillian M. McCombs, New York-London, Haworth Press, 1991.

³ M. MITCHELL - L.M. SAUNDERS, *The Virtual Library: an Agenda for the 1990s*, "Computers in Libraries" 11 (1991), 4, p. 8-11.