

# Il cybrarian, ovvero il bibliotecario mutante

*Come le prospettive aperte da Internet possono incidere sul futuro della professione*

di Anna Maria Tammaro

Il termine "cybrarian" è la crasi di "cyberman" e "librarian" e definisce assai bene quella che a mio parere è la nuova professionalità del bibliotecario, misto di conoscenze biblioteconomiche tradizionali e di nuove abilità. Non possiamo infatti utilizzare Internet senza un'analisi critica di ciò che i nuovi servizi informativi comportano per le procedure bibliotecarie e la professionalità dei bibliotecari e documentalisti. Solo dopo aver chiarezza della situazione, bibliotecari e documentalisti potranno essere professionisti efficaci nel nuovo mondo dell'informazione che si è venuto a creare.

Internet è accessibile ormai da molte biblioteche ma tardo a vedere effetti rivoluzionari nell'orga-

nizzazione dei servizi informativi. La tendenza più diffusa è infatti di mettere "vino nuovo in botti vecchie": si aggiunge ai servizi tradizionali di informazione bibliografica l'accesso remoto in rete ed il bibliotecario conserva gelosamente il suo ruolo di intermediario delle fonti informative. Non è stato considerato abbastanza un elemento che ha cambiato radicalmente la cultura del servizio: la stazione di lavoro dell'utente è il nuovo strumento per accedere al-

l'informazione. La biblioteca ha perso il monopolio dell'informazione: per trovare ciò che si cerca non è più necessario visitarla. La biblioteca evolve in una "desktop library", con notevoli implicazioni sul tipo e la quantità di informazione fornita in un contesto di rete e le modalità di utilizzo dei servizi bibliotecari. Di conseguenza il bibliotecario dovrà adattarsi a fornire nuovi servizi. La mancanza di un rapporto personale e diretto con gli utenti ha come primo effetto per i bibliotecari e documentalisti quello di sentirsi disorientati oltre che, in alcuni casi, minacciati nella fondamentale funzione di intermediari dell'informazione. Vediamo in particolare i fattori innovativi che occorre considerare.

di

## Servizio centrato sugli utenti

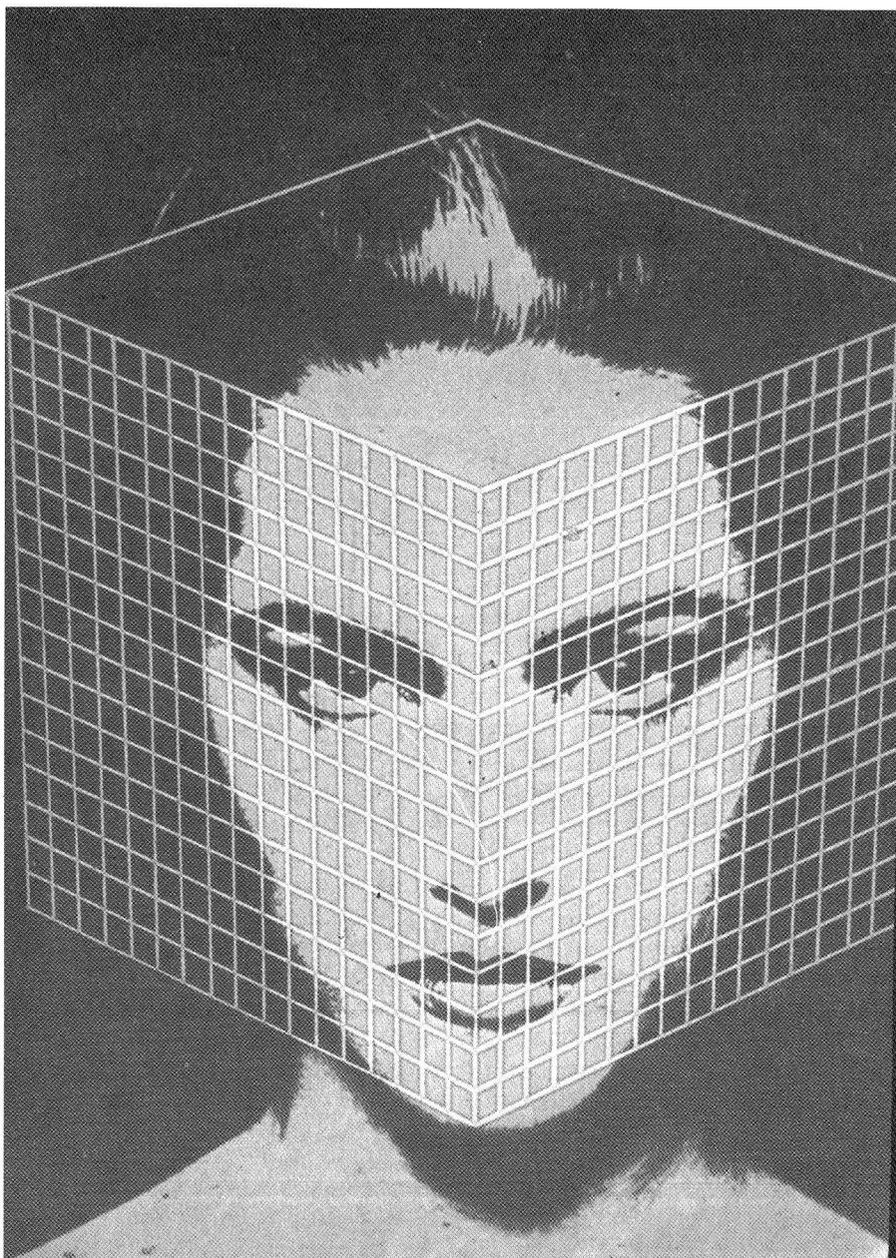
L'approccio tradizionale delle biblioteche per organizzare la trasmissione dell'informazione è centrato sui supporti di memorizzazione (tipicamente libri, periodici, rapporti interni, ed altro) e sulla loro rappresentazione in unità informative (schede di catalogo o record bibliografici), pretendendo che l'utente per recuperare l'informazione compia gli stessi passi logici del bibliotecario. Un approccio innovativo, che viene stimolato dallo sviluppo dei servizi bibliografici in rete, è centrato invece sugli utenti dell'informazione piuttosto che sugli oggetti dell'informazio-



ne: in particolare come gli utenti riconoscono ed esprimono i propri bisogni informativi, il processo di base della conoscenza e quali passi l'utente compie per arrivare all'informazione di cui ha bisogno. L'utente delle reti ha una particolarità del tutto speciale: è un utente remoto, mai conosciuto dai bibliotecari che di lui non sanno nulla se non i risultati dei monitoraggi sull'uso delle risorse in linea o eventuali richieste di aiuto ricevute per posta elettronica. Così dall'"object paradigm" che è il modo di comprendere come deve essere organizzata l'informazione basandosi sulla tipologia e natura degli oggetti, si è passati al "cognitive paradigm", modo di analizzare come le persone pensano ed organizzare la comunicazione dell'informazione secondo le regolarità del pensiero, ed il "behavioral paradigm", modo di osservare come gli utenti interagiscono con le fonti informative per migliorare la loro organizzazione per la trasmissione dell'informazione. Infine il "communication paradigm" viene utilizzato per osservare come l'informazione viene ricercata ed usata.

## Documenti elettronici

I documenti elettronici (riviste, notiziari, libri, letteratura grigia) sono in numero crescente in rete. I vantaggi rispetto ai documenti tradizionali sono evidenti: molto del lavoro delle procedure interne delle biblioteche viene annullato come anche vengono ridotti il tempo e gli sforzi dell'utente che ricerca l'informazione. Molte biblioteche sono diventate editori di testi elettronici come supporti di informazione prodotta all'interno (rapporti, pre-print, tesi) e c'è attualmente convergenza tra dati archivistici e dati bibliografici. I pionieri di questo nuovo supporto in-



formativo sperimentano una stretta integrazione tra biblioteca di ricerca e l'intero processo della comunicazione scientifica. Le biblioteche assumono un ruolo importante anche per la distribuzione di documenti elettronici prodotti sia per iniziativa dei singoli ricercatori che per iniziativa commerciale. Diffondono liberamente a tutti gli interessati documenti che spesso sono introvabili perché non hanno una corrispondente versione a

stampa e permettono di organizzare un servizio di pagamento di royalty ai produttori dell'informazione che potrà forse risolvere molti dei problemi ancora irrisolti dell'attuale copyright.

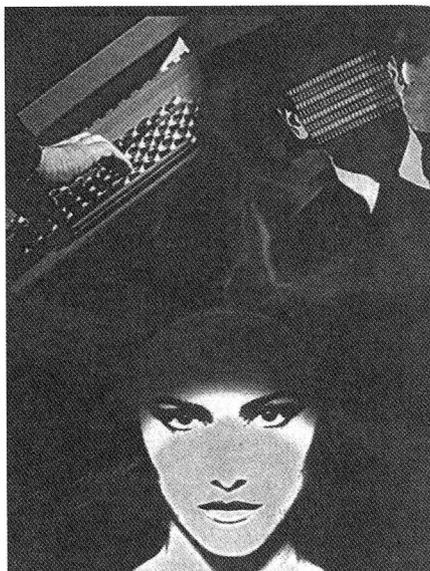
## Accesso vs possesso

Attualmente la risorsa immediatamente associata ad una biblioteca è la sua collezione, quello che ➤

è disponibile localmente per gli utenti che abitualmente la visitano. Ancora oggi una biblioteca viene valutata per la quantità dei volumi raccolti. Molte biblioteche hanno automatizzato la gestione interna e rendono disponibile localmente l'opac e numerose risorse su cd-rom, ma ancora non consentono collegamenti esterni, né l'accesso ad utenti remoti. Quali barriere ancora esistono ad un accesso universale degli utenti ad una molteplicità di fonti informative su ogni possibile supporto da una singola stazione di lavoro? L'infrastruttura della trasmissione dei dati già esiste: la rete. Il cambiamento dal possesso all'accesso all'informazione realizzerebbe servizi migliori senza finanziamenti maggiori ed aumenti di personale. In questo caso le biblioteche dovranno essere valutate non solo per i volumi raccolti nella collezione ma anche per il numero di collegamenti in rete e di fonti informative che rendono disponibili oltre che per l'organizzazione di veloci servizi di reperimento dei documenti. Una quota consistente del finanziamento totale dovrebbe essere dedicata ai collegamenti con fonti informative in linea ed alla fornitura dei servizi di document delivery. Un'opportunità da non perdere per servizi migliori. Attualmente la percentuale di spesa impegnata in questi servizi è irrisoria rispetto alla spesa per acquisizioni.

### **Cooperazione di professionalità diverse**

Una particolarità dello sviluppo delle reti è la necessaria integrazione della professionalità dei bibliotecari e documentalisti con gli specialisti del trattamento dell'informazione: informatici, esperti di reti, esperti di ponte tra passato e futuro, tra ricerca ed applicazioni,



tra sviluppatori ed utenti. Gli sviluppi delle reti di telecomunicazione stanno fondamentalmente cambiando i confini tra professionalità attualmente distinte. Attualmente fino a che punto c'è uno scambio di idee tra biblioteconomia, informatica e le altre discipline? I confini tra le procedure dei servizi d'informazione, da una parte, e dall'altra le tecniche di comunicazione di massa, le problematiche della linguistica, il trattamento dei documenti multimediali, le modalità per reperire l'informazione, stanno crollando. Solo dove si è realizzata una stretta collaborazione e sinergia tra bibliotecari ed informatici si sono avuti risultati di grande utilità per gli utilizzatori dei servizi: il caso di Janet, ad esempio. Ma questa sinergia è ancora assai rara. L'atteggiamento prevalente mi sembra piuttosto quello di ritenere questa risorsa prerogativa dei tecnici del trattamento dell'informazione e degli stessi utilizzatori finali.

### **Gestione delle risorse informative in rete**

Il compito che aspetta gli specialisti dell'informazione è tutt'altro

che facile. La nuova responsabilità (e la nuova opportunità) è quella della diffusione facile e personalizzata delle risorse informative in rete che comporta l'inventariazione, il controllo bibliografico, la produzione di informazione o la rielaborazione di informazione recuperata in rete. Il metodo di compiere questa funzione potrà avvalersi molto delle tecniche tradizionali di selezione ed indicizzazione delle fonti ma l'atteggiamento richiesto dovrà essere del tutto nuovo rispetto al tradizionale modo di comportarsi. Infatti bisognerà dare valore aggiunto ai servizi bibliografici in rete. Bisognerà riprodurre come in un'azienda, assemblare linee di tendenza, pianificare le attività, effettuare il controllo di produzione e la gestione e promozione dei prodotti. Gli specialisti dell'informazione dovranno diventare parte nevralgica ed importante dell'infrastruttura informativa della propria istituzione. Infine, per quei bibliotecari che ancora ritengono che i cambiamenti in atto provocati dal fenomeno Internet non li riguardino o sono troppo evoluti, ecco lo scenario che li aspetta. Provo ad elencare il nuovo mansionario: *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 e 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 esempio conti aperti con Umi, British Library, 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.

*Responsabile della catalogazione:* l'automazione ha completamente rivoluzionato il compito del catalogatore, che diventa spesso gestore di larghe 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 la rete attraverso cui l'utente identificherà e recupererà l'informazione.

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

sarà sicuramente molto difficile. La prima conseguenza gestionale di questo spostamento è che le risorse assorbite dalle procedure interne diventano disponibili per migliori (e più economici) servizi al pubblico.

Concludendo, il fenomeno Internet ha una portata rivoluzionaria comparabile a quella dell'invenzione della stampa. Ogni bibliotecario deve meditare su questo ed avvicinarsi quanto prima al modello "cybrarian". ■