

Le risorse informative elettroniche

Ritorna da questo numero lo spazio dedicato ai servizi di reference

di Aurelio Aghemo

Da questo numero riprende la rubrica dedicata ai temi concernenti il servizio di informazione in biblioteca. Come già per il passato, agli articoli di inquadramento generale si affiancheranno anche approfondimenti specifici propri dell'argomento che intendiamo trattare, ossia di quella parte delle attività della biblioteca che si preoccupano di offrire strutture e assistenza a ogni utente alla ricerca di informazioni di proprio interesse e che, in lingua inglese, sono definite *reference service*.

Con questo primo contributo ci si propone di introdurre, a livello generale, il tema delle risorse informative elettroniche a cui un numero sempre maggiore di biblioteche è in grado di accedere. Oggi, infatti, perfino un utente occasionale può notare la presenza di attrezzature informatiche sofisticate anche in molte biblioteche dove non molti anni fa sarebbero state assenti.

Il progresso tecnologico e la diminuzione dei prezzi consentono ormai l'acquisto di stazioni di lavoro e sistemi di collegamento a prezzi accessibili per istituti piccoli e medio-piccoli. Non bisogna poi di-

menticare lo sforzo attuato da parecchie amministrazioni, statali e locali, per introdurre o per aggiornare le infrastrutture elettroniche dei servizi bibliotecari.

Rispetto al passato la diffusione dell'informatica nelle biblioteche, dopo avere interessato soprattutto le attività di descrizione bibliografica e la creazione dei cataloghi ad accesso diretto da parte degli utenti, ha arricchito gli istituti della possibilità di usufruire di altre risorse informative elettroniche. In particolare, la diffusione dei cd-rom — i dischi ottici la cui già grande capacità di immagazzinamento dei dati è alla vigilia di un nuovo balzo quantitativo dell'ordine di molti gigabyte che stimolerà nuovi usi — e la disponibilità di Internet, la rete delle reti, aprono un universo di risorse informative che influenza e condiziona direttamente l'attività e le prestazioni del servizio di informazione della biblioteca.

Nell'impostazione tradizionale, questo servizio si fonda sulle collezioni di documenti e di repertori posseduti dalla biblioteca, sull'organizzazione delle attività informative e sulla professionalità specifica dei bi-

bliotecari che vi si dedicano. L'insieme di questi elementi consente l'esplicazione di procedure di analisi della richiesta dell'utente e di modalità di ricerca per individuare un particolare documento o un particolare contenuto di un documento; è inoltre possibile individuare la fonte esterna di un'informazione non reperibile in biblioteca e rinviarvi l'utente.

La disponibilità dei vari tipi di risorse informative elettroniche modifica alcune parti del modello precedente. In primo luogo, ai documenti "fisici" — siano essi utilizzabili direttamente o per mezzo di apparecchiature meccanico-ottiche, come libri, periodici e microformati — si affianca un supporto come il cd-rom, anch'esso fisicamente concreto, ma l'uso dei cui dati dipende però esclusivamente dalla presenza di una macchina elettronica che elabori i dati in esso contenuti. La vera innovazione, tuttavia, consiste nella disponibilità virtuale di risorse esterne alla biblioteca a cui non si rinvia, diversamente che per quelle cartacee o in microformato, perché vengono "portate" all'utente presente in biblioteca.

In questo modo la collezione informativa — quella che un tempo chiamavamo collezione di consultazione — si arricchisce di risorse che non sono proprie della biblioteca ma che vengono usate "come se" lo fossero.¹ Non è strano quindi che siano in corso tentativi concreti di catalogare le fonti di informazione reperite in Internet al pari dei documenti della biblioteca.² L'uso di risorse informative su cd-rom e in Internet comporta anche un riadattamento dell'organizzazione che investe lo sfruttamento ottimale degli spazi e delle macchine, l'eventuale gestione di prenotazioni, la possibile istituzione di fasce orarie diverse per la consultazione dei differenti tipi di risorse (qualora vi si debba accedere da

un'unica stazione di lavoro), la possibile definizione di criteri di priorità di uso delle varie risorse. A ciò si dovrebbe affiancare una rilevazione dell'uso da parte dell'utente dell'informazione elettronica che servirà per future riconsiderazioni sulla forma del servizio e sulle fonti offerte.

L'impiego degli strumenti informativi elettronici incide anche sul tipo di preparazione professionale richiesta al bibliotecario di cui, nell'ambito del servizio di informazione, occorre distinguere con cura due livelli, dove il primo di essi riguarda l'acquisizione di competenze nell'uso degli strumenti stessi mentre il secondo implica conoscenze per l'uso pratico degli apparati tecnici, come vedremo in seguito.

Ci troviamo dunque in un momento di destrutturazione della situazione bibliotecaria esistente; situazioni nuove causano, di necessità, processi di razionalizzazione che,

partendo dai vecchi modelli interpretativi, provano per tentativi successivi a definire una nuova formula classificatoria. Così, anche per il bibliotecario che deve fronteggiare le risorse elettroniche, si sta cercando sia di trovare una definizione nominale sia di ipotizzare le sue funzioni e i suoi compiti nel nuovo scenario. Il contesto in cui ciò avviene investe l'insieme della professione, ma riteniamo che la questione meriti un po' di attenzione dal punto di vista particolare del bibliotecario del servizio di informazione.

Il termine *cybrarian* è stato proposto negli Stati Uniti per indicare la nuova professionalità del bibliotecario che abbia competenze biblioteconomiche e tecnologiche; la definizione è stata ripresa da Anna Maria Tammaro³ per illustrare la situazione venutasi a creare in seguito alla diffusione di Internet.

Quest'ultima, dopo avere ricordato

quanto sia importante che il servizio della biblioteca sia centrato sugli utenti e che l'elemento focale dell'attività si trasferisca dal possesso dei documenti alla possibilità di accedervi, prova a redigere un mansionario delle nuove funzioni del bibliotecario "cibernetico". Per quanto ci interessa, la serie di competenze più vicine al nostro punto di vista sembra essere quella del "responsabile dei servizi al pubblico", il cui "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".⁴

La conoscenza dei servizi di indicizzazione, di abstract e di fornitura dei documenti è un requisito professionale fondamentale con cui si deve coniugare la capacità di ricerca nei cataloghi e nei reper- ➤



Foto: Max Sironia

tori della biblioteca nonché nelle banche dati remote accessibili tramite le reti di comunicazione. E, conclude l'autrice, "un ruolo fondamentale sarà quello di istruire l'utente ad utilizzare tutte le fonti informative esistenti".⁵

L'analisi di Tammaro si rapporta esclusivamente alle prospettive di Internet; da parte nostra siamo convinti che il servizio di informazione della biblioteca non possa e non debba servirsi soltanto della rete esterna come risorsa elettronica. Grande importanza hanno i cd-rom per mezzo dei quali si rende disponibile una notevole quantità di dati con risparmio di spazio per la collocazione del documento e di tempo per la ricerca dell'informazione; la possibilità di una loro consultazione da parte di più utenti per mezzo di reti locali (lan) o geografiche (wan) consente poi di superare le rigidità implicate dall'utilizzo ristretto presso una postazione di interrogazione singola. La loro disponibilità sulla rete locale origina inoltre problemi di collegamento e di connessione per molti versi simili a quelli dei sistemi a grande distanza.

Non è probabilmente un caso, perciò, che Norman Desmarais, uno dei massimi esperti in materia di dischi ottici, dopo avere considerata varie alternative a proposito della possibile natura del "cd-rom librarian" concluda un suo articolo affermando che la figura professionale di chi in biblioteca si occupa di cd-rom sia meglio descritta dall'espressione "electronic information librarian": un bibliotecario responsabile di provvedere l'accesso a informazioni su differenti formati elettronici, indipendentemente dalla loro localizzazione. E questo bibliotecario — non più legato esclusivamente a Internet, dove il termine è nato — potrà essere il "cybrarian" di domani, qualora i servizi di informazione elettronica della biblioteca si raggruppino in



Foto R. Bazan

un dipartimento autonomo o divengano un settore dell'unità organica dei servizi al pubblico.⁶ Dalla lettura degli articoli menzionati si traggono senz'altro dei motivi di conforto, perché il profilo che emerge corrisponde in larga misura a un volto noto: quello del bibliotecario del servizio di informazione. Il bagaglio di competenze della nuova figura professionale così ipotizzata — sul cui nome e sulle cui funzioni vengono anche espresse perplessità —⁷ interseca, infatti, una grossa area dell'insieme di conoscenze e di abilità a cui attinge il reference librarian.

Dopo questa digressione, che permette di ricordare come nomi nuovi non sempre definiscano una realtà completamente diversa, ritorniamo ora ai livelli di preparazione necessari al bibliotecario che deb-

ba gestire l'informazione elettronica; per essi sembra possibile affermare che, rispetto all'acquisizione della padronanza informativa della risorsa elettronica (una volta che sia disponibile in biblioteca o sia da essa accessibile, condizioni che, in molti casi, possono anche essere a carico del bibliotecario del servizio di informazione, ma che non rientrano nella sfera diretta delle attività a lui proprie) non ci siano grandi differenze di natura rispetto al metodo da applicare agli strumenti tradizionali. Si tratta infatti di procedere all'esame del contenuto, dell'estensione e dei limiti documentari intrinseci propri di ogni prodotto informativo, del livello di approfondimento possibile, della struttura del documento, delle sue vie di accesso ai dati. Su questi aspetti non si deve essere tratti in inganno

dalla necessità di apprendere un linguaggio formalizzato di interrogazione, poiché anche gli strumenti su carta o su microformato obbligano a un apprendimento intellettuale indispensabile per il loro uso.⁸

Per il bibliotecario incaricato del servizio di informazione il momento di crisi potrebbe manifestarsi (e non si deve sottovalutare l'eventualità) all'insorgere del bisogno di imparare l'uso tecnico e la manutenzione spicciola del computer e delle sue periferiche — come, per esempio, le procedure di accensione e di posizionamento sulle risorse, la formattazione dei dischetti per l'esportazione dei dati, il caricamento della carta e l'inceppamento delle stampanti, il cambio di nastri e cartucce di inchiostro — quando non si debba anche provvedere a interventi di routine sul sistema qualora la biblioteca non disponga di personale tecnico proprio o non possa affidarsi a un rapido servizio di manutenzione esterna. Le implicazioni appena ricordate — anche se agli occhi di molti sembrano occupare un livello basso nel rango dei valori biblioteconomici — rappresentano il motivo per cui molti bibliotecari si accostano ancora con diffidenza alle risorse elettroniche, quando non tendano a evitarle.

Dati questi non rari intoppi sulla strada della creazione del cybrarian, occorre dunque prevedere che l'addestramento si occupi di questi aspetti pratici che troppo spesso sono considerati ovvi e non meritevoli di attenzione anche da parecchi responsabili dei momenti formativi, tanto da lasciarli spesso alla benevola trasmissione orale da parte di colleghi più abili o alla lettura di manuali di istruzione non sempre eccellenti.

Se, da una parte, una componente del successo del servizio di informazione è la collezione disponibile o accessibile e dall'altra è fon-

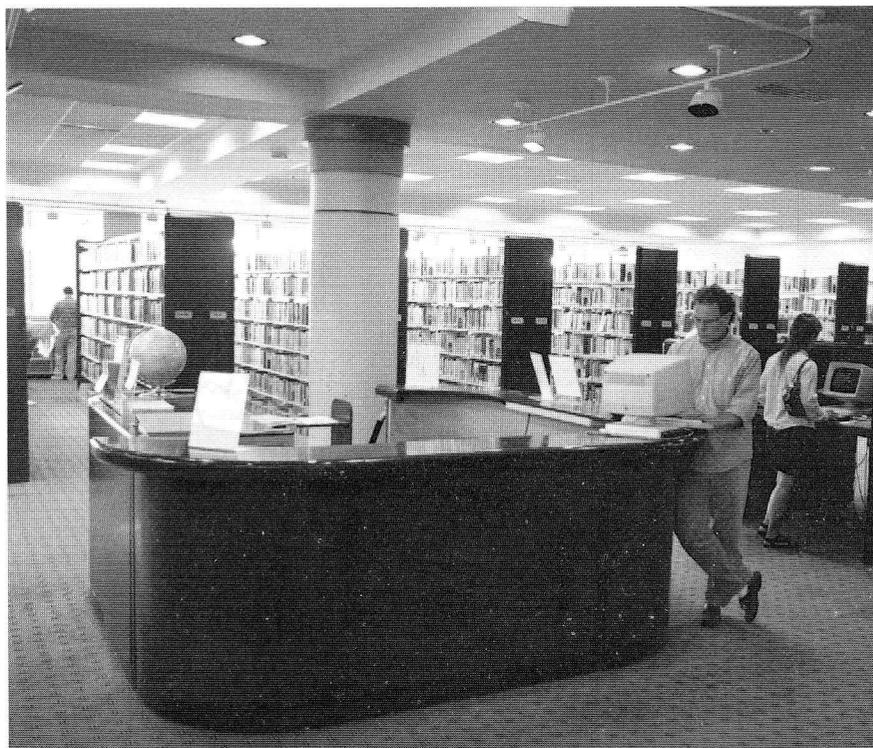
damentale la preparazione professionale, il problema dei costi rappresenta un elemento altresì ineludibile. L'uso delle risorse informative elettroniche è un argomento che acutizza in modo particolare la discussione sulle tariffe. Tema delicato, da affrontare a nostro avviso non tanto nella prospettiva di "ricuperare" dall'utente l'intero valore del servizio che gli è offerto, quanto piuttosto per analizzare le impostazioni e le alternative possibili nell'intento di offrire un servizio di buona qualità e alle migliori condizioni economiche per la biblioteca.

In un intervento sul "prezzo della biblioteca" Giovanni Solimine coglie nel segno quando afferma che "almeno per quanto riguarda il nostro paese siamo ancora pienamente immersi nella fase in cui i servizi di biblioteca e informativi devono essere promossi, per avvicinare i cittadini alla lettura e all'educazione permanente, per fare uscire la scuola dall'appiattimento sul libro di testo, per dare maggiore competitività ai nostri atenei, per convincere le imprese che la documentazione è un investimento e non un costo".⁹

Riportando il discorso al servizio

di informazione, si potrebbe ricordare ai sostenitori dell'entusiasmo estremo per le tariffe che anche i metodi tradizionali hanno dei costi: da quello del personale a quello dell'esercizio dei locali, dal mantenimento della collezione di documenti informativi alle scaffalature dove alloggiarli, dalle legature agli altri interventi di conservazione. Costi per i quali, per quanto è a nostra conoscenza, non si è mai avviato un dibattito sulla convenienza o meno di trasferirli almeno in parte sull'utente. D'altra parte — con indiscutibile dispiacere per i sostenitori della gratuità totale — ci rendiamo conto che talora la parziale o totale tariffazione di costi affrontati dalla biblioteca potrebbe essere l'unica via per garantire un servizio rispetto all'alternativa di negarlo del tutto.

Il problema dei costi non presenta soltanto l'aspetto della tariffazione all'utente ma implica altresì la razionalizzazione delle scelte e, conseguentemente, delle spese. Inoltre, benché per principio non dovrebbe esserci alcun limite per accedere all'informazione, non è infrequente che le biblioteche si trovino nella necessità di darsi una serie di regole per il proprio ser- ➤



vizio, dipendenti anche dal fattore economico, che potrebbero escludere fonti o tipologie elettroniche particolari. Le considerazioni finanziarie a cui riportare l'organizzazione di un servizio di informazione non possono però prescindere da una valutazione della politica da attuare nei confronti dell'utente che si richiami ai tradizionali modelli del "servizio minimo" e del "servizio massimo".¹⁰

Tutto considerato e tenuto conto delle costrizioni del bilancio, è perciò realistico porsi le domande: "quale tipo di informazione elettronica la biblioteca può fornire agli utenti? Quale tipo di servizio e di assistenza può offrire a ognuno di essi?"

La serie di risposte possibili inizia dalla valutazione di quali risorse offrire: se su cd-rom o su Internet o in entrambi i modi, con costi visibili e nascosti differenti, in merito ai quali non è sempre facile districarsi.¹¹ All'interno delle due tipologie, poi, si tratta di decidere se farsi carico della gestione di tutti i tipi di informazione disponibile (e conseguente attrezzatura): da quella bibliografica a quella testuale, dalle fonti audio a quelle grafiche nonché alle varie possibilità di combinazioni fra di esse.

Come si vede, la decisione operativa della biblioteca può orientarsi verso un ampio spettro di scelte. Ma, sulla base delle considerazioni a cui si è accennato, l'uso di Internet potrebbe essere, per esempio, limitato alla consultazione delle risorse catalografiche delle biblioteche, o a parte di esse, accessibili in rete, con le conseguenti azioni da intraprendere per realizzare la decisione.

In altri casi potrebbero mancare restrizioni di sorta per accedere a ogni tipo di informazione, ma si dovrà eventualmente decidere, a titolo di esempio, come gestire il recupero dei file (testuali, grafici, sonori), i lunghi tempi del loro tra-



sferimento e le code degli utenti, se consentire, e in che modo, una rielaborazione sulle apparecchiature della biblioteca dell'informazione recuperata, come affrontare i possibili problemi di copyright di una stampa della riproduzione di un quadro tratta dal catalogo su cd-rom di un museo. Nel caso in cui, infine, ci si orienti verso una tariffazione del servizio, occorre precisare le voci che compongono il prezzo richiesto.

L'uso delle risorse di informazione elettroniche deve indurre i bibliotecari a riflettere anche sui problemi di sicurezza delle attrezzature,

che sono a rischio di uso improprio da parte degli utenti. Senza un adeguato controllo, oltre alla possibilità di rischiare danni all'hardware e il sabotaggio del software, la biblioteca potrebbe anche doversi confrontare con le stravaganze di chi, per esempio, approfitti dei servizi elettronici per disseminare prenotazioni a eventi (come spettacoli teatrali), per inviare richieste di acquisto o messaggi dai contenuti sconvenienti. Tenuto conto, oltre che delle implicazioni di natura legale, anche dell'"etichetta" di rete, i risultati di un comportamento dissennato rica-



dentemente detto ci si è proposti di esemplificare il modo in cui un servizio di informazione che intenda avvalersi di tutti i tipi, tradizionali ed elettronici, di risorse informative oggi disponibili, molteplici sì le proprie potenzialità a favore degli utenti, ma rischi un contemporaneo incremento di situazioni "caotiche". Questi e altri temi, senza dimenticare gli aspetti tradizionali, saranno presi in considerazione dalla rubrica "L'informazione al pubblico", che avrà cadenza bimestrale e si propone, come per il passato, di presentare spunti di riflessione utili per possibili soluzioni, soprattutto nell'interesse di chi si trova ad affrontare l'utente nella "prima linea" del servizio di informazione in biblioteca. ■

Note

¹ Questo argomento era stato da noi considerato nel volume *Informare in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1992 (Bibliografia e biblioteconomia, 43), dove si discute della transizione della collezione di consultazione dallo spazio fisico allo spazio logico.

² Sulla lista elettronica di discussione Aib-Cur (url per iscriversi: <mailto:listserv@icineca.cineca.it> testo <subscribe aib-cur nome cognome>) compaiono spesso messaggi inerenti la catalogazione di risorse di Internet; il fatto testimonia un interesse concreto che nasce dalla pressione degli eventi quotidiani.

³ Si veda: A.M. TAMMARO, *Il cybrarian, ovvero il bibliotecario mutante*, "Biblioteche oggi", 13 (1995), 3, p. 12-15.

⁴ *Ibidem*, p. 14.

⁵ *Ibidem*, p. 15

⁶ L'argomento è trattato in: N. DESMARAIS, *What is the cd-rom librarian?*, "Cd-rom professional", 8 (1995), p. 89-90.

⁷ Una certa contrarietà è espressa da E. Tarantini (*Un oggetto ancora misterioso? A proposito del recente forum su Internet*, "Biblioteche oggi", 13 (1995), 6, p. 76-77) a cui il termine, anche nell'accezione italiana di "biblionauta", non suscita "alcun moto di simpa-

tia" (p. 77). Confessiamo di non esserne a nostra volta entusiasti, ma non ce la sentiamo di rifiutarlo aprioristicamente.

⁸ Ci si riferisce a: *Science citation index, Social sciences citation index e Arts and humanities citation index*, editi a Filadelfia dall'Institute of Scientific Information a partire dal 1963, 1969 e 1976 rispettivamente

⁹ Il tema dei costi in biblioteca è stato affrontato ultimamente sulle pagine di questa rivista da Giovanni Solimine. Si veda: *Il prezzo della biblioteca*, "Biblioteche oggi", 13 (1995), 6, p. 8-14.

¹⁰ Per una descrizione dei modelli del servizio di informazione in biblioteca si veda: J.I. WYER, *Reference work: a textbook for students of library work and librarians*, Chicago, American library association, 1939, p. 6-7; S. ROTHSTEIN, *Reference service: the new dimension in librarianship*, "College and research libraries", 22 (1961), 1, p. 11-18. Un'illustrazione in italiano si può trovare in: A. AGHEMO, *op. cit.*, p. 35-39

¹¹ Sui problemi dei costi di strumenti e servizi di informazione elettronici si possono vedere, per esempio, alcuni articoli comparsi ultimamente: J.D. WIEDEMER-D.B. BOELIO, *Cd-rom versus online. An economic analysis for publishers*, "Cd-rom professional", 8 (1995), 4, p. 36-42, che prende in esame la problematica dei costi dal punto di vista dell'interesse delle strategie dei produttori, ma dove si trovano motivi di riflessione anche per i bibliotecari; e: G.G. MONGIELLO, *Quanto mi costi?*, "Internet news", 1 (1995), 5, p. 34-38, in cui vengono esaminati i costi di collegamento alla rete con diversi tipi di connessione. Anche se l'articolo considera soprattutto la situazione dell'utente privato, il contenuto interessa il mondo delle biblioteche. Lo stesso autore nell'articolo *Quando conviene una linea dedicata?*, *ivi*, 1 (1995), 7, p. 24-28, esamina i costi di una linea Cdn.

¹² Sui problemi di uso di banche dati in inglese da parte di persone non di madre lingua si trovano interessanti spunti nell'articolo: D. DI MARTINO-W.J. FERNS-S. SWACKER, *Cd-rom search techniques of novice end-users: is the English-as-a-second-language student at disadvantage?*, "College and research libraries", 56 (1995), 1, p. 49-59.