

Strategie e ruoli nell'era Internet

In margine alla ventesima edizione dell'“Online Information Meeting”

Dal 3 al 5 Dicembre 1996 si è rinnovato a Londra il consueto appuntamento con l'“Online Information Meeting”, punto di riferimento obbligato per gli operatori del settore dell'informazione, giunto quest'anno alla ventesima edizione con un crescente interesse di pubblico. L'area espositiva di ben tre pia-

non deve comunque trarre in inganno: il futuro è diventato attualità, il fenomeno Internet è ormai definitivamente entrato nel nostro quotidiano obbligando a rivedere ruoli e strategie. Non c'è bisogno di pubblicità: la rete è data per scontata. La conferenza, a sessioni parallele, ha visto susseguirsi interventi che avevano come deno-

le, il produttore e il bibliotecario esaminando per ogni settore le richieste, i cambiamenti in atto e le strategie in corso o auspicabili.

Risulterà evidente come mai prima d'ora queste tre realtà saranno chiamate ad interagire, ad allargare le loro prospettive fino ad invadere l'una il campo dell'altra con l'obiettivo comune di migliorare l'oggetto del loro interesse: l'informazione di qualità.

Il protagonista, ovvero l'utente finale

Nel corso della conferenza di quest'anno alcuni termini sono apparsi decisamente ricorrenti: *end-user revolution*, *tailored services* sintomi di un cambiamento che vede l'utente finale protagonista e i due interlocutori naturali, il bibliotecario e il produttore, impegnati nella comprensione delle sue esi-

be far pensare unico interlocutore di fronte ai distributori di un'informazione di qualità offerta a costi contenuti con modalità di banale apprendimento e in tempi rapidi. In realtà, il ruolo dell'utente risulta molto più complesso e il suo rapporto con i nuovi servizi disponibili non così facilmente definibile.

Affascinato attualmente dalle risorse liberamente disponibili in rete l'utente medio, in particolar modo quello accademico, ha visto nel tempo il susseguirsi di strumenti di ricerca diversi: le banche dati on line, i cd-rom e, ora, Internet.

La posta elettronica sembra essere attualmente l'esca comunemente utilizzata per avvicinare ricercatori recalcitranti alle nuove tecnologie ma, a fronte di una larga fascia di utenti ancora da conquistare e formare ne esistono esempi di vitalità estrema e l'editoria elettronica rappresenta il loro punto di forza.

ni consentiva di avvicinare editori, distributori o produttori afferenti ad ambiti diversi e visionare i loro nuovi prodotti disponibili su disco o online.

Internet dominava la scena da dietro le quinte, in modo decisamente più garbato rispetto allo scorso anno quando agguerritissimi *providers* si contendevano gli entusiasti o i semplici curiosi su un intero piano dell'area espositiva. La presenza meno ossessiva di stand inneggianti alle favolose opportunità offerte dalla rete

minatore comune l'esigenza di trovare approcci vincenti al dopo Internet.

Il presente contributo si propone dunque, alla luce di esperienze diverse, di esaminare le problematiche connesse alle parti coinvolte in questo rapidissimo sviluppo del mondo dell'informazione: l'utente fina-

genze per meglio soddisfarlo.

Nel dopo Internet il fruitore finale non può più, in alcun caso, essere valutato in astratto: si moltiplica il mercato con esigenze settoriali e richieste molto precise.

La cosiddetta *disintermediation*, che fa paura ad alcuni operatori del settore, lo potreb-

In ambito universitario la comunicazione sta diventando sempre meno un resoconto storico e sempre più la registrazione diretta dell'evoluzione dei problemi della ricerca. Il volume delle pubblicazioni scientifiche raddoppia ogni 12 anni e la ristretta base di abbonati alza i prezzi. Al contempo decine di biblioteche tagliano sulle riviste. Ecco allora iniziative come quella di Paul Ginsparg del Los Alamos national laboratory, che riceve sul suo calcolatore tramite Internet le bozze degli articoli

di ricerca, in ambito soprattutto fisico e matematico, non ancora sottoposti a giudizio. Ogni giorno circa 20.000 messaggi di posta elettronica trasferiscono in più di 60 paesi i sommari dei nuovi articoli registrati nel database di Ginsparg. L'impatto di un'operazione del genere è travolgente.

La produzione dell'informazione da parte dell'utente è una straordinaria realtà della rete.

Tony G. Rose dei laboratori Helwett-Packard parla di 125 milioni di utenti previsti per la fine del 1997 con una crescita annuale dell'80 per cento.

Le fibre ottiche saranno tra breve in grado di fornire una rapidità di collegamento, al momento non ovunque assicurata e la rete, dal punto di vista meramente tecnico, sarà dunque in grado di raggiungere, con finalità mai immaginate prima, i fruitori ultimi.

La rivoluzione in atto vede cadere barriere di spazio e tempo imposte da strumenti tradizionali: l'insegnamento a distanza, per esempio, sembra essere una delle applicazioni più imminenti. Sono stati presentati in tal senso esperimenti che approfondiscono le opportunità dell'utente di interagire con il mezzo e, da parte del fornitore di servizi di effettuare monitoraggi sul comportamento degli utilizzatori fino a creare un filo diretto che lascia ben poco spazio ad altri intermediari.

Ma al di là delle tendenze emergenti che naturalmente suscitano grande interesse di pubblico, c'è oggi una larga fascia di utenti, soprattutto ma non solo accademici, che, pur non essendo coinvolti in attività sofisticate come le precedenti, risultano quotidianamente impegnati a rintracciare informazioni di qualità con strumenti elettronici. Le esperienze di training che verranno esaminate più avanti hanno tutte preso avvio dal monitoraggio delle esigenze e dei comporta-

menti di questi utenti, ovviamente legati al loro specialistico settore di ricerca.

Alma Swan e Sheridan Brown della Perspective business association hanno presentato i risultati di un interessante monitoraggio sulle aspettative di utenti afferenti al settore commerciale o accademico. Le possibilità di accesso all'informazione sono risultate sempre molto alte ma non è stato registrato un uso efficace degli strumenti a disposizione. La posta elettronica è sempre il servizio più gettonato in entrambi i settori.

Le fonti di informazione preferenziali, dopo i periodici, si sono rivelate conferenze, incontri e seminari, materiale non sempre facilmente rintracciabile o disponibile. Muoversi tra siti significativi, restare aggiornati, filtrare insomma è lavoro che richiede tempi inaccettabili.

Nicholas G. Tomaiuolo e Joan G. Packer hanno dimostrato che fruitori di servizi bibliotecari non esperti sono in grado di rintracciare attraverso i comuni motori di ricerca quali

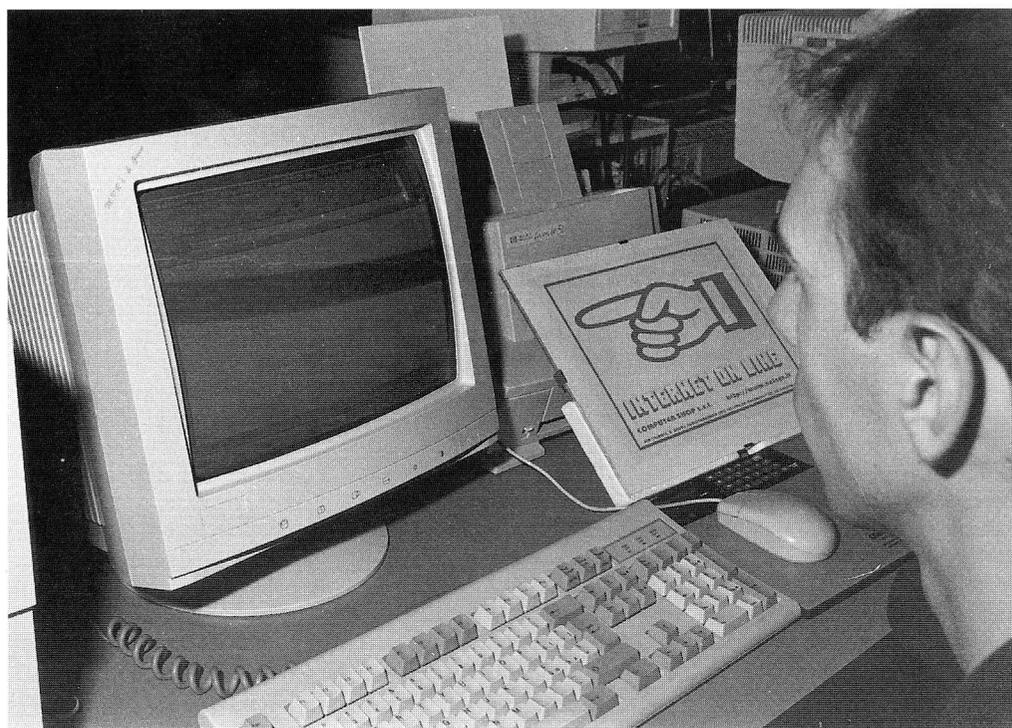
AltaVista e Open Text Index siti significativi relativamente ad un argomento dato e questo è essenzialmente dovuto alla semplicità di interrogazione offerta dal web. Tuttavia, Bette Brunelle della Ovid Technologies metteva in evidenza come sia in realtà piuttosto complicato per l'utente sapere cosa ogni motore indicizza e quali sono le opzioni di ricerca specifiche che offre: la maggior precisione o la possibilità di aggancio a *related topics*, vanto di uno o dell'altro motore, risultano di ben poca utilità se non supportate da adeguata informazione. In ogni caso il tempo necessario ad un'informazione adeguata da autodidatti è inaccettabile. La richiesta ricorrente è di interfaccia semplici con *retrieval software* complessi a lavorare dietro le quinte, richiesta che prende avvio dagli strumenti utilizzati su Internet per informazioni liberamente disponibili ma costituisce un importante suggerimento per chi produce materiale di ben altra qualità. Chi interroga vuole spendere

meno tempo per ricercare e più tempo per analizzare le risorse rintracciate.

L'indicizzazione spaziale risulta essere la preferita, gli interfacce devono fornire mappe che consentano di zoomare su quanto desiderato, le rappresentazioni in 3D sono vincenti.

Il tedesco Inlenfeldt ha evidenziato come, nel settore chimico, vi sia una richiesta pressante di strumenti di ricerca non *text-oriented* ma *structure-oriented*, legati dunque al mondo della grafica che Java supporta egregiamente. L'opportunità di consultare più risorse contemporaneamente con una singola interfaccia grafica è fondamentale.

Si cercano servizi *www* interattivi che assumono, a seconda dei casi, connotati diversi: meta-motori in grado di eliminare doppi di siti da risultati utili, guide geografiche interattive o addirittura server che, come per il telescopio di Bradford, consentono di utilizzare una complessa apparecchiatura elettronica con parametri e priorità di volta in volta prescelti. ➤





Negli interventi presentati da ricercatori afferenti al settore scientifico si rintracciano le lamentele di fondo: i motori di ricerca sono, come già evidenziato, difforni nelle loro opzioni, i siti hanno Url mutevoli, l'aggiornamento non è adeguato e comunque l'handicap tempo fa spasmare un intermediario.

La rete consente abbonamenti a periodici elettronici e la fornitura di documenti on line ma non oscura il consueto supporto di cd-rom gestiti non più da singole biblioteche ma da consorzi universitari. Le previsioni non lasciano dubbi: le informazioni in rete aumenteranno in modo esponenziale, viaggeranno più veloci e si uniranno ad una produzione di cd-rom che se nel 1990 era di 817 titoli oggi è nell'ordine di miliardi. Per chi consulta non importa quale sia la fonte dell'informazione purché questa sia attendibile, organizzata, di rapida accessione e full-text.

Internet è il mezzo e qualche volta l'ispiratore del cambiamento ma moltiplica le risorse del mercato ed evidenzia la necessità, a seconda dei casi, di un filtro, un aggiornamento affidabile, un trainer esperto. Se si può intervenire fisicamen-

te su quanto prodotto allora occorre collaborare per meglio organizzare.

Chi sente il polso al mercato: i produttori di informazione

Gli utenti finali sono oggi un segmento fondamentale nel mercato dell'informazione: la influenzano, la possono produrre, la scelgono e l'acquistano senza necessariamente passare attraverso i consueti intermediari.

Per i produttori così come per i bibliotecari si parla di servizi a valore aggiunto: Internet insegna che l'informazione non basta.

Indubbiamente la rete offre numerose opportunità di sentire il polso al mercato: sempre più siti consentono accesso all'informazione previa compilazione di una scheda personale e la natura stessa di Internet permette un controllo degli spostamenti e delle preferenze degli utenti.

Alcuni degli obiettivi più pressanti dei fornitori dell'informazione sono stati puntualizzati da Martin White della TPL Ltd.: 1) fornire documenti full-

text, 2) consentire interrogazioni mediante interfaccia *user-friendly*, 3) eliminare la necessità per l'utente di scandagliare risorse multiple con diversi software di interrogazione, 4) fornire informazioni di qualità provenienti da fonti diverse in formato comune, 5) assicurare servizi e prezzi personalizzati.

Le risposte sembrano giungere tempestive. Quanto al full-text, la Reed-Elsevier, per esempio, un colosso dal fatturato di 4,3 miliardi di dollari, ha appena cominciato a mettere on-line le sue 1.100 riviste tecniche scientifiche e ha varato un programma sperimentale per fornire a 9 università gli archivi di immagini delle sue 43 riviste di scienza dei materiali.

La necessità di interfaccia *user-friendly* è il minimo comun denominatore di tutti i prodotti offerti. L'interrogazione dei database deve senza dubbio partire dal linguaggio naturale: il termine cercato viene automaticamente ampliato dal software con agganci a sinonimi e dunque a soggetti correlati con annessi immagini e suoni. Il software deve essere in grado di assistere l'utente nelle ricerche affinando od espandendo i risultati parziali.

Hibrowse utilizzato per la consultazione di Embase, una banca dati biomedica, o di Epoque, database del Parlamento europeo consente, sulla base di una ricerca meramente visiva, di accedere a termini di tesauro che filtrano o ampliano il concetto cercato. Il processo della ricerca, il linguaggio dei comandi sono soppiantati.

Si parla di agenti interfaccia, agenti mediatori e agenti aggregatori di dati: software in grado di creare un profilo dell'utente e stabilire quanto dettagliata debba essere l'informazione fornita, naturalmente con tariffe proporzionate.

La realtà Internet rende faticoso parlare di prezzi: lo slogan del grande pubblico è quello dell'informazione liberamente di-

sponibile. Ma, si chiedeva Philip Wallas, della EBSCO, è credibile non pagare in rete ciò che si pagava su carta? La *disintermediation* rende comunque necessarie nuove strategie.

Si parla di *passwords* in grado di consentire livelli di accesso a porzioni diverse di uno stesso database oppure pagamento fisso iniziale e costi sulla base dell'uso effettivo o dei documenti scaricati.

Attualmente molti *hosts* preferiscono abbandonare le tariffe a tempo a favore di prezzi applicati su documenti effettivamente rintracciati: la qualità della ricerca prevale sul tempo impiegato. Non bisogna dimenticare come il timore di costi imprevedibili abbia sempre favorito il mercato dei cd-rom rispetto all'online, queste nuove tendenze potrebbero provocare strategie di acquisto diverse. La tendenza emergente è quella di offrire a consorzi, soprattutto accademici, accesso a database diversi con un unico software di ricerca: la tecnologia Erl rappresenta in questo senso un'ottima garanzia.

Non mancano opzioni più spiccatamente commerciali: la pubblicità, presente in modo massiccio sulla rete potrebbe consentire in molti casi la libera consultazione di banche dati altrimenti a pagamento, la possibilità di effettuare monitoraggio sui gusti degli utenti in realtà fa gola ai venditori più disparati per i quali l'informazione bibliografica è raramente oggetto di scambio.

La sfida del cambiamento: dove va il bibliotecario del 2000

In una realtà che sembra impegnata allo spasmo proprio nell'eliminazione degli intermediari quali ruoli rimangono al bibliotecario? Molti. Decisamente si tratta di una professione in evoluzione esattamente come l'ambito in cui è chiamata a

muoversi. Alcuni ruoli sembrano sovrapporsi a quelli dei soggetti esaminati nei paragrafi precedenti ma si tratta di interagire per costruire, in realtà. Gli interventi al convegno hanno avuto la finalità di raccontare esperienze, approcci pratici, progetti realizzati, per far fronte ai cambiamenti in corso, soprattutto per viverli da protagonisti e non subirli passivamente. Bando alla fantascienza e piedi ben piantati a terra.

Ciò che è emerso evidente in tutti i progetti è stata la sistematicità delle ricerche che li hanno preceduti. I bibliotecari si sono chiesti cosa era già stato realizzato, quali risorse erano disponibili e dove si voleva arrivare alla luce delle reali necessità di chi fruiva dei servizi. Natalia Grygierczyk, della Università di Utrecht ha dimostrato come spesso gli utenti non siano effettivamente a conoscenza delle risorse disponibili presso le biblioteche che frequentano, profondamente cambiate a seguito dell'avvenuta informatizzazione. A priori dunque, manca informazione.

Presso l'Università di Limerick, in Irlanda, è stato realizzato da un team composto da bibliotecari e informatici un programma di formazione dello staff accademico sull'utilizzo delle risorse via Internet.

Il corso, sviluppato in tre cicli con finalità che andavano dal mero utilizzo del web alla produzione di testi in HTML, ha contribuito non solo a formare gli utenti ma a far maturare in essi un approccio critico all'in-

formazione rintracciata in rete. La produzione di materiale di supporto cartaceo, come guide, newsletter, *briefing*, si è rivelata essenziale anche dopo il corso per mantenere un contatto costante con la comunità di ricerca. L'esperienza ha avuto inoltre il merito di avvicinare a fini collaborativi soggetti afferenti a realtà diverse, bibliotecari, informatici e docenti con esiti decisamente positivi.

Pregiudizi e stereotipi tra categorie che si sono troppo spesso guardate con diffidenza possono cadere se si accetta il contributo che ogni gruppo, in forza delle sue specifiche conoscenze, può dare al miglioramento di un servizio in cui tutti sono coinvolti perché tutti in grado di diventare fruitori o produttori. La gestione dell'informazione e non la tecnologia è la sfida, ammonisce in conclusione del suo intervento Gobnait O'Riordan al quale fa eco, idealmente, Terry Webb della Università delle Hawaii.

L'automazione è in realtà una fase transitoria non l'obiettivo finale, il bibliotecario deve accettare di vivere una professione in evoluzione; comunque voglia chiamarsi, *information specialist* o *cybrarian* deve chiedersi se sta cambiando veramente.

Per la prossima decade resteranno aperti problemi di fondo quali generazioni non preparate all'uso di risorse informatiche, eccesso di informazione non adeguatamente valutata, il nodo del copyright.



Ancora i bibliotecari dovranno rintracciare l'informazione appropriata tra le miriadi di risorse disponibili, dovranno classificarla, ordinarla, organizzarla, compito di certo non nuovo. Troveranno anche loro un intermediario di troppo: l'editore, il distributore, colui insomma che non produrrà l'informazione. Si prospetta una realtà di filo diretto tra chi produce e chi acquista e il bibliotecario ha la professionalità necessaria per valutare l'informazione di qualità.

L'esperienza delle Hawaii ha visto bibliotecari e ricercatori collaborare per creare risorse full-text sul web. Quali informazioni sono necessarie ai miei utenti? Quali possono completare le risorse ufficialmente messe a loro disposizio-

ne? Ecco nuove interessanti domande per il bibliotecario del 2000.

La letteratura grigia è una fonte di informazioni incredibile ma trascurata dai documenti ufficiali. Nel corso di questa esperienza materiale cartaceo relativo a corsi, seminari, archivi storici locali, documenti di associazioni professionali sono stati messi sul web e organizzati in modo coerente per diventare fonti di informazioni finalmente rintracciabili. Terry Webb ricorda come lo stesso Human Genome Data Base costituisca un esempio di collaborazione tra bibliotecari ed esperti di genetica. I servizi a valore aggiunto non sono appannaggio dei produttori.

Tanti ruoli dunque: formare, informare, filtrare, organizzare e produrre. Una sfida ma anche un'opportunità di crescita che non significa perdita di identità o scivolamento obbligato verso l'area informatica ma piuttosto evidenzia la necessità di collaborazioni sistematiche dalle quali trarre esperienza e nel corso delle quali ribadire un ruolo che oggi più che mai, se svolto con professionalità, è invocato.

Sonia Minetto

Online information 96