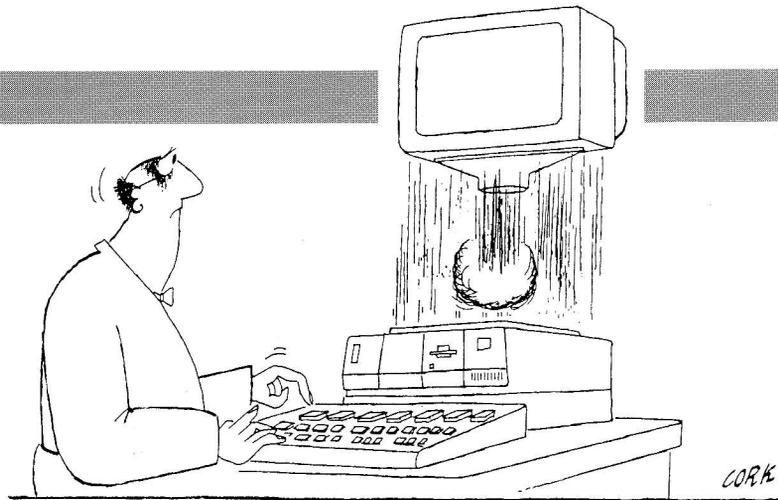


Con Internet si cambia

L'esigenza di innovare la gestione dei servizi al centro di due convegni in Emilia Romagna



Sempre più spesso nella letteratura professionale appaiono riflessioni sull'enorme e crescente mole di informazioni disponibili sulla rete; questa grande disponibilità pone seri problemi di pianificazione e gestione delle risorse umane, strumentali, economiche delle biblioteche, che vengono resi ancora più acuti dalla cronica mancanza di risorse umane e finanziarie.

Al recente convegno per i dieci anni di SBN, tenutosi a Ravenna nel febbraio scorso, è emerso un dato preoccupante: nel corso di questi ultimi dieci anni il personale delle biblioteche della provincia di Ravenna è diminuito del 27 per cento, con un tasso di crescita zero e con un considerevole aumento dell'utenza; nelle strutture universitarie, gli effetti di pensionamenti e pre-pensionamenti stanno mettendo in crisi i servizi tradizionali delle biblioteche piccole e medio-grandi.

Su questo scenario si abbatte l'informazione in Internet che, con la sua capacità di allargamento illimitato delle risorse informative e con la sua apertura al multimediale, ha accelerato la crescita della circolazione delle informazioni; basti pensare, ad esempio, che il tasso di crescita annuo dei web server è intorno al 3.000 per cento.¹ Il bibliotecario si trova dunque a dover profondamen-

te ripensare la natura e l'organizzazione del proprio lavoro, la natura del rapporto con l'utenza che ha bisogni e pone domande sempre più sofisticate.

In un recente seminario sull'informazione elettronica,² tenutosi presso l'Università di Bologna, è stato rilevato come aumenti sempre più la richiesta di ricerca di documenti disponibili su rete; inoltre vi è una fascia di utenti, che rappresenta solo il 10 per cento del totale dei potenziali utilizzatori di Internet, generalmente composta da studenti universitari e non. Per esperienza quotidiana, questi utilizzatori non vogliono passare il loro tempo a navigare in rete, preferendo, quando possono, delegare al bibliotecario le operazioni di navigazione; altri utenti, più smaliziati nelle operazioni di navigazione, preferiscono saltare l'opera di mediazione del bibliotecario, configurando così un nuovo modello di biblioteca, quella di sola fornitrice diretta di documenti, indipendentemente dal lavoro di elaborazione e trattamento delle informazioni da parte del bibliotecario.

Allora non possiamo non essere d'accordo con Howard Rheingold,³ quando afferma che: "il problema caratteristico dell'era dell'informazione, in particolare per gli studenti e gli studiosi che passano il loro

tempo immersi in un mare di dati, è che c'è troppa informazione disponibile e pochi filtri per vagliare le risorse che sono utili e interessanti per ciascuno di noi".

Per costruire i filtri auspicati da Rheingold, che non sono solo i soliti filtri utilizzati dai bibliotecari (per esempio, editore o data di pubblicazione...), ma anche quelli che permettono di esaminare se il sito è davvero interessante (per esempio la completezza dell'ambito disciplinare, l'accessibilità e l'aggiornamento...), bisogna costruire degli indici di valutazione non ambigui, possibilmente precisi, in modo tale che l'utente abbia chiara la percezione dell'affidabilità del sito che sta esplorando.

La valutazione delle risorse in Internet è argomento di dibattito piuttosto recente: tuttavia, iniziative di valutazione delle informazioni sulla rete sono sorte un po' in tutto il mondo, sia a livelli generali che per ambiti disciplinari; anche in Italia qualcosa si sta muovendo: l'Istituto beni culturali della Regione Emilia-Romagna, ha avviato un progetto di valutazione dei siti Internet delle biblioteche italiane, al fine di offrire uno strumento *intelligente* di accesso e ricerca; gli indici di valutazione considerati sono l'impatto grafico e la velocità di navigazione nelle pagine web; lo studio è ancora in corso, si spera di poter pubblicare i risultati nei prossimi mesi.

Accanto alla valutazione tradizionale delle biblioteche deve affiancarsi la "biblioteca" di Internet; questo affiancamento è utile poiché si evita in questo modo uno scontro tra i due modi di intendere la biblioteca: se quella tradizionale è la biblioteca della conservazione, gestione e diffusione controllata dell'informazione, quella di Internet è "la biblioteca senza controllo",⁴ e della massima diffusione delle informazioni e della loro conservazione.

Il problema della conservazione dell'informazione elettronica è emerso non solo su riviste di area non biblioteconomica, ma anche al seminario dell'Università di Bologna: se l'attuale velocità di trasformazione delle tecnologie dell'informazione non accennerà a rallentare, si potrà disporre solo dell'informazione prodotta nell'Ottocento, anche a causa della estrema facilità di distruzione dei supporti digitali;⁵ si consideri, per esempio, l'informazione conservata su nastro magnetico: questo supporto rischia la distruzione a causa di campi magnetici o ossidazione.⁶

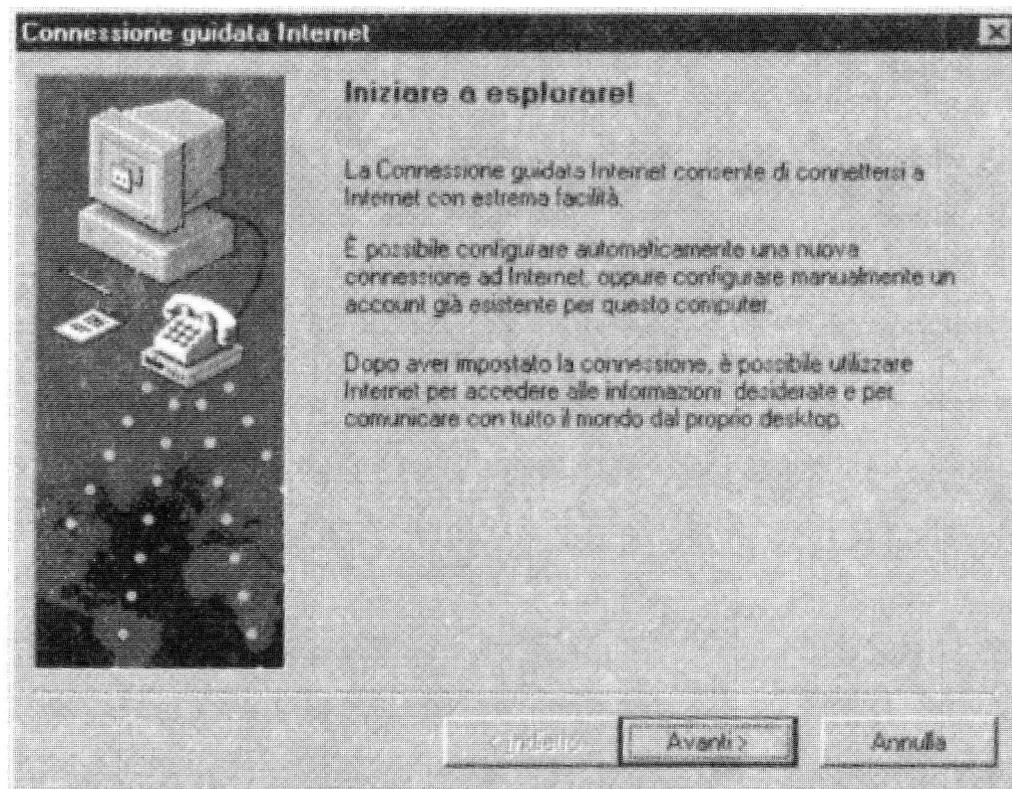
Per far convivere i due tipi di biblioteca, la valutazione da sola non basta; bisogna cambiare anche l'organizzazione del lavoro in biblioteca, introdurre nuove figure professionali.

Cambiare l'organizzazione del lavoro significa promuovere un radicale mutamento culturale nell'intendere il proprio ruolo

all'interno della struttura di appartenenza: si deve cioè passare da una organizzazione gerarchica del lavoro ad una organizzazione "ad hoc",⁷ orientata su gruppi di lavoro per servizio o area di servizi; questo tipo di organizzazione potrebbe essere adottata, in servizi quali il reference, il *document delivery*, il prestito interbibliotecario ed anche gli acquisti se gestiti in cooperazione, non solo tra biblioteche, ma anche con i fornitori (librai e coloro che forniscono informazioni su supporti digitali). In tutti questi servizi, Internet, può svolgere un ruolo efficace. Per esempio, si consideri una ricerca bibliografica su opac: il bibliotecario trova il documento richiesto in una biblioteca di Londra, e se il documento è disponibile lo richiede tramite prestito interbibliotecario, altrimenti lo può richiedere attraverso la libreria che è partner nella gestione degli acquisti. Questo banale esempio può essere efficacemente applicato quando si devono ricercare documenti per una tesi o per un lavoro di ricerca. Tutti gli attori dei gruppi sono professionalmente collegati da Internet e dalla posta elettronica.

I gruppi dovranno avere ampia autonomia di decisione e risponderanno al loro coordinatore al vertice dell'organizzazione; il coordinatore a sua volta avrà il compito di enunciare le linee principali e la missione dell'organizzazione; la qualità diverrà un fattore determinante per il successo o il fallimento della biblioteca. È ovvio che dal punto di vista amministrativo bisognerà rendere rapide ed efficienti le procedure di accesso alle informazioni interne ed esterne alla biblioteca.

All'interno dei gruppi di lavoro dovranno essere presenti figure professionali del tutto nuove: non solo i bibliotecari addetti ai servizi di biblioteca e i broker dell'informazione, che dovranno valutare i costi dei



servizi attivati dai gruppi e quali politiche tariffarie bisogna adottare nei confronti degli utenti, e l'*international auditor*, che avrà il compito di trasferire cultura professionale e organizzativa nei diversi gruppi e/o da un gruppo di lavoro all'altro. Tutte queste figure dovranno essere capaci di dialogare con i bibliotecari. Il dialogo non è impossibile, un esempio efficace è l'opac su Internet dell'Università di Firenze, tra i migliori attualmente in Italia.

Per avviare queste trasformazioni è necessario liberare il bibliotecario da compiti che non sono più suoi. Al convegno di Ravenna, Tommaso Giordano ha proposto che SBN diventi una agenzia bibliografica e documentale nazionale, da cui tutte le biblioteche potranno catturare le informazioni catalografiche, in modo tale che il lavoro di catalogazione possa diventare marginale, e il bibliotecario attendere ai nuovi com-

piti che descrivevo sopra.

Anche l'apparato amministrativo dovrà rinnovarsi. Oggi le biblioteche e chi le dirige sono afflitti da una serie di norme e regolamenti che tendono a paralizzare l'attività di pianificazione; neppure leggi innovative come la 142 sono riuscite a modificare radicalmente la situazione e a dare alle biblioteche le opportunità di cambiamento attese da molto tempo.

Vincenzo Santoro

Note

¹ A. SALARELLI, *Ricerca e valutazione delle informazioni in World wide web*, Archivi&Computer, 1996, 5, p. 413-430.

² "Il presente rinnovamento. La diffu-

sione dell'informazione elettronica fra nuovi metodi e vecchie certezze". Bologna 20 febbraio 1997 (le relazioni del seminario sono disponibili sulla pagina web della E.S. Burioni, che ha organizzato l'incontro insieme all'Università di Bologna).

³ H. RHEINGOLD, *The virtual community*, Minerva, London, 1995, citato da: A. SALARELLI, *Ricerca e valutazione delle informazioni in World wide web*, cit.

⁴ F. GIACANELLI, *Valutare Internet per migliorare la ricerca*, "Biblioteche oggi", Novembre 1996.

⁵ J. ROTHENBERG, *La conservazione digitale dei documenti*, "Le Scienze", Marzo 1995, p. 16-21.

⁶ *Comunicazione, calcolatori e reti*, "Le scienze", Novembre 1991, p. 18-120. Cfr. anche J. ROTHENBERG, *La conservazione digitale dei documenti*, cit.

⁷ V. SANTORO, *L'automazione non basta*, "Biblioteche oggi", 13 (1995), 5, p. 62-63.

