

Bibliotecari, tecnologia e servizio per il pubblico

Un punto di vista controcorrente

di F. Wilfrid Lancaster

In uno dei più famosi romanzi italiani moderni, *Il nome della rosa*, Umberto Eco ritrae la biblioteca monastica medioevale. Le principali funzioni di tale biblioteca erano quelle di raccogliere e conservare la maggior quantità possibile di conoscenza scritta. Solo il bibliotecario, monaco e studioso, conosceva tutti i più occulti segreti delle raccolte; egli era dunque un autentico custode dell'informazione. Tuttavia questo tipo di custode era più interessato a impedire l'accesso piuttosto che a favorirlo: almeno uno dei suoi ruoli, forse il più importante, consisteva nell'assicurarsi che i confratelli non prendessero visione di ciò che per loro poteva essere dannoso – dannoso dal suo punto di vista o da quello dei suoi superiori.

La biblioteca monastica offriva ben poco spazio alla dimensione dei

servizi diretti ai potenziali utenti; difatti essa esisteva molto tempo prima che nelle biblioteche apparissero veri e propri servizi, e prima che la società sviluppasse una vasta gamma di biblioteche al servizio di diversi tipi di clienti, come invece accade oggi.

Verso la metà del ventesimo secolo, comunque, la maggior parte dei paesi ricchi finanziava biblioteche di *college*, università, scuole e organizzazioni aziendali, ed anche biblioteche di pubblica lettura. Le biblioteche degli anni Cinquanta erano assai diverse da quelle monastiche: molte erano ad accesso libero, cosa che permetteva agli utenti di scorrere per proprio conto tra gli scaffali, e molte consentivano agli utenti di portare i libri fuori della biblioteca. Era normale trovare servizi d'informazione in ogni tipo di biblioteca, mentre in molte biblioteche pubbliche vi erano bibliotecari esperti il cui compito era di aiutare gli utenti a individuare il libro o i tipi di libri che essi desideravano leggere. Alcune biblioteche, soprattutto quelle di organizzazioni industriali, dedicavano molte ore alla ricerca bibliografica per conto dei propri utenti, e molte bibliote-

che di questo tipo già da tempo offrivano servizi d'informazione sulle pubblicazioni più recenti per aiutare gli utenti a mantenersi aggiornati nei propri settori di interesse professionale. Dunque, verso la metà del secolo, i bibliotecari continuavano a considerarsi dei custodi ma, diversamente dai bibliotecari monastici, aprivano le porte all'informazione invece di chiuderle.

Dagli anni Cinquanta ad oggi le biblioteche sono cambiate in maniera più rapida e drammatica che in qualsiasi altro periodo della loro storia. Il mutamento è stato ovviamente determinato dall'applicazione delle tecnologie del computer e delle telecomunicazioni; la tecnologia ha migliorato enormemente tutte le attività di documentazione ed ha avuto un grande successo nel promuovere la condivisione interbibliotecaria delle risorse. La biblioteca senza pareti è già una realtà: molte persone sono oggi in grado di effettuare ricerche su cataloghi che rappresentano il posseduto di un insieme di biblioteche, e in molti casi possono anche richiedere libri a biblioteche remote, o fare richieste di fotocopie a queste biblioteche che successivamente, tramite posta o corriere, spediscono i materiali direttamente ai loro uffici. Le biblioteche inoltre sono state di valido aiuto nel mettere a disposizione dei propri utenti banche dati elettroniche in forma di cd-rom, o nel facilitare l'accesso di rete a fonti non presenti fisicamente in biblioteca; alcune biblioteche hanno utilizzato queste risorse per offrire servizi personalizzati sulle ultime pubblicazioni per un'utenza selezionata. In maniera crescente le biblioteche tecnologicamente più avanzate rivolgono la propria attenzione agli utenti remoti – utenti cioè che sono provvisti di un supporto elettronico ma che non si trovano nella necessità di dover visitare fisicamente la biblioteca. Dunque la tecnologia ha risolto

Proseguiamo nella pubblicazione degli interventi svolti in occasione del Convegno "La biblioteca amichevole" (Milano, Palazzo delle Stelline, 11-12 marzo 1999). In questo numero presentiamo la prolusione di F.W. Lancaster. La traduzione è di Michele Santoro.



Postazioni per la consultazione dei cataloghi alla SIBL, la nuova sede distaccata della New York Public Library

tutti i nostri problemi. Tutto è roseo nel giardino della biblioteca. O non è così?

Naturalmente la tecnologia ha apportato molti benefici nel mondo: oggi sarebbe difficile immaginare di vivere, ad esempio, senza l'elettricità; senza un importante esempio di sviluppo tecnologico qual è l'aereo, io stesso probabilmente non sarei qui a questo convegno. La tecnologia è anche responsabile dei principali progressi nell'industria e nell'agricoltura e, cosa forse più importante, nella salvaguardia della salute. Tuttavia alcune tecnologie presentano problemi che controbilanciano pesantemente i benefici da esse apportati: l'automobile ad esempio può essere straordinariamente utile, ma è anche responsabile della distruzione di molte tra

le più belle città del mondo. Il risultato forse più dannoso delle tecnologie contemporanee è stato quello di imporre un effetto disumanizzante sulla società. La situazione in Italia può non essere così grave, ma negli Stati Uniti sta diventando sempre più difficile trovare un essere umano all'altro capo di una linea telefonica. Sempre più spesso, quando uso il telefono, raggiungo un computer o una macchina che risponde; peggio ancora, ricevo un numero sempre maggiore di chiamate via computer. Altri esempi di disumanizzazione comprendono i servizi di bancomat al posto degli impiegati di banca e l'abitudine di fare acquisti tramite la televisione piuttosto che frequentare i negozi. Poiché la tecnologia in generale ha

portato sia svantaggi che benefici, è ragionevole dedurre che lo stesso sia accaduto nel contesto bibliotecario. Sfortunatamente, troppi bibliotecari hanno un atteggiamento completamente acritico nei confronti delle tecnologie dell'informazione: sembrano infatti mesmerizzati dal computer, come se la crescente automazione fosse un fine in se stesso piuttosto che un mezzo per raggiungere gli obiettivi desiderati.

Anche i bibliotecari, che dovrebbero avere un grosso patrimonio conoscitivo, continuano ad avanzare richieste avventate e completamente insostenibili. Faccio un solo esempio. Molti saranno a conoscenza del rapporto pubblicato nel 1997 dalla Commissione Europea con il titolo *Public Libraries and the* ➤

Information Society (THORHAUGE et al., 1997). Nel loro riassunto finale, gli autori ci dicono che:

L'obiettivo ultimo [delle biblioteche] nel contesto della Società dell'Informazione è quello di fornire l'accesso a ogni tipo di informazione a chiunque, in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. La tecnologia può già offrire le risposte.

Ma è davvero così? Quale giustificazione gli autori possono addurre per una dichiarazione così avventata? Apparentemente essi ritengono che se una particolare informazione esiste da qualche parte in una banca dati elettronica, questa potrà essere facilmente recuperata. Nulla potrebbe essere più lontano dalla realtà. A conferma di ciò, ricorderò alcuni studi ai quali ho recentemente partecipato.

Il primo di questi (LANCASTER et al., 1994) si poneva l'obiettivo di stabilire fino a che punto utenti relativamente sofisticati riuscissero con successo a compiere ricerche nelle proprie discipline utilizzando banche dati su cd-rom; i risultati così ottenuti venivano poi confrontati con quelli raggiunti sia da un singolo bibliotecario esperto sia da una squadra di bibliotecari esperti, che effettuavano le stesse ricerche sugli stessi argomenti. Sulla base di questi parametri gli utenti – studenti di facoltà e di dottorato – furono in grado di trovare nella banca dati soltanto un terzo di quelle notizie che in seguito hanno riconosciuto essere di grande importanza, informazioni cioè rilevanti per le loro ricerche di cui precedentemente non erano a conoscenza. È significativo che la maggior parte di questi utenti fossero molto soddisfatti dei risultati ottenuti a seguito delle loro ricerche – naturalmente prima di sapere quante altre informazioni importanti essi avevano perduto. Purtroppo anche il bibliotecario esperto aveva perduto all'incirca lo stesso numero di informazioni de-

F.W. Lancaster: nota bio-bibliografica

Nato in Gran Bretagna nel 1933, F. Wilfrid Lancaster è professore emerito presso la Graduate School of Library and Information Science dell'Università dell'Illinois e direttore di "Library Trends", la prima rivista tematica di biblioteconomia degli Stati Uniti.

Grande protagonista della scena bibliotecaria americana, Lancaster è autore di libri fondamentali negli ambiti dell'indicizzazione, del recupero dell'informazione e della misurazione dei servizi, spesso premiati con importanti riconoscimenti professionali.

Al di là delle sue pionieristiche indagini sulla *paperless society* (*Toward paperless information systems*, New York, Academic Press, 1978; *Libraries and librarians in an age of electronics*, Arlington, Information Resources Press, 1982), ricordiamo i suoi studi sui thesauri (*The-saurus construction and use: a condensed course*, Paris, Unesco, 1985), sul controllo del vocabolario (*Vocabulary control for information retrieval*, Arlington, Information Resources Press, 1986) e sul recupero dell'informazione (*Information retrieval today. Rev., retitled, and expanded ed.*, Arlington, In-

formation Resources Press, 1993). Segnaliamo infine l'ampia sintesi dal titolo *Indexing and abstracting in theory and practice*, la cui prima edizione (Champaign, Graduate School of Library and Information Science, 1991) è stata premiata con il *Best Information Science Book Award dell'American Society for Information Science*.

Nel campo della valutazione, restano essenziali i suoi *The measurement and evaluation of library services*, 2. ed., Arlington, Information Resources Press, 1991 (con Sharon Baker) e *If you want to evaluate your library*, 2 ed., Champaign, Graduate School of Library and Information Science, 1993; infine, il recente *Technology and management in library and information services*, Champaign, Graduate School of Library and Information Science, 1997 (con Beth Sandore) è stato inserito nell'elenco delle migliori letture professionali del "Library Journal".

Il suo contributo più recente è *Build your own database*, Chicago, American Library Association, 1999 (con Péter Jacsó).

(a cura di Michele Santoro)

gli utenti, e persino la squadra di bibliotecari era lontana dal recuperare tutte le notizie rilevanti e importanti presenti nella banca dati; ciascuno dei tre partecipanti – gli utenti, il singolo bibliotecario e la squadra – aveva recuperato informazioni importanti che gli altri non avevano trovato. Questi risultati sono molto simili agli esiti riportati da uno studio di SARACEVIC et al. (1988). Questo lavoro, condotto su una scala molto più ampia del mio, ha messo in luce che diversi bibliotecari, tutti abili ricercatori, adottavano approcci molto diversi per ricerche sullo stesso argomento, impiegando strategie e termini differenti e spesso recuperando informazioni fra loro diverse. In questa indagine, come nella mia, è risultato che a volte l'insieme delle

informazioni rilevanti individuate da un ricercatore era completamente diverso da quello recuperato da un altro ricercatore.

In un mondo ideale, un utente che interroga il catalogo di una specifica biblioteca su un certo soggetto dovrebbe essere in grado di recuperare i materiali che la biblioteca possiede su quel soggetto, materiali che appaiono su liste di suggerimenti di lettura redatte da esperti dell'argomento. Uno studio da me condotto all'Università dell'Illinois (LANCASTER et al., 1991) ha mostrato che persino il ricercatore più esperto di cataloghi online è in grado di recuperare solo una piccola parte delle notizie suggerite su una vasta gamma di argomenti, anche se è noto che queste notizie sono presenti nel catalogo. Inoltre,

per trovare questa piccola parte, è a volte necessario recuperare diverse centinaia di voci, che nella maggior parte dei casi sono completamente irrilevanti.

Il fatto è che il tipico catalogo di biblioteca è uno strumento patetico nell'accesso per soggetto: la media di circa 2,5 intestazioni di soggetto per libro, tipica dei cataloghi delle biblioteche americane, costituisce un potere di discriminazione totalmente inadeguato rispetto a un catalogo che contiene diversi milioni di voci. La conversione del catalogo dal formato cartaceo a quello elettronico rappresenta di per sé un miglioramento secondario nella ricerca per soggetto, dal momento che il numero dei punti di accesso per soggetto è aumentato solo marginalmente. La possibilità di ricerca con parole chiave del titolo e attraverso i numeri di classificazione migliora di poco la situazione; come ha chiaramente dimostrato uno dei miei studenti di dottorato (XU and LANCASTER, 1998), i punti di accesso per soggetto forniti dalle parole del titolo, dalle intestazioni di soggetto e dai numeri di classificazione tendono a duplicarsi piuttosto che offrire approcci alternativi.

Cito questi studi per dimostrare come i bibliotecari abbiano pochi argomenti a sostegno dell'affermazione che la tecnologia ha enormemente migliorato l'accesso alle informazioni; sicuramente essa ha prodotto un miglioramento di capitale importanza nell'accesso fisico ai testi e alla grafica, ma l'accesso intellettuale ai contenuti dei testi è migliorato di poco, se non per nulla. Ho ipotizzato l'esistenza di un fenomeno di costante accessibilità: i miglioramenti degli strumenti di ricerca ci permettono di mantenere lo stesso livello di prima nell'accesso per soggetto, come semplice compensazione all'incremento, alla crescente dispersione e alla diversità della letteratura. In altre paro-

le, chi fa ricerca oggi ha all'incirca la stessa percentuale di accesso dei ricercatori, diciamo, degli anni Cinquanta per quanto attiene al rapporto fra la quantità di informazioni esistenti e quelle che possono essere recuperate.

Credo che molti bibliotecari abbiano di gran lunga esagerato i benefici della tecnologia, specialmente nell'area dell'accesso per soggetto. Il fatto poi di mettere a disposizione degli utenti le banche dati elettroniche non necessariamente significa che questi saranno in grado di usarle in maniera efficace: la conversione del catalogo cartaceo in una banca dati elettronica accessibile in linea non costituisce di per sé uno strumento di ricerca per soggetto di maggiore potenza. La fusione di diversi cataloghi in uno crea banche dati più grandi e anche meno utili rispetto a ricerche per soggetto effettuate sulle loro singole componenti.

Sfortunatamente molti bibliotecari sembrano ritenere che un maggior accesso significhi un migliore accesso. Questo non è necessariamente vero: alcune ricerche sui servizi di informazione all'utenza risalenti a oltre trent'anni fa avevano abbondantemente dimostrato che ciò che gli utenti davvero desiderano è l'accesso alla informazione della migliore qualità; essi vogliono strumenti o persone in grado di separare il grano dalla paglia; vogliono insomma dei filtri di qualità.

La professione sembra avere perso di vista questo aspetto: come altro si può spiegare il fatto che così tanti bibliotecari siano perdutamente innamorati di Internet, un mostro privo di qualsiasi controllo concettuale?

I bibliotecari subiscono il fascino della tecnologia: alcuni si sono affrettati ad abbracciare gli approcci tecnologici, credendo che la loro capacità di sfruttare tali approcci migliorerà l'immagine, lo status e forse anche lo stipendio del biblio-

tecarario. Ma non vi sono molte prove a conferma di ciò; per contro, alcuni autori sono convinti che la tecnologia possa mettere in serio pericolo la professione. HARRIS (1992) ritiene ad esempio che concentrarsi sugli approcci tecnologici provochi un deterioramento di altre competenze. Secondo l'autrice si incorre nella deprofessionalizzazione quando una professione perde il controllo sulla sua base di conoscenza e sul suo ideale di servizio. Harris è dunque del parere che stiamo perdendo il controllo sulla nostra base di conoscenza: difatti, sostiene l'autrice, gli esperti catalogatori professionali di un tempo sono stati rimpiazzati dalla catalogazione derivata, e la ricerca degli utenti su cd-rom e altre banche dati significherà che lo specialista nelle ricerche su banche dati diventerà sempre meno necessario. Insomma, Harris ritiene che:

...la perdita dell'ideale di servizio e la perdita del controllo su una base di conoscenza attraverso l'uso routinario delle funzioni professionali porterà alla deprofessionalizzazione. In altre parole, è probabile che i cambiamenti in corso nella biblioteconomia conducano alla morte della professione.

Dopo aver lavorato come bibliotecario e docente di biblioteconomia per circa cinquant'anni, sono convinto che la professione stia perdendo di vista i propri ideali professionali, di etica del pubblico servizio. Farò alcuni esempi. Uno dei contributi del rapporto della Comunità Europea che ho citato prima (THORHAUGE et al., 1997) elenca le barriere che possono ostacolare la crescita delle biblioteche pubbliche: mancanza di competenze nel settore della tecnologia dell'informazione, formazione insufficiente, incertezza sulla strategia e sulla scelta di soluzioni, resistenze interne ai prodotti della tecnologia dell'informazione, paura dei cambiamenti in generale, mancan- ➤

za di doti manageriali in un ambiente di cultura burocratica e statica. In un recente articolo sul "Library Journal" (TENNANT, 1999), un membro dello staff di una delle maggiori biblioteche universitarie degli Stati Uniti identifica nove competenze per il nuovo millennio, competenze che, sostiene l'autore, sono necessarie per creare e gestire le raccolte ed i servizi della biblioteca digitale. Tali competenze sono: tecnologie delle immagini, riconoscimento ottico dei caratteri, linguaggi di marcatura, catalogazione e metadati, tecnologia dell'indicizzazione e delle banche dati, progettazione di interfacce per gli utenti, programmazione, tecnologia del web, gestione di progetti.

Personalmente queste due liste mi irritano moltissimo; quasi senza eccezione, esse hanno a che fare con la conoscenza della tecnologia e la capacità di sfruttarla. Ma dov'è finita la conoscenza degli utenti, delle loro necessità e dei loro comportamenti, delle capacità di stabilire relazioni interpersonali e dell'etica del servizio pubblico? Se effettivamente queste abilità tecnologiche costituiscono il più importante nucleo di conoscenza del bibliotecario moderno, allora stiamo davvero incoraggiando la più completa disumanizzazione delle biblioteche.

Un fenomeno analogo si è verificato nell'editoria professionale. A metà degli anni Cinquanta, quando ancora ricoprivo il mio primo incarico in una biblioteca pubblica in Inghilterra ed ero studente di biblioteconomia, l'American Library Association pubblicò la seconda edizione di un libro intitolato *Patrons are people* (WALLAGE, 1956). Sì, in quei giorni ci interessavamo delle persone; gli utenti di biblioteca in quanto individui, piuttosto che i siti remoti dei computer, erano al centro della nostra attenzione. Da quanti anni un bibliotecario non scrive un libro sugli utenti delle biblioteche? Il catalogo delle pubbli-



F.W. Lancaster legge la prolusione al Convegno "La biblioteca amichevole"

cazioni della Library Association di Londra per il 1999 enumera 39 libri sotto la categoria "Tecnologia dell'informazione", ma solo quattro sotto la categoria "Necessità dell'utente". L'elenco delle pubblicazioni correnti dell'American Library Association dimostra la stessa tendenza. Analogamente, è possibile partecipare oggi a una conferenza sulle biblioteche che sembra piuttosto un convegno dell'industria informatica: si può infatti assistere a tale conferenza senza mai ascoltare la parola utente.

Io sono stato utente delle biblioteche assai più a lungo di quanto non sia stato un bibliotecario, e come utente ho vissuto un declino considerevole nell'ideale del servizio. Ad esempio, la possibilità di ottenere una risposta completa e corretta ad una domanda di reference è oggi più bassa di quanto non lo fosse quarant'anni fa; ma, cosa ancora più importante, mi accorgo che il tipico bibliotecario odierno è molto meno interessato al fatto che alla mia domanda si possa rispondere in modo corretto. Ritengo che, in massima parte, la colpa di questa situazione sia ad-

debitabile alla tecnologia, e questo per diverse ragioni. In primo luogo, credo che molti bibliotecari siano innamorati della tecnologia e siano convinti che quanto più si automatizzano, tanto migliore sarà la loro immagine e il loro servizio. Inoltre, il tempo dei bibliotecari professionisti è impiegato in misura crescente ad apprendere le nuove tecnologie, ad aggiornare conoscenze e competenze tecnologiche, a partecipare a incontri di comitati e gruppi di lavoro incaricati di prendere decisioni sui cambiamenti tecnologici: tutto a spese dell'interazione diretta con gli utenti, e con la conseguenza di spostare il momento di contatto con il pubblico su varie figure di personale di supporto. Il nostro sistema di valori è cambiato; oggi sembra più importante conoscere nuove banche dati, nuovi motori di ricerca, nuovi sistemi di videoscrittura, nuovi protocolli di comunicazione e nuovi aggeggi, piuttosto che conoscere e prendersi cura delle nostre comunità di utenti.

In buona parte questo fenomeno è rintracciabile nella nostra educazione professionale. Quando frequen-

tavo la scuola di biblioteconomia – davvero molto tempo fa! – i computer erano raramente menzionati. Quando ho cominciato a insegnare all'Università di Illinois, nel 1970, c'era un solo corso totalmente dedicato alle tecnologie, ed uno parzialmente. Attualmente la tecnologia permea e domina il curriculum: quale percentuale dei nostri curricula si occupa oggi di aspetti umani, di etica professionale e di ideali di servizio?

In un convegno che ho organizzato alcuni anni fa, il compianto, grande Derek de Solla Price presentò una relazione intitolata *Happiness is a Warm Librarian*: intendeva dire che nessuna forma di automazione avrebbe mai potuto sostituire l'assistenza diretta e frontale di un professionista attento e competente.

Da sola la tecnologia non aumenterà negli utenti la percezione del valore dei servizi. Abbiamo biso-

gno di ridurre la nostra attenzione verso la tecnologia per occuparci di più degli utenti delle biblioteche in quanto individui con le proprie esigenze soggettive. Dobbiamo riconoscere che l'etica del servizio pubblico dovrebbe essere al centro dell'educazione professionale. Abbiamo bisogno di bibliotecari più cordiali. ■

Riferimenti bibliografici

HARRIS, R., *Information technology and de-skilling of librarians*, "Computers in Libraries", 12, 1992, p. 8-16.

LANCASTER F.W. et al., *Identifying barriers to effective subject access in library catalogs*, "Library Resources & Technical Services", 35, 1991, p. 377-391.

LANCASTER F.W. et al., *Searching databases on cd-rom: comparison of*

the results of end-users searching with results from two modes of searching by skilled intermediaries, RQ, 33, 1994, p. 370-386.

SARACEVIC, T. et al., *Study of information seeking and retrieving*, "Journal of the American Society for Information Science", 39, 1988, p. 161-216.

TENNANT, R., *Skills for the new millennium*, "Library Journal", January 1999, 39.

THORHAUGE, J. et al., *Public Libraries and the Information Society*, Luxembourg, The European Commission, 1997.

WALLACE, S.L., *Patrons are people. Revised and enlarged edition*, Chicago, American Library Association, 1956

XU, H. and LANCASTER, F.W., *Redundancy and uniqueness of subject access points in online catalogs*, "Library Resources & Technical Services", 42, 1998, p. 61-66.