

Le affinità elettive

Modelli di comunicazione fra bibliotecario e utente nella prospettiva digitale

di Dolve Bolzoni e Michele Santoro

È un'idea comunemente accolta quella secondo cui la realtà attuale, condizionata in misura crescente dalle tecnologie digitali e dai nuovi strumenti dell'informazione elettronica, stia vivendo una serie di trasformazioni che incidono profondamente su tutti gli aspetti della società e della cultura contemporanea: si tratta di una situazione che, ci sembra evidente, se da un lato provoca non pochi problemi in termini di comprensione e adattamento a un contesto in continua evoluzione, dall'altro lato appare in grado di ampliare in modo notevole le nostre capacità intellettuali, fornendo una serie di opportunità di apprendimento e di crescita concettuale che non trova confronti con analoghe "rivoluzioni" del passato.

Nella consapevolezza che il cambiamento in atto assume forme e dimensioni difficilmente esplorabili in tutte le possibili angolazioni e

Proseguiamo la pubblicazione di alcuni interventi svolti in occasione del Convegno "La biblioteca amichevole. Nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente" (Milano, Palazzo delle Stelline 11-12 marzo 1999).

sfaccettature, queste note intendono focalizzarsi su un punto non secondario nell'odierno dibattito professionale, e precisamente sulle relazioni che intervengono fra il bibliotecario e l'utente nel mutato ambiente delle biblioteche, sempre più coinvolte nel mondo fluido e cangiante dell'informazione elettronica e delle reti telematiche.

1. L'informazione globalizzata

Per intraprendere questo percorso, è utile rifarsi a un tema che attualmente è assai frequentato dagli economisti, e cioè quello della globalizzazione, termine con il quale s'intende la progressiva integrazione dei mercati e, in senso più generale, dell'intera società. I fattori che hanno dato origine al fenomeno si possono indicare nella rivoluzione dei trasporti (aumento dei viaggi intercontinentali, dei traffici aerei, ecc.) e nella diffusione su scala planetaria delle reti di comunicazione (reti telefoniche, televisive, telematiche, ecc.):¹ la globalizzazione infatti, come scrive Rober-

La Bates Reading Room della Boston Public Library

to Savio, "è resa possibile dalle nuove tecnologie, che permettono oggi d'avere comunicazioni in tempi immediati, di dimensioni e vastità finora sconosciute nella storia del mondo".²

Dunque la globalizzazione non è qualcosa che si può circoscrivere entro i confini della teoria economica, ma è un fenomeno che possiede una "forza immanente",³ una capacità espansiva di straordinaria portata e intensità: sotto gli occhi di tutti, sono le conseguenze della globalizzazione finanziaria, per cui è chiaro che se cala la borsa di New York, si verifica un "effetto domino" che ha ripercussioni sulle borse di tutto il mondo; così come evidenti sono i risultati della globalizzazione dei mercati, che vedono penalizzate le imprese italiane che esportano in Giappone quando in quel paese si verifica una diminuzione della domanda.



© University of Connecticut Libraries

In questo panorama globale si assiste ad una sostanziale trasformazione dell'attività economica, non più basata esclusivamente sulla produzione, ma nella quale un fattore essenziale diventa l'informazione; non a caso si parla, per la nostra epoca, di società post-industriale o società dell'informazione,⁴ nella quale l'informazione si configura come un vero e proprio "bene"⁵ il cui "valore economico" è dato da quel "contributo alla conoscenza che permette di trasformare le risorse in ricchezza".⁶

Si tratta di un valore che è particolarmente evidente quando si ha a che fare con un prodotto finito, per il quale cioè il consumatore paga un certo prezzo (il cosiddetto "valore di scambio").⁷ Un esempio può essere quello delle scarpe Nike: rispetto ai prezzi di mercato, solo il 20% delle spese complessive risulta costituito dagli effettivi costi di produzione, mentre il restante 80% è assorbito dai "costi di informazione" del prodotto, e cioè dalle fortissime spese di marketing sostenute in seguito al contratto pubblicitario stipulato con il giocatore di basket Michael Jordan; di conseguenza, per contenere le spese di produzione e ammortizzare quelle di informazione, la Nike è stata costretta a "globalizzarsi" ulteriormente e a impiantare le sue fabbriche prima in Indonesia e poi in Vietnam, all'inseguimento di costi di lavoro sempre più bassi.⁸

Molto più difficile appare invece la valutazione del valore economico dell'informazione erogata da servizi specifici e gratuiti per il consumatore, quali ad esempio i servizi bibliotecari: in questo caso non si parla più di valore di scambio ma di "valore d'uso", ossia del contributo che l'informazione ricevuta apporta all'attività che l'utente svolge (ricerche, tesi di laurea, ecc.) e per la quale egli ha richiesto tali servizi. Il dibattito è tuttora aperto, e ruota intorno alla scelta degli in-

dicatori in grado di giungere ad una appropriata misurazione di questo valore.⁹

2. Globalizzazione e nuove tecnologie dell'informazione

Se questo è il quadro di riferimento, è allora possibile domandarsi quali siano gli effetti della globalizzazione dell'informazione sull'universo documentario, e in particolare sul mondo delle biblioteche, profondamente trasformato in seguito all'irruzione delle tecnologie digitali e delle reti telematiche. Per rispondere a questo interrogativo, è forse opportuno prendere in esame alcuni fenomeni che si sono manifestati con l'avvento delle nuove tecnologie e che hanno coinvolto non solo le biblioteche ma attori quali le industrie culturali, gli editori commerciali e gli utenti "generici" delle reti.¹⁰ Difatti l'espansione su scala planetaria delle reti telematiche ha condotto ad una sostanziale integrazione delle tecnologie dell'informazione, indipendentemente dalle loro forme e dimensioni (sonore, visive, testuali, ipertestuali, ecc.); di questa tendenza il world wide web costituisce la manifestazione più esplicita: e non solo per la sua natura di grande magazzino delle conoscenze, di archivio onnicomprensivo – per quanto caotico e qualitativamente assai discontinuo – di dati e informazioni, ma anche perché incorpora possibilità di comunicazione del tutto inedite quali le *chat lines*, i *newsgroup*, le *mailing lists* che, secondo molti osservatori, rappresentano una forma non strutturata di sapere, in grado di dar vita ad una elaborazione *in progress* delle conoscenze.

Alla diffusione delle reti e al loro impiego ai fini del recupero dell'informazione corrisponde poi una radicale trasformazione della catena informativa, ossia del percorso

che porta alla creazione, alla distribuzione e all'utilizzo dell'informazione: un percorso che appare sempre più "decentrato", spostato cioè verso la periferia, verso l'utente finale; l'esplosione di Internet infatti modifica a fondo il classico modello (*print then distribute*) della produzione editoriale, in quanto oggi si assiste innanzitutto alla disseminazione dei documenti sul web, e successivamente al loro recupero e stampa da parte dell'utente (*distribute then print*). Si tratta di una situazione che non necessariamente penalizza gli editori, se è vero che le odierne possibilità di stampa *on-demand* permettono all'utente di ottenere, nella quantità desiderata, l'edizione a stampa di una singola opera – o anche parti di opere diverse – che egli ha precedentemente individuato sulla rete e ordinato all'editore.¹¹

Venendo poi ad un ambito più propriamente bibliotecario, appare quasi superfluo sottolineare il compattamento dei servizi e delle risorse informative reso possibile da Internet, che assimila nell'unica piattaforma rappresentata dal web una serie di prestazioni essenziali: la ricerca informativa, che si ➤



Foto MARTINE FRANCK

ampia notevolmente grazie alla sempre più vasta presenza sulla rete degli OPAC e delle banche dati in linea; l'accesso alle informazioni remote e la possibilità di un loro recupero attraverso i sistemi di prestito interbibliotecario e di document delivery; e infine – cosa del tutto inedita in una prospettiva tradizionale – l'ottenimento in tempo reale dell'informazione nella sua interezza, quando questa sia liberamente disponibile sulla rete. E tuttavia ciò che forse interessa notare è che le biblioteche non si limitano ad una mera gestione di queste forme di conoscenza ma che, attraverso una individuazione selettiva e un'organizzazione vantaggiosa per l'utente, contribuiscono a un diverso ordinamento del sapere, in ciò seguendo una tendenza sempre più diffusa verso la definizione di un rinnovato canone conoscitivo.¹²

3. Bibliotecario/utente: quale interazione?

In uno scenario così articolato e complesso è dunque possibile analizzare le interazioni che si manifestano fra due dei protagonisti di questo rinnovato processo informativo, e cioè il bibliotecario e l'utente. Ma prima di far ciò vorremmo partire da una considerazione di fondo. È a tutti noto che il bibliotecario ha da sempre indirizzato la sua azione a quella che può essere definita la massima soddisfazione dell'utente, adottando strategie che prevedono l'impiego di strumenti concettuali (indici, cataloghi), operativi (servizi di prestito), o squisitamente "centrati sull'utente" (sale di consultazione, scaffali aperti). Ora, ci pare evidente che per predisporre tali strategie il bibliotecario debba conoscere – o in qualche modo prevedere¹³ – le effettive necessità dell'utente al fine di orientare i servizi nella maniera più

funzionale ed efficace: ma si tratta di una conoscenza – o di una previsione che, anche al di là dei numerosi *user studies* appositamente predisposti¹⁴ non è sempre facile da realizzare,¹⁵ specie nell'attuale dimensione caratterizzata da una straordinaria quantità di forme e strutture documentarie variamente disponibili e fruibili dagli utenti.¹⁶ Il problema, se si vuole, si può ricondurre a due punti strettamente connessi: in primo luogo, gli utenti non conoscono quale e quanta informazione la biblioteca – intesa nella sua accezione più vasta di biblioteca senza pareti – è in grado di offrire loro; di conseguenza, essi non riescono a sfruttare a pieno le potenzialità di ricerca e di recupero proprie della biblioteca, anche in una realtà – quale quella odierna – connotata da una ricchezza informativa senza precedenti. Si tratta di una situazione già osservata da Lancaster in relazione all'impatto dei cd-rom sull'universo bibliotecario:¹⁷ dai numerosi studi presi in esame emerge infatti come anche gli utenti più scaltriti possano ottenere risultati assai "poveri" quando il bibliotecario non li renda partecipi dei vantaggi e dei limiti delle risorse che stanno esplorando, dando per contro l'impressione che tali risorse siano in grado di soddisfare completamente¹⁸ e con il minimo sforzo¹⁹ le loro richieste informative. Oggi peraltro si assiste ad un evento del tutto opposto, che però agisce con eguale intensità sul mondo delle biblioteche, devianandone i percorsi abituali e rischiando di far perdere i tradizionali criteri orientativi: ci riferiamo alla disintermediazione, fenomeno che spinge verso un esaurimento del ruolo di intermediario fra i documenti e l'utenza da sempre esercitato dal bibliotecario: l'utente infatti, grazie a sofisticati servizi di rete e a raffinate interfacce, è sempre più in grado di recuperare un'ele-

vata quantità di informazioni direttamente da casa o dal proprio posto di lavoro, senza dover quindi recarsi in biblioteca e interagire con il bibliotecario.²⁰

Ora, non è chi non vede che la disintermediazione costituisce l'altra faccia di una medaglia rappresentata dalle difficoltà dell'utente a definire le proprie esigenze conoscitive, e dalla conseguente inadeguatezza a recuperare le informazioni desiderate: da un lato insomma vi è chi sa – o crede di sapere – già abbastanza in termini di strumenti e modalità di ricerca per poter fare a meno di qualsiasi intermediazione; dall'altro lato c'è chi si affida, in maniera il più delle volte acritica e fideistica, al bibliotecario senza tuttavia fornirgli i necessari strumenti per la definizione delle sue esigenze informative.

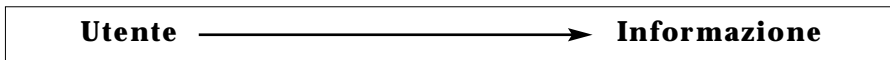
Se questa è la situazione in cui si dibattono le biblioteche, è allora possibile individuare tre modelli nei quali si possono riconoscere le interazioni tra bibliotecario e utente, e attraverso cui si rende evidente il reciproco flusso della comunicazione – diretta, interpersonale, o mediata da strumenti – fra i due attori della nostra scena documentaria.

3.1. Modello disintermediato

Questo primo modello (Grafico 1) postula una relazione immediata (ossia, alla lettera, senza mediazioni) fra l'utente e l'informazione che è in grado di individuare e di recuperare. Si tratta di un rapporto che prescinde dalla presenza del bibliotecario sia in fase di definizione dei bisogni conoscitivi, sia in fase di assistenza alla ricerca; e tuttavia, nonostante l'apparente dinamicità dovuta alla sofisticata strumentazione oggi disponibile, esso presenta una serie di problemi provocati dall'assenza di una intermediazione specifica.

Difatti, come è stato ripetutamente

Grafico 1 - Modello disintermediato



sottolineato, la semplicità e l'amichevolezza di interfacce e sistemi di ricerca non sempre sono funzionali a un recupero efficiente, dando luogo il più delle volte a risposte ridondanti, non pertinenti o del tutto distanti dagli interessi dell'utente. Ma i rischi maggiori, a nostro parere, sono connessi al fatto che in questa relazione non entrano in gioco quelle *skills* che costituiscono il patrimonio più specifico del bibliotecario e che quasi mai sono possedute – in egual misura e con la stessa capacità di aggiornamento – dagli utenti; il bibliotecario infatti si è forgiato una serie di strumenti che gli permettono di valutare i possibili percorsi informativi e di scegliere le modalità che risultano via via più efficaci, essendo fornito di quella mappa del "possibilmente ricercabile" che gli permette, in caso di esiti negativi o non soddisfacenti, di individuare nuovi criteri e nuove linee di ricerca.

3.2 Modello intermediato unidirezionale

Nell'attesa che l'utente sviluppi le *skills* che gli permettano di sfruttare il potenziale informativo di un OPAC o di una banca dati con la stessa dimestichezza con la quale oggi, ad esempio, consulta le pagine gialle,²¹ la figura del bibliotecario in quanto mediatore fra i documenti e l'utenza sembra destinata a permanere e a consolidarsi ancor più.²² Di conseguenza, è possibile delineare due nuovi modelli d'interazione, entrambi di tipo "tripolare" (utente/bibliotecario/informa-

zione), nei quali il bibliotecario viene a costituire l'anello intermedio della catena, poiché il suo ruolo appare tuttora indispensabile sia nella fase di interpretazione dei bisogni sia in quella di definizione dei processi di ricerca. Tali modelli possono alternativemente presentarsi all'interno di un universo chiuso (ed è il modello che definiamo "intermediato unidirezionale") o di un universo aperto e "ricorsivo" (modello "intermediato dialettico").

Il modello intermediato unidirezionale può essere visualizzato nel Grafico 2.

In esso la tripolarità si presenta nella forma più semplice, come un flusso lineare di comunicazione fra un utente che esprime una richiesta e un bibliotecario che fornisce una risposta, senza ulteriori interazioni che non siano il pronto e (vorremmo dire) asettico soddisfacimento dei bisogni utenziali. È una situazione – ancora oggi assai diffusa – in cui si realizza una sorta di servizio *on-demand*: da un lato infatti vi è un utente che ha bisogno di informazioni specifiche e che, di conseguenza, le "commissiona" al bibliotecario, affidandosi completamente alle sue capacità di ricerca; dall'altro lato vi è il bibliotecario, che provvisto di un ricco bagaglio di abilità e competenze tecniche, è in grado di dare immediato riscontro a tali esigenze. Il risultato di questa relazione si configura come un vero e proprio "prodotto finito", che può essere ad esempio una bibliografia ottenuta consultando diverse banche dati, un documento reperito tramite prestito interbibliotecario o do-

cument delivery, l'individuazione di una serie risorse di rete altamente significative per l'utente.

I vantaggi di questo modello sono del tutto evidenti, in quanto l'utente può acquisire le informazioni desiderate senza dover spendere tempo nella ricerca, mentre il bibliotecario è in grado di soddisfare richieste anche sofisticate nella maniera che ritiene la più pertinente ed esauriva; altrettanto evidenti però sono i suoi limiti, che consistono nel mancato coinvolgimento dell'utente, nella sua assenza dalle fasi davvero cruciali di definizione semantica, di elaborazione psicologica e di realizzazione tecnica della ricerca. Si verifica, in altri termini, una situazione opposta a quella che abbiamo osservato nel modello disintermediato, nel quale si assiste a una rinuncia alle *skills* del bibliotecario quando l'utente si rivolge direttamente all'informazione; nel modello in esame invece si perdono le competenze proprie dell'utente, che per contro potrebbero essere vantaggiosamente impiegate per consolidare il profilo della ricerca e ottenere risultati più soddisfacenti.

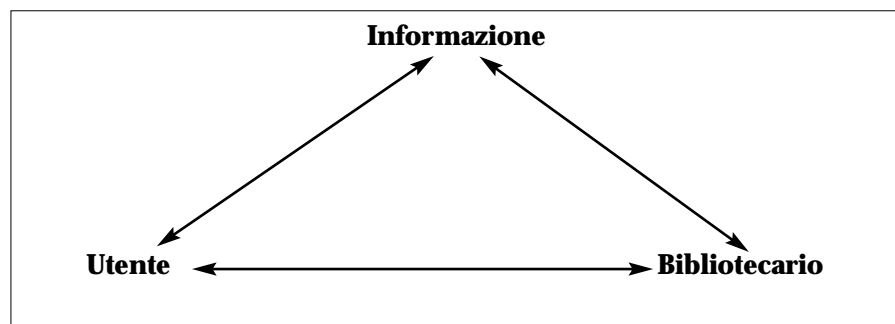
Ma ciò che emerge con forza è la totale mancanza di *empowerment*,²³ cioè la capacità di "dare potere" all'utente trasmettendogli una serie di abilità e di specializzazioni che sono proprie del bibliotecario, e che consentono all'utente di raggiungere risultati altrettanto validi di quelli che gli fornisce – in maniera spesso "preconfezionata" – il bibliotecario: è una situazione di cui, con tutta evidenza, è responsabile l'utente stesso, e che tuttavia si può positivamente risolvere passando da un modello unidirezionale a un modello dialettico.

3.3 Modello intermediato dialettico

Quest'ultimo modello presuppone un'interazione continua e reci- ➤

Grafico 2 - Modello intermediato unidirezionale



Grafico 3 - Modello intermediato dialettico

proca fra bibliotecario e utente che è visualizzata nel Grafico 3.

Difatti il modello intermediato dialettico prevede da un lato un utente desideroso di rendersi autonomo nei suoi percorsi informativi, e dall'altro un bibliotecario in grado di fornirgli le *skills* perché tale autonomia possa realizzarsi; il bibliotecario insomma non ha più il compito di somministrare all'utente un'informazione "predigerita", ma di trasmettergli tutte le abilità e le competenze necessarie affinché questi sia in grado di effettuare nel modo più adeguato i suoi stessi percorsi di ricerca.

È ovvio che, per operare in tal senso, il bibliotecario deve possedere una serie di capacità che gli consentano di uscire dalla routine e di assumere un ruolo più aderente al mutato contesto in cui si trova a operare: in particolare, deve essere in grado di utilizzare al meglio le proprie competenze tecnico-informatiche per "ridirezionare" le ricerche nel panorama dell'informazione globalizzata;²⁴ deve saper utilizzare le istanze ricavate dal *feedback* degli utenti per delineare nuove modalità e nuovi processi di ricerca; deve infine saper sviluppare una effettiva capacità didattica per poter dare concreta applicazione a questa sua rinnovata attività.

È in questo senso che, nella letteratura professionale anglosassone, si parla di *information literacy*²⁵ o di *user empowerment*, termine quest'ultimo che meglio descrive la fi-

gura del bibliotecario come professionista dell'informazione: non più il semplice reperimento e la fornitura su richiesta di informazioni mirate, ma un ruolo attivo, volto a sviluppare negli utenti le competenze necessarie perché imparino a padroneggiare il continuo flusso di informazioni da cui sono circondati.²⁶

Il bibliotecario coinvolto in questo processo assume dunque una funzione eminentemente didattica,²⁷ insegnando all'utente a muoversi fra l'informazione posseduta *on site* e quella esistente *on line*, aiutandolo a districarsi fra la molteplicità di risorse disponibili e a discriminare fra quelle utili e quelle futili o inutili,²⁸ mostrandogli insomma in che modo si possa rispondere al binomio "nuova informazione su diversi supporti", dove per nuova s'intende sia l'informazione prima non esistente – frutto cioè di sviluppi scientifici, tecnologici e artistici – sia quella che assume tale carattere grazie alle diverse modalità di presentazione dei documenti.²⁹

E tuttavia il ruolo didattico del bibliotecario va oltre il semplice insegnamento dei meccanismi di ricerca e di recupero di informazioni su diversi formati e ovunque localizzate: ciò che più conta è infatti la trasmissione di un bagaglio di abilità e competenze – o, se si vuole, di "metainformazioni" – che permettono all'utente di accostarsi in maniera critica alla quantità d'informazione disponibile, dandogli

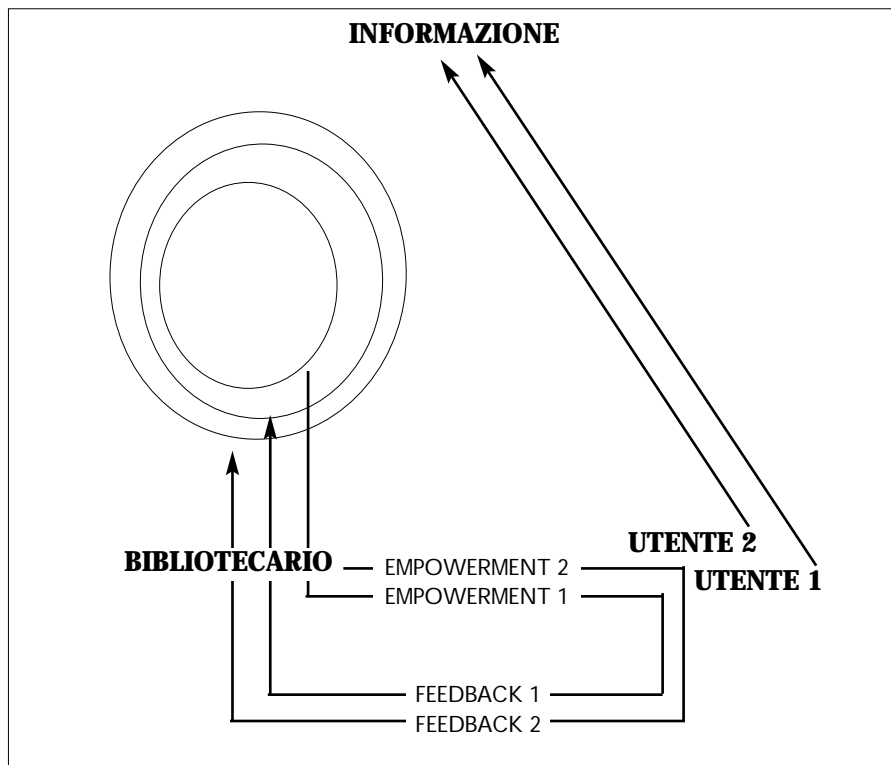
tutti gli strumenti per effettuare un'analisi e una valutazione degli itinerari che si accinge a percorrere; in altre parole, non è tanto importante che l'utente conosca a fondo questo o quel motore di ricerca, quanto piuttosto che sia in grado di analizzarne criticamente le potenzialità, anche in relazione alle sue specifiche esigenze di studio e di conoscenza.

Ma non è solo l'utente che si avvantaggia della più stretta interazione con il bibliotecario: quest'ultimo infatti estende moltissimo il proprio patrimonio tecnico, conoscitivo e psicologico grazie al *feedback* dell'utenza, che gli invia una serie ininterrotta di suggestioni e di stimoli; di conseguenza il bibliotecario da un lato è spinto a un continuo aggiornamento scientifico e operativo, dall'altro è indotto a rimettere in circolo questo prezioso *know-how*, iniziando sempre nuove interazioni che possono diventare via via più ricche e soddisfacenti.

Alla luce di queste considerazioni, il modello intermediato dialettico può essere visualizzato come nel Grafico 4, dove la parte sinistra dello schema rappresenta il rapporto continuo che si ha fra il bibliotecario e l'informazione, rapporto che viene di volta in volta arricchito dal *feedback* degli utenti in seguito al loro *empowerment*.

Una biblioteca che si imponga su un modello così concepito può trasformare l'interazione bibliotecario/utente da "amichevole" in "intelligente", utilizzando il valore aggiunto che ne scaturisce per ampliare le proprie capacità operative e raggiungere due obiettivi fondamentali: da un lato, pervenire alla massima soddisfazione dell'utente, se è vero che questi, in possesso delle abilità trasmesse dal bibliotecario, può finalmente "disintermediarsi" senza il timore di perdere informazioni rilevanti (parte destra dello schema); dall'altro lato, può

Grafico 4



assegnare nuove competenze al bibliotecario, coinvolgendolo non solo nella comunicazione con l'utente e nella trasmissione di *skills* essenziali, ma nella gestione e nell'ordinamento dell'ininterrotto flusso informativo. In tal modo il bibliotecario può assumere a pieno quel ruolo di *knowledge manager*,³⁰ che null'altro appare se non la versione odierna di quella immagine di grande organizzatore del sapere che per secoli è stata associata alla sua figura. ■

Note

¹ Difatti, scrive Silvano Tagliagambe, "con la inarrestabile globalizzazione dei processi economici, delle interazioni sociali, degli scambi culturali acquista sempre più corpo e sostanza uno spazio virtuale senza confini, in cui ogni punto può essere raggiunto pressoché istantaneamente" (SILVANO TAGLIAGAMBE, *Il mondo come biblioteca*, in *Il futuro è arrivato troppo pre-*

sto? Internet, biblioteche ed accesso alle risorse informative. Convegno di studi, Cagliari, 14-15 novembre 1996, a cura di Pasquale Mascia e Beniamino Orrù, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1997, p. 15)

² ROBERTO SAVIO, *Informazione e Globalizzazione*, <<http://www.infordata.it/accri/savio.html>>; sull'argomento cfr. anche, in lingua italiana, GIUSEPPE FORTUNATI, *Informazione, economia e potere*, <<http://edscuola.com/archivio/infecpot.shtml>>, e gli interventi presentati al *Ciclo di incontri sul tema "La globalizzazione tra mito e realtà"*, <<http://www.unimondo.org/regis/testglob.html>>.

³ ROBERTO SAVIO, *cit.*

⁴ Al riguardo Carla Basili scrive che "l'idea di Società dell'informazione non è né nuova né recente. È una logica economica che succede a precedenti epoche nello sviluppo economico del mondo industrializzato. Ciascuna epoca è caratterizzata da un fattore chiave che sta alla base del suo sviluppo: la società feudale poggia sulla *forza lavoro*; la società industriale sull'*energia*; la Società dell'informazione sull'*informazione*

(CARLA BASILI, *La biblioteca in rete. Strategie e servizi nella Società dell'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1998, p. 28).

⁵ Il dibattito sul ruolo dell'informazione nell'economia nasce negli anni Venti e si sviluppa tra le due guerre con l'analisi keynesiana delle aspettative; ma è solo con la *information revolution* seguita alla nascita della teoria matematica dell'informazione ad opera di Shannon e della cibernetica per opera di Wiener (entrambe risalenti al 1948) che nasce lo specifico campo di studi dell'economia dell'informazione. Le tappe successive sono costituite da un lato dal fondamentale articolo di Stigler *The economics of information* (1961), in cui per la prima volta l'informazione è considerata come un bene economico, e dall'altro dalle ricerche sul settore dei servizi, con le quali Machlup getta un ponte fra teoria economica dell'informazione e struttura economica di tipo "informazionale". Negli anni Settanta Arrow sottolinea come costi e valori dell'informazione giochino un ruolo chiave nel modificare la struttura stessa delle transazioni economiche, mentre si amplia il ruolo dei "nuovi servizi", legati ad attività che comportano non la realizzazione fisica dei prodotti ma l'ottenimento di beni di tipo informazionale. Per ulteriori approfondimenti cfr. *Aspetti dell'economia dell'informazione*, a cura di Basil S. Yamey e Gualtiero Tamburini, Bologna, Il Mulino, 1987; *Informazione e teoria economica*, a cura di Enrico Saltari, Bologna, Il Mulino, 1990; MARCO GAMBARO, *Economia dell'informazione e della comunicazione*, Roma-Bari, Laterza, 1997, e il recente CARL SHAPIRO - HAL R. VARIAN, *Information rules. A strategic guide to the network economy*, Boston, Harvard Business School, 1999. Fra le risorse di rete si rimanda a JOHN LINDSAY, *Primitives for an information economy*, <<http://infosys.kingston.ac.uk/ISSchool/Staff/Papers/Lindsay/btspeech.html>>; *Economics of information*, <<http://www.xrce.xerox.com/people/glance/glance/information-economy.html>>; per un'applicazione alle nuove tecnologie, è d'obbligo il rinvio al sito di HAL R. VARIAN, *The information economy. The economics of the Internet, information goods, intellectual property and related issues*, <<http://>>



www.sims.berkeley.edu/resources/infoecon/>.

⁶ BO NEWMAN, in *Economic value of information*, "Cristal-Ed, Mailing List Discussion" <<http://www.si.umich.edu/cristaled/postings/V14.html>>; sul tema cfr. anche ROBERT E. BABE, *Economics and information: towards a new (and more sustainable) worldview*, "Candian Journal of Communication", 21 (1996) 2, <<http://hoshi.cic.sfu.ca/calj/cj/BackIssues/21.2/babe.html>>.

⁷ TOM WILSON, in *Economic value of information*, cit.

⁸ ROBERTO SAVIO, cit. Per le implicazioni etiche che tali situazioni comportano cfr. STEFANO ZAMAGNI, *Mercato globale e solidarietà sociale*, <<http://www.unimondo.org/regis/testglob.html>>; sull'argomento si veda anche AMARTYA SEN, *Etica ed economia*, Bari, Laterza, 1988; STEFANO ZAMAGNI, *Economia e etica. Saggi sul fondamento etico del discorso economico*, Roma, Ave, 1994.

⁹ Per approfondimenti cfr. gli interventi contenuti in *Economic value of information*, cit.

¹⁰ Cfr. HERBERT K. ACHLEITNER - FAYE VOWELL - ROGER B. WYATT, *Global conversations: new horizons for information professionals and students*, Paper presented at the CAUSE annual conference *The Information Profession and the Information Professional*, 1997, <<http://www.educause.edu/ir/library/html/cnc9751/cnc9751.html>>; fra le manifestazioni più evidenti di una "cultura globale", gli autori annoverano la decisa influenza esercitata dalle industrie culturali statunitensi, citando in particolare Microsoft e Intel, Disney e Pixar, McGraw Hill e le sue sussidiarie e paragonandone il ruolo a quello svolto dai salotti francesi del XVIII secolo, in cui le élite intellettuali foggiano le tendenze e i gusti culturali del periodo.

¹¹ SABINA MINARDI, *Ecco il "visto si stampi" comodamente via Internet*, "La Repubblica.it", Cultura e scienze, <http://www.repubblica.it/online/cultura_scienze/digilibri/digilibri/digilibri.html>; S.M., *Basta un floppy e una risma di "carta intelligente"*, "La Repubblica.it", Cultura e scienze, <http://www.repubblica.it/online/cultura_scienze/digilibri/digilibri/digilibri.html>.

www.repubblica.it/online/cultura_scienze/digilibri/digilibri/digilibri.html>.

¹² Cfr. RICCARDO RIDI, *Dal canone alla rete. Il ruolo del bibliotecario nell'organizzazione del sapere digitale*, in *Bibliotecario nel 2000*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 1999, p. 62-76.

¹³ MARIE L. RADFORD, *Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter*, "Library Trends", 46 (1998), 4, p. 699-717.

¹⁴ Si veda ad esempio ROBERT R. DOWNS, *User-centered methodologies for the design and evaluation of on-line research library*, 1996, <<http://edfu.lis.uiuc.edu/allerton/96/downs.html>>; SIMON BAINS, *End-user searching behavior: considering methodologies*. "The Katharine Sharp Review", 4, Winter 1997, <<http://edfu.lis.uiuc.edu/review/winter1997/bains.html>>.

¹⁵ Difatti, come scrive Anne Abate, una visione superficiale del problema può portare al soddisfacimento di esigenze meramente estrinseche, che rientrano nelle semplici strategie di marketing, qual è ad esempio ampliamento dell'orario di apertura. Quando invece è importante mettere al centro i servizi, le effettive necessità degli utenti dovrebbero condurre sia a rinforzare i servizi esistenti, sia a sperimentarne di nuovi. (ANNE K. ABATE, in *Surveying user needs: do we really want to know?*, "Cristal-Ed, Mailing List Discussion" <<http://www.si.umich.edu/cristaled/postings/V35.html>>).

¹⁶ HOWARD HARRIS, *Retraining librarians to meet the needs of the virtual library patron*. "Information technology and libraries", 15 (1996), 1, p. 48-52; ANNE G. LIPOW, *Serving the remote user: reference service in the digital environment*, in *Information Online & On Disc 99. The Ninth Australasian Conference & Exhibition, Darling Harbour, Sydney, 19-21 January 1999*, <<http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>>.

¹⁷ F. WILFRID LANCASTER - BETH SANDORE, *Technology and management in library and information services*, London, Library Association Publishing, 1997, p. 117-127.

¹⁸ M. KIRBY - N. MILLER, *MEDLINE searching on colleague: reasons for failure or success of untrained end users*, "Me-

dical Reference Services Quarterly”, 5 (1986), 3, p. 17-34; da questo studio ad esempio risulta che gli utenti si ritengono soddisfatti dei risultati ottenuti anche quando questi risultino molto incompleti rispetto a ciò che si può ricavare da una ricerca “intermediata”.

¹⁹ *Ibid.*; tratti in inganno da interfacce sempre più amichevoli, gli utenti non tengono conto che il computer recupera solo ciò che essi chiedono e non ciò che essi desiderano.

²⁰ GABRIELE GATTI, *Macchine celibi?: accumulo o distribuzione dell'informazione fra tecnologie e professionalità*, “Biblioteche oggi”, 15 (1997), 6, p. 6-21, <<http://www.burioni.it/forum/bo97-gatti.htm>>.

²¹ A questa situazione si potrebbe aggiungere qualora l'utenza fosse capillarmente “alfabetizzata” dai mass-media: come oggi l'inglese è la lingua “veicolare” per eccellenza, così la capacità di “nuotare” nel mondo dell'informazione potrebbe diventare una *skill* che ogni persona acquisisce tramite un'alfabetizzazione di massa (JOHN KIRBY - LUCY LIDDIARD - KAY MOORE, *Empowering the information user. New ways into user education*, London, Library Association Publishing, 1998).

²² Al riguardo cfr. LISA DALLAPE MATSON - DAVID J. BRONSKI, *Do digital libraries need librarians?*, “Online”, 21 (1997), 6, p. 87-91; GABRIELE GATTI, *cit.*; MICHELE SANTORO, *Biblioteche domani: la mutamento delle prospettive bibliotecarie all'alba del terzo millennio*, “Bollettino AIB”, 38 (1998), 3, p. 303-324, <<http://www.aib.it/aib/boll/1998/98-3-303.htm>> (in particolare le p. 315-317).

²³ JOHN KIRBY - LUCY LIDDIARD - KAY MOORE, *Empowering the information user. New ways into user education*, cit.

²⁴ Se l'informazione globalizzata ha prodotto una sostanziale integrazione delle tecnologie informative, è logico aspettarsi una corrispondente convergenza delle professioni legate al trattamento dell'informazione e, di conseguenza, ai servizi all'utenza. In particolare la biblioteca non risponde più soltanto alle richieste di localizzazione e reperimento dell'informazione, ma anche alle esigenze di una maggiore focalizzazione sul contenuto semantico dell'informazione stessa e sulle sue

possibili modalità di trasmissione. Quest'ottica richiede nel bibliotecario una serie di *skills* comunicative, didattiche, informatiche e manageriali (MICHAEL MIDDLETON, *Convergence or chimera?*, “Incite”, 18, (1997), 8, p. 18, <<http://www.fit.qut.edu.au/InfoSys/middle/contr/incite97.html>>).

²⁵ Cfr. KATHERINE FURLONG - FRANKLIN D. ROBERTS, *If you teach it, will they learn? Information literacy and reference services in a college library*, “Computers in libraries”, 18 (1998), 5, <<http://www.infotoday.com/cilmag/may/story1.htm>>; Christine Bruce, Seven face of information literacy in higher education, <<http://www.fit.qut.edu.au/InfoSys/bruce/inflit/faces/faces1.htm>>.

²⁶ Tradotto in modo operativo, il bibliotecario sviluppa le seguenti operazioni: a) valutazione delle necessità attuali e potenziali dell'utenza; censimento, catalogazione, valutazione/validazione delle fonti; eventuali nuove forme di presentazione delle vecchie fonti; b) organizzazione della conoscenza; studio di modelli di organizzazione da offrire all'utenza; c) predisposizione del programma di apprendimento; d) scelta dei tempi; e) valutazione dei risultati (JOHN KIRBY - LUCY LIDDIARD - KAY MOORE, *cit.*).

²⁷ CHRISTINE SHERRAT, *Instruction as a service. A report on the MIT libraries, 22 november 1995*, <<http://nimrod.mit.edu/common/project/background.html>>; DAVID SAIA, *Advocacy for bibliographic instruction: a challenge for the future*, “The Katharine Sharpe Review”, 1, Summer 1995, <<http://edfu.lis.uiuc.edu/review/summer1995/saia.html>>; JONATHAN W. ESTRIN, *From bibliographic instruction to instructional management: a process-oriented approach for reengineering library instruction programs*, “The Katharine Sharpe Review”, 6, Winter 1998, <http://edfu.lis.uiuc.edu/review/6/estrin_bi.html>.

²⁸ JIM KAPOUN, *Teaching undergrads WEB evaluation. A guide for library instruction*, “College & Research Libraries News” <[wysiwyg://31/http://www.ala.org/acrl/undwebev.html](http://www.ala.org/acrl/undwebev.html)>.

²⁹ La modalità con cui l'informazione può presentarsi ha un impatto diretto sulle capacità di apprendimento dell'utente (si può dire, in altri termini, che *the mean is the message*): difatti osservare la stessa informazione sotto

forme diverse offre all'utente la possibilità di crearsi nuovi punti di vista, e quindi nuove possibilità d'uso della medesima. Si pensi ad esempio agli ipertesti e agli ipermedia, in grado di definire inedite relazioni concettuali; o alle risorse di rete, disponibili nei formati più vari, che consentono ricerche di diverso ambito e approfondimento tematico; o ai nuovi criteri di conservazione di tali materiali, che presuppongono nuove strategie di ricerca e recupero (JOHN KIRBY - LUCY LIDDIARD - KAY MOORE, *cit.*, p. 39-47).

³⁰ Sul *knowledge management* cfr. fra l'altro RICHARD LUCIER, *Knowledge management: refining roles in scientific communication*, “Educom Review”, 25 (1990), 3, p. 21-27; ID., *The university as library. Follett Lecture Series*, <<http://www.ukoln.ac.uk/follett/lucier/paper.html>>; KATHLEEN M. FLYNN, *The knowledge manager as a digital librarian: an overview of the knowledge management pilot program at the MITRE Corporation*, Proceedings of Digital Libraries 1995, <<http://csdl.tamu.edu/DL95/papers/flynn/flynn.html>>; DENIS REARDON, *Knowledge management: the discipline for information and library science professionals, 64th IFLA General Conference, Amsterdam, August 16-August 21, 1998*, <<http://www.ifla.org/IV/ifla64/017-123e.htm>>; IAIN BROWN - LEE WILLIAMS, *Delivering 'information capability': the application of knowledge management in the Defence Library Service*, in *Information Online & On Disc 99, The Ninth Australasian Conference & Exhibition, Darling Harbour, Sydney, 19-21 January 1999*, <<http://www.csu.edu.au/special/online/proceedings99/brown-williams.htm>>; e infine gli interventi raccolti in *Damn the information, pass the knowledge*, “Cristal-Ed, Mail List Discussion”, <<http://www.si.umich.edu/cristaled/postings/V81.html>>. In lingua italiana segnaliamo l'ottima sintesi di DOMENICO BOGLIOLO, *KM, Knowledge management - 1-3*, “Aida Informazioni”, <<http://www.uniroma1.it/Documentation/km1.html>>, con ampia bibliografia; e il resoconto di LUCIA MAFFEI sul *22nd International Online Meeting*, tenutosi a Londra dall'8 al 10 dicembre 1998 e in larga parte dedicato alle tematiche del *knowledge management*, (<<http://www.uniroma1.it/aida/online.html>>).