

La sindrome AA.VV.

Utenti finali tra disintermediazione tecnologica e trappole bibliografiche

di Gabriele Gatti

La disintermediazione

Il termine *disintermediazione* è di origine finanziaria e indica sostanzialmente la tendenza del pubblico ad occuparsi in prima persona del proprio denaro scavalcando la mediazione delle banche e di altre figure di consulenti. Nell'ambito delle professioni dell'informazione, questo termine è stato usato per indicare il protagonismo dell'utente finale che in una certa fase è sembrato mettere in dubbio l'esistenza stessa dei bibliotecari, dei documentalisti, degli information broker ecc. [2, 14].

Intermediazione infatti era sembrato il termine che meglio poteva esprimere la funzione cruciale di questi professionisti in un contesto in cui l'informazione elettronica disponibile già cresceva impetuosamente e sempre più evidente appariva la centralità dell'informazio-

Riprendiamo da questo numero la pubblicazione di alcune delle relazioni tenute al convegno "La biblioteca amichevole" (Milano, Palazzo delle Stelline, 11-12 marzo 1999).



N.H. Werkmann, 1924

ne nella vita delle organizzazioni e delle aziende. Questa sorta di punto di massima visibilità e riconoscimento sociale dei professionisti dell'informazione è sembrato vacillare pericolosamente attorno al 1996, quando la convergenza di una serie di fattori tecnologici, culturali e di mercato ha fatto credere a molti che la disintermediazione fosse ormai una realtà.

A dire il vero, il cammino dell'utente finale verso un rapporto diretto con le fonti dell'informazione elettronica [16] era già iniziato mol-

to tempo prima, attraversando fasi alterne. I primi tentativi degli host di rivolgersi direttamente agli utenti finali semplificando i comandi e i linguaggi di ricerca risalgono già agli anni Ottanta. Questi tentativi sostanzialmente fallirono, ma sempre in quel decennio la diffusione dei cd-rom costituì un ulteriore avanzamento della marea degli utenti finali.

Nell'anno in cui "disintermediazione" è diventata la parola d'ordine si era ormai in presenza di una quantità di elementi che favorivano il fenomeno. Innanzitutto, un fenomeno culturale: una diffusa accettazione, suggerita dalla popolarità del WWW, delle tecnologie dell'informazione come elemento non più estraneo ma basilare nelle organizzazioni e nella stessa vita

quotidiana. Inoltre, la semplificazione delle interfacce di tutti i vari supporti elettronici e l'abbassamento, grazie alla diffusione di Internet, dei costi delle telecomunicazioni. Sul versante dei produttori e dei distributori, oltre che col miglioramento delle interfacce, il fenomeno veniva incoraggiato

con strategie di marketing sempre più rivolte agli utenti finali e con profonde riforme delle modalità di pagamento dei servizi di informazione elettronica. All'ultimo, si è aggiunta anche la meteora (già in precipitosa caduta) della *push technology* e il tentativo di affidare ad embrionali forme di intelligenza artificiale la selezione personalizzata delle informazioni [26].

Emblematici della disintermediazione, i motori di ricerca, con la loro gratuita e troppo ovvia trasposizione dell'*online searching*, sono poi diventati emblematici anche dell'*information overload* e dei fenomeni che hanno portato a parlare, già nel corso del 1997, di *reintermediazione* [22]. L'impossibilità di una così spensierata disintermedia-

zione è diventata infatti evidente negli ambienti più diversi a partire dalla constatazione di quanto sia difficile controllare ed utilizzare la massa enorme e indifferenziata di dati che i motori reperiscono e dalla vaga ma scioccante percezione della rilevanza di concetti come *rumore*, *rilevanza*, *precisione* e *richiamo*, da sempre familiari ai professionisti dell'informazione. L'*experimentum crucis* del sovraccarico informativo ha dunque condotto ad un generale fenomeno di reintermediazione che si è basato soprattutto, almeno negli ambienti aziendali, su considerazioni relative al tempo, alla quantità e alla qualità: la sempre più necessaria attività di selezione e validazione qualitativa di una tale quantità di informazioni sembra infatti richiedere all'utente finale un tempo pari a quello che dovrebbe servirgli per utilizzarle; una vita in più, insomma, di cui a quanto pare nemmeno i top manager possono disporre. Difficile applicare questo breve excursus storico anche all'Italia, dove l'uso dell'informazione elettronica è stato introdotto con ritardo nelle istituzioni scientifiche ed accademiche e a queste è rimasto confinato, interessando solo marginalmente le aziende, fino a tre o quattro anni fa. La questione di come e quanto l'utente italiano possa dirsi disintermediato è in sostanza l'oggetto di questa trattazione. Quanto all'intermediazione, basterà notare che nelle nostre biblioteche questo termine è stato per lungo tempo inteso, sul piano pratico, nella sua accezione più ristretta di attività di ricerca svolta *al posto* dell'utente finale. Si è cioè enfatizzato l'aspetto tecnico, quando non addirittura strettamente tecnologico, dell'uso vicario di strumenti di reperimento che per costo e per complessità di interfaccia e di struttura documentaria non potevano essere messi direttamente in mano all'utente. Anche in Italia il ruolo di interme-

diatazione ha avuto il significato di una ridefinizione e valorizzazione della professione bibliotecaria, inserendosi in un generale spostamento dell'attenzione sui servizi diretti all'utenza che tendeva a porre nella prima linea e quindi nella figura dell'intermediario il baricentro dell'intera biblioteca.

Il significato del reference service

Dove risiede dunque il significato di questa attività che in una certa fase è sembrata rappresentare la punta più avanzata del mestiere di bibliotecario? In che consiste l'intermediazione?

Lo schema tradizionale, riferito alla intermediazione su banche dati strutturate di tipo bibliografico o fattuale, prevede alcune fasi sufficientemente distinguibili, anche se nella pratica esse possono mescolarsi, essere reiterate o invertite nella sequenza: 1) La *pre-search interview*, l'intervista volta a definire con la massima precisione possibile l'argomento della ricerca, lo scopo dell'indagine, il suo livello di profondità, i risultati già raggiunti in precedenti ricerche e quindi le aspettative dell'utente. 2) La *scelta delle fonti* da consultare, in base alla loro pertinenza assoluta, ma anche relativamente al tipo di utente e alla fase raggiunta dalla sua indagine. 3) La *preparazione della strategia*, in base ai linguaggi di interrogazione, al tipo di indicizzazione della fonte, ai suoi costi e alla previsione quantitativa e qualitativa dell'utente sui possibili risultati per lo specifico argomento. 4) L'*esecuzione della ricerca*. 5) Il *repacking* dei risultati, che può avere un significato puramente editoriale o estetico, oppure investire direttamente la loro "leggibilità" e quindi comprendere commenti o indicazioni per l'interpretazione. 6) La *valutazione* del risul-

tato rispetto alle aspettative e agli scopi della ricerca. 7) L'eventuale fase successiva, relativa alla *localizzazione* e alla *fornitura dei documenti primari*.

Come si vede, anche in questo schema classico, la maggior parte delle fasi presuppone una notevole interattività con l'utente. L'intermediazione in senso stretto, il momento in cui il bibliotecario si sostituisce totalmente all'utente (e addirittura può vivere in maniera stressante la sua presenza) è fondamentalmente solo quello dell'esecuzione pratica dell'interrogazione a video. Tutto il resto è *reference*, e si fa fatica ad individuarne caratteri sostanzialmente distinti dalla consulenza bibliografica tradizionale (ammesso che la consulenza bibliografica nel nostro paese sia mai stata tradizionale), pre-elettronica. Quindi l'interrogativo sul significato del lavoro del bibliotecario di prima linea va forse posto in termini più generali. Cosa facciamo, qual è il valore del nostro servizio, cosa produciamo nei servizi di reference, che siano o meno caratterizzati dal ricorso a fonti elettroniche?

Donald Norman, probabilmente senza saperlo, ci fornisce una formidabile esemplificazione del valore del *reference librarian* descrivendo un negozio di ferramenta. La ferramenta McGuckin's, forse per il fatto di trovarsi a Boulder, nei pressi dell'Università del Colorado, o forse semplicemente perché ha in vendita circa trecentomila articoli, ha elaborato un interessante modello di organizzazione della conoscenza. Norman spiega come da McGuckin's l'organizzazione dei magazzini sia gerarchica: in base alla funzione degli articoli essi sono distinti in sezioni e sottosezioni in cui possono essere reperiti, ma

I casi più interessanti sono quelli in cui i clienti entrano nel negozio *avendo solo una vaga idea di ciò che desi-* ➤

derano. Essi trovano un commesso e gli descrivono il problema. I commessi conoscono la propria area di specializzazione in modo estremamente dettagliato, ma hanno una conoscenza vaga o incompleta del resto del magazzino. Questo va benissimo, purché il commesso ne sappia abbastanza da poter indirizzare il cliente nella giusta direzione. Ecco che il cliente corregge la propria rotta, e dopo un po' trova un altro commesso che lo orienta ulteriormente. [35, p. 174-175, corsivo mio]

A proposito di una sua visita al negozio, Norman riferisce della sua soddisfazione nel constatare che non solo il commesso era in grado di fornirgli l'articolo che cercava, ma che era anche in grado di *spiegargli perché era tanto difficile trovarlo* in altri negozi, di descrivergli le *caratteristiche di un articolo concorrente* e infine di dare un suo personale parere sulla qualità di quell'articolo. Un caso analogo descritto da Norman riguarda la conversazione a proposito di una riparazione, al termine della quale il commesso conclude che l'articolo più adatto in quel caso è un collante e dirotta il cliente verso la sezione colle.

Questo tipo di *expertise* da parte degli specialisti – conclude Norman – consente loro di discutere le esigenze del cliente in modo sufficientemente dettagliato da riuscire a *trasformare la loro descrizione iniziale dell'articolo desiderato, vaga e imprecisa, nell'indicazione di un oggetto specifico*. [35, p. 175, corsivo mio]

Sono convinto che il vero prodotto “a valore aggiunto”, il frutto più duraturo dell'operazione di reference, o anche solo di quelle diverse fasi schematiche che riduttivamente abbiamo definito “intermediazione”, consista appunto nel mutamento virtuale della domanda iniziale dell'utente [cfr. 27, p. 35-39]. Il valore aggiunto si misura proprio, più che sulla risposta, sullo scarto che si registra fra il quesito

iniziale e il modo in cui l'utente lo riformulerebbe dopo averne verificato gli incontrollabili effetti di iperfetazione informativa, dopo aver sperimentato le possibili risposte alternative, dopo aver insomma compiuto un itinerario attraverso la documentazione.

In questo itinerario, il mutamento culturalmente più rilevante non è, in fondo, il passaggio dalla domanda alla risposta; piuttosto, è la stessa domanda di informazione che muta e si ridefinisce progressivamente, cosicché l'utente, partito da un bisogno informativo indefinito e di cui egli stesso non aveva una chiara consapevolezza *bibliografica*, solo al termine del percorso (che, vale la pena sottolinearlo, sarà tanto più istruttivo quanto più attraverserà diversi supporti documentari) sa che cosa effettivamente avrebbe voluto chiedere.

Concretamente: nella mia biblioteca di scienze dell'educazione, la consulenza fornita ad un utente che mi chiede una bibliografia “sull'Università” (per scrivere una trattazione di un paio di pagine) o “sulla formazione” (specificando, ahimè: “non solo quella professionale”) è un servizio che può essere considerato efficace solo se al termine del lavoro l'utente ha compiuto una esperienza che lo porterà a non imporsi più in futuro (e non imporre a me) bisogni informativi così abnormi.

La produttività culturale di questo processo è ben rappresentata dalle considerazioni successive di Norman a proposito della ferramenta: l'organizzazione gerarchica del negozio permette ai clienti di trovare da soli gli articoli che li interessano, *senza necessariamente conoscere la struttura di tutto il magazzino*,

è solo quando i clienti sono alla ricerca di *articoli nuovi*, che si rende necessario l'aiuto di un commesso. Questi commessi hanno la funzione di quello che nelle scienze cognitive si chiama “agente intelligente”... [35, p. 175-176,

corsivo mio]

Da questo punto di vista, sembra che la pura disintermediazione possa essere applicata solo a processi di routine, ma fallisca il suo compito quando si mira a processi innovativi (come la ricerca scientifica, ad esempio).

Questo progressivo mutamento dell'oggetto di indagine che si verifica nel rapporto con l'*agente intelligente* della biblioteca è dunque un percorso formativo, che mi sembra rispecchiare adeguatamente alcune esigenze considerate basilari nel contesto della cosiddetta *learning society* [cfr. 30]: l'autoapprendimento e, soprattutto, la competenza *metacognitiva*, la capacità cioè di avere consapevolezza dei propri processi di ragionamento e apprendimento.

L'azione dell'agente intelligente serve dunque non già a evitare all'utente un terreno disseminato di trappole, ma proprio a indurlo a percorrerlo. Si tratta certo di trappole tecnologiche, quelle che ci hanno spinto in una certa fase a porre l'accento sull'intermediazione intesa come interfacciamento; ma le trappole sono nell'informazione stessa, nella documentazione: trappole bibliografiche.

La sindrome

Osserviamo una qualsiasi bibliografia di riferimento di un libro pubblicato in Italia. Ci sono molte probabilità che l'elenco sia occupato per una sua rilevante parte iniziale da citazioni che iniziano con “AA.VV.” Il bibliotecario inorridisce, il lettore straniero si domanda stupito quale sia mai l'ente che ha prodotto così tante opere pubblicate da editori diversi, solo il lettore scandinavo forse crede di trovarvi qualcosa di familiare (il vecchio Aavv...).

Nello Vian definisce “infortunio bibliografico” l'uso di questa sigla

“incolore e insapore” [51], Rino Pensato ritiene che sia da “censurarsi senza riguardi” [39, p. 86], Carlo Revelli lo giudica “un’aberrazione” [41, p. 61, 163 e 171], un recente manuale per utenti, volendo assumere un atteggiamento più indulgente nei confronti dei lettori principianti a cui si rivolge, si limita a suggerire di evitarlo, dato che “non ha alcun fondamento scientifico né alcuna utilità pratica” [3, p. 15]. Luigi Crocetti esamina più approfonditamente il retroterra culturale di questa “nefanda sigla” in un godibilissimo saggio dedicato all’analisi di vari analoghi “balbettamenti” dello stile citazionale, giungendo ad ipotizzare che essi siano riconducibili ad una vera e propria nevrosi [11].

Non è noto chi sia stato l’iniziatore di questa usanza tutta italiana e non è nemmeno chiaro se si tratti di una sopravvivenza di epoche antiche o di un malvezzo moderno. Propende per questa seconda ipotesi Vian [51], che ne parla nel 1986 come di una innovazione recente, ma mostra di non aver notato che lo stesso Umberto Eco [15] ne ha sostanzialmente sancito la correttezza in un libro di circa dieci anni prima che, proprio per il suo grande successo, è il maggior sospettato di aver contribuito alla ampia diffusione di questa brutta sigla. Sono invece piuttosto ovvi, anche se probabilmente noti solo ad una ristretta cerchia di addetti ai lavori, i motivi per cui questo espediente bibliografico, oltre ad essere scorretto, sia del tutto inutile e controproducente.

Da un punto di vista astrattamente concettuale, un libro ha una identità individuale che è principalmente espressa dal suo titolo; la stessa accentuazione del ruolo dell’autore è idea relativamente “moderna”. L’intestazione alla sigla AA.VV. quindi (tanto più se utilizzata in un ordinamento alfabetico) non rappresenta un elemento di

individuazione, ma piuttosto un criterio di classificazione quanto meno bizzarro. Raggruppare dei documenti nella “categoria” di quelli scritti da vari autori non è meno estrinseco e insignificante del raggrupparli nella categoria dei libri con la copertina verde o blu. Da un punto di vista pratico poi, è ovvio che l’insieme dei libri di AA.VV. in un elenco alfabetico lascia aperto il problema di un ulteriore ordinamento interno, che non potrà non essere riferito al secondo elemento, il titolo: cosicché sembra più economico (e graficamente gradevole) rivolgersi direttamente a questo secondo elemento, laddove non si possa prendere in considerazione il nome di un curatore o del primo degli autori. È in fondo il criterio seguito dai cataloghi (ma i nostri utenti raramente sanno che si tratta di cataloghi per autori e titoli), le cui regole possono risultare certamente ridondanti per la compilazione di bibliografie, ma possono comunque costituire un utile riferimento. Infine, non risulta che esista una sigla simile con analogo significato al di fuori del nostro paese, il che rende notevolmente criptiche le bibliografie delle pubblicazioni italiane per i lettori stranieri e conferisce ad esse uno spiccato carattere di provincialismo. Questo curioso infortunio bibliografico non riveste però grande interesse in sé e per sé ma piuttosto, come ha già notato Crocetti [11], in quanto esempio emblematico di un più generale imbarazzo, caratteristico della cultura italiana, nel rapporto con la bibliografia.

Gli esempi potrebbero anche essere diversi, come quello di una bibliografia che, adottando in qualche modo il sistema autore-data (il cosiddetto *Harvard system*), anziché incappucciarsi di una sfilza di AA.VV., con una certa eccentrica coerenza “intesta” al *solo anno di pubblicazione* le opere non attribuibili ad un autore. È interessante

notare che l’ordinamento complessivo segue poi pedissequamente un suggerimento evidentemente dettato dal computer: tutti i riferimenti di questo tipo stanno, in ordine “cronologico”, prima della “A”. Fondamentale è il fatto che questo spericolato ircocervo sia la bibliografia di riferimento di un volume a carattere strettamente *bibliografico*: un repertorio storico di periodici pedagogici e scolastici italiani [48].

Ne emerge un altro elemento culturale: la radicata convinzione degli intellettuali italiani che la bibliografia sia questione di abitudini o di improvvisazione e l’assoluta distanza dall’idea che possano esistere standard, manuali, studi e discipline universitarie (magari nell’ufficio a fianco) dedicate a queste tecniche. Il fatto che anche Eco, forse il più internazionalmente noto fra i nostri intellettuali (e forse il meno lontano dalla frequentazione delle nostre discipline professionali), accrediti l’uso dell’AAVV e, peggio, si lasci scappare nelle stesse pagine un riferimento alla “copertina” come fonte dei dati bibliografici [15, p. 80-81], non fa che confermare questa impressione.

Quindi l’osservazione di una bibliografia resa macrocefala dall’uso di AAVV ci suggerisce qualcosa di più generale e fornisce in qualche modo una spiegazione della genesi di quesiti abnormi come quelli ricordati relativi “all’università” o “alla formazione”: la loro vastità universale, al di là del pressapochismo scientifico, denota una minima consapevolezza dell’universo bibliografico a cui quei temi possono ricondursi, uno scarso esercizio al rapporto con la documentazione che dovremmo poter indagare più a fondo, ma sul quale anche la semplice osservazione di alcuni “tic” linguistici di uso comune può offrire interessanti spunti di riflessione. L’osservazione ha ovviamente a che fare con lo scarso ruolo ➤

della biblioteca nei curricula formativi delle nostre scuole e più in generale con una certa percezione della biblioteca che caratterizza l'immaginario collettivo. Volendo appunto prendere spunto dagli usi lessicali comuni, si può considerare come il termine inglese "library", che le tecnologie dell'informazione hanno reso più comune, sia forse fra i più insidiosi dei *false friends* dell'italiano. La tendenza a tradurlo con "libreria" (e quindi poi a confondere biblioteche, raccolte di software e di libri in vendita) è diffusissima anche ad alti livelli giornalistici, ad esempio, e significa qualcosa di più di una modesta conoscenza linguistica: ci parla piuttosto di una latenza del concetto nell'immaginario collettivo di un paese in cui un film per bambini come *Pagemaster*, se mai lo si fosse fatto, sarebbe stato ambientato appunto in una libreria, o magari in una scuola, ma certo non in una biblioteca.

Sempre andando a tentoni alla ricerca di indizi di una mentalità, sono stato colpito da un dettaglio della pagina culturale di un GR1 del 3 novembre 1998, dedicata alla rivista *Domus*. Per indicare il grande prestigio acquisito da questa rivista negli anni il giornalista affermava che la raccolta di *Domus* "è presente negli archivi delle maggiori università del mondo". Ne emerge l'idea assolutamente vaga di cosa sia un archivio e l'assoluta indisponibilità a farsi venire in mente che le raccolte delle riviste, in università come altrove, si conservano in biblioteca.

Ma, oltre alla tradizionale marginalizzazione delle biblioteche, c'è probabilmente qualcosa di più profondo.

Spesso i laureandi si rivolgono a noi chiedendoci "materiale" per la tesi di laurea. Qual è il processo psicologico, culturale, *retorico* che sta dietro all'uso di questo sostantivo? Sembra quasi la caricatura de-

gli aggiustamenti terminologici che l'evoluzione ha imposto alla nostra professione: dai "libri" ai "documenti", alle "risorse". In realtà, vi si legge una confusa percezione che nei sottofondi della cultura si estendano territori disseminati di oggetti innominabili e impuri, oggetti di cui nessuno (tanto meno il professore) dà una definizione specifica, ma che è bene dare per conosciuti nella loro banalità. C'è anche il pudore ad accostare una terminologia bassa e vagamente tecnica alla sfera iperurania della cultura, per cui non si chiedono in prestito libri ma "testi".

Questa distanza dalla "cultura bibliografica" assume addirittura il carattere di una diffidenza, che sembra contrapporre la sacralità della "lettura" alla rude meccanica della "consultazione". Lo si può misurare anche sulla scarsa abitudine degli intellettuali e degli studenti italiani all'uso degli strumenti di riferimento come repertori ed enciclopedie che, a riprova, sono generi certamente poco frequentati dall'editoria italiana rispetto al resto dell'Europa. Le radici più profonde di questo atteggiamento possono forse risalire all'affermazione di un indirizzo romantico che nel secolo scorso segnò nella cultura italiana un definitivo ripudio della tradizione erudita sei-settecentesca e in qualche modo inaugurò lo stereotipo derogatorio che attribuisce tuttora alle opere di consultazione e ai loro compilatori i caratteri della pedanteria e dell'aridità.

Mesi fa in AIB-CUR sono circolati degli "stupidari di biblioteca" che hanno forse urtato qualcuno dei partecipanti al gruppo di discussione, ma che senza dubbio erano divertenti e che io trovo piuttosto utili per tracciare un quadro diagnostico. Infatti, se anche non fossero veri, certamente sono verosimili e tutto sommato dobbiamo essere grati a quegli utenti che con meno scaltrezza di altri, si lasciano

scappare certe castronerie tanto istruttive per noi, visto che disponiamo tutto sommato di pochi elementi per coglierne la fisionomia intellettuale.

Non mi riferisco ovviamente agli scivoloni della cultura generale, come "il 'Fu Mattia' di Pascal" o "I ragazzi dello zoo di Pechino", ma piuttosto agli aneddoti che indicano la poca domestichezza con la biblioteca e le lacune metodologiche, come la delusione di un utente che scopre che i cassette del catalogo per autori contengono solo schede e nessun libro, o lo sconcerto di una lettrice che non afferra la differenza tra libri che parlano di poesia (reperibili nel catalogo per soggetti) e libri di poesia. Ancor più indicativa, per il nostro discorso, è la richiesta (grazie a Dio registrata in una biblioteca nordamericana, ma devo testimoniare che accade anche da noi) delle opere di *Ibid*, autore di una gran quantità di libri importanti.

Ma tutto sommato, trovo che il più denso di significati fra gli aneddoti di quella serie sia quello relativo ad un utente interessato a questioni di carattere burocratico a proposito della sua tessera di iscrizione al prestito: "Intendo rinunciare alla tessera. Mi chiamo Rossi, sono avvocato. Mi trova sotto Dottore o sotto Avvocato"... [17]

Se non è vera, è molto ben trovata. In questa fulminante battuta si compendiano infatti una serie di importanti elementi culturali. Innanzitutto, l'impaccio intellettuale che sempre si connette all'idea di ordinamento ed accesso all'informazione: poter pensare di ordinare un elenco di persone sotto il titolo professionale anziché sotto il cognome non è che una delle tante possibili manifestazioni della stessa sindrome che spinge all'uso di AAVV nelle bibliografie. Il corollario, se supponiamo che l'aneddoto sia avvenuto di fronte allo schermo di un terminale, è costituito da un'idea piuttosto va-

ga del reperimento elettronico delle informazioni, vaghezza del resto giustificata da tante reali arretratezze italiane: basti pensare al fatto che ancora oggi il servizio informazioni sugli abbonati della Telecom ci impone di azzeccare l'intestazione giusta (Ristorante? Pizzeria? Giggetto?...) per poter avere un numero di telefono.

Va poi notato che l'utente parte dall'idea che *proprio ad un bibliotecario* sia necessario fornire suggerimenti per individuare un'informazione in un archivio strutturato. È esperienza comune del bibliotecario di reference l'incontro con l'utente che richiede senz'altro di cercare "sotto la voce...". Spesso l'apodittica affermazione precede addirittura l'individuazione della fonte, per cui tale presunta voce potrebbe trovarsi nell'elenco del telefono, nell'OPAC o in una qualsiasi delle opere di consultazione che

circondano gli interlocutori. O addirittura la richiesta assume la forma grottesca di "cercare in Internet sotto la voce...". Come in tutti i processi mentali di carattere mitologico o devozionale, l'assoluto mistero produce l'assoluta certezza. Così l'occultamento dell'esistenza di un intero campo di conoscenze e tecniche legate all'archiviazione di informazioni e alla catalogazione di documenti produce specularmente la certezza che tuttavia esista

uno schedario che raccolga e ordini tutto quello che si sa di ogni persona e animale e cosa [...] un inventario generale non solo del presente ma anche del passato, di tutto quello che c'è stato dalle origini, insomma una storia generale di tutto contemporaneamente, o meglio un catalogo di tutto momento per momento. [8, p. 1248]

Di più: la certezza che tutta questa catalogazione sia basata esattamen-

te sulle voci che in quel momento si hanno in mente, con tanto di virgole e apostrofi. Chi poi possa essere stato ad elaborare un tale titanico thesaurus non si sa, ma certo non dev'essere uno della razza dei bibliotecari, il cui mestiere probabilmente non ha nulla a che fare con questioni del genere; ad essi anzi è bene compitare con esattezza la voce che interessa, per evitare errori ortografici.

L'ultimo indizio interessante che emerge dall'aneddoto risiede nel fatto che protagonista ne sia un avvocato e cioè una persona che per la sua professione possiamo presumere abituata alla frequentazione di cataloghi e, soprattutto, repertori.

Credo dunque che risulti chiaro perché possiamo parlare di sindrome: si tratta effettivamente di un complesso di indizi e sintomi che possono avere varie eziologie, ➤

ma che insieme concorrono a definire il quadro di questo endemico malessere culturale connesso a tutto ciò che riguarda la definizione, l'indicizzazione, l'accesso ai documenti e l'insieme di discipline e di tecniche che di queste problematiche si occupano. L'uso di AAVV, che rappresenta la manifestazione macroscopica di questo malessere proprio nei punti alti della vita culturale (le pubblicazioni anche di livello scientifico-accademico), mi sembra poi il sintomo più evidentemente significativo e quindi meritevole di dare il proprio nome alla sindrome.

Le trappole bibliografiche emblematizzate da "AA.VV." sono più generali trappole documentarie, comunicative, informative che vanno ben al di là del solo campo della vita intellettuale ed accademica e attraversano i più diversi ambiti della vita sociale, dalle pagine gialle ai flussi informativi aziendali alla burocrazia.

È noto a tutti e frequentemente discusso il problema della pletoricità della legislazione italiana: nessuno sa con precisione quale sia il numero degli atti normativi vigenti, si ipotizza che siano almeno 100.000. Il sistema normativo italiano non è però solo viziato da un problema quantitativo: la stessa forma, linguistica e strutturale delle leggi è sotto accusa per la sua scarsa chiarezza e organicità. Al di là degli aspetti più strettamente politici e giuridici della questione, va notato che il nostro paese non ha a tutt'oggi adottato uno standard tecnico relativo alla redazione delle leggi che sia applicabile da tutte le varie autorità che le producono, dalle due camere alle regioni fino alle autorità indipendenti [40]. Michele Ainis ha raccolto alcuni interessanti esempi di effetti irrazionali prodotti da questo stato di cose. Ne riporto alcuni.

La legge n. 662 del 1996 consta di tre soli articoli, ma il primo di essi è composto di ben 267 commi e gli altri di non meno di duecento

ciascuno.

E per l'appunto – chiosa Ainis – senza che quest'imponente materiale normativo venga organizzato in partizioni di livello superiore all'articolo: se si fa un raffronto con l'elegante impalcatura del codice Napoleone – via via diviso in libri, in titoli, in capitoli, in parti, in sezioni, in paragrafi e solo da ultimo in articoli – se ne trae davvero l'impressione che le nostre leggi finanziarie siano "un sacco d'ossa buttate alla rinfusa". [1, p. 4]

All'estremo opposto vi è il caso dell'articolo 1 della l. 657/86 che

è diviso in 4 punti; il primo punto si compone di 8 paragrafi, ciascuno dei quali viene contraddistinto da una lettera: la lettera f) è scissa a sua volta in 7 punti, numerati con cifre arabe come gli articoli; e infine il punto 7 della lettera f) è ancora suddiviso in 5 commi, questa volta numerati con cifre romane. [1, p. 4]

Ainis si occupa inoltre dei titoli delle leggi, notando l'inutilità di titoli generici come *Misure di razionalizzazione della finanza pubblica* riferiti a provvedimenti che si occupano tanto di pubblico impiego quanto di ambiente, di sanità o di forze armate, o di titoli estremamente precisi ma insignificanti come *Abrogazione dell'articolo 19 del decreto legislativo 27 giugno 1946, n. 37, e modificazioni dell'art. 5 della legge 3 febbraio 1951, n. 164*. Ancor più interessante è il caso delle titolazioni ingannevoli o comunque incapaci di dar conto esaurientemente del contenuto dei provvedimenti, come quella del decreto legge 348/95 che dispone *Interventi urgenti a favore del settore portuale e marittimo*, ma il cui articolo 5 riguarda l'organizzazione di una spedizione umanitaria in favore delle popolazioni del Ruanda vittime della guerra civile.

Ainis si concentra anche sull'assenza o inefficacia semantica delle rubriche interne alle leggi, sulle mo-

dalità irrazionali o reticenti dei rinvii reciproci fra provvedimenti correlati, sull'intreccio incongruo di provvedimenti eterogenei per tipologia e forza di legge e il suo esame costituisce una lettura estremamente interessante per il suo richiamo a problematiche così familiari alla nostra professione.

Ma già questi esempi mi sembrano sufficienti a mostrare che un problema così pesantemente concreto come quello della conoscibilità delle leggi è anche un problema di organizzazione documentaria, di intestazioni, di accesso alle informazioni eccetera. Un problema dominato, tanto dal lato della produzione quanto da quello della fruizione, dalla stessa sindrome di cui si va discorrendo. In un simile quadro si vede come vi siano in questo paese oggetti, rapporti e attività pubbliche e private che non possono non apparire al cittadino come regolate da "leggi varie" emanate da "autorità varie": AAVV insomma!

I media elettronici possono aggravare la sindrome

Non è difficile immaginare quali effetti si producano nell'incontro tra la sindrome AAVV e la diffusione delle tecnologie dell'informazione. In un paese in cui anche a livelli culturali medio-alti si registrano difficoltà a distinguere un libro da una rivista, si tende a confondere un catalogo per autori con uno per soggetti (non sono dei "soggetti" quelli che scrivono i libri?) e non si è mai sentito dire che possano esistere sistemi di classificazione, cosa accade quando effettivamente tante distinzioni canoniche saltano, le tipologie documentarie si scompaginano, il sovraccarico informativo mette a durissima prova ogni tentativo di indicizzazione e su tutto domina una inebriante sensazione di multicolore facilità? Dopo aver tentato di

scavare nelle menti dei nostri utenti a confronto con la documentazione cartacea, vediamo che i loro processi mentali nel rapporto con l'informazione elettronica e in particolare con Internet seguono percorsi analoghi, che i media elettronici sembrano favorire.

Il problema della sindrome AAVV è fondamentalmente quello del riconoscimento e della definizione (che sono presupposti della valutazione, della messa in opera culturale) dei documenti: come sono fatti, dove cominciano e dove finiscono, chi li fa e quando, e finalmente come si individuano e scelgono e come vi si accede. La marginalizzazione di tutti questi temi, tipica della cultura italiana, risiede anche, come abbiamo visto nell'indisponibilità a considerare che la cultura del libro possa essere altro che *pura cultura*, che possa reggersi anche su dati "tecnici". I tem-

pi cambiano e nuovi idoli salgono agli altari: diventa difficile, nell'immaginario collettivo, considerare che la cultura dei cd-rom e di Internet possa essere altro che *pura informatica*. E del resto, l'aspetto magmatico e proteiforme delle tipologie documentarie elettroniche e dei nuovi canoni [43] che ne propongono mille tassonomie sembrano combaciare perfettamente con un ordine intellettuale in cui la cultura bibliografico-documentaria non ha mai fatto breccia ed adattarsi alla marmellata informativa di cui si è discusso fin qui.

In effetti, se ci pensiamo, Internet è quanto di più "AAVV" si possa immaginare.

Mentre le nostre riflessioni si concentrano sul ventaglio di problematiche connesse alla valutazione delle informazioni in Internet [7], fra i nostri utenti proliferano i luoghi comuni della "multimedialità",

dell'"essere digitali" e della "libertà di navigazione" concessa dall'ipertesto. In realtà, vediamo come spesso dietro al proclama della multimedialità si celi una effettiva prevalenza della comunicazione visiva, *analogica*; mentre quando si tratta di essere un po' più *digitali* e affrontare criticamente la navigazione fra i documenti, si incontra il buio deserto dell'AAVV elettronico, in cui tutte le vacche sono nere. Se citare significa definire e discernere i documenti e dunque ha una rilevanza in un processo comunicativo intellettuale, come potrà "citare Internet" [29, 42] chi non si è posto il problema nemmeno prima? Magari ricorrendo ad un meccanismo mentale che risale ai primordi della storia delle tecnologie della comunicazione: "l'ho trovato su Internet" suona ormai come "l'ha detto la TV".

Rientrano ovviamente in que- ➤

sto ordine di problemi le considerazioni stilistiche sulla redazione di siti web, giacché i caratteri della sindrome vanno verificati tanto dal lato della fruizione quanto da quello della produzione e i malfunzionamenti comunicativi dall'uno e dall'altro lato si alimentano a vicenda.

Le considerazioni critiche sullo stile dei siti web [32, 33] riguardano in genere la sproporzione fra la pochezza dei contenuti e la sovrabbondanza di "effetti speciali", la scarsa manutenzione delle informazioni interne ed esterne (cioè l'aggiornamento dei contenuti e dei link), la presenza di inutili pagine "copertina", l'uso fuorviante o fastidioso di sfondi e colori e la lunghezza dei tempi di caricamento. Più interessanti dal nostro punto di vista sono gli aspetti stilistici connessi alla organizzazione strutturale delle pagine di un sito e dei suoi contenuti, che investono particolari come indici o mappe dei siti e altri supporti alla navigazione, incluse le *frames*, di cui troppo spesso si fa un uso spensierato. Considerazioni stilistiche possono essere dedicate anche ad un dettaglio che trovo particolarmente interessante ai fini di questo ragionamento, e sul quale mi limito a fornire un aneddoto.

Spinto da un tonitruante messaggio pubblicitario ricevuto per posta elettronica, tempo fa ho visitato un sito (<http://www.swiftpro.com/bus/>) nel quale avrei dovuto trovare informazioni su una grande opera elettronica italiana di recente uscita. Il contenuto dell'unica pagina è presto descritto: La Amazing and Astounding Projects Presenta / Biblioteca Universale del Sapere / Scarica qui la B.U.S. (Biblioteca Universale del Sapere) versione Demo (noto che la frase sottolineata non è un link attivabile); segue grande immagine riprodotte quello che si presume essere lo schermo di consultazione dell'opera, e infine: [Clicca qui per scaricare il programma install.exe \(5.MB\)](#)



Collage di Raoul Hausmann, 1923

e quindi installarlo.

Constatato che il tempo previsto di scaricamento del programma era di circa mezz'ora, ho deciso di rimandare, creando però uno "shortcut" a quella pagina, per tornarci in seguito. Mi sembra che anche dal punto di vista di un esperto di comunicazione pubblicitaria una simile operazione, che si direbbe tutta puntata sulla potenza dell'immagine, sarebbe giudicata piuttosto inefficace. Ma il punto di vista del bibliotecario nota qualcosa di forse ancora più interessante ritrovando, tempo dopo, un insignificante "Shortcut to Home page".

Alludo ovviamente ad un particolare stilistico tutt'altro che secondario nella redazione di pagine HTML, la definizione del <TITLE>. Questo elemento rappresenta appunto il criterio principale per l'individuazione di pagine WWW in vari supporti di navigazione, come "bookmarks" o "history lists", nonché come "vedetta" per l'ordinamento dei risultati di vari motori di ricerca. I casi frequenti in cui pagine diverse dello stesso sito siano titolate in maniera identica, oppure il titolo

sia del tutto assente o infine, come nell'esempio citato, i titoli siano del tutto generici ed insignificanti, hanno molto a che fare col problema documentario che qui ci interessa. Basta considerare l'*effetto AAVV* provocato da queste "intestazioni" nelle quotidiane "webografie" che la generalità degli utenti compila semplicemente usando i comandi del proprio browser.

Nella fattispecie, c'è da domandarsi quale mai possa essere l'organizzazione interna dei documenti di una "Biblioteca universale" che anche su sé stessa riesce a fornire solo queste metainformazioni:

```
<meta name="GENERATOR"
content="Microsoft FrontPage
3.0"><title>Home page</title>
```

Cioè: nessun titolo distintivo, nessuna indicazione di autore o editore, nessuna data, tanto meno un supporto semantico almeno per i robot dei motori di ricerca, ma in compenso, la pedante firma automatica del software usato per la redazione di questa sorta di "depliant".

In linea generale, possiamo applicare a questi fenomeni una spiegazione complessiva che ci viene suggerita da Donald Norman, il quale si domanda perché sia così divertente leggere sulle nuove tecnologie e così deludente usarle, visto che spesso ci si presentano con interfacce tanto ricche e spettacolari da richiedere un grosso impegno cognitivo e con contenuti tanto poveri e disorganizzati da lasciare insoddisfatto anche uno scolaro:

Qual è il problema? Chi produce il materiale – il "*software*" – non ha ancora imparato il genere letterario: in altre parole, non sa presentare l'informazione, né, se è per questo, quale informazione presentare e in che forma. Gli attuali sistemi sembrano prodotti o da programmatori di computer o da produttori cinematografici. I programmatori solitamente non hanno alcuna formazione riguardante le esigenze del pubblico, né hanno esperienza alcuna che li aiuti a comprenderle. La loro, è una compe-

tenza tecnologica, e perciò è del tutto naturale che essi cerchino di dimostrare il potere e le caratteristiche della tecnologia. Ma è poco probabile che essi sappiano come raccontare una storia o come presentare in modo appropriato dei materiali che richiedono una profonda riflessione. [35, p. 223-224]

Fra le diverse competenze e inclinazioni culturali che dovrebbero poter influire stilisticamente su una migliore qualità dei generi letterari elettronici vi è certo tutto il filone che ci appartiene, quello della cultura bibliografico-documentaria: ne abbiamo testimonianza in tanti prestigiosi sistemi informativi della rete che direttamente o indirettamente implementano teorie e pratiche di matrice bibliotecaria. Ma se concentriamo l'analisi della problematica generale allo specifico ambito nazionale, tradizionalmente refrattario a questo filone culturale, dobbiamo constatare che, anche quando la produzione di informazione e documentazione elettronica non è affidata alle cure degli informatici, i problemi di organizzazione, indicizzazione e accesso restano macroscopici. Trovo interessante a questo proposito l'esempio di LET-IT [28], una lista di discussione dedicata all'italianistica. Si tratta di una lista moderata e caratterizzata da un flusso comunicativo quasi solo monodirezionale, tanto da presentarsi piuttosto come un bollettino d'informazioni compilato dal moderatore. Fra le notizie letterarie diffuse non mancano estese bibliografie tematiche che, manco a dirlo, sono abbellite da lunghe file di "AAVV". Ma forse più che nel contenuto i segni della sindrome si rintracciano nel contenitore. Mi riferisco in particolare alla definizione dei *subjects* dei messaggi che – quando non sono addirittura lasciati in bianco (e questa disgrazia sembra colpire più frequentemente proprio i messaggi che contengono bibliografie, a riprova di una istintiva ostilità) – so-

no spesso generici (anche a causa della discutibile abitudine di includere in un singolo messaggio una quantità notizie e testi di carattere ed argomento diverso) e comunque difficilmente leggibili in una finestra perché sempre preceduti da una lunga e inutile parte fissa ("MJ-let-it@caspur.it:...").

Se a questo si aggiunge la considerazione che la lista non ha archivi interrogabili, si vede come un patrimonio informativo di indubbio interesse possa perdere valore a causa di un disorganico utilizzo del medium, e come il problema abbia caratteri marcatamente "bibliotecari".

Nel contesto elettronico, come e più di quello cartaceo, vale la considerazione sulla accennata "trasversalità" della sindrome AAVV, che travalica il contesto strettamente bibliografico. Anche in questo caso, potrà essere indicativo verificare gli effetti nell'ambito esemplare della comunicazione di fonte pubblica, nelle insufficienze e irrazionalità comunicative e documentarie dei siti della pubbliche ammi-

nistrazioni e quindi nella traduzione elettronica di quel complesso già di per sé disorganico che è la legislazione [19]. A questo proposito, le ricerche relative alla formazione professionale che svolgo nell'ambito della redazione di AIB-WEB, mi danno l'occasione di incontrare un esempio che trovo particolarmente emblematico: nei siti di varie regioni e province la ricerca di notizie di questo genere impone di passare attraverso l'esame di noiosissimi papiri ufficiali relativi alle modalità dei finanziamenti comunitari, il che significa che gli *accessi principali* (anzi, esclusivi) alle informazioni sui corsi professionali, da quelli per pasticceri a quelli per programmatori, sono costituiti da enunciati criptici e semanticamente inutilizzabili come "obiettivo 5b" o simili.

I media elettronici possono curare la sindrome

Sembra dunque che le tecnologie dell'informazione abbiano l'effetto di aggravare il quadro sintomatico. Ma esiste anche un'altra faccia della medaglia. La popolarizzazione dei supporti elettronici e in particolare la diffusa dimestichezza con Internet può anche suggerire un abbozzo di terapia della sindrome AAVV.

Secondo varie misurazioni il sito web più visitato in assoluto dagli utenti Internet di tutto il mondo è Yahoo [34]. Non c'è bisogno di molte analisi di mercato e considerazioni teoriche per derivare da questo fatto una constatazione che ci riguarda direttamente: alle tante meraviglie full-text, multimediali ed erotiche che la rete propone, la maggioranza mondiale degli utenti preferisce un *catalogo per soggetti*. Il successo di Yahoo si inserisce nella più generale affermazione del modello dei "portals", che ormai sono al centro dell'attenzione ➤



F.T. Marinetti, *Les mots en liberté futuristes*, 1919

dei maggiori soggetti economici attivi nella rete [37]. La fase effimera in cui la parola d'ordine è sembrata essere "push technology" è stata superata repentinamente quando ci si è resi conto che l'utente di Internet tende a preferire un quadro organizzato di proposte informative e di rinvii alle risorse all'interno del quale muoversi attivamente alla ricerca di informazioni, piuttosto che la condizione passiva di fruitore di dati che gli vengono trasmessi, per quanto personalizzati possano essere.

Il concetto di base della *push technology* nasconde dietro la sua apparente novità i caratteri tutto sommato tradizionali del vecchio sistema della disseminazione selettiva delle informazioni, ebbene: rispetto a questa idea sembra ora avere la meglio un concetto ancora più antico, il paradigma della catalogazione. Non a caso gli stessi motori di ricerca, che affrontano il problema del reperimento dell'informazione di rete da un terzo punto di vista, quello dell'indicizzazione automatica e dell'information retrieval, ormai sono sempre affiancati da una parte repertoriale che riproduce semmai il modello degli indici per soggetto come Yahoo, caratterizzato da un intervento umano di catalogazione e/o classificazione. Sembra insomma che il popolo della rete, dominato dallo stress da sovraccarico informativo, trovi nelle strutturazioni per soggetto o nelle classificazioni preferibilmente gerarchiche, insomma in dispositivi informativi di tipo catalografico, un elemento di efficacia e di sicurezza che marchingegni più tecnologici non assicurano ancora. Preferisce cioè la consultabilità della rete piuttosto che una macchina servizievole.

Tutte queste osservazioni convergono nel disegnare un quadro della rete dominato da caratteri e problemi "bibliotecari" [20]. Mentre i singoli modelli classificatori e catalografici vacillano sotto la spinta

dell'informazione elettronica, il paradigma stesso del "catalogo" sembra riaffermare la sua centralità, addirittura assumere il ruolo di un bisogno psicologico collettivo che compensi la precarietà dei percorsi mentali che l'overdose ipermediale ci impone. In sostanza, viene sempre più in evidenza quell'aspetto di Internet che Luigi Crocetti ha così sintetizzato alla scorsa edizione di questo convegno:

Il modo di pensare di chi alimenta e usa le reti è pur sempre quello di chi alimenta e usa una biblioteca o un centro di documentazione; né potrebbe essere altrimenti. [10, p. 10]

È interessante notare che quest'idea non rientra esclusivamente in quel punto di vista informativo e documentario che noi siamo soliti applicare alla rete, ma rappresenta un motivo metaforico ricorrente nello stesso immaginario collettivo [cfr. 49] e ha una evidenza pratica anche a diversi livelli di uso di Internet, incluso quello commerciale, che ormai rappresenta tanta parte della vita della rete.

A questo proposito è opportuno riflettere sul ruolo strategico rivestito dai motori di ricerca e dai vari strumenti di orientamento all'informazione nel quadro del business in Internet. Il successo anche finanziario di Yahoo, che potremmo definire una "impresa catalografica" ne è una manifestazione particolarmente evidente, ma per cogliere il senso di questa centralità vale piuttosto la pena di soffermarsi a considerare le strategie adottate nella redazione di siti web a carattere commerciale.

Si tratta di strategie codificate da varie agenzie specializzate che suggeriscono agli webmaster dei metodi volti a provocare un maggiore afflusso di pubblico nei loro siti, sfruttando per lo più i meccanismi di indicizzazione automatica degli spider.

Le strategie si basano sostanzial-

mente sulla selezione e disposizione oculata di determinati termini e segmenti testuali, con particolare riferimento al <TITLE> e ai META TAGS, che vengono congegnati sempre tenendo presente il modo in cui le pagine verranno "catalogate" dai motori di ricerca. Non si tratta solo di riuscire ad ottenere il massimo punteggio possibile nel "ranking" delle ricerche sul motore, ma più complessivamente di prevedere e insieme provocare surrettiziamente determinate *intestazioni* e un certo tipo di *indicizzazione* dei contenuti informativi, così da guidare i percorsi della *consultazione* verso l'obiettivo desiderato dal webmaster e dalla sua azienda. Si tratta insomma di *dispositivi catalografici* applicati a strategie commerciali (che poi sono anche strategie ideologiche, ma questo è un altro discorso, o forse no). Mi sembra che l'analisi di questi fenomeni possa contribuire a definire un'idea concreta dei caratteri della "società dell'informazione" e a giustificare il mio interesse per la sindrome AAVV, una questione bibliografica sulla quale sembrerebbe inutile cincischiare, alla fine del millennio. Si consideri questo passo di Anthony Grafton:

les notes en bas de page sont aux sciences humaines ce que les données sont aux sciences exactes: elles procurent leur support empirique aux histoires racontées et aux arguments présentés. En leur absence, une thèse historique pourra être admirée ou rejetée, mais elle ne pourra être ni vérifiée ni réfutée. [21, p. 7]

Le note a piè di pagina appaiono come la base stessa su cui sembra poggiare l'intera costruzione culturale occidentale. In questo quadro tradizionale, "citare" ha il senso dell'appartenenza ad una comunità scientifica, del reciproco riconoscimento degli interlocutori in un dialogo che si svolge in diacronia lungo la storia dello sviluppo intellet-

tuale. Nel quadro della società dell'informazione in un certo senso questo stesso meccanismo, cioè il riconoscimento, la selezione, la descrizione e validazione dei documenti e delle informazioni sembra travalicare l'ambito disincarnato dell'intertestualità e "citare", o "linkare", diviene il modo di manipolare gli elementi basilari su cui l'intera costruzione sociale sembra essere poggiata, se è vero che l'informazione gioca in quest'epoca lo stesso ruolo che l'energia ha giocato nella "società industriale". Riccardo Ridi parla addirittura della figura del "citatore" riferendosi alla professione di "raccoltore di links" che il web ha messo in primo piano [44]. Questo non significa che viviamo in una società bibliografica, ma per lo meno che la società dell'informazione è anche e soprattutto una società della documentazione. Dunque la rete e più in generale il

complesso dell'informazione elettronica, sono pervasi di caratteri e problemi bibliografico-documentari, e questi sono così fortemente sentiti da far quasi anettere al paradigma catalografico il carattere di un bisogno sociale. Il fenomeno riveste evidentemente una grande importanza rispetto alle prospettive di ridefinizione del nostro ruolo professionale:

Despite the leveling effect of the Internet, there may still be a need for the most agile and responsive value-adders, whether they be electronic publishers, database producers, aggregators, or online professionals. As long as the information environment is a bit too much for its users, there will be a place for those who know their way around.

osserva Mick O'Leary [36], che a questo proposito riferisce alcune opinioni di professionisti dell'informazione. Molto netta quella di

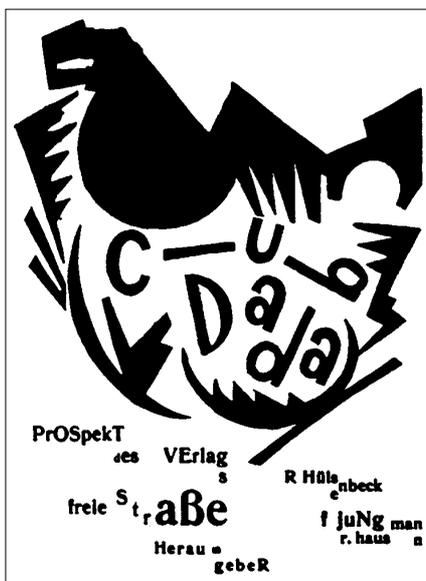
Barbara Quint:

When the market price for a piece of information can range from \$20 to free, this is no time to be without a personal shopper. You may not need a library, but you sure need a librarian.

Ancor più rosea l'opinione di Steve Arnold:

The librarian, for the first time, is able to be seen as a professional with a set of skills and contributions comparable to those of other professions, that have in some cases overshadowed them for so long. The best information professionals are going to become top officers and senior advisors at the most enlightened companies. Others will start their own businesses and have dynamic, growing practices. Those who don't feel comfortable with change are going to be marginalized.

Si avverte dunque un bisogno diffuso, se non di bibliotecari, di professioni e saperi di questo tipo, ➤



Copertina di *Club Dada*, Berlino, 1918

e a questa tendenza si può ricondurre anche l'attuale interesse delle organizzazioni per il tema del *Knowledge management* e per le figure capaci di gestire l'informazione, che

da sempre considerata un *sottoprodotto* delle attività aziendali, è diventata il vero *fondamento* dell'organizzazione. [6, 1/3, p. 19]

Inserirsi da protagonisti in questa tendenza [24, 46] significa però essere consapevoli che la gestione dell'informazione, anche intesa nel senso più vicino a quelle che tradizionalmente sono le nostre mansioni, è oggi un'attività diffusa e praticata, meglio o peggio, in una quantità di contesti e da una quantità di figure diverse. Ridi [44] prende atto della molteplicità di soggetti che assumono su di sé questo ruolo cruciale, concludendo che fra questi proprio il bibliotecario sembra avere tutte le caratteristiche necessarie per svolgerlo. Per conto mio, sono piuttosto incline a sottolineare che nella società dell'informazione la maggior parte delle professioni emergenti o riemergenti (si pensi al lavoro dei webmaster) ha in sé qualcosa del bibliotecario o del documentalista. La tesi di fondo del

convegno AIDA del 1996, dedicato alla documentazione come *professione trasversale* [13] si allarga quindi alla percezione di una diffusa *cultura trasversale*, la cui valorizzazione passa anche per il superamento di steccati che noi stessi contribuiamo a tenere in piedi: mi riesce infatti sempre più difficile cogliere la differenza tra un bibliotecario efficiente e un documentalista colto.

Se però l'osservazione si concentra sulla specificità culturale italiana, caratterizzata dalla sindrome AAVV, si vede che la valorizzazione dei saperi dell'informazione è ancora lontana dal prendere piede: ne ho avuto recente esperienza esaminando il software per l'*anagrafe delle ricerche* (*anagrafe*, appunto, non *catalogo* o *bibliografia* e nemmeno *archivio*: anche il freddo gergo burocratico ha maggiore appeal della nostra terminologia) che il mio ateneo ha fatto sviluppare a tecnici che nulla sanno né possono sapere di questioni bibliografiche e bibliometriche, col risultato di azzerare secoli di studio e pratica bibliografica e imporre a informatici, amministrativi e personale di ogni genere (esclusi i bibliotecari) un'ardua riflessione *ab ovo* sui concetti di *autore*, *curatore*, *ordinamento alfabetico*, *pubblicazione*, *periodico*, *monografia*, *convegno*, eccetera.

Ma forse proprio la diffusione dei supporti elettronici rappresenta un'occasione perché, come affermava Ridi alla scorsa edizione di questo convegno,

la società italiana (e magari anche quel sottoinsieme che è il mondo accademico) si accorga che la biblioteconomia, le sue tecniche e i suoi specialisti, possono avere un impatto maggiore di quanto si creda sulla realtà contemporanea, fornendo risposte adeguate a quelle domande con cui noi da secoli ci confrontiamo, e che invece altri (ad esempio certi informatici) si pongono solo oggi, scoprendo, quando va bene, l'acqua calda e altrimenti addirittura

l'acqua gelida. [43, p. 16]

In una relazione all'"International Online Information Meeting" del 1997 si affermava che Internet, l'autentico *hot topic* del giorno, rappresenta per le discipline dell'informazione l'equivalente del cavallo di Troia: tutti sono disposti a parlarne e attraverso questo tema è possibile indurre alla riflessione su questioni informative e documentarie. Commentando le positive reazioni ottenute nel corso di una indagine fra i giornalisti (professionisti dell'informazione, dunque), gli autori osservavano che Internet "is probably the one and only information system that end-users are happy to talk long and hard about" e aggiungevano: "We doubt very much whether we could obtain such high levels of cooperation if we simply talked about the library" [31]. Non so se i grandi quotidiani italiani abbiano generalmente una biblioteca e quindi se il problema si potrebbe porre da noi negli stessi termini.

Per tornare ad una prospettiva italiana, possiamo piuttosto affidarci ancora una volta ad un panorama del lessico comune, notando come la diffusione delle tecnologie dell'informazione e di Internet in particolare abbiano reso popolari termini ed espressioni tradizionalmente confinate al vocabolario di quegli invisibili addetti ai lavori che siamo noi. Non credo sia necessaria un'analisi statistica, del resto impossibile, per avvertire quanto più ricorrenti e diffusi siano diventati negli ultimi anni concetti come *Archiviare*, *Catalogare*, *Classificare*, *Indicizzare*, *Consultare*, con tutti i loro derivati, e poi *Intestazione*, *Accesso all'informazione/al documento*, *Abstract*, *Rumore/Silenzio*, *Ordinamento*, *Gerarchico*, *Soggetto*, *Thesaurus*, *Parola chiave*, con i vari corrispondenti inglesi, compreso il controverso termine *Library*.

I ferri del mestiere meno conosciu-

to d'Italia diventano oggetti di uso comune, elementi caratteristici del paesaggio mentale di qualsiasi utente della rete (e di altri supporti elettronici) impegnato, come tutti, ad affrontare le insidie del sovraccarico informativo.

Internet crea uno scenario in cui "improvvisamente tutti sono professionisti dell'informazione" [23] e questa opportunità dovrebbe poter essere colta anche sul versante della formazione e della didattica. Non si tratta di rendere obbligatorio l'insegnamento della biblioteconomia nella scuola media o di diffondere il verbo delle RICA o della CDD: giustamente Ridi [43] osserva che le stesse griglie classificatorie empiriche ed effimere che caratterizzano i piccoli e grandi "portali" del WWW sono addirittura troppo rigide e tradizionali per rispecchiare la fluidità culturale, ideologica, ma direi anche tipologica degli "oggetti informativi" della rete. D'altra parte, non sembra ipotizzabile che una educazione critica, capace di stimolare una creatività rivolta a nuovi, sempre provvisori, "canoni" del sapere possa costruirsi sulla semplice ignoranza dei canoni tradizionali. Rich Skrenta, uno dei curatori di NewHoo, racconta così la scelta di un quadro categoriale per questa versione parallela di Yahoo che dovrà coinvolgere gli utenti stessi come redattori dell'indice:

We toyed with the Dewey Decimal System, but it didn't really seem to fit well with the content on the web. Eventually we hit on the idea of using a list of Usenet groups as an outline for our category structure. That would provide representative breadth for what people talked about on the Internet. I took a long list of groups and hand-edited them into a hierarchy. [50]

Mi domando se chi lavora a Virgilio, Arianna e via dicendo semplicemente abbia mai sentito parlare dell'esistenza della Classificazio-

ne Dewey.

La sindrome e la pedagogia: casi di studio

Le delusioni cui va incontro l'utente tecnologicamente disintermediato potrebbero essere il *cavallo di Troia* in cui celare un intervento formativo sulle teorie e le tecniche che professiamo. Sarebbe dunque interessante verificare quanto i temi cruciali dell'informazione e della documentazione, e delle abilità ad essi collegate, stiano facendo breccia nel pensiero pedagogico e nelle varie riflessioni sull'educazione e la didattica. In questa sede, un'indagine di questo genere può semmai limitarsi al sommario esame di alcuni casi.

Il primo caso esaminato è il *Dizionario di pedagogia e scienze dell'educazione* Zanichelli [5]. Non vi si trovano le voci *Archivio, Bibliografia, Catalogo, Repertorio, Thesaurus*, ma vi si trovano altri termini fra quelli che i media elettronici hanno reso popolari. Purtroppo le definizioni sono rivolte esclusivamente o prevalentemente ad accezioni diverse. Alcuni esempi: la breve definizione di *Citazione* indica come primo significato quello giuridico; la definizione di *Classificare-classificazione* è in gran parte dedicata al malvezzo di "classificare" gli handicappati per le loro minorazioni; *Indicizzare* è così definito: "Rapportare o agganciare il valore di un bene o il 'peso' di un fenomeno alle variazioni di un indice di riferimento". Nella definizione di *Rumore* si fa bensì riferimento anche alle scienze dell'informazione, ma dedicando molta più attenzione ai problemi di percezione sensoriale. Forse ci si riferisce all'accezione più nota a noi, e a qualsiasi utente di motori di ricerca, laddove si accenna al senso "figurato" del termine, che indicherebbe difficoltà relative "ad una sorta di affastellamento di messaggi rielaborabili solo con grande

sforzo"; non troviamo il significato che ci sta a cuore nemmeno alla voce *Ridondanza* che, pur essendo definita in prima istanza come "eccesso di informazione" è analizzata per lo più a livello di comunicazione interpersonale e si rivela di grande utilità nei contesti educativi.

Quanto all'*Informatica*, si sottolinea come essa sia così diffusa da aver assunto importanza "persino" nella ricerca storica e letteraria e l'importanza del *Computer* richiama alla necessità di una nuova alfabetizzazione "nell'ambito del linguaggio informatico", ma nessun nesso sembra esistere fra questo versante e quello dell'*Informazione*, seppure si nota la necessità che il discente "conquisti le informazioni necessarie e dunque che impari anche a trovare quelle che gli sono necessarie là dove si trovano".

Su quest'ultimo tema emerge una certa consapevolezza, ad esempio nella voce *Reperimento*, che accenna alle capacità che i ragazzi debbono mettere in atto nella *Ricerca*, metodo didattico peraltro non tecnicamente descritto. Forse esso ha a che fare con la *Documentazione*? Non sembra, visto che la capacità di documentare è "una delle competenze che dovrebbero caratterizzare gli educatori e gli insegnanti" e non, evidentemente, i discenti. Sembra semmai che l'esercizio didattico della ricerca e del reperimento delle informazioni abbia a che fare con il *Libro*, infatti i ragazzi dovrebbero poter disporre di una pluralità di libri, anziché del solo tradizionale *Libro di testo*. "Ciò permetterebbe loro, tra l'altro, di accedere a quel genere di apprendimento che verte sulla capacità di sapere come e dove apprendere o rivolgersi per ampliare le proprie conoscenze": affermazione un po' vaga ma condivisibile, mentre lascia perplessi quest'altra, espressa con molto maggiore nettezza: ➤

“a seconda dell’argomento i libri sono suddivisi per generi e sottogeneri: narrativa (romanzi, racconti, autobiografie...), saggistica, fotografia, arte...”.

La voce *Biblioteca* si sofferma fra l’altro sul valore educativo delle biblioteche di quartiere che “non solo facilitano l’accesso ai libri da parte di tutti i cittadini, ma assumono al loro interno delle iniziative formative di notevole interesse come mostre, visioni di film e documentari, discussioni su argomenti vari ecc.”: insomma le biblioteche sono formative soprattutto in quanto fanno *altro* rispetto al servizio di biblioteca, da cui l’ovvia conseguenza: “in tali biblioteche si tende a preferire la presenza di *animatori* [rinvio alla voce] piuttosto che di esperti in biblioteconomia”.

Infine, il dizionario (pubblicato nel 1996) non contempla la voce *Internet* e nemmeno *Iper testo*, mentre la vedetta iper- comprende derivati come *iperattività*, *iperdotato*, *iper nutrizione*, eccetera. Vi è però la voce *Telematica*, che si riferisce alla “trasmissione di informazioni attraverso le reti telefonica (o reti dedicate)”: degli esempi di applicazione della telematica il primo scelto, come di consueto, è la “consultazione di archivi, elenchi, registri (per esempio, le biblioteche)”.

Sembra dunque che le questioni che ci sembrano così centrali nell’orizzonte culturale attuale, non abbiano grande evidenza in questo compendio di riflessione pedagogica, o per lo meno non siano così strettamente intrecciate fra loro (l’informatica con l’informazione, i libri con gli altri documenti) come a noi appare.

Dopo questa piccola delusione, proseguo l’esame passando ad un altro *Dizionario di scienze dell’educazione* [12]. L’impressione è immediatamente diversa: noto la presenza di una voce *Archivio*, molto ben congegnata nella sua sinteticità, e addirittura di una voce

Bibliografia pedagogica, che fra l’altro insiste sulla necessità di rivedere teoricamente il concetto alla luce dei supporti documentari diversi dalla carta; la voce è corredata dal riferimento ad alcune importanti banche dati disciplinari e dalla menzione di Internet.

La voce *Biblioteca* sottolinea l’aspetto dell’accesso (anche per via telematica) rispetto al possesso, fa rinvio alla voce *Comunicazione*, usa termini come “utenza”, “risorse informative”, “cooperazione” e insomma ha un generale aspetto di familiarità con la disciplina che è confermato dalla scelta dei titoli indicati in bibliografia: veri testi di biblioteconomia. La voce *Informatica* si diffonde sulla differenza tra cultura tecnologica e cultura dell’informazione. La voce *Iper testo* si sofferma sui problemi di “sovraccarico cognitivo”, orientamento, navigazione e usabilità e sottolinea come l’uso educativo dell’iper testo consenta di controllare, con il contenuto, anche il processo dell’apprendimento.

Insomma si respira qui un’aria completamente diversa, anche perché in questo dizionario, a differenza del precedente, non si trova nemmeno un AAVV nelle bibliografie che corredano le voci. Il motivo di una tanto diversa impostazione mi appare improvvisamente quando leggo sul frontespizio “Facoltà di scienze dell’educazione. Università pontificia salesiana”: tanta consapevolezza dei temi di cui qui discorriamo non poteva evidentemente scaturire da un contesto culturale italiano e infatti quest’opera ha origine in un paese straniero, il Vaticano.

Sempre alla ricerca di una analisi di parte pedagogica dei nessi fra le nuove tecnologie, l’informazione e i modelli formativi, trovo la raccolta di saggi curata da Umberto Margiotta nel 1997 e significativamente intitolata *Pensare in rete. La formazione del multialfabetista*.

La conferma della pertinenza di questi studi viene già dall’introduzione del curatore: “Il paradigma dell’apprendimento cambia: non è più informazione per la formazione, ma apprendimento dentro, attraverso, nonostante i rumori dell’informazione”, e quindi: “entro quale modello di enciclopedia dei saperi e delle professioni è chiamato ad operare il giovane multialfabetista che vogliamo formare?” [38, p. 22].

Ci siamo: le questioni fondamentali sono sul tappeto e ad esse i vari interventi si incaricano di fornire una risposta, così sintetizzata dallo stesso Margiotta nel suo saggio *Insegnamento e apprendimento nella società della mente*:

La tesi di fondo della pedagogia informatica è appunto questa: che oggi l’insegnamento e l’educazione servono solo in quanto educano a selezionare l’informazione utile dal rumore, e in quanto consentono a ciascuno, secondo le capacità e il talento, di personalizzare le conoscenze trasformandole in percorsi di esperienza ripetibile e rigenerabile. [38, p. 170]

Questa centralità delle competenze di orientamento nell’informazione si inserisce nel quadro della metacognizione, un filone su cui si concentra l’attuale ricerca educativa. Traducendolo nei nostri termini, potremmo dire che il “sapere intorno al proprio sapere” significa la capacità di esercitare un controllo sui propri percorsi all’interno del sovraccarico informativo ed essere capace di riprodurli e comunicarli (insomma: saper citare, *si parva licet...*). Sembra dunque che questa impostazione consenta di distinguere tra l’informatica e l’informazione, sfatare qualche mito tecnologico e magari ricucire qualche rapporto con i saperi dell’informazione, compresi i nostri.

Invece, in un altro saggio di U. Margiotta (*Iper testi e scienza cognitiva: modelli di competenza comu-*

nicativa) capita di veder definito, un po' troppo sbrigativamente per un libro di questo spessore teorico, l'ipertesto come "un software", la cui potenza risiederebbe

nel concetto di bottom (bottone) [sic]. All'interno di un documento scritto in Iper testo [sic] una parola o un gruppo di parole, possono essere indicati al sistema come bottom. Ciò significa che operando con il mouse su quell'area, il programma fa partire un'azione precisa, che consiste cioè nella sostituzione con altre parti del documento o con altri documenti o note. Dietro la funzione bottom risiede un'idea potente quale è quella [finalmente] del link (legame) tra parti diverse di un documento o tra documenti diversi. [38, p. 226]

Posso giurare che quel termine inglese ha un sacco di significati, compreso uno un po' volgare, ma non significa "bottone" e in ogni caso questa faccenda del bottone non l'ho mai sentita menzionare, mi sarà sfuggita. Mi domando poi se coloro che per scelta o per necessità navigano in rete usando un browser a carattere, senza mouse, vedano veramente qualcosa che *non è* un ipertesto, visto che il mouse sembra così essenziale a definirlo. Che poi l'attivazione di un link ipertestuale possa essere definita come una "sostituzione" mi lascia un po' perplesso. Poco oltre, apprendiamo che

per produrre un documento ipertestuale bisogna archiviare informazione: a questo scopo i sistemi di ipertesto dispongono di un database che non fa ricorso alle tradizionali strutture dei programmi di archiviazione (campi, record), ma utilizza spazi di lavoro, corrispondenti alla grandezza dello schermo del computer, chiamati nodes (nodi). [38, p. 227]

Ammetto di non capire di cosa Margiotta stia parlando ma intuisco che si sta riferendo a qualcosa di molto, troppo preciso, qualcosa di cui *non è* fatto l'ipertesto più gran-

de del pianeta. Mi chiarisce le idee il saggio di Giuseppe Di Tonto (*Lettura e costruzione di ipertesti in ambienti didattici*), che elenca alcuni specifici programmi proprietari per la produzione di ipertesti. Si tratta di programmi per DOS e l'autore fa notare che hanno notevoli carenze. Fortunatamente è stato creato un certo Iper tools, software didattico per la creazione di ipertesti: fra i suoi vantaggi, vi è quello di essere "stato sviluppato per funzionare in Windows 3.1, un ambiente di larghissima diffusione che, per la sua interfaccia grafica, consente un approccio immediato ed un'interazione estremamente intuitiva". [38, p. 244]

A parte lo sconforto che suscita la menzione entusiasta di Win 3.1 nell'anno 1997, ciò che sconvolge è il fatto che in queste pagine, che tanto si diffondono in descrizioni tecniche particolareggiate, non ricorra assolutamente mai un semplice acronimo che ormai anche i ragazzini (appunto), i ragazzini *di tutto il mondo* associano all'idea di ipertesto: *HTML*. Nell'era della globalizzazione, sembra che il pedagogista si concentri nell'insegnamento di qualche dialetto proprietario, senza degnare di attenzione la lingua universale (già, ma forse questi programmi servono a costruire sofisticati ipertesti di "edutainment" da *mostrare* ai ragazzi, senza che sia nemmeno in discussione l'idea di proporre a loro stessi di scrivere l'ipertesto).

Forse questa presbiopia che fa scambiare un qualsiasi programma *Hypervattelapesca* per l'ipertesto in quanto tale non è che la versione tecnologica di tradizionali fenomeni di provincialismo o settorializzazione culturale rispetto ai quali da sempre i bibliotecari possiedono degli anticorpi universalizzanti, o meglio standardizzanti. Una sorta di "visione dall'alto" che fa di noi irrimediabilmente dei dilettanti, infarinati su tutto, profondi consoci-

tori di nulla se non dei metodi per conoscere, ma proprio per questo dei campioni di metacognizione.

A proposito di tecnologie informatiche, quando l'euforia tecnologica prende il sopravvento, non vi sono premesse teoriche abbastanza solide da impedire il deperimento della cultura dell'informazione, come si vede nell'esaltazione di Margiotta (*Iper testi e scienza cognitiva*) per la possibilità di raggruppare grandi librerie di documenti sempre disponibili per l'utenza, per la consultazione in modo *semplice e rapido*, attraverso collegamenti in rete supportati dalle macchine in *tempo reale* [38, p. 232, corsivi miei] dove si compendiano tanti miti e tanti "tic" linguistici (dimenticando tra l'altro che in libreria in genere non si consulta: o si compra o si smamma). Intendiamoci, il saggio pedagogista non è poi così pronò all'entusiasmo corrente: egli è consapevole che tanti ostacoli tecnici debbono ancora essere superati, ma

superati questi ostacoli forse vedremo realizzate le aspettative di R.Trigg, secondo il quale con la diffusione dei sistemi macroletterari "... stesura di saggi, recensioni critiche, ricerca di riferimenti: tutto sarà effettuato on line. Invece di rincorrere oscuri atti di università lontane, riviste o resoconti tecnici non ancora pubblicati, gli utenti li troveranno tutti memorizzati in un'unica rete computerizzata internazionale. I nuovi articoli saranno scritti usando la rete, spesso con la collaborazione di parecchi autori e recensiti on line sullo stesso giornale elettronico..." [38, p. 232]

Oltre al vago senso di sfasamento temporale che si prova a leggere in un libro del 1997 questo oroscopo già abbondantemente realizzato, non c'è modo di sapere a quando risalgano le "previsioni" scadute del Sig. Trigg: infatti, in fondo a questo saggio di Margiotta non c'è bibliografia e la bibliografia finale del libro non comprende questo autore. In coerenza con ➤

questo atteggiamento, poco oltre, volendo rassicurare il lettore sulla tenuità di certi problemi tecnologici egli afferma che

può darsi che si debbano aspettare alcuni secondi prima di vedere il materiale richiamato, ma comunque è meglio che dovere fare una ricerca bibliografica. [38, p. 236n]

In un simile contesto, non fa meraviglia l'incontro con la seguente citazione, commessa da Fiorino Tesaro in un saggio (*Pedagogia e informatica: dalle opposizioni concettuali alla determinazione reciproca*) dello stesso volume: AA.VV., Enciclopedia Garzanti di Filosofia, 1981 [38, p. 271]

È un'apoteosi.

Il Ministero della pubblica istruzione ha istituito nel gennaio 1997 una Commissione, comunemente detta "dei saggi", con il compito di avviare una discussione sulle conoscenze fondamentali, definite anche "saperi irrinunciabili" su cui dovrà basarsi l'apprendimento dei giovani nella scuola italiana nei prossimi decenni. L'iniziativa si inseriva nel quadro della riflessione sul riordino dei cicli scolastici. La Commissione ha lavorato da gennaio a maggio 1997 e i verbali delle riunioni, i contributi dei singoli commissari e il documento di sintesi curato da Roberto Maragliano sono stati pubblicati sia su supporto cartaceo che elettronico [9]. Successivamente, il ministro ha incaricato un gruppo più ristretto di esperti di elaborare un ulteriore documento sintetico sui saperi di base per una formazione obbligatoria calcolata su un arco di dieci anni [25]. Non prosegue l'esame della catena documentaria che è poi scaturita in una iniziativa legislativa. Mi interessa piuttosto verificare il ruolo che le "information skills", nel senso in cui qui le intendiamo, possano avere eventualmente occupato in questa fase di

riflessione.

Non fa meraviglia notare che della Commissione non fanno parte bibliotecari o documentalisti. Più strana l'assenza degli editori, nonché degli informatici militanti o magari di uno webmaster. Del resto vi sono probabilmente altre categorie che non sono state rappresentate in questa commissione (che pure comprende ben due registi e due musicisti): gli artisti e gli storici dell'arte si sono addirittura appellati al ministro per la loro esclusione.

Tuttavia, si avverte trasversalmente in vari interventi e nello stesso documento di sintesi qualche attenzione ai saperi dell'informazione nel quadro delle "conoscenze fondamentali". È sempre piuttosto difficile però districare questi frequenti richiami ai problemi di orientamento e discernimento critico nell'ambito comunicativo e informativo dal contesto della comprensione linguistica e comunque interna ai testi, del resto fondamentale. Il tema non è messo in relazione con le varie strutture di organizzazione della conoscenza che le tecnologie vecchie e nuove propongono al soggetto che apprende.

Tanto meno è messo in relazione con la biblioteca, che compare qua e là con funzione prevalentemente metaforica. Le stesse biblioteche scolastiche non sembrano avere alcuna centralità in queste riflessioni. Il brano più pertinente che si può selezionare è il seguente:

Perché lo studente possa migliorare la propria formazione nell'arco della vita ed essere in grado di "apprendere ad apprendere", deve acquisire metodi di studio e capacità operative di ricerca, di analisi e sintesi. Volendo fare una riflessione sulla situazione attuale, in merito alle capacità di ricerca, ad esempio, sono pochi i giovani in grado di realizzarne una, pochi di loro sono entrati in una biblioteca, forse perché non saprebbero nemmeno come cerca-

re un libro, eppure quasi tutte le scuole dispongono di una biblioteca scolastica, i giovani dovrebbero essere bene messi nella condizione di utilizzare bene non solo le biblioteche scolastiche, ma anche il Sistema Bibliotecario Nazionale e tutte le altre risorse, a ciò utili, con particolare attenzione a quelle telematiche ed informatiche. [9, p. 154]

Interessante che questo richiamo non provenga dagli umanisti presenti nella commissione, ma da Liliana Borrello, laureata in economia e commercio, commercialista e insegnante di ragioneria e tecnica commerciale.

Ma la verifica sull'incidenza di quella che ho definito cultura bibliografico-documentaria nell'elaborazione dei "saggi" va condotta piuttosto sul contenitore che non sul contenuto. Infatti, lo stesso coordinatore della Commissione insiste, con ragione, sulla rilevanza di questo aspetto, sottolineando la scelta di trasparenza totale che ha portato alla pubblicazione non solo del documento di sintesi scaturito da questi lavori, ma dell'intera documentazione prodotta *in itinere* e soprattutto la scelta di pubblicare l'intero dossier nella forma di un ipertesto distribuito su floppy disk e in Internet. Maragliano nota con soddisfazione come questa scelta abbia consentito una partecipazione diffusa a questo importante momento di riflessione:

Non più la corsa agli amici compiacenti o ai frequentatori del palazzo: ognuno è stato messo in grado di accedere, da casa sua, o dalla sede di lavoro, alle cinquecento cartelle della commissione. [9, p. XV]

Nello stesso documento ufficiale di sintesi si trova una motivazione più dettagliata di questa scelta, che

non indulge alle tentazioni di una moda tecnologica, ma fa sua un'esigenza di massima democratizzazione dell'informazione e del confronto. L'ipertesto infatti:

- consente la riproduzione e la diffusione del complesso del materiale accumulato dalla Commissione;
- agevola, in chi se ne vorrà servire, modalità di interrogazione selettiva di tale materiale: per temi, autori, cronologia, ed anche con collegamenti (operati dal coordinatore) tra la sintesi e i contributi forniti dai membri della Commissione;
- dà il senso di un confronto in movimento, non riducibile alle ristrette considerazioni di un testo di sintesi. [9, p. 72-73]

Non bisogna però pensare, come verrebbe spontaneo, che l'operazione sia consistita nella trasposizione in HTML e nella strutturazione dei documenti per inserirli in quello che tutti noi, credo, consideriamo l'ipertesto per eccellenza. La disponibilità in Internet di questa pubblicazione consiste invece nella possibilità di prelevare dalla rete, e installare nel proprio pc, un ipertesto realizzato con Toolbook per Windows. Per un commento su questa scelta "dialettale" rimando alle considerazioni svolte sopra.*

L'esame della strutturazione dei documenti (organizzati in "nodi") e dell'interfaccia rivela poi una serie di elementi significativi. Quanto all'interfaccia, va notata la barra di navigazione, di difficile interpretazione con le sue sottili distinzioni fra le varie funzioni ("Torna" non va confuso con "Indietro" e nemmeno con "Precedente") e le diverse categorie di documenti ("Saggi", "Verballi", "Sintesi", "Biografie") che compongono il *dossier* e che evidentemente non possono essere note all'utente fin dalla prima schermata.

Una volta entrati più al dentro della documentazione si ha la delusione di notare che non è consentito l'uso della funzione di copia-incolla e che le frecce che consentono lo scorrimento dei testi (di cui è visibile non più di una decina di righe per volta) sono piccole

e difficilmente afferrabili con il mouse. L'orientamento fra i rinvii reciproci dei diversi "nodi" è tutt'altro che agevole e del resto la stessa definizione di questo termine (per niente familiare, mi sembra, anche a vecchi lupi di mare della navigazione in mari più standardizzati) richiede un notevole sforzo cognitivo. Può forse venirci in aiuto la funzione di ricerca, ma bisogna prima accorgersi che essa propone chiavi diverse a seconda che ci si trovi nell'ambito della "Sintesi", dei "Verballi" o dei "Saggi", interrogabili separatamente. Mi concentro dunque sui "Saggi", sforzandomi di ricordare che in questo caso il termine non indica i sapienti membri della commissione ma i loro scritti.

Devo poi far attenzione a non confondere la funzione "Ricerca" con la funzione "Cerca": quest'ultima reperisce occorrenze di termini non già nel solo documento corrente, ma nell'intero "nodo", qualsiasi cosa sia. La "Ricerca" invece consente un reperimento su tutto il complesso dei "Saggi" in base al nome degli autori e alle "Keyword". La scelta dell'una o dell'altra chiave di ricerca si effettua selezionando le caselline che, con estrema *user-friendliness*, sono contrassegnate da "true" e

"false".

Fra gli autori, elencati *in ordine sparso* e per *nome seguito dal cognome*, si notano anche i signori: "Decreto Ministeriale n. 50", "Decreto Ministeriale n. 84", "Proposta di documento comun", nonché "Materiali redazionali fatti perv", da non confondere con "Materiali redazionali pervenut". Come la casella degli autori, quella in cui si possono scorrere le keyword permette la visione simultanea di 4 (quattro) voci, ma l'elenco completo non è poi così lungo, ed è tanto interessante da meritare di essere riportato nella sua completezza e nello stesso ordine dell'originale (vedi Tab. 1).

C'è da domandarsi, fra l'altro, se "scienze sociali" e "scienzesociali" reperiscano lo stesso numero di documenti (pardon: nodi) e se vi sia differenza sostanziale fra la prima e la seconda occorrenza di "classicismo" o di "Ginsborg". Ma soprattutto suscita curiosità la distinzione tra "libri" e "libro". Manca però il coraggio di esaminare i risultati della ricerca che, ordinati cronologicamente, si presentano con intestazioni di tipo tipo quelle riportate in Tab. 2.

Provo quindi ad affidarmi alla ricerca per autore, nella speranza che un criterio non soggetto ➤

Tabella 1

filosofia	ambiente	Tranfaglia
insegnanti	allievi	Vegetti
programmi	antropologia	Pontecorvo
tecnologie	artisonore [sic]	Portolano
letteratura	lavoro	Cogliati
obiettivi	scienze	Borgomeo
valori	storia	Polara
culture	arti sonore [ah, beh!]	Ginsborg
comunità	mondo	Ribolzi
libri	classicismo	scienzesociali
identità	europa	classicismo
procedure	libro	conclusioni
scrittura	arti visive	tecnologie ambiente
novecento	conoscenze	Damiani
politiche	scienze sociali	Ginsborg
società	lingue	Agazzi
discipline	operatività	

Tabella 2

...
28/01/97 Carlo Bernardini 2 (senza titolo)
20/02/97 Carlo Bernardini 1 Proposta per la Commissione Ministeriale dei Programmi Scuola
20/02/97 Carlo Bernardini 2 Proposta per la Commissione Ministeriale dei Programmi Scuola
...

alle trappole della semantica garantisca risultati più intelligibili. Cerco dunque nel non-ordinamento degli autori il nome di Silvano Tagliagambe, di cui so (per aver sbirciato, lo confesso, la versione cartacea di tutta la faccenda) che ha inserito nel suo intervento un paragrafo intitolato *Il mondo come biblioteca*. L'elenco completo dei 14 item che ho reperito è riportato in Tab. 3.

Siamo in piena sindrome AAVV.

Conclusioni

Sembra dunque che in Italia il luogo privilegiato per la trasmissione di questa cultura trasversale che ci appare tanto importante nella società dell'informazione sia ancora prevalentemente la biblioteca, ed è ovvio che un ruolo fondamentale dovrebbe essere svolto dalle biblioteche scolastiche, un arcipelago di realtà eterogenee ancora segnato da gravi arretratezze ma che presenta anche notevoli punte di sviluppo e che comunque sta manifestando nel suo complesso una forte ripresa di iniziativa e suscitando un diffuso interesse.

Non mi addentrerò nelle complesse problematiche di questo settore, sul quale non ho alcuna specifica competenza, né affronterò complessivamente il tema della *user education*, altro enorme capitolo che si apre proprio dove finisce questa mia riflessione, intesa per lo più a definire, un po' maramallescamente, un quadro diagnostico.

Vale però la pena di sottolineare almeno come la centralità dell'aspetto formativo sia confermata dall'esperienza pratica dei servizi di reference delle biblioteche accademiche [18], che sembrano tendere sempre di più a declinarsi appunto in termini di *educazione all'utenza* piuttosto che di intermediazione pura. A questo proposito, una panoramica eccezionalmente interessante della situazione italiana è offerta dalle comunicazioni al recente convegno di Firenze sull'*Apprendimento nella biblioteca universitaria* [4], la cui lettura complessiva è già sufficiente a mettere in luce alcuni dati di fondo che sembrano confermare quanto detto fin qui.

L'esame delle varie esperienze presentate in quella sede indica infatti in primo luogo che le attività sistematiche di educazione all'utenza sono strettamente connesse ai servizi di reference e prendono quasi sempre spunto dalla aumentata disponibilità di supporti

elettronici (reti di cd, postazioni Internet ecc.). In secondo luogo si nota che queste attività finiscono però sempre per interessare

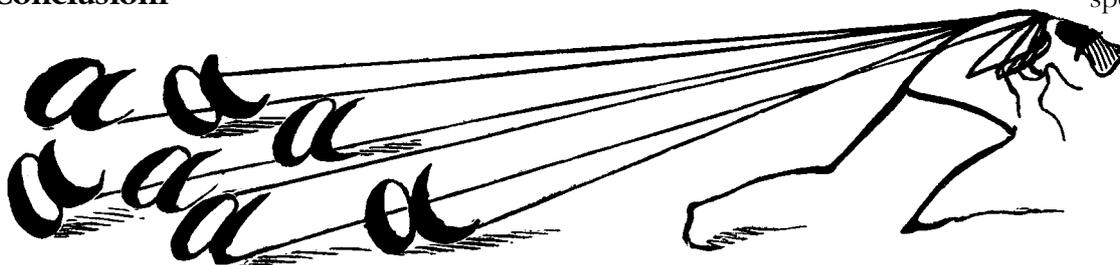


Tabella 3

03/03/97 Silvano Tagliagambe	1	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendiment
03/03/97 Silvano Tagliagambe	2	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendiment
03/03/97 Silvano Tagliagambe	3	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendiment
03/03/97 Silvano Tagliagambe	4	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendiment
03/03/97 Silvano Tagliagambe	5	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendiment
03/03/97 Silvano Tagliagambe	6	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendiment
03/03/97 Silvano Tagliagambe	7	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendiment
03/03/97 Silvano Tagliagambe	8	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendiment
03/03/97 Silvano Tagliagambe	9	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendiment
03/03/97 Silvano Tagliagambe	10	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendimen
03/03/97 Silvano Tagliagambe	11	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendimen
03/03/97 Silvano Tagliagambe	12	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendimen
03/03/97 Silvano Tagliagambe	13	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendimen
03/03/97 Silvano Tagliagambe	14	Le conoscenze fondamentali su cui basare l'apprendimen

miss/cnur/semin02.htm>.

[5] BERTOLINI, Piero. *Dizionario di pedagogia e scienze dell'educazione*, Bologna, Zanichelli, 1996.

[6] BOGLIOLO, Domenico. *KM, Knowledge Management*, "AIDA informazioni", articolo pubblicato in tre parti e un'aggiunta, rispettivamente: 1/3, 16(1998), 2, p. 18-22; 2/3, 16(1998), 3, p. 8-14; 3/3, 16(1998), 4, p. 16-24; *Aggiunta*, 17(1999), 1, p. 8-15. Anche a URL: <<http://www.uniroma1.it/Documentation/km1.html>>, 1998-99.

[7] BORETTI, Elena. *Primi elementi di "webografia"*, "Bollettino AIB", 38(1998), 1, p. 29-39, <<http://www.aib.it/aib/boll/1998/98-1-029.htm>>.

[8] CALVINO, Italo. *La memoria del mondo*, in *Romanzi e racconti*, Milano, Mondadori, 1992. (I meridiani) vol. 2., p. 1248-1255.

[9] *Le conoscenze fondamentali per l'apprendimento dei giovani nella scuola italiana nei prossimi decenni: i materiali della Commissione dei Saggi*, Firenze, Le Monnier, 1997 (Studi e documenti degli Annali della pubblica istruzione; 78). Floppy disk allegato: Ministero della pubblica istruzione. Commissione tecnico-scientifica sulle conoscenze fondamentali della scuola. *L'ipertesto: maggio 1997*, a cura di Roberto Maragliano, Roma, Università Roma Tre, 1997. Anche in Internet: "Educazione & Scuola", <<http://www.edscuola.com/archivio/saggi.zip>>.

[10] CROCETTI, Luigi. *Bibliothecarius technologicus. Rivoluzione quantitativa o nascita di una nuova specie?*, "Biblioteche oggi", 16(1998), 4, p. 6-10.

[11] CROCETTI, Luigi. *Il terrore del titolo e lo stile citazionale*, in *Il nuovo in biblioteca e altri scritti*. Roma, AIB, 1994.

[12] *Dizionario di scienze dell'educazione*, a cura di José Manuel Prelezo, Torino, Elle Di Ci, SEI, 1997.

[13] *Documentazione: professione*

trasversale. Atti del 5. Convegno nazionale AIDA. Fermo, 23-25 ottobre 1996, a cura di Carla Basili, Roma, CNR/ISRDS, 1998.

[14] DOUGHERTY, Dale. *Dissing disintermediation*, "Web review", 1996, March, <<http://www.webreview.com/96/03/22/comment/index.html>>.

[15] ECO, Umberto. *Come si fa una tesi di laurea*, Milano, Bompiani, 1981, 5. ed. (1. ed.: 1977).

[16] *The End-user Revolution. CD-ROM, Internet and the changing role of the information professional*, edited by Richard Biddiscombe, London, Library Association Publishing, 1996.

[17] FONTANIN, Matilde. *Re: Queer queries...in Italia*, in AIB-CUR, messaggio del 4 giugno 1998. Disponibilità: vedi *Gruppo di discussione AIB-CUR*, <<http://www.aib.it/aib/aibcur/aibcur.htm3>>.

[18] *Gateways to Knowledge. The Role of Academic Libraries in Teaching, Learning, and Research*, edited by Lawrence Dowler, Cambridge, Mass., MIT Press, 1997.

[19] GATTI, Gabriele. *La documentazione normativa in rete*, in Biblioteca della Camera dei deputati, Associazione italiana biblioteche, *Dalle pubblicazioni ufficiali alla documentazione di fonte pubblica: il ruolo delle biblioteche tra controllo bibliografico e diffusione dell'informazione. Atti del convegno di Roma, 23 ottobre 1998*, a cura di F. Venturini e E. Boretti, in AIB-WEB, 1998, <<http://www.aib.it/aib/commiss/pubuff/gatti.htm>>.

[20] GATTI, Gabriele. *Un mondo in forma di biblioteca. Leggere/consultare nel paesaggio elettronico*, in *Littérature et réseaux informatiques. Rencontre autour de "Bollettino '900"*, *Electronic Newsletter of '900 Italian Literature. Journée d'études, Paris, 21 novembre 1997*. "Bollettino '900", 1999, <<http://www.unibo.it/boll900/convegni/gatti.html>>.

[21] GRAFTON, Anthony. *Les origines*

tragiques de l'érudition. Une histoire de la note en bas de page, Paris, Seuil, 1998. Trad. dall'inglese.

[22] GRIFFITHS, Peter. *When push comes to shove: reintermediation, or the welcome return of the information professional*, in *Online information 97. 21st International Online Information Meeting Proceedings*, edited by D.I. Raitt [et al.] Oxford, Learned Information Europe, 1997, p. 295-299.

[23] HARRIS, Pita Enriquez; Dieberger, Andreas. *Rethinking research strategies in the global information village: suddenly everyone's an 'information professional'*, in *Online information 98. 22nd International Online Information Meeting Proceedings*. Oxford, Learned Information Europe, 1998, p. 47-53.

[24] HILL, Sue. *Knowledge Management: a new career path for the information professional?*, in *Online information 98. 22nd International Online Information Meeting Proceedings*, Oxford, Learned Information Europe, 1998, p. 149-156.

[25] Italia. Ministero della pubblica istruzione. *I contenuti essenziali per la formazione di base (marzo 1998)*, in *BDP. Biblioteca di documentazione pedagogica*, 1998, <<http://wwwa.bdp.it/saperi/>>.

[26] LAWLOR, Bonnie. *The desktop information revolution: beyond 'the push'*, in: *Online information 97. 21st International Online Information Meeting Proceedings*, edited by D.I. Raitt [et al.], Oxford, Learned Information Europe, 1997, p. 19-22.

[27] LEONARDI, Carla. *Il reference in biblioteca. Guida ai servizi d'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1995.

[28] *Let-it: mail list italiana di studi umanistici*, in *CRILet. Centro Ricerche Informatica e Letteratura*, <<http://RmCisadu.let.uniroma1.it/crilet/letit/letit.htm>>.

[29] MANZI, Stefania; CORSI, Alessan-

dro. *Citare Internet : un repertorio di risorse in rete*, in *ESB Forum*, a cura di Riccardo Ridi, 1997 (ver. 2.0, agg. 1997-10-01), <<http://www.burioni.it/forum/citare.htm>>.

[30] MORRISON, Marlene [et al.] *The Role of Libraries in a Learning Society. A report presented to the Library and Information Commission*, London, Library and Information Commission, 1998, <<http://www.lic.gov.uk/publications/policyreports/learningsoc/index.html>>.

[31] NICHOLAS, David [et al.] *The changing information environment: the impact of the Internet on information seeking behaviour in the media*, in *Online information 97. 21st International Online Information Meeting Proceedings*, edited by D.I. Raitt [et al.], Oxford, Learned Information Europe, 1997, p. 181-185.

[32] NIELSEN, Jakob. *Top Ten Mistakes in Web Design*, "Alertbox", 1996, May, <<http://www.useit.com/alertbox/9605.html>>.

[33] NIELSEN, Jakob. "Top Ten Mistakes" Revisited Three Years Later, "Alertbox", 1999, May 2, <<http://www.useit.com/alertbox/990502.html>>.

[34] NIELSEN, Jakob. *Why Yahoo is Good (But May Get Worse)*, "Alertbox", 1998, november 1, <<http://www.useit.com/alertbox/981101.html>>.

[35] NORMAN, Donald A. *Le cose che ci fanno intelligenti. Il posto della tecnologia nel mondo dell'uomo*, Milano, Feltrinelli, 1995.

[36] O'LEARY, Mick. *Online comes of age*, "Online", 21(1997), 1, <<http://www.onlineinc.com/onlinemag/JanOL97/oleary1.html>>

[37] O'LEARY, Mick. *Portal Wars*, "Online", 23(1999), 1, p. 77-79.

[38] *Pensare in rete. La formazione del multialfabeta*, a cura di Umberto Margiotta, Bologna, CLUEB, 1997.

[39] PENSATO, Rino. *Corso di bibliografia : guida alla compilazione e all'uso dei repertori bibliografici*, Milano, Editrice Bibliografica, 1987.

[40] RESCIGNO, Giuseppe Ugo. *Le tecniche legislative oggi in Italia*, in *Legimatica: informatica per legiferare*, a cura di C. Biagioli [et al.], Napoli, Edizioni scientifiche italiane, 1995, p. 17-34.

[41] REVELLI, Carlo. *Il catalogo*, Milano, Editrice Bibliografica, 1996.

[42] RIDI, Riccardo. *Citare Internet*, "Bollettino AIB", 35(1995), 2, p. 211-220, <<http://www.aib.it/aib/boll/1995/95-2-211.htm>>.

[43] RIDI, Riccardo. *Dal canone alla rete. Il ruolo del bibliotecario nell'organizzazione del sapere digitale*, "Biblioteche oggi", 16(1998), 5, p. 12-19.

[44] RIDI, Riccardo. *Il ruolo del bibliotecario nella società dell'informazione elettronica reticolare*, in *Il futuro è arrivato troppo presto? Internet, biblioteche e accesso alle risorse informative. Convegno di studi. Cagliari, 14-15 novembre 1996*, a cura di P. Mascia e B. Orrù, Roma, AIB, 1997, p. 51-57.

[45] RIDI, Riccardo. *Vittime del fuoco amico: mito e realtà delle interfacce amichevoli*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), 5, p. 12-17.

[46] ROSSION, Françoise. *To be a knowledge officer or not? How the*

information professional can face this challenge, in *Online information 98. 22nd International Online Information Meeting Proceedings*, Oxford, Learned Information Europe, 1998, p. 157-163.

[47] SANTORO, Michele. *Biblioteche domani: il mutamento delle prospettive bibliotecarie all'alba del terzo millennio*, "Bollettino AIB", 38 (1998), 3, p. 303-322, <<http://www.aib.it/aib/boll/1998/98-3-303.htm>>.

[48] *La stampa pedagogica e scolastica in Italia (1820-1943)*, a cura di Giorgio Chiosso, Brescia, La scuola, 1997.

[49] STEFIK, Mark. *Internet Dreams. Archetypes, Myths, and Metaphors*, Cambridge, Mass., MIT Press, 1996.

[50] SULLIVAN, Danny. *NewHoo: Yahoo Built By The Masses*, "The Search Engine Report", 1998, July 1, <<http://searchenginewatch.com/sereport/9807-newhoo.html>>.

[31] VIAN, Nello. *AA.VV. AA.VV. AA.VV... Un infortunio in bibliografia*, "Accademie e biblioteche d'Italia", 54(1986), 1, p. 56-57.

