

“Tomorrow never knows”

È possibile individuare le tendenze della società dell'informazione?

di Ferruccio Diozzi

Premessa

Analisi e discussioni sulla società dell'informazione si stanno moltiplicando sia in studi di taglio economico o sociologico, sia nella letteratura prodotta nell'ambito delle scienze dell'informazione.

Naturalmente l'attenzione di chi parte da un approccio generalista è più indirizzata sugli impatti economici, politici e sociali determinati da fattori quali produzione, accesso o mancato accesso all'informazione.

Chi esamina, invece, le prospettive della società dell'informazione a partire da un approccio biblioteconomico e di scienza dell'informazione, accanto a notazioni di carattere più generale, affini a quelle citate qui sopra, è maggiormente orientato a comprendere in che modo stanno cambiando e potranno cambiare utenti e servizi d'informazione, specialisti e specialismi.

Comune a tutti gli approcci praticati è però la difficoltà di tracciare le linee di tendenza con ragionevole approssimazione.

La forza delle tecnologie, la sempre maggiore quantità d'informazione prodotta negli ambiti più diversi, l'aumento della complessità dell'informazione stessa, rappresentano fattori importanti da esaminare ma le cui caratteristiche non facilitano la formulazione di ipotesi di sviluppo.

Anche per tali considerazioni l'obiettivo di questo lavoro non può essere che quello di fornire un contributo metodologico. Un contributo che, senza avere la pretesa di superare notevoli difficoltà interpretative, si focalizzi su alcuni temi chiave per la biblioteconomia e per le scienze dell'informazione, in particolare agevolando le capacità di previsione, ove possibile, o mettendone in evidenza l'impraticabilità.

Informazione e società complesse

Partiamo dallo scenario dato.

La società, comunemente definita “complessa”, è caratterizzata da alcuni elementi fondamentali, anche di segno contrastante:

- passaggio dal primato della produzione industriale alla produzione e distribuzione di servizi di vario genere;¹
- scomparsa delle grandi identità, di classe e di ceto, e affermazione di nuove forme di individualismo con conseguenze rilevanti e, a volte, drammatiche dal punto di vista della coesione sociale;²
- enfasi sulla dimensione economica dell'esistenza e accentuazione dei fenomeni di competitività tra individui e gruppi;
- bisogno di creare nuove forme di aggregazione, sia per l'individuo che per la comunità, anche attraverso nuove forme di comunicazione e di scambio dell'informazione.

Di un tale tipo di struttura sociale l'informazione è diventata elemento essenziale, sia per quel che riguarda i contenuti, sia per quel che riguarda i metodi e le tecnologie che ne rendono possibile la fruizione.

Non è un caso se, nel corso del decennio appena trascorso, accanto alla vasta letteratura specialistica, che esamina le trasformazioni professionali all'interno di ampie analisi di scenario,³ le istituzioni hanno affrontato, con ampiezza di ragionamento, il fenomeno, collegandolo ad altre caratteristiche proprie della società dell'informazione.

Nell'Unione europea esempi molto significativi in questo senso sono stati il *Libro bianco su crescita, competitività e occupazione*, meglio noto come “Rapporto

Delors” e le *Recomendations to the european council from the members of The High – Level Group on the Information. Europe and the global information society* o “Rapporto del Gruppo Bangemann”.⁴

Qualche anno dopo nel nostro paese è stato pubblicato, il *Rapporto sullo sviluppo della società dell'informazione e eEurope 2002*,⁵ curato, nell'ambito della Presidenza del consiglio dei ministri, dal Forum per la società dell'informazione.

Questi lavori sono accomunati dall'analisi della società dell'informazione; dalle trasformazioni complessive da essa determinate nei rapporti tra gli individui; dalla consapevolezza di come sia necessaria un'azione positiva da parte dei governi per fare in modo che informazione e conoscenze possano essere fattori di sviluppo e di crescita equilibrata, contro nuove disegualianze economiche e perniciose omologazioni culturali.

Le tematiche da essi affrontate indicano come uno dei nodi principali nell'analisi della società dell'informazione sia la dimensione squisitamente politica di questa e, in particolare, il rapporto tra l'informazione e la democrazia.

Informazione e democrazia

I due termini sono fortemente connessi. La crescita esponenziale delle risorse informative, funzionali alla costruzione di conoscenze e di capacità applicative, è caratterizzata da una dimensione anche politica. Accesso o possesso, diffusione e disponibilità dell'informazione non sono fenomeni puramente tecnici che si svolgono in un contesto atemporale e destoricizzato. Al contrario, le implicazioni politiche e sociali sono numerose e complesse: basti pensare a temi quali quello di un'equa distribuzione delle risorse informative, tale da garantire eguali condizioni di partenza al maggior numero possibile di cittadini; al ruolo svolto dall'informazione nei moderni processi di governo democratico; alla diffusione delle informazioni e, insieme, alla salvaguardia della *privacy* dei singoli individui.⁶ Come abbiamo avuto modo di affermare pochi anni fa, si tratta, di:

...garantire, in poche parole, che maggiore quantità e maggiore qualità di informazione siano funzionali alla crescita civile, sociale e democratica, del sistema.⁷

Prime, importanti risposte alle problematiche

qui esposte si trovano nei documenti sopra citati. In particolare, il rapporto del Forum sulla società dell'informazione evidenzia, nel paragrafo *Il governo delle società complesse*, le questioni più rilevanti:

Un tema attualmente molto dibattuto, in tutto il mondo, è quello della ricostruzione dell'idea di governo (*reinventing governance*) e delle attività pubbliche (*reinventing government*). Siamo in presenza di alcuni fenomeni molto importanti, tra i quali possiamo ricordare:

- i cittadini che abbiano sviluppato una cultura informatica svolgono un ruolo sempre più importante nei processi decisionali;
- la diffusione dei saperi, il potenziamento dei sistemi e delle reti informative, i nuovi concetti di cittadinanza e di governo, la consapevolezza degli scenari internazionali alimentano l'esigenza di nuove forme di partecipazione ai processi decisionali;
- in uno scenario caratterizzato dal processo di glo-



S. Gladky

balizzazione promosso dallo sviluppo economico, viene a mutare la stessa idea di stato-nazione mentre, d'altro canto, la richiesta socioculturale di valorizzazione delle realtà locali si fa sempre più pressante; non solo in Italia, ma in tutto il mondo, si pone il problema di contemperare la necessità di costruire una comunità senza confini con l'esigenza di difendere l'identità delle piccole patrie, senza perciò escludere progresso e innovazione;

– le nuove generazioni, quelle *naturaliter* informate all'uso di Internet (*net generation*), sono autonome e intellettualmente aperte; chiedono inoltre una maggiore trasparenza da parte di tutta la società.

Si afferma quindi da più parti che le tecnologie, l'economia della rete e i processi di globalizzazione hanno trasformato sia l'idea stessa di governo (*governance*), sia le attività e i servizi che devono essere erogati (*government*).

I cittadini che si sentono sempre più, da una parte, azionisti e, dall'altra, clienti dello stato esprimono l'esigenza d'istituzioni di governo flessibili e capaci d'interpretare i nuovi fenomeni in tempi rapidissimi e richiedono servizi di qualità migliore, personalizzati e a costi inferiori.

Siamo di fronte a processi complessi che comunque impongono la costruzione di un nuovo sistema di governo e postulano sempre maggiore efficienza e trasparenza nell'amministrazione della cosa pubblica. È in gioco la stessa legittimazione delle istituzioni: per far ciò è necessario far riferimento ai modelli organizzativi reticolari, flessibili, veloci e autoregolati, invece che gerarchici.

È compito del governo promuovere la transizione verso la società dell'informazione in armonia con i principi fondamentali di partecipazione democratica. Il rapporto sullo sviluppo della società dell'informazione promosso dal governo ha l'obiettivo di proporre un quadro di riferimento per le azioni di *policy* da intraprendere, ed è stato realizzato coinvolgendo nel processo decisionale le diverse organizzazioni e i singoli cittadini. Il documento intende quindi essere un contributo anche al processo di ricostruzione del ruolo del governo (*governance*) e delle attività pubbliche (*government*).⁸

Se le considerazioni e le linee di azione qui descritte rappresentano una risposta concreta a questioni specifiche, vanno esaminate anche altre tematiche di notevole complessità in cui si presentano, strettamente intrecciate, dimensione specialistica e dimensione politica.

In un articolo che si propone di delineare una "teoria generale della *digital library*", Collier ha individuato alcuni punti critici dell'attuale sviluppo della società dell'informazione:

– il primo è il problema della censura: tradizionalmente avversata dalla biblioteconomia e dai bibliotecari è oggi necessario tenere conto delle "opportunità" offerte dall'informazione elettronica a pornografi e ad ogni

altro tipo di diffusori di informazioni che violino diritti: ciò per attuare una attiva politica di prevenzione da parte delle biblioteche;

– il secondo punto è quello che l'autore definisce della *social inclusion*: accanto alle nuove opportunità offerte dalla società dell'informazione e dall'informazione elettronica a particolari categorie di cittadini (quali, ad esempio, utenti disabili o utenti residenti in regioni periferiche e meno favorite), la crescente dimensione di "mercato" del settore dell'informazione minaccia di escludere dalla fruizione della risorsa informazione segmenti notevoli della società;

– il terzo punto è quello del rapporto tra democrazia e "cittadinanza": Collier sottolinea come proprio la Gran Bretagna sia caratterizzata da un apparato di governo in cui sono fortemente radicate le tendenze a mantenere riservate e, in molti casi, segrete le proprie modalità di funzionamento; situazione collegata dall'autore al fatto che, malgrado tutto, gli inglesi siano "sudditi" e non "cittadini". Su tale situazione Collier ritiene che possano agire incisivamente metodi e tecnologie della società dell'informazione per garantire nuove forme di "cittadinanza".⁹

Le analisi di questo genere sono particolarmente significative: evidenziano le molteplici sfaccettature assunte dalla società dell'informazione quando la si osservi sotto la dimensione politica, le tendenze "positive"¹⁰ e quelle che rischiano di aggravare problemi già esistenti; in generale, la difficoltà di tracciare un quadro complessivo.

È così che, anche in assenza di modelli generali di riferimento, fondandosi su serie analisi dei singoli fenomeni, si possono effettuare ragionevoli previsioni sulla società dell'informazione da un punto di vista "politico".

Il mercato dell'informazione

La dimensione economica dell'informazione è stata considerata uno degli elementi meglio caratterizzanti lo sviluppo della società complessa. Non è un caso infatti se negli ultimi vent'anni il termine "mercato dell'informazione" si sia imposto nella letteratura specialistica e tra gli osservatori dei fenomeni economico-sociali.

In questa locuzione non solo è evidente la dimensione economica dell'informazione ma viene fortemente enfatizzata la nozione di informazione come risorsa soggetta a un meccanismo di domanda e offerta.

Diremo subito che questo tipo di valutazione ha i suoi pregi e difetti.

Da un lato rappresenta meccanismi reali di acquisto e di vendita dell'informazione e dei servizi a essa legati. Meccanismi operanti, almeno in alcuni contesti, da di-

versi decenni ma che gradualmente sono stati conosciuti e praticati anche dove erano concettualmente più estranei.

Dall'altro lato troppo spesso l'interpretazione di un fenomeno economico si è trasformata in una "visione complessiva" in cui, spesso grossolanamente, il "privato" è stato contrapposto al "pubblico" e la garanzia di accesso all'informazione demandata esclusivamente a meccanismi di compravendita della stessa, gestiti da organizzazioni, pubbliche o private, tutte modellate come imprese commerciali.

Quello che ci interessa realmente è un'analisi priva di luoghi comuni che aiuti a conoscere le caratteristiche dei soggetti puramente "commerciali" operanti oggi nel mercato dell'informazione; del modo in cui i servizi pubblici d'informazione partecipino allo stesso mercato; di come, insomma, si realizzi un'obiettivova convivenza tra servizi d'informazione, che per missione e profilo hanno un ruolo chiaramente pubblico, e imprese e organizzazioni di vario tipo che hanno il proprio *core business* nella gestione dell'informazione.

Non sarà inutile cominciare tentando di fare il punto sulle organizzazioni commerciali. Un raggruppamento

per macrocategorie permetterà di individuare attori di varia tipologia, affermatasi nel corso del tempo, anche in funzione dell'evoluzione delle tecnologie.

Nella ripartizione riportata nella tabella 1 compaiono soggetti già attivi da anni, tanto da poter essere considerati protagonisti tradizionali del mercato dell'informazione. Le tre ultime tipologie individuano invece attori nati e cresciuti con l'affermazione di Internet e del web, nella seconda metà degli anni Novanta. Sono questi ultimi che, nelle loro diverse forme, tendono a monopolizzare l'attenzione, costituendo una parte importante dell'offerta di informazione; all'inizio in termini qualitativi, da qualche anno a questa parte anche in termini quantitativi.

Per quanto riguarda i contenuti è facile notare come la gestione dell'informazione in forme "avanzate" e in una dimensione direttamente economica si sia sviluppata nei grandi settori della ricerca scientifica e nel mondo della tecnica e della tecnologia; in molti casi abbia costituito, in alcuni periodi, un importante *spin off* di questi settori (cfr. il caso della NASA); si sia, con il tempo estesa a mondi radicalmente diversi come l'industria dell'*entertainment* (cfr. il sito della Dis- ➤

Tab. 1 - Chi offre informazione

Tipologia	Attività	Ambiti di sviluppo	Inizio attività su larga scala	Esempi
Fornitori d'informazione	Forniscono informazione e documentazione in campi diversi	Contesti scientifici, tecnologici, tecnici	In sviluppo dal secondo dopoguerra	AIAA, SAE, IEEE, ACM, ISO, UNI
Produttori di banche dati	Realizzano banche dati di varia tipologia	Contesti scientifici e tecnologici	Anni '60	NASA
Distributori di banche dati (host computer)	Gestiscono banche dati e le rendono disponibili attraverso specifici servizi	Contesti scientifici o commerciali	Anni '60	Dialog, EINS
Siti Internet	Offrono la possibilità di reperire informazione in rete	Internet/web	Anni '90	Nasa.org Disney.com
Motori di ricerca	Basati su tool specifici permettono la ricerca di informazioni su diversi siti	Internet/web	Anni '90	AltaVista, Yahoo, Google, Kataweb
Portali	Facilitano l'accesso a una serie di informazioni eterogenee	Internet/web	Anni '90- 2000	ADN Portal, portali istituzionali

Acronimi utilizzati in questa tabella

ACM	Association of Computing Machinery
AIAA	American Institute of Aeronautics and Astronautics
EINS	European Information Network Services
IEEE	Institute of Electrical and Electronic Engineers
ISO	International Organisation for Standardisation
UNI	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
NASA	National Aeronautics and Space Administration
SAE	Society of Automotive Engineers

ney) o si sia sovrapposta a forme più tradizionali di diffusione dell'informazione (cfr. le agenzie di stampa e i portali come ADN Portal).

Il dato più significativo è però un altro: attraverso questi media, accanto a operazioni di accesso e recupero dell'informazione, vengono svolti anche altri tipi di attività, di "comunicazione" in generale (il commercio elettronico è uno degli esempi più evidenti) e in molti casi queste attività tendono a divenire predominanti. L'offerta d'informazione appare dunque come elemento fondamentale di processi economici più generali e, in molti casi, volano per attività commerciali di altro tipo.

Non è scopo del nostro lavoro toccare direttamente altri soggetti ma è necessario, a questo punto, ricordare almeno che i media, diversi dai servizi d'informazione di cui ci si occupa in questa sede, vanno tenuti ben presenti per il ruolo che stanno svolgendo, per le tecnologie su cui sono basati, per quello che, sempre più frequentemente, definiamo "logiche di convergenza" che un futuro non eccessivamente lontano potrà vedere realizzate.

Tra gli organismi pubblici che partecipano in varie forme al mercato dell'informazione devono essere citate soprattutto le biblioteche: dapprima in altri contesti, da diversi anni anche nel nostro paese, biblioteche e sistemi di biblioteche rappresentano le istituzioni, di dichiarata fisionomia pubblica, che con maggiore facilità sono destinate a impegnarsi anche sul mercato dell'informazione. Ciò soprattutto per la possibilità di offrire determinati servizi a pagamento, senza perdere la propria natura di pubblico servizio. È opportuno sottolineare come le numerose e proficue esperienze condotte in questi anni siano state anticipate da una lucida analisi svolta ormai diversi anni fa:

I nuovi bisogni informativi e le nuove opportunità per soddisfarli sconvolgono i vecchi equilibri organizzativi e finanziari. L'arida prosa del bilancio conduce i responsabili a ripensare a fondo la politica complessiva della biblioteca. Solo all'interno di una riflessione sufficientemente specifica, in quanto riferita a ciascuna biblioteca, e al tempo stesso sufficientemente generale, in quanto collegata al ruolo della biblioteca nel sistema di cui fa parte, è possibile prendere decisioni consapevoli in materia di tariffe al pubblico.

La questione dei servizi a pagamento chiama certamente in causa giudizi di valore e solleva interrogativi di fondo sull'identità e sul destino delle biblioteche nella cosiddetta società dell'informazione. Ma ridurla a una sfida ideologica sarebbe un grave errore. Esorcizzarla sarebbe il peggior modo di difendere il servizio pubblico. La gratuità come dogma produrrebbe naturalmente il suo contrario, la tariffazione incontrollata, non suggerita da scelte tecniche,

ma da esigenze amministrative insensibili ai compiti delle biblioteche.¹¹

Sulla base delle osservazioni svolte su attori "pubblici" e "privati" è facilmente identificabile una notevole eterogeneità degli attori del mercato dell'informazione, in termini di identità, di ruoli giocati, di prodotti e di servizi offerti; eterogeneità che determina, molto spesso, una non perfetta corrispondenza tra domanda e offerta d'informazione.

Abbandonata la visione illusoria del mercato considerato come il sistema "ottimo" in cui, prima o poi, *naturaliter* si raggiunge un punto di equilibrio, ci sembra più efficace pensare a un miglioramento, sul breve e sul medio periodo, dei meccanismi di funzionamento del mercato stesso. In particolare è ragionevole attendersi un miglior grado di interazione tra i diversi soggetti presenti e, soprattutto, pensare che i clienti, sempre più numerosi, possano ottenere, dai soggetti privati come da quelli pubblici, migliori forme di trasparenza nelle politiche tariffarie e nella garanzia di qualità dei servizi.

La dimensione professionale

Naturalmente non è possibile parlare del ruolo svolto dall'informazione nella società complessa senza tenere conto delle competenze professionali specifiche degli specialisti. Con il che intendiamo riferirci alle competenze oggi richieste a bibliotecari, documentalisti, "specialisti dell'informazione" di varia tipologia ma anche a figure professionali che una volta non avremmo messo immediatamente in collegamento con le precedenti e che ora siamo "obbligati" a esaminare dalla prospettiva della "convergenza".

L'analisi svolta all'interno della biblioteconomia e delle scienze dell'informazione è certamente prioritaria anche se la centralità della risorsa informazione in diversi fenomeni della vita economico-sociale contemporanea accentua l'interesse per conoscenze e ruolo di questi specialisti anche all'interno di altre discipline.

Come è noto, seguendo la letteratura professionale anglosassone, è ormai da più di un quarto di secolo che le trasformazioni nella professione degli specialisti dell'informazione vengono esaminate con metodo e, contemporaneamente, si elaborano previsioni sugli ulteriori cambiamenti.

Sulla scia di questa scuola, nel corso degli anni si sono mosse anche altre tradizioni, non ultima quella italiana, tanto che, nel suo insieme, oggi biblioteconomia e scienze dell'informazione riescono a produrre, nei più diversi contesti, una visione della professione e delle sue trasformazioni che significativamente enfatizza

za alcune categorie: maggiore consapevolezza del ruolo degli specialisti come gestori di una risorsa strategica; nuove competenze tecniche e manageriali proprie degli specialisti; possibilità che le professioni dell'informazione ricevano un'attenzione e una considerazione diversa dal passato, con tutto quello che ciò implica in termini di riconoscimento sociale ecc.¹²

Queste problematiche sono state efficacemente sintetizzate qualche anno fa da un autore inglese che ha individuato, con nettezza, il “nocciolo della questione”:

More than any other group, publishers, librarians and archivists have seen their profession transformed; whole new professions have come into existence as governments, businesses, industries and institutions have struggled to reposition themselves to deal with the new technologies of information and communication. In those parts of the world where the information revolution has made its greatest impact, the information professionals are becoming a larger and larger part of the workforce as a whole.¹³

E ancora:

The information needs of governments, institutions, businesses and individuals can only be satisfied if they can be matched to the available resources, and those resources then made accessible to the potential users. The quantity and complexity of information, and of the systems and services through which it can be provided, have grown in tandem with the growth of our information needs and our dependence upon effective provision. The information professionals are the intermediaries between information sources, information systems and information users. They might be – perhaps should be – key players in the information society.¹⁴

È da notare come, accanto a questa visione che sottolinea non solo la necessità quanto l'indispensabilità della funzione dell'intermediazione professionale svolta dagli specialisti dell'informazione, altri autori e altre interpretazioni sostengono l'esatto contrario. Tali opinioni, spesso deboli dal punto di vista del metodo di analisi, si riaffacciano ormai da più di vent'anni e ripropongono la stessa tematica: quella della “fine della mediazione”.

Noi riteniamo che le “esagerazioni” di vent'anni fa non



S. Gladky

fossero assolutamente accettabili. Allora la risposta alla domanda sulla fine della mediazione dello specialista era, in molti ambienti, perentoriamente affermativa ma sostanzialmente debole, accompagnata, tra l'altro, da tanto di “profezia” sull'avvento di una non meglio determinata *paperless society*. La valutazione delle trasformazioni indotte dalla tecnologia era ancora troppo simile a visioni fantascientifiche di stampo ottocentesco e tardopositiviste, nel fondo grossolane. Non a caso, più recentemente, qualche autore sta dando una valutazione molto più accurata del fenomeno che viene denominato di “disintermediazione”.¹⁵

Chi però, oggi, ha letto con attenzione il bel libro di Tim Berners-Lee, l'inventore del web, non può non essere rimasto colpito dall'impostazione logica che, all'interno di un sistema quale il CERN di Ginevra all'inizio degli anni Ottanta, conduceva un giovane ricercatore a formulare un metodo e soluzioni tec- ➤



S. Gladky

nologiche per l'accesso all'informazione sostanzialmente *self sustained*.

Berners-Lee ricorda infatti come il punto di partenza della sua esperienza sia stato caratterizzato dalle esigenze di gestire documenti (e le informazioni in essi contenuti) all'interno di un centro di ricerca come il CERN. Ed è significativo come, nello sviluppo del primo applicativo, antenato logico del web, egli abbia dovuto fare i conti con un'utenza estremamente esigente quale quella del CERN, semplice e complessa allo stesso tempo: semplice perché, in molti casi, le domande d'informazioni, pur formulate da utenti molto diversi, erano identiche; complessa perché, in quel tipo di contesto, era quasi impossibile porre agli utenti una qualche forma di standard, procedurale o tecnologico. In definitiva Berners-Lee si avvide che era necessario:

...creare un sistema con regole comuni, accettabili per tutti, cioè il più possibile vicino alla mancanza assoluta di regole.¹⁶

Se pensiamo all'estrema elasticità del web e dei sistemi di *document* o *knowledge management* che gli sono concettualmente e tecnologicamente collegati, vediamo come si estenda la platea delle utenze di questi tipi di strumenti. Notiamo come in molte organizzazioni l'accesso alle informazioni e la gestione delle conoscenze presenti avvenga attraverso questi sistemi. Allora può ben dirsi che, oltre a prefigurare uno stile di "comunicazione" del tutto nuovo¹⁷ con il web e con le soluzioni tecnologiche che, prevedibilmente, lo seguiranno, le ragioni della necessità e dell'importanza della mediazione dello specialista dell'informazione sono, almeno, "insidiate" da suggestioni ed esempi pratici di notevole forza.

Al dilemma necessità dello specialista o disintermediazione non forniamo, dunque, una risposta definitiva: sono ancora da identificare altre possibilità di crescita professionale che determinino un'ulteriore centralità dell'*information manager* da un lato; come, dall'altro lato, sono da esplorare gli sviluppi delle soluzioni tecnologiche e i loro, inevitabili, *draw back*.

È probabilmente preferibile lavorare sull'ipotesi di una crescente importanza dello specialista, verificandola continuamente con quello che lo sviluppo della tecnologia, a volte anche in maniera del tutto casuale, può riservarci.

"Tomorrow never knows"

Quando abbiamo cominciato questo lavoro il nostro punto di partenza era quello di evidenziare alcune particolari problematiche, per fornire spunti metodologici per le analisi che della società dell'informazione si continueranno a fare, in ambito biblioteconomico come in altri contesti disciplinari.

Abbiamo tentato di sottolineare punti chiave e criticità, evitando volontariamente di formulare risposte ad alcuni quesiti di particolare attualità.

In particolare ci sembra che alcune questioni sopravanzino tutte le altre:

- il ruolo dell'informazione nelle moderne democrazie, la sua capacità di assicurare nuove e più soddisfacenti forme di partecipazione il che significa anche di maggiore inclusione sociale;
- la dimensione economica dell'informazione: indiscutibile e, per molti versi, caratteristica delle società post-industriale ma bisognosa di adeguate forme di regolazione;
- le suggestioni che quantità e qualità di informazioni, sviluppo delle tecnologie e, vorremmo dire, cambiamenti "culturali" generano nei confronti della sfera professionale vera e propria, con i diversi cammini che si rendono percorribili.

Da questo punto di vista, rispondendo alla domanda iniziale, le tendenze della società dell'informazione sono identificabili, anche a partire dalle considerazioni avanzate in questa sede, mentre il "domani", quello riteniamo che nessuno possa conoscerlo. ■

Note

¹ Cfr. DANIEL BELL, *The coming of post-industrial society: a venture in social forecasting*. Special anniversary ed. with a new foreword by the author, New York, Basic Books, 1989; JEAN-FRANÇOIS LYOTARD, *La condizione post-moderna*, Milano, Feltrinelli, 1991.

² Cfr. DAVID RIESMAN, *La folla solitaria*, Bologna, Il Mulino, 1956-1999.

³ Cfr. *Information policy in the electronic age*, edited by M. Grieves, London, Bowker-Saur, 1998.

⁴ *Libro bianco su crescita, competitività e occupazione* (Rapporto Delors), 1993; *Recomendations to the european council from the members of the High-Level Group on the Information. Europe and the global information society* (Rapporto del Gruppo Bangemann), 1994.

⁵ *Rapporto sullo sviluppo della società dell'informazione e eEurope 2002*, <http://www.palazzochigi.it/fsi/doc_piano/cap1.htm>, 2000.

⁶ Cfr. STEFANO RODOTÀ, *Tecnopolitica. La democrazia e le nuove tecnologie della comunicazione*, Roma-Bari, Laterza, 1997.

⁷ FERRUCCIO DIOZZI, *Documentazione*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1998.

⁸ *Rapporto sullo sviluppo della società dell'informazione*, cit., p. 5-6.

⁹ MEL COLLIER, *Towards a general theory of the digital library*, ISDL '97, proceedings of the international symposium on research, development and practice in digital libraries, <<http://www.dl.ulis.ac.jp/isdl97/proceedings/collier.html>>, 1997.

¹⁰ R. D. DOCTOR, *Social equity and information technologies: moving toward information democracy*, "Annual Review of Information Science and Technology", 27, 1992, p. 43-96.

¹¹ MARCO CUPELLARO, *La biblioteca vende. Costi e tariffe dei servizi bibliotecari*, Milano, Editrice Bibliografica, 1987.

¹² Cfr. FERRUCCIO DIOZZI, *Il management della biblioteca. Gli obiettivi nella prospettiva del cambiamento*, Milano, Editrice Bibliografica, 1990; GIOVANNI SOLIMINE, *Introduzione allo studio della biblioteconomia. Riflessioni e documenti*, Manziana, Vecchiarelli, 1995; *Bibliotecario nel 2000: come cambia la professione nell'era digitale*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 1999.

¹³ JOHN FEATHER, *The information society. A study of continuity and change*, London, Library Association Publishing, 1994, p. 8.

¹⁴ *Ibid.* p. 133.

¹⁵ CARLA BASILI, *Verso la società dell'informazione. Le professioni dell'informazione fra ricerca d'identità e linee di convergenza*, "Biblioteche oggi", 16, (1998), 7/8, p.50-54.

¹⁶ TIM BARNES-LEE, *L'architettura del nuovo web*, Milano, Feltrinelli, 2001, p. 28.

¹⁷ FRANCO CARLINI, *Lo stile del web. Parole e immagini della comunicazione di rete*, Torino, Einaudi, 1998.