

Il Manifesto su Internet dell'IFLA

Un'opportunità e una sfida da accogliere

di Stefano Gambari e Mauro Guerrini

Premessa

Il recente Manifesto su Internet dell'IFLA considera l'accesso a Internet un servizio essenziale della biblioteca, chiarisce il significato del suo uso nelle biblioteche e nei servizi d'informazione ed esprime gli assunti teorici che definiscono gli obiettivi e i confini del servizio. Questo articolo enuclea i principi espressi nel Manifesto (prima sezione), descrive l'organismo che ha redatto il documento: FAIFE, una *core activity* dell'IFLA diretta a promuovere i diritti della libertà intellettuale nelle e tramite le biblioteche (seconda sezione); infine discute le conseguenze che l'applicazione dei principi del Manifesto comporterebbe sui servizi erogati dalle biblioteche.

Gli indirizzi dei documenti web citati sono stati controllati al luglio 2002.

1. *I principi del Manifesto*
2. *Cos'è IFLA/FAIFE*

Le vignette umoristiche di corredo all'articolo sono tratte dal sito dell'Association pour le développement des documents numériques en bibliothèques, <<http://www.addnb.org>>

3. *Conseguenze dell'applicazione dei principi IFLA nei servizi*
 - 3.1 *Libertà di accesso: accesso libero alla rete versus censura*
 - 3.1.1 *Contenuti violenti e pornografici*
 - 3.1.2 *Accesso totale o selezione dei servizi da erogare?*
 - 3.2 *Gratuità del servizio*
 - 3.3 *Tutela della privacy*
 - 3.4 *Proattività delle biblioteche e dei servizi d'informazione*
 - 3.4.1 *Supporto al "diritto degli utenti*

a ricercare l'informazione che preferiscono"

- 3.4.2 *Assistenza agli utenti*
- 3.4.3 *Fornitura agli utenti di istruzioni all'uso della rete*
- 3.4.4 *Promozione di un "accesso pubblico all'informazione e alla comunicazione di qualità"*
4. *Conclusioni*

1. I principi del Manifesto

Il Manifesto su Internet è stato redatto dall'IFLA/FAIFE, approvato all'Aja dal Governing Board dell'IFLA il 27 marzo 2002, e proclamato dall'IFLA il 1° maggio 2002; da questa data è disponibile sul sito web dell'IFLA nelle lingue ufficiali dell'associazione: francese, inglese, russo, spagnolo e tedesco.¹ Si tratta di un documento molto importante, destinato a divenire una cornice di riferimento per la nostra professione.

I principi espressi nel Manifesto, cui dovranno ispirarsi i servizi di accesso a Internet in biblioteca, sono:

1) la libertà di accesso; la fornitura di un accesso libero, privo di barriere o di censure di tipo ideologico, politico o religioso, e non gravato da ostacoli di tipo economico, in ➤



coerenza con la Dichiarazione universale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite (articolo 19);

2) la gratuità del servizio;

3) la tutela della privacy;

4) la proattività delle biblioteche e dei servizi d'informazione che:

- supportano “il diritto degli utenti a ricercare l'informazione che preferiscono”;

- assistono gli utenti “con le necessarie capacità operative e in un ambiente appropriato in cui usare liberamente e in forma confidenziale le fonti e i servizi informativi”;

- forniscono agli utenti informazioni e risorse che servono per imparare a usare Internet e l'informazione elettronica in modo efficiente e efficace;

- promuovono un accesso pubblico all'informazione e alla comunicazione di qualità.

2. Cos'è IFLA/FAIFE

FAIFE (Free Access to Information and Freedom of Expression)² è una *core activity* dell'IFLA nata il 5 settembre 1997 (risoluzione di Copenhagen) per difendere e promuovere la libertà intellettuale e la missione delle biblioteche in quanto porte “organizzate” di accesso al sistema delle conoscenze e delle idee. I diritti fondamentali dell'uomo al sapere e all'espressione sono due facce della stessa medaglia, e costituiscono le condizioni necessarie della libertà di accesso alle informazioni.³ Nel 1999 l'Executive Board dell'IFLA assume la tutela e la difesa di questi diritti, sanciti dall'articolo 19 della Dichiarazione universale dei Diritti dell'Uomo.⁴ L'articolo 19 recita:

Ogni individuo ha diritto alla libertà di opinione e di espressione incluso il diritto a non essere molestato per la propria opinione e quello di cercare, ricevere e diffondere informazioni e idee tramite ogni mezzo e senza riguardo a frontiere.⁵

FAIFE, articolato in un Committee e in un Office che ne organizza le attività, pubblica ogni due anni un World Report sulla libertà intellettuale e le biblioteche.⁶ Nel corso della recente 68th IFLA General Conference and Council (Glasgow, 18-24 agosto 2002), è stato proclamato un importante manifesto redatto da FAIFE, la Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom. Il sito web di FAIFE, sebbene non aggiornato di recente, presenta una nutrita documentazione e numerosi strumenti di supporto dell'attività: pagine di documenti ufficiali dell'IFLA, elenchi di dichiarazioni sulla libertà intellettuale redatti dalle associazioni bibliotecarie di diverse nazioni, una pagina di link utili, la lista di discussione FAIFE-L, un elenco di notizie, un archivio di immagini e citazioni.

L'azione di IFLA/FAIFE si muove in sintonia con l'attività da tempo promossa dall'Unesco per favorire il rispetto delle garanzie di un accesso universale alla produzione intellettuale dell'uomo e alle risorse documentarie conservate nelle biblioteche.

3. Conseguenze dell'applicazione dei principi IFLA nei servizi

All'interno della comunità bibliotecaria, in un panorama differenziato che registra esempi di uso avanzato della rete, si osservano diversità negli atteggiamenti culturali relativi all'uso del nuovo mezzo di comunicazione, qualche difficoltà nell'interpretare il significato della presenza dei servizi Internet in biblioteca e la loro compatibilità con quelli sinora erogati, e infine numerosi ostacoli nel gestire i problemi che nascono all'interno dei servizi multimediali. Il Manifesto rappresenta il riferimento cui le biblioteche dovranno ispirarsi nella

redazione dei regolamenti relativi ai servizi Internet. Attualmente esiste – anche all'interno di un medesimo paese – un variegato ed eterogeneo insieme di regolamenti che non sempre rispettano i principi formulati dal Manifesto, quale, ad esempio, il criterio della gratuità del servizio.

3.1 Libertà di accesso: accesso libero alla rete versus censura

Il Manifesto su Internet invita le biblioteche e i servizi di informazione a “fornire un accesso privo di ostacoli a Internet”.⁷

3.1.1 Contenuti violenti e pornografici

L'invito riporta in parte alla ribalta, almeno in ambito statunitense, un'antica *vexata quaestio*: quella relativa alla necessità di una censura diretta a impedire, a difesa dell'infanzia, la visualizzazione di contenuti potenzialmente offensivi, specialmente di quelli pornografici; l'impedimento sarebbe attuabile tramite alcuni software dedicati, chiamati anche filtri (p.e., CyberPatrol).⁸ La questione è legata a un nome, CIPA (Children's Internet Protection Act), una legge del 20 aprile 2001 che costituisce il terzo tentativo del Congresso degli Stati Uniti, a partire dal 1996, per risolvere la questione a favore di una protezione dei bambini.⁹ La CIPA pone alle biblioteche restrizioni nell'uso dei finanziamenti resi loro disponibili da alcuni programmi economici, richiedendo come requisito di accesso l'installazione sui pc di programmi-filtro che possano impedire la visualizzazione dei materiali offensivi; la legge avrebbe dovuto entrare in vigore il 1° luglio 2002.¹⁰ Il ricorso in appello dell'ALA e di altri istituti¹¹ è stato di recente fa-

vorevolmente accolto (sentenza del 31 maggio 2002, dopo sette giorni di testimonianze nei mesi di marzo e aprile) invalidando la CIPA che violerebbe i diritti costituzionali sanciti dal Primo Emendamento: il giudizio finale andrà dunque alla Corte Suprema. La Corte d'appello¹² ha prodotto un rapporto di 195 pagine¹³ con numerose testimonianze di impedimenti (*overblock*) nella visualizzazione di siti legittimi circa tematiche di carattere medico e sociale, da parte di quattro programmi-filtro tra i più diffusi; ha raccolto prove anche del caso inverso, quello del mancato funzionamento dei software rispetto a siti di carattere osceno (*underblock*). D'altro canto gli avvocati di parte governativa hanno fatto notare nel dibattito che la percentuale degli errori è molto bassa (1%). La Corte ha invitato le biblioteche a usare alternative meno restrittive rispetto ai filtri: sviluppando politiche sui materiali da visionare, fornendo ai genitori i filtri nel caso di uso dei pc da parte dei bambini, impedendo che i monitor dei pc siano visibili a tutti.

La decisione della Corte fa seguito a (ed è coerente con) uno studio recente e autorevole del National Research Council, *Youth, pornography and the Internet*.¹⁴ La ricerca, durata due anni, indica come la tecnologia possa sviluppare interessanti dispositivi, ma non possa fornire una soluzione completa ai problemi; nessun punto di vista, tecnico, giuridico, economico o educativo basterà da solo a risolverli; è necessario ricorrere a molteplici approcci. Il rapporto non prende una posizione rispetto al CIPA; i filtri sono utili nel ridurre l'esposizione dei minori a materiali inappropriati, ma affidarsi completamente a essi produrrebbe un falso senso di sicurezza:

che i bambini siano protetti mentre in realtà non lo sono. Il rapporto valuta in modo circostanziato le varie soluzioni tecniche proposte, e riconosce che insegnanti e bibliotecari possono svolgere un ruolo importante nell'orientare e consigliare i genitori sul problema della sicurezza in Internet; numerose biblioteche hanno sviluppato raccomandazioni rivolte ai bambini e ai genitori.¹⁵



Secondo John W. Berry, già presidente dell'ALA,

i filtri sono contrari alla missione della biblioteca pubblica, che è quella di fornire a una comunità di individui diversi lo spettro più ampio d'informazione.

L'attuale presidente dell'ALA, Maurice J. Freedman, ha d'altro canto di recente affermato l'importanza strategica di un uso attivo della rete nel perseguire i tradizionali obiettivi della biblioteca, in un'azione concertata di ragazzi, operatori e genitori e imperniata sulla lettura.¹⁶ Direttrici di quest'azione sono: orientamento, alfabetizzazione informativa¹⁷ e uso di Internet come mezzo di comunicazione tra bambini e esperti nei programmi di *reference* e di promozione della lettura.¹⁸

Negli Stati Uniti numerose organizzazioni per la difesa dei diritti civili hanno sostenuto la posizione dell'ALA e verificato l'esistenza di pericoli di censura soprattutto per le biblioteche pubbliche e scolastiche. Hanno affiancato l'ALA, l'American Civil Liberties Union (ACLU),¹⁹ fondata nel 1920 e, in ambito telematico, l'Electronic Frontier Foundation (EFF),²⁰ che nasce nel luglio del 1990 per

difendere i nostri diritti di pensare, di parlare e di condividere le nostre idee, pensieri e bisogni con l'uso delle nuove tecnologie, come Internet e il World Wide Web. EFF è la prima a identificare le minacce ai nostri diritti fondamentali online e a difenderli nell'interesse della libera espressione nell'era digitale.

Sostenere a spada tratta queste campagne può non essere sempre la soluzione vincente per una ricomposizione del dissidio che nasce da incomprensioni e dall'uso distorto dei media, come il caso del "Dr. Laura", ovvero di Laura Schlessinger, ha dimostrato.²¹

Michael Gorman ha dedicato un intero capitolo del suo *Our enduring values*,²² il sesto, alla vicenda e ai problemi che ha sollevato in ambito professionale, sostenendo che i bibliotecari otterranno molto di più con un'azione capillare di convincimento e di dialogo che spieghi le ragioni delle scelte e dei comportamenti adottati in biblioteca.

I sistemi di filtraggio *non funzionano e non funzioneranno mai!* [...] Ogni bibliotecario che abbia un minimo di conoscenza del controllo bibliografico sa che i vocabolari controllati e le classificazioni sono il solo modo per assicurare allo stesso tempo precisione e richiamo. Il solo modo esistente, quindi, per avere sistemi di filtraggio efficienti sarebbe quello di catalogare e di classificare tutte le pagine web! L'ALA si è schierata pubblicamente con- ➤

tro l'uso di filtri, non basandosi su queste motivazioni pratiche ma sul Primo Emendamento, attirandosi le ire di tutti coloro che vorrebbero ergersi a cyber censori. [...] Ritengo che l'ALA non sia stata molto efficace nell'opposizione ai software di filtraggio, anche se non è facile osteggiare quella che è, fondamentalmente, una proposta irrazionale. Piuttosto che affrontare questa battaglia basandosi su motivazioni filosofiche e morali che ci farebbero uscire sempre vincitori in teoria ma perdenti nel concreto, credo che i bibliotecari debbano attuare una duplice strategia. Prima di tutto, è essenziale dimostrare l'inutilità dei filtri: provare l'inefficacia dell'uso di parole chiave è molto facile. [...] Dobbiamo inoltre dare un messaggio più positivo sull'uso del web e della Rete e sulle limitazioni da imporre; dobbiamo coinvolgere i genitori nell'uso che i minori fanno delle biblioteche e fare in modo che i ragazzi leggano più libri. Bisogna assolutamente evitare di disperdere la benevolenza che i bibliotecari e le biblioteche hanno accumulato negli anni, soprattutto in un conflitto nel quale noi rischiamo di essere dipinti come nemici della moralità o puristi arroccati su una torre di avorio, pronti a sacrificare bambini e famiglie [...]. Questa non è una guerra immaginaria senza conseguenze, ma non è nemmeno una guerra tra il bene e il male, tra l'ALA ed i sostenitori dei filtri. L'ALA si com-

porta in questo modo per buoni motivi ed è dalla parte giusta, dal punto di vista filosofico, morale e intellettuale. Alcuni di coloro che sostengono i filtri sono sicuramente incitati da demagoghi e agitatori, ma ve ne sono anche altri che hanno profonde convinzioni religiose, seriamente preoccupati del futuro e della cultura dei loro bambini. Noi dobbiamo raggiungere queste persone e spiegare loro, con le nostre argomentazioni, l'inutilità dei filtri, comunicare la necessità che i genitori siano partecipi nell'uso della biblioteca da parte dei ragazzi e conoscano i possibili usi e il valore della conoscenza. [...] Dobbiamo pensare una strategia efficace e di successo per opporsi ai filtri.

3.1.2 Accesso totale o selezione dei servizi da erogare?

Numerose biblioteche hanno escluso parte dei servizi interattivi della rete, soprattutto quelli di comunicazione (p.e., chat, posta elettronica) o si sono mostrate riluttanti nell'erogarli; alcune biblioteche statunitensi hanno censurato i servizi di posta tramite i filtri. È stata sostenuta la scarsa pertinenza di questi servizi agli obiettivi della biblioteca ("la biblioteca non è un ufficio postale") o è stata giustificata la

restrizione con ragioni prevalentemente di ordine pratico, come l'eccessivo tempo richiesto al personale per spiegare il funzionamento dei servizi di posta e le regole per l'iscrizione, o lo scarso numero delle postazioni disponibili: se vengono occupate per la posta sono rese indisponibili a coloro che *realmente* ricercano le informazioni. D'altra parte, sul fronte degli entusiasti, viene sostenuto che l'accesso alla posta sia una forma d'informazione e che la posta elettronica basata su web (p.e., Yahoo e Hotmail) costituisce un beneficio per il pubblico che non possiede propri pc o una connessione Internet; un'altra notevole e comune attrattiva deriva dalla possibilità di accedere alla posta da qualsiasi pc collegato alla rete. Molti bibliotecari sono soddisfatti nell'offrire e-mail a studenti e viaggiatori stranieri o a cittadini che solo in questo modo possono comunicare con i familiari all'estero e aiutano gli utenti nell'iscrizione e nel periodo d'uso iniziale della casella. Cresce una disposizione favorevole verso i servizi di posta, utilizzati anche per le newsletter della biblioteca, per i solleciti dei prestiti scaduti, o per la ricerca e il prelievo, da parte dell'utente, di articoli di riviste forniti dalla biblioteca; secondo alcuni sondaggi, una larghissima parte delle biblioteche americane – universitarie e pubbliche – consente agli utenti in sede l'uso di caselle di posta basate sul web.²³ Altre biblioteche hanno sottolineato che l'uso della posta elettronica debba "uniformarsi agli obiettivi di Internet in biblioteca" che "è da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte d'informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione".²⁴ Riccardo Ridi ha di recente raccomandato che

nella stesura dei regolamenti per l'uso di Internet da parte del pubblico, si escluda, da una parte la possibilità, da



parte dei bibliotecari, di introdurre qualsiasi sorta di filtro che impedisca l'accesso degli utenti all'intera Internet, e dall'altra la possibilità per gli utenti di utilizzare le postazioni multimediali della biblioteca per usi di Internet di tipo non-documentario (posta elettronica, chat, acquisti online, giochi telematici, iscrizioni agli esami universitari, pubblicazione o scambio di file ecc.).²⁵

Poco più oltre l'autore osserva tuttavia che

strettamente collegato all'organizzazione di momenti formativi di questo tipo [di alfabetizzazione informatica] in biblioteca sarà la predisposizione di postazioni (o addirittura salette riservate) messe a disposizione del pubblico (con la relativa assistenza tecnica) in determinati orari (prenotabili) e con la possibilità di mantenere in memoria quanto prodotto o recuperato dagli utenti stessi, per fornire tutta quella gamma di servizi di tipo mediatico, culturale, educativo e comunicativo che non fanno parte delle funzioni tipiche della biblioteca ma che sempre più spesso appaiono naturalmente contigui ad essi, come ad esempio la posta elettronica, le chat, gli acquisti online, i giochi telematici, le iscrizioni agli esami universitari, la pubblicazione o lo scambio di file, l'elaborazione della tesi di laurea e di altri documenti, la teledidattica, l'autoistruzione ecc.

Il Manifesto su Internet esalta il ruolo delle biblioteche nel fornire un accesso senza censure e distinzioni al materiale documentario, ai testi, alla letteratura di ogni genere e dunque a ogni documento presente su Internet, non discute tuttavia dell'articolazione possibile dei servizi. La funzione documentaria appare prevalere, ma non sembrano escluse altre funzioni collegate alla precedente e tutte quelle relative alla garanzia fondamentale del rispetto dei diritti della libertà intellettuale nelle biblioteche. La comunicazione e l'informazione sono due concetti stretta-



mente correlati: la libertà di ricercare e di ricevere informazioni è collegata alla possibilità da parte di ogni individuo di essere al centro di un tessuto di rapporti sociali che si rafforza nelle relazioni comunicative, comprese quelle virtuali. Si aggiunga che le risorse documentarie remote si presentano in una tipologia estremamente variegata, quasi senza soluzioni di continuità: la distinzione tra letteratura grigia e materiali pubblicati sembra svanire, come quella tra messaggio privato e messaggio pubblico. *Le funzioni comunicative*, se non regolate in biblioteca, possono certo essere di disturbo allo svolgimento delle *funzioni documentarie* (si pensi al dilagare di alcuni fenomeni come l'invio di messaggi SMS) ma se sono opportunamente disegnate ed espresse nelle carte dei servizi rendono la biblioteca un luogo di produzione e di scambio del lavoro intellettuale dell'uomo, arricchendo e favorendo il libero sviluppo della personalità.

La libertà intellettuale è il diritto di ogni individuo a ricercare e a ricevere informazione da tutti i punti di vista senza limitazione. Essa rende possibile il libero accesso a tutte le espressioni delle idee tramite cui possano essere esaminati uno o tutti gli aspetti di un problema, di una causa o di un movimento. La libertà intellettuale include la libertà di sostenere, ricevere e diffondere le idee.²⁶

3.2 Gratuità del servizio

Lo sviluppo e l'aumento degli accessi a Internet nelle biblioteche di ogni tipo assume il significato di accostare e integrare i nuovi servizi accanto a quelli tradizionalmente erogati e di caratterizzarne contenuti e sistemi di accesso; nei paesi a tradizione biblioteconomica e con una rete adeguata di sistemi bibliotecari è stato inoltre sostenuto che fornire un accesso a Internet nelle biblioteche, specie in quelle pubbliche, possa favorire la riduzione del *digital divide*, dell'esclusione o del divario digitale, una delle tante forme che assume la "forbice economica" tra i cosiddetti paesi sviluppati e paesi in via di sviluppo, ovvero tra il Nord e il Sud dei paesi occidentali, e possa contrastare l'"analfabetismo informativo" primario o di ritorno dovuto – nelle aree economicamente favorite – alla scarsa considerazione per l'insegnamento degli elementi principali delle discipline dell'informazione e della documentazione nei curricula scolastici.²⁷ Sapere *come* e *dove* trovare l'informazione, valutarla e usarla realmente non sembrano essere abilità diffuse; le biblioteche, pur accettando le opportunità odierne fornite dalle tecnologie per iniziare a invertire la rotta, possono costituire, realisticamente, solo un granello di sabbia nel deserto. Ross Shimon, segretario generale dell'IFLA, ritiene che

la grandezza della sfida è così considerevole che non dovremmo forse considerare come vi sia bisogno di un tipo di alfabetizzazione informativa equivalente a iniziative quali *Medicins sans frontières* per affrontare una situazione così disperata?²⁸

Se l'obiettivo è favorire i meno abbienti, la gratuità del servizio è una condizione obbligata; le biblioteche dovranno attrezzarsi all'au- ➤

mento inevitabile della domanda, ampliando il numero delle postazioni disponibili e avviando campagne di alfabetizzazione di buon livello qualitativo; esse potranno tariffare i servizi aggiuntivi (p.e., le stampe o l'uso di particolari periferiche). La direttrice da seguire è dunque un'estesa e gratuita connettività alla rete offerta presso istituti scolastici e biblioteche; negli USA le politiche governative tendono a favorirla seguendo la tendenza alla realizzazione delle "autostrade dell'informazione", ma l'efficacia didattica di questa operazione non è stata esente da valutazioni critiche, anche decisamente negative, come quelle avanzate da Clifford Stoll,²⁹ che Bill Gates definisce "l'avvocato del diavolo" di Internet. Stoll contrappone radicalmente la lettura dei libri all'uso del pc, uso considerato fuorviante rispetto agli obiettivi didattici, come deleterio sarebbe l'uso degli audiovisivi e della tv. Egli ritiene che dietro le recenti imposizioni alle biblioteche e alle scuole del collegamento a Internet da parte degli amministratori si celebri un disegno volto a distruggere il libro e le biblioteche, considerate inutili, a favore di un flusso veloce di informazioni economiche, ma di bassa qualità, superficiali e rivolte a un pubblico di "consumatori alla McDonald's". Il libro è

universalmente accessibile, occupa poco spazio, si può leggere senza ausili tecnologici, è portatile. Nel corso di migliaia d'anni il libro ha dimostrato la propria importanza. Ma ai riformatori high-tech delle biblioteche tutto ciò non interessa. Man mano che i bibliotecari vengono fatti fuori, le biblioteche restano abbandonate a se stesse. Le aperture serali si riducono a una o due per settimana. Non si sottoscrivono più abbonamenti a giornali di altre città. Ci si scordano le conferenze di storia. Per trovare un libro non potete più affidarvi a una persona competente, dovete cavarvela da soli con un computer. I nostri tecnologi stanno lavorando per

trasformare le biblioteche in sterili magazzini d'informazione, con computer ogni dove ma neppure un libro.³⁰

La visione di Stoll è drastica, nonostante sia in parte condivisibile, come osserva Raffaele Simone nella postfazione alla traduzione italiana di *High tech heretic*; più articolate e motivate risultano le considerazioni sorte all'interno della comunità professionale bibliotecaria; Michael Gorman, ad esempio, ha più volte criticato le conseguenze negative di una cattiva informatizzazione dei servizi e di un'integrazione superficiale delle risorse digitali in biblioteca; il vincolo reale delle risorse finanziarie disponibili impone la selezione accorta delle risorse elettroniche e dei formati da offrire al pubblico.

3.3 Tutela della privacy

Le biblioteche e i servizi d'informazione devono rispettare la privacy dei loro utenti e accettare che le risorse che usano debbano rimanere confidenziali.

La Dichiarazione dell'IFLA sulle biblioteche e la libertà intellettuale del 1999 recita che

gli utenti delle biblioteche devono avere il diritto alla privacy personale e all'anonimato. I bibliotecari e il resto del personale bibliotecario non devono rivelare a terzi l'identità degli utenti o il contenuto dei materiali da essi utilizzati.

La tutela della privacy riguarda i dati dell'utente e le informazioni relative alle risorse documentarie utilizzate (libri letti, siti visitati). L'analisi dei log file è una delle varie tecniche utilizzate per studiare gli usi della rete; è

in genere possibile, su di un server, la registrazione (*logging*) degli eventi di sistema per la gran parte dei servizi Internet.³¹ L'associazione di questi dati alle registrazioni degli accessi di utenti identificati presso le postazioni permette di conoscere le transazioni compiute. Le informazioni risiedono nella memoria dei computer delle biblioteche e non possono essere fornite a terzi. Naturalmente questo diritto subisce restrizioni considerevoli nei periodi in cui lo Stato applica leggi eccezionali, come negli USA dopo l'11 settembre; il Patriot Act,³² ad esempio, è una legge varata il 26 ottobre 2001 che permette alle forze di polizia e all'FBI – con la semplice motivazione che le notizie sono prelevate per proteggere i cittadini da atti di terrorismo – di acquisire gli elenchi degli iscritti e qualsiasi altra informazione relativa alle persone e ai libri richiesti, nonché di installare sui server software di monitoraggio.

3.4 Proattività delle biblioteche e dei servizi d'informazione

Dal lato dei servizi, nei nuovi spazi della biblioteca ibrida, il rapporto



tra documento, raccolta e utente evolve verso un terreno in parte nuovo: l'integrazione in un unico ambiente fisico dei materiali disponibili su diversi supporti consente all'utente di disporre di strumenti tramite i quali è al centro del sistema informativo, può interagire e comunicare con altri utilizzatori, definire e personalizzare l'accesso alla collezione, elaborare, integrare e produrre nuovi testi.³³ Il Manifesto su Internet interpreta in modo moderno il ruolo che le biblioteche dovranno svolgere sul terreno dell'accesso alle informazioni mediato dalle tecnologie; in particolare sottolinea il ruolo proattivo delle biblioteche, che si avvicinano con interesse e curiosità ai diversificati bisogni degli utenti, per fornir loro sostegno e aiuto e favorirli nell'acquisizione delle conoscenze necessarie alla selezione e all'uso delle molteplici fonti documentarie.³⁴ Le biblioteche sono chiamate a attrezzarsi con strumenti nuovi e soluzioni originali per ideare ambienti d'apprendimento e di formazione adeguati e amichevoli, in cui anticipare i bisogni e cercare le soluzioni alle esigenze del pubblico. L'attuale contesto di un maggiore accesso a Internet ha creato un ambiente nuovo per l'acquisizione e la disseminazione delle informazioni e delle conoscenze, parte delle quali sono divenute accessibili in modo rapido e economico. In questa cornice in costante e rapida evoluzione, le biblioteche possono svolgere un ruolo sempre più importante, sviluppando i dispositivi che consentano un accesso ampio e efficace alle risorse remote,³⁵ e fondando strutture idonee per la loro conservazione.³⁶ Questa favorevole "mirabile congiuntura" tra tecnologie dell'informazione e depositi della memoria può condurre persino numerosi sistemi bibliotecari a impegnarsi in misura significativa sul terreno della rete, realizzando i requisiti tipici

di ogni biblioteca digitale, e assumendo la fisionomia di *content provider* pubblici.

3.4.1 Supporto al "diritto degli utenti a ricercare l'informazione che preferiscono"

Le biblioteche e i servizi d'informazione aiutano gli utenti a cercare le informazioni preferite; garantiscono il rispetto delle preferenze dichiarate dagli utenti per forme e contenuti dei documenti.

Il principio, recepito nei codici deontologici, ribadisce la neutralità del bibliotecario e la sua funzione di garante di un'informazione "completa, obiettiva e imparziale, cioè non condizionata da punti di vista, idee e valori del bibliotecario stesso né da enti politici o economici esterni".³⁷

3.4.2 Assistenza degli utenti

L'assistenza del pubblico viene svolta con la presenza di operatori che facilitano l'accesso libero, la selezione e l'uso delle fonti informative, con l'impiego di

necessary capacità operative e in un ambiente appropriato in cui usare liberamente e in forma confidenziale le fonti e i servizi informativi.

I divieti e le restrizioni d'uso sono minimi, per garantire un clima amichevole. Gli operatori possono osservare i comportamenti del pubblico a una distanza relativa dai monitor, per rispettare la privacy dell'utente e per rispondere contemporaneamente alle richieste di aiuto nel rimuovere ostacoli tecnici, procedurali, linguistici relativi alle interrogazioni e ai formati di visualizzazione dei risultati delle ricerche. Questi ambienti dovrebbero prevedere la presenza di operatori specializzati in più lingue, a garanzia e difesa degli obiettivi del *life long learning*. Le mediateche

potrebbero assumere la connotazione di servizio che caratterizza la *logithèque* francese, dato che l'attività di studio e di ricerca non è dissociabile dalla scrittura, dall'attività di elaborazione dei materiali. Si tratta pertanto di prevedere aree di lavoro in cui utilizzare *hw* e *sw*, periferiche di vario tipo, programmi di *office automation*, di sviluppo pagine web, di grafica. Questi spazi dovrebbero ospitare attività didattiche, laboratori di disegno e scrittura delle pagine web, esplorazioni e ricerche svolte all'interno di progetti di cooperazione con istituti e associazioni.

3.4.3 Fornitura agli utenti di istruzioni all'uso della rete

Le biblioteche forniranno "quelle informazioni e quelle risorse che servono per imparare a usare Internet e l'informazione elettronica in modo efficiente ed efficace": dunque organizzeranno cicli di lezioni su "Internet in biblioteca" e corsi di alfabetizzazione informativa o multimediale.³⁸ L'assunzione di questi impegni è in parte indicata nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche, che individua il compito precipuo della biblioteca a "fornire servizi d'informazione adeguati alle imprese, alle associazioni e ai gruppi di interesse locali", di "agevolare lo sviluppo delle capacità di uso dell'informazione e del calcolatore" e di svolgere "programmi di istruzione degli utenti affinché questi possano trarre vantaggio da tutte le risorse".³⁹

3.4.4 Promozione di un "accesso pubblico all'informazione e alla comunicazione di qualità"

Il Manifesto su Internet indica il principio generale per il quale la biblioteca dovrebbe "in modo proattivo promuovere e facilitare un accesso responsabile all'informazione di qualità in rete per ➤

tutti i loro utenti, compresi i bambini e gli adolescenti". Oggi le biblioteche rendono possibile un accesso mirato alle "collezioni di rete" tramite gateway e portali, selezionano e organizzano le risorse elettroniche remote di qualità, e garantiscono una manutenzione dell'accesso delle risorse descritte a catalogo; il lettore ha spesso la possibilità di utilizzare localizzazioni stabili tramite i servizi di risoluzione (p.e., PURL) e di accedere alla risorsa tramite un link attivo nella descrizione catalografica. Questo significa orientare l'utente verso l'informazione di qualità e fornirgli una rappresentazione corretta di ciò che è pubblicato in rete a fronte di ciò che è disponibile in formato cartaceo o su altri formati. I bibliotecari sono testimoni del disorientamento del pubblico, della sua scarsa conoscenza delle risorse di rete; a essi spetta la responsabilità di orientare nella ricerca e valutazione dei siti, nella scelta delle fonti informative di qualità, e di distogliere il pubblico dalle idee erranee relative alla rete così diffuse in passato. I mass media hanno infatti contribuito a diffondere una certa sopravvalutazione del web, una sua rappresentazione distorta quale deposito perfetto delle conoscenze, luogo ove tutte le informazioni sarebbero per incanto registrate e rese a tutti disponibili.⁴⁰ Con efficacia e sarcasmo Ellen Ullman scrive:

Gli utenti sembrano credere di essere collegati a una grotta del tesoro – tutta la conoscenza dalle origini a oggi, un infinito compendio digitalizzato, una biblioteca di Alessandria elettronica – e che basti solo cercare bene per trovare qualsiasi cosa. Si siedono al computer e cliccano; sconcertati di fronte alla

spazzatura che viene loro incontro cliccano sul tasto "Indietro" e poi ancora "Indietro" e come esploratori nella giungla che ripercorrono a ritroso le proprie tracce, si ritrovano esattamente al punto di partenza.⁴¹

Conclusioni

Nei servizi multimediali le problematiche che derivano dall'estrema differenziazione dei servizi Internet richiedono un costante aggiorna-

traddizione tra la filosofia del *presidio*, dove prevale la garanzia dell'uguale accesso e della disponibilità del servizio a tutta la comunità, e la filosofia dell'*ambiente di apprendimento* che vuole operare nell'ambito delle competenze specializzate per favorire l'erogazione di un *reference* personalizzato e la crescita del "saper fare" della popolazione nel campo dell'informazione (diffusione e crescita dell'*information literacy*). Per raggiungere questi obiettivi è importante che si creino ambienti e modelli di servizio impostati sul concetto di un'elevata comunicazione professionale con il pubblico: lezioni sulla ricerca di informazioni in Internet, formazione, assistenza sul momento. Alcune esperienze di rilevazione degli usi sembrano indicare che, se viene meno l'assistenza, il pubblico dei servizi cambia fisionomia e le postazioni subiscono il monopolio degli "alfabetizzati".⁴² Un'altra importante leva da utilizzare è il sostegno di associazioni nell'organizzazione di momenti di riflessione sull'uso della rete (p.e., cicli di conferenze tematiche) e di attività di promozione dei servizi, anche a carattere ludico (p.e., feste di Internet).⁴³

I servizi Internet in ambiente urbano attraggono, soprattutto nelle biblioteche pubbliche, nuove tipologie di utenti, a causa della preferenza per l'uso nomade del pc (*nomade computing*), ossia per l'utilizzo della connessione in più punti della città, e si traducono in un accesso di nuovi soggetti con bisogni informativi legati al tempo libero, allo sport, al piacere. Applicare le indicazioni del Manifesto su Internet comporta il riconoscimento di questi nuovi soggetti, la valu-



mento delle competenze degli operatori, affinché possano garantire agli utenti l'adeguato supporto previsto dal Manifesto dell'IFLA. Si pensi alla diversità delle procedure richieste per navigare, accedere e scaricare contenuti multimediali con nuovi browser e differenti plug-in, per utilizzare servizi di posta elettronica, chat, bacheche elettroniche, forum, liste di distribuzione, conferenze virtuali. Il servizio dunque vive una con-

tazione di questa utenza come “propria”, implica una predisposizione all’ascolto e al dialogo, e la costruzione di strumenti adeguati di orientamento e di supporto. Questa categoria di utenti (gli “esclusi” o *have not*) appartiene a nicchie sociali o culturali, a strati sociali marginali, e ha diritto, come tutti gli utenti, all’accesso all’informazione che fonda gli interessi di ciascuno: della casalinga, dello studente, del professionista.⁴⁴ Un impegno notevole attende le biblioteche; la sfida non può non essere accettata. ■

Note

¹ Inglese <<http://www.ifla.org/III/misc/im-e.htm>>, francese <<http://www.ifla.org/III/misc/im-f.htm>>, tedesco <<http://www.ifla.org/III/misc/im-g.htm>>, russo <<http://www.ifla.org/III/misc/im-r.pdf>>, spagnolo <<http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>>; cfr. la pagina di annuncio <<http://www.ifla.org/announce.htm#1>>; di recente è stata pubblicata la traduzione in ceco <http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/Bull02_23.htm#ti>. Il Manifesto è stato pubblicato anche su “IFLA Journal”, 28 (2002), 2, p. 81-84. L’AIB sta traducendo il Manifesto in italiano a cura di Maria Teresa Natale; le traduzioni non ufficiali disponibili su web sono consultabili in <<http://www.comune.perugia.it/biblioteca/multimediale/News/manifesto%20ifla.htm>> e in <<http://web.tiscali.it/oristanobiblioteca/b/biblioteca/manifesto%20IFLA.htm>>.

² <<http://www.faiife.dk>>.

³ “L’IFLA crede che il diritto alla conoscenza e la libertà di espressione siano due aspetti dello stesso principio” (Dichiarazione dell’IFLA sulle biblioteche e la libertà intellettuale <http://www.faiife.dk/policy/iflstat/iflstat_it.htm>).

⁴ Il 25 marzo 1999 l’IFLA approva all’Aja il documento *Statement on libraries and intellectual freedom*, Dichiarazione sulle biblioteche e la libertà intellettuale.

⁵ <<http://www.unhchr.ch/udhr/lang/itm.htm>>.

⁶ Del Committee, diretto da Alex Byrne, fanno parte i diciotto membri nominati dalle associazioni bibliotecarie dei vari paesi; l’Italia non è rappresentata. L’Office, con sede a Copenhagen, è diretto da Susanne Seidelin e finanziato dalla Danish Library Community, dalla città di Copenhagen e dal governo danese.

⁷ La Dichiarazione dell’IFLA sulle biblioteche e la libertà intellettuale promuove un “accesso disinibito all’informazione e alla libertà di espressione”; anche ACRL (Association of College and Research Libraries) sostiene principi analoghi a quelli del Manifesto IFLA; cfr. *Intellectual freedom principles for academic libraries: third draft*, “College & research libraries news”, June 1999, p. 470.

⁸ Sul tema della censura vedi i numerosi articoli di Carlo Revelli comparsi nella rubrica “Osservatorio internazionale” di questa rivista; cfr. inoltre CARLO REVELLI, *Libertà e limitazioni: filtri e censura per tutti, per alcuni, per nessuno?*, “Biblioteche oggi”, 19 (2001), 7, p. 54-59; LUCA FERRIERI, *Servizi multimediali in una biblioteca pubblica di base: l’esperienza di Cologno Monzese*, “Bollettino AIB”, 38, (1998), 4, p. 450-451; NORMAN ODER, *La battaglia più difficile della signora Krug? I bibliotecari americani tra difesa della libertà di accesso a Internet e interrogativi sull’uso della rete da parte dei ragazzi*, “Sfogliolibro”, apr. 1998, p. 18-22 [seguono: *I filtri e le loro contraddizioni*, p. 23-24; ANTONELLA AGNOLI, *Una legge per Internet*, p. 24]; *Internet in biblioteca: autorizzazioni, censura, galateo. Aspetti legali e organizzativi della rete: resoconto della tavola rotonda*, a cura di Maurizio Di Girolamo, 28 mar. 1999, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/lom/re990123.htm>>, anche in “AIB notizie”, 11 (1999), 4, p. 8-11; STEFANIA MANZI, *Internet in biblioteca: problemi di accesso, di tariffe e di censura*, “AIB notizie”, 10 (1998), 5, p. 13-15. Secondo le *Linee guida del Consiglio d’Europa/Eblida per la legislazione e le politiche in materia di biblioteche in Europa (3.3)* le biblioteche dovrebbero “non consentire scientemente l’accesso a materiale su Internet che sia illegale sul territorio di accesso; riguardo ad altri materiali è facoltà degli utenti determinare a quale informazione vogliono accedere”.

⁹ Il primo tentativo fu il Communications Decency Act (CDA), il secondo il Child Online Protection Act (COPA); vedi anche JOHN SCHWARTZ, *The librarian’s web dilemma*, “The New York times”, June 20, 2002; per le altre proposte di legge cfr. “School library journal”, Apr. 1999, p. 12, 27.

¹⁰ Cfr. <<http://www.ala.org/cipa>>. Anche NCIPA (Neighborhood Internet Protection Act) pone alle biblioteche le medesime restrizioni. I programmi economici sono Library Service and Technology Act, il titolo III dell’Elementary and Secondary Education Act e il programma E-rate (legge 106-554).
¹¹ Oltre all’ALA, hanno proposto il ricorso l’ACLU, le biblioteche pubbliche di Multnomah County (Oregon), alcune associazioni e singoli utenti; vedi l’American Library Association’s Office for Intellectual Freedom, diretto da Judith F. Krug, <<http://www.ala.org/alaorg/oif/>>.

¹² La Corte d’appello era composta da tre giudici, John P. Fullam, Harvey Bartle III e Edward R. Becker (presidente).

¹³ <<http://www.paed.uscourts.gov/documents/opinions/02D0415P.HTM>>.

¹⁴ Il rapporto, pubblicato il 2 maggio 2002 e disponibile in <<http://books.nap.edu/books/0309082749/html/>> fu commissionato dal Congresso come parte del Protection of Children from Sexual Predators Act del 1998.

¹⁵ Cfr. *ALA resources for parents, teens and kids*, <<http://www.ala.org/parents/>>; *The librarian’s guide to cyberspace for parents & kids*, <<http://www.ala.org/parentspage/greatsites/guide.html>> e in Italia, le raccomandazioni delle biblioteche trentine <http://www.provincia.tn.it/cultura/05-3-Raccomandazioni_adulti.htm>, <http://www.provincia.tn.it/cultura/05-4-Raccomandazioni_minori.htm>, le raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori <http://www.comune.roma.it/cultura/biblioteche/raccomandazioni_adulti.htm> dell’Istituzione biblioteche del Comune di Roma, con alcuni consigli per la navigazione sicura a uso dei ragazzi, <http://www.comune.roma.it/cultura/biblioteche/raccomandazioni_minori.htm> e i documenti simili pubblicati da numerose biblioteche e sistemi bibliotecari. Rispetto ai contenuti potenzialmente offensivi o ai servizi ➤

esclusi dal regolamento perché non conformi alle finalità della biblioteca, la "linea d'azione dovrà essere ispirata a strategie di incoraggiamento/dissuasione, principalmente imperniata intorno alle scelte di assistenza", REGIONE LOMBARDIA, *Raccomandazioni per la realizzazione di servizi multimedia nella biblioteca pubblica*, Milano, Regione Lombardia, Beni librari, biblioteche e sistemi documentari, 2002, p. 28; testo redatto da Luca Ferrieri.

¹⁶ *Getting kids connected to the library*, New York, 26 giugno 2002, "CBSNews", <<http://www.cbsnews.com/stories/2002/06/25/earlyshow/living/parenting/main513406.shtml>>.

¹⁷ Cfr. la distinzione tra alfabetizzazione informatica e alfabetizzazione informativa in RICCARDO RIDI, *Internet no limits?*, "Bibliotime", 4 (2001), 3, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/ridi.htm>>.

¹⁸ Cfr. *KidsConnect* (ALA) e *Summer quest* (Washington, D.C., Public Library).

¹⁹ <<http://www.aclu.org/>>. All'associazione aderiscono oggi 300.000 membri; cfr. la pagina web che raccoglie documentazione e testimonianze relative alla vertenza: <<http://www.aclu.org/features/f032001a.html>>. L'ACLU ha recentemente diffuso un rapporto, *No competition: how monopoly control of the broadband Internet threatens free speech*, <<http://www.aclu.org/issues/cyber/NoCompetition.pdf>> in cui espone i rischi di perdita dei diritti di libera espressione con il monopolio delle connessioni via cavo.

²⁰ Cfr. <<http://www.eff.org/>>; la EFF ha sede a San Francisco, California.

²¹ Laura Schlessinger è la conduttrice di un famoso talk show radiofonico, con indici di ascolto elevatissimi, tramite il quale conduce campagne conservatrici di moralizzazione dei costumi della società americana; in una di esse ha definito gli omosessuali "errori biologici"; articolista, responsabile della rivista "Dr. Laura Perspective", è scrittrice di libri di successo (nove a partire dal 1994); il suo sito <<http://www.drlaura.com/>>, impostato sui criteri di un efficiente marketing, presenta una sezione per gli acquisti, e permette il riascolto delle puntate radiofoniche, a pagamento! Nella primavera del 1999 Schlessinger ha criticato l'American Library Association per un link esi-

stente nel sito dell'ALA in direzione della pagina web, *Go ask Alice*, "gestita da quei famosi pornografi della Columbia University" come ironicamente commenta Michael Gorman in *Our enduring values: librarianship in 21st century*; la conduttrice radiofonica ha inoltre attaccato l'ALA per il rifiuto di installare software di filtro nei pc delle biblioteche. Schlessinger iniziò a condurre anche un talk show televisivo che scatenò una forte reazione in larga parte dell'opinione pubblica. L'opposizione si catalizzò intorno al sito web *Stop dr. Laura: a coalition against hate*, <<http://www.stopdrlaura.com/falshintro.html>> che ha registrato 50 milioni di hit e 3 milioni di visitatori nei dieci mesi successivi alla data di creazione, 1° marzo 2000. In seguito al montare della protesta e ai possibili effetti boomerang, 170 case produttrici ritirarono la pubblicità dalla trasmissione televisiva. "Dr. Laura" dovette sospendere il programma il 30 marzo 2001, a un anno dal suo inizio. La campagna di boicottaggio, una delle più importanti condotte tramite Internet, ha vinto il Golden dot award for civic excellence in online issue advocacy della Graduate School of Political Management della George Washington University, il 20 maggio 2002; terminata la campagna, il sito svolge funzioni di archivio e costituisce un'interessante testimonianza storica.

²² MICHAEL GORMAN, *Our enduring values: librarianship in 21st century*, Chicago and London, American Library Association, 2000. La traduzione di Agnese Galeffi *I nostri valori. La biblioteconomia nel XXI secolo*, a cura e con presentazione di Mauro Guerrini e con postfazione di Alberto Petrucciani, è in corso di pubblicazione presso la casa editrice Forum di Udine e per le edizioni AIB. Le citazioni si riferiscono alle p. 113-116 di *Our enduring values*.

²³ KAREN G. SCHNEIDER, *Internet librarian: you've got mail*, "American libraries online, the magazine of the American Library Association", June/July 1999. Schneider è autrice di *A practical guide to Internet filters*, Neal-Schuman, 1997.

²⁴ Cfr. Regolamento-tipo del servizio Internet nelle biblioteche trentine

<http://www.provincia.tn.it/cultura/05-1-Regolamento_Internet.htm>, che è servito come riferimento per i regolamenti di numerose biblioteche italiane.

²⁵ RICCARDO RIDI, *Internet no limits?*, cit.

²⁶ Cfr. l'attività dell'Office for Intellectual Freedom dell'ALA e il documento ALA, *Intellectual freedom and censorship Q & A*, <<http://www.ala.org/alaorg/oif/intellectualfreedomandcensorship.html>>.

²⁷ L'interesse dei governi e delle organizzazioni internazionali per la "frattura digitale" si manifesta in varie occasioni. Durante il G8 di Okinawa del luglio 2000 viene istituita la Digital Opportunity Task Force <<http://www.dotforce.org>> per elaborare linee di intervento, nel marzo 2001 viene creata all'interno dell'ONU la ICT Task Force <<http://www.unicttaskforce.org/>> e durante il G8 di Genova del luglio 2001 viene stipulato il Genoa Action Plan redatto dalla Dot Force <<http://www.esteri.it/archivi/documenti/do200701a.htm>>; cfr. <<http://www.digitaldividenetwork.org>>, <<http://www.digital-divide.it/>>, il recente rapporto *A nation online: how Americans are expanding their use of the Internet*, Washington, D.C. February 2002 <<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/index.html>> e, per le ricerche sull'esclusione digitale in Italia, BRUNELLA LONGO, *I servizi di reference nell'era dell'accesso*, "Biblioteche oggi" 19 (2001), 3, p. 43-44; l'autrice osserva che in Italia "quasi le biblioteche avessero la missione di far pagare un tanto all'ora l'accesso a Internet, la questione sul come e a quanto tariffare il servizio ha preso il sopravvento sulla ricerca di altre ipotesi di gestione e copertura dei costi" (p. 49); cfr. le note 24 e 25 relative ai primi regolamenti italiani.

²⁸ Cfr. ROSS SHIMMON, *From digital divide to digital opportunity*, <http://www.unesco.org/webworld/points_of_views/shimmon.shtml>.

²⁹ CLIFFORD STOLL, *Confessioni di un eretico high-tech*, Milano, Garzanti, 2001; cfr. soprattutto il capitolo 16, *Biblioteche online?* Il titolo originale del pamphlet, pubblicato nel 1999 da Doubleday, è *High tech heretic: why computers don't belong in the classroom & other reflections by a com-* ➤

puter contrarian. Stoll sviluppa, secondo Keith R. Krueger ("Education week", 15.3.2000), gli argomenti esposti in precedenza da TODD OPPENHEIMER in *The computer delusion*, "Atlantic Monthly", July 1997, raccogliendo numerosi esempi del cattivo uso dell'informatica.

³⁰ CLIFFORD STOLL, *cit.* p. 133.

³¹ Cfr. RUTH A. PALMQUIST – KYUNG-SUN KIM, *Modeling the users of information systems: some theories and methods*, in *Electronic resources: use and user behavior*, Hemalata Iyer editor, New York, London, The Haworth Press, 1988.

³² *Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism Act of 2001*. Un'ampia documentazione sulle azioni censorie del governo in applicazione del Patriot Act sono documentate sul sito della Electronic Frontier Foundation; cfr. *Chilling effects of anti-terrorism. "National Security" toll on freedom of expression*. Sono catalogati i siti web non governativi chiusi (dagli ISP, dai proprietari, dal governo), come i siti governativi chiusi, i licenziamenti o le dimissioni collegate a eventi di carattere censorio.

³³ Cfr. STEFANO GAMBARI – MAURO GUERRINI, *Definire e catalogare le risorse elettroniche. Un'introduzione a ISBD(ER), AACR2 e metadati*, saggio introduttivo di Paul Gabriele Weston, Milano, Editrice Bibliografica, 2002, p. 47.

³⁴ "Il comportamento *on demand* si ha quando il sistema generalmente 'reagisce', eseguendo operazioni solo quando vengono esplicitamente richieste dall'utente. Al contrario un comportamento proattivo presuppone un sistema 'attivo', che esegua autonomamente verifiche e valutazioni sui processi in corso per reagire ai cambiamenti esterni con le azioni previste, anche senza che l'utente debba intervenire per scatenare le reazioni del sistema" (documento *GEDOC 2 Linee guida alla realizzazione dei sistemi di protocollo informatico e gestione dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni*, in <<http://www.aipa.it>>).

³⁵ Oltre allo sviluppo di Virtual Reference Desk (VRD) delle risorse Internet, le biblioteche sono attive in alcuni progetti di cooperazione nella descrizione catalografica delle risorse

elettroniche ad accesso remoto (RER), come, ad esempio, CORC (The Cooperative Online Resource Catalog Project), <<http://www.oclc.org/corc/>>. Anche l'Unesco ha di recente sviluppato alcuni portali per il mondo delle biblioteche; cfr. <http://www.unesco.org/webworld/portal_bib/index.shtml> e <http://www.unesco.org/webworld/portal_archives/pages/index.shtml>, mentre la Library of Congress, da decenni pioniera in importanti progetti di digitalizzazione delle proprie raccolte, ha creato un VRD di siti web e di recente Portals to the world, un portale di accesso a contenuti di qualità relativi alle diverse nazioni; cfr. <<http://www.loc.gov/rr/international/portals.html>>.

³⁶ Cfr., ad esempio, i progetti PANDORA, Preserving and Accessing Networked Documentary Resources of Australia, <<http://pandora.nla.gov.au/pandora/>>, KULTURARW3 <<http://kulturarw3.kb.se/html/kulturarw3.eng.html>>, The Internet Archive <<http://www.archive.org>>.

³⁷ AIB, *Codice deontologico del bibliotecario: principi fondamentali*, 1.2.

³⁸ "L'alfabetizzazione multimediale è propriamente formazione del multialfabeta, ossia educazione di un individuo capace di conoscere e di usare alternativamente tutti i diversi alfabeti della comunicazione", REGIONE LOMBARDIA, *Raccomandazioni per la realizzazione di servizi multimediali nella biblioteca pubblica*, *cit.*, p. 41.

³⁹ <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>>.

⁴⁰ Il concetto di *vaporware* è stato discusso da VITTORIO ZAMBARDINO in *Internet, avviso ai naviganti*, Roma, Donzelli, 1995.

⁴¹ ELLEN ULLMAN, *Close to the machine: technophilia and its discontents. A memoir*, San Francisco, City Lights Books, 1997, citato in Clifford Stoll, *Confessioni di un eretico high-tech*, *cit.*

⁴² Cfr. GUY HEDON, *L'évolution des utilisateurs d'Internet à la bibliothèque de Grand Place à Grenoble*, "Bulletin des bibliothèques de France" (1999), 5, p. 40, <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-5/06_hedon.pdf>.

⁴³ Emblematica l'azione svolta dall'Association pour le développement des documents numériques en bibliothèques, <<http://www.addnb.org>>. Iniziative simili "tese a promuove

vere nuove forme di partecipazione alla vita culturale e alla cittadinanza digitale" sono state sviluppate, in collegamento con la scuola di base, a Settimo Torinese (Biblioteca multimediale). Il sito <<http://www.trovarsintrete.org>> documenta le attività e i progetti in corso, quali "Scrittura mutante" e "Multimedialità e lettura".

⁴⁴ Presso la Sala multimediale della Biblioteca Marconi di Roma, ad esempio, accanto alle richieste "corrette" di *quick reference* e di informazione bibliografica o fattuale (alla cui categoria sono anche ascrivibili le richieste di un eremita anacoreta sceso dai monti Lucretili in bicicletta per raccogliere su web informazioni per il suo libro sulle piante officinali!) si sono registrate le richieste "anomale" di nuovi soggetti. Eccone un breve campionario: l'ideatore di campagne basate sulle liste di distribuzione "Un lenzuolo bianco contro la guerra in Kosovo" e "Contro il fenomeno del mobbing"; un veterinario egiziano che frequenta la mediateca per comunicare con la famiglia rimasta in Egitto; un giovane peruviano che ascolta solo musica *gothic metal*; un soggetto che si ritiene una reincarnazione del mago Franz Bardon; una ragazza che si dichiara vecchia amica di Anna Oxa, alla ricerca delle date e dei luoghi delle sue tournées per ritrovarla; una giovane che disperatamente tenta di scrivere a Dario Argento ma non sa usare la tastiera; un padre fisico e suo figlio, provenienti dal Nicaragua: lui ha avuto la possibilità di un incarico di insegnamento a Bairaki (Fuji) e ricerca informazioni sulla locale università, insieme progettano discese di un fiume in Sudamerica con le canoe ripiegabili <<http://www.klepper.com>>. Gli *have not* che utilizzano la connessione Internet nelle biblioteche pubbliche sono anche i disoccupati; come è noto, uno degli usi di questi servizi è la "semplice" ricerca del lavoro e la spedizione di un curriculum in allegato al messaggio di posta elettronica. Per questa utenza è utile una documentazione preparata in anticipo o personalizzata al momento, riprodotta in fotocopia secondo le esigenze specifiche (p.e., siti per la ricerca del lavoro, istruzioni d'uso, manuali).