

## Informare: come, di più, di meno?

Se c'è un punto che consenta l'accordo sul significato del termine "informazione", questo è in negativo, ossia l'impossibilità di definirlo con sicurezza. David Bawden (*The shifting terminologies of information*, "Aslib Proceedings", March 2001, p. 93-98) lo ritiene il termine più *over-used*, ed anche mal compreso, inserito nella successione "dati – informazione – conoscenza – sapienza" oppure parte di espressioni composte come *information technology*, *information literacy*, *information management*, usate in alternativa a espressioni a volte sinonimiche o quasi sinonimiche, come osserva ancora in *Information and digital literacies: a review of concepts* ("Journal of Documentation", March 2001, p. 218-259), quali *information literacy*, *computer literacy*, *library literacy*, *media literacy*, *network literacy*, *digital literacy*. Maurizio Vivarelli conferma l'"amplissimo ambito d'uso" di un termine che presuppone il dato in un processo cognitivo, dove la valutazione ai fini decisionali rientra nell'ambito della conoscenza, in una successione logica analoga a quella considerata da Bawden (*Alcune considerazioni sugli usi del termine "informazione"*, "Culture del testo e del documento", 15, 2004, p.19-65).

Nella considerazione generica delle informazioni come notizie ricavate dall'esterno, Andrew K. Shenton e Pat Dixon notano che i giovani le ricevono molto di

frequente dagli adulti e di solito non si preoccupano di verificarle: di qui la convenienza di un controllo al quale converrà istruirli fin da bambini, con un'educazione alla ricerca che coinvolga, con i genitori, gli insegnanti e i bibliotecari (*Youngsters' use of other people as an information-seeking method*, "Journal of Librarianship and Information Science", Dec. 2003, p. 219-233). Da questa considerazione di carattere più ampio si avviano i temi limitati all'attività nella biblioteca, che riguarda la metodologia della ricerca sia nel suo aspetto strumentale che in quello valutativo, consistente nell'apprendere come giungere all'informazione e come saper scegliere tra le notizie recuperate. Da un'inchiesta sul comportamento dei lettori risultano casi frequenti di ricorso al *serendipity browsing*, allo scorrimento casuale nella scaffalatura, come quel lettore che cercando informazioni sulla polenta aveva trovato "un libro sulla cucina italiana con delle ricette sulla polenta" (Amanda Spink, *Multitasking information behavior and information task switching: an exploratory study*, "Journal of Documentation", 2004, 4, p. 336-351). Gilles Deschatelets nell'editoriale *De l'arbre qui marche au Principe de Lucifer* ("Documentation et bibliothèques", oct./déc. 2004, p. 263-264) nel notare come con il variare delle situazioni il "pensiero ecologico" suggerisce modificazioni al comportamento della ricer-

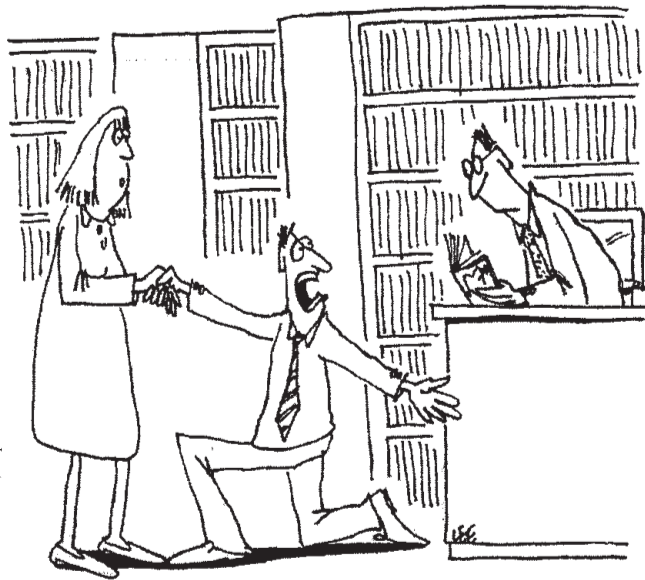
ca ricorda che Mitchel Resnick (*Thinking like a tree*, <<http://llk.media.mit.edu/projects/eThinking/tree.html>>) cita un albero della Costa Rica che si sposta lentamente alla ricerca del terreno più conveniente al proprio nutrimento, mentre Howard Bloom (*Le principe de Lucifer; Tome 2. Le cerveau global*, Paris, Le jardin des livres, 2003) considera la distribuzione dell'informazione come espressione di un cervello unico, superiore, globale.

Sulle funzioni della biblioteca nel fornire informazioni al pubblico, un gruppo di lavoro della RUSA (Reference and User Services Association), una divisione dell'American Library Association, ha fissato una serie di linee guida che definiscono le competenze e le responsabilità degli addetti alle informazioni (*RUSA task force on professional competencies. Professional competencies for reference and user services librarians*, "Reference and User Services Quarterly", Summer 2003, p. 290-295). Il programma è stato presentato nel 2002 al congresso dell'ALA con cinque documenti, pubblicati in "Reference Services Review" (*Special section on "the future of reference"*, 2003, 1). Nel primo di essi David Tyckoson (*On the desirability of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service*, p. 12-16) conferma la validità delle antiche esigenze in un processo in evoluzione, facendo riferimento ai quattro punti fissati da Samuel S. Green nel lontano 1876 in un articolo dal titolo significativo, *Personal relations between librarians and readers* ("Library Journal",

p. 74-81): istruire il lettore sul funzionamento della biblioteca, assisterlo nelle sue richieste, aiutarlo a selezionare e promuovere la biblioteca nella comunità. E, continua Tyckoson, "sebbene sia passato più di un secolo, queste quattro funzioni permangono oggi al centro del servizio di informazione". Considerazioni di validità generale, pur se i riferimenti specifici dell'articolo riguardano l'università. Anche James Rettig nel rinnovare la citazione di Green (ma non vi mancano neppure riferimenti a Ranganathan e a Vannevar Bush) conferma l'importanza essenziale del servizio di informazione (*Technology, cluelessness, anthropology, and the Memex: the future of academic reference service*, p. 17-21). Nell'editoriale dello stesso numero Ilene F. Rockman (*Thinking deeply about the future*, p. 7-8) avverte il rischio per le biblioteche di "diventare troppo insular", con l'aspettare gli utenti anziché integrarsi nell'ambiente, anch'essa con riferimento particolare all'ambiente universitario. In effetti non si tratta che dell'essenzializzazione di un rischio generale, in quanto la tendenza a considerare l'attività della biblioteca come isolata dal proprio ambiente e dalle attività delle altre istituzioni sociali è riconosciuta con frequenza sempre maggiore come un atteggiamento negativo che occorre superare. L'interattività, sostiene Rockman, aiuta i lettori nella ricerca e fa guadagnare tempo, e "il ruolo sempre più confuso dell'Internet accentua il ruolo valido che noi esercitiamo nel selezionare le informazioni, nell'organizzare e nell'insegnare": via dunque dal banco delle informazio-

ni per sedersi accanto allo studente in difficoltà con il computer. Tutto vero, ma la cultura dell'informazione è ben precedente all'era del computer e l'aiuto fattivo al lettore in difficoltà non si limitava (o non si sarebbe dovuto limitare) a un colloquio tra il lettore e il bibliotecario, divisi dal banco delle informazioni. Né il bibliotecario dovrà intervenire sulla validità e sulle ragioni delle richieste di informazione. Will Manley, la cui spiritosa rubrica chiude ogni numero di "American Libraries", ricorda l'insegnamento del suo professore di non giudicare mai la richiesta di un lettore, né di domandargli perché la fa: consiglio che aveva avuto occasione di applicare quando gli era stata richiesta con urgenza una poesia d'amore (*Love reigns at the reference desk*, Sept. 2005, p. 104).

Certo, l'ambito delle informazioni si è esteso dapprima con le richieste telefoniche e poi con l'intervento della rete, temi che sono compresi nel manuale di Catherine Sheldrick Ross, Kirsti Nilsen e Patricia Dewdney (*Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*, New York, Neal-Schuman, 2002), recensito da Elaine Gass Hirsch in "Reference and User Services Quarterly" (Spring 2003, p. 270-271). L'estensione del servizio di informazioni ha trovato applicazioni che non solo ne allargano il raggio, ma modificano anche profondamente la sua struttura tradizionale. La biblioteca municipale di Lione ad esempio il 29 marzo 2004 ha dato avvio al *Guichet du savoir*, un servizio di informazioni a distanza interrogabile sul sito della biblioteca o su un



"American Libraries", september 2005

**"Hurry up already! I need a love poem!"**

sito proprio ([www.guichet-dusavoir.org](http://www.guichet-dusavoir.org)), al quale si possono rivolgere domande su qualunque argomento, con la previsione di risposta entro 72 ore. Il servizio offre anche un chat il mercoledì e il sabato, dalle 13 alle 18 (Laurence Santantonios, *Lyon à l'heure de demain*, *Livres hebdo*, 557, 14.5.2004, p. 62-63). L'organizzazione della biblioteca e il comportamento degli utenti hanno subito trasformazioni essenziali anche per quanto riguarda il servizio di informazione, ed a questo proposito ricordiamo due contributi di Myoung C. Wilson e di Ross Atkinson. Il primo (*Evolution or entropy? Changing reference/user culture and the future of reference librarians*, "Reference and User Services Quarterly", Summer 2000, p. 387-390) nota come il servizio di informazione non possa limitarsi a introdurre nuovi strumenti senza adattarsi al mutato comportamento del pubblico, che si abitua all'informazione elettronica diretta senza passare più at-

traverso il banco, la cui importanza centrale è stata messa in dubbio negli ultimi anni. Di qui la necessità che il bibliotecario intervenga come guida all'uso delle attrezzature elettroniche, sul quale dovrà acquisire nuove capacità. Il secondo contributo (*Contingency and contradiction: the place(s) of the library at the dawn of the new millennium*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2001, 1, p. 3-11) considera la necessità di creare il bisogno di informazioni, in concorrenza con altre iniziative. Continuità e cambiamenti nel passaggio dal tradizionale al digitale dunque, come evidenzia Joseph Janes (*Introduction to reference work in the digital age*, New York, Neal-Schuman, 2003; cfr. la recensione di Elizabeth Yakel, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2005, 11, p. 1237-1238), dove può scomparire il contatto fisico tra il bibliotecario e l'utente, ma non scompare

la necessità del servizio, mentre al tempo stesso aumenta la gamma delle richieste. Secondo molti le alternative disponibili attenuano il fabbisogno di personale. Nel quarto secolo un autore anonimo scriveva che una macchina da guerra "quanto meno ha bisogno del servizio di uomini per il suo armamento, tanto più è potente per la forza del congegno; infatti essa fornisce da sola, grazie all'ingegnosità della tecnica, tutte quelle risorse che in essa avrebbe potuto garantire un personale più numeroso" (*Le cose della guerra*, a cura di Andrea Giardina, 3. ed. Milano, Fondazione Lorenzo Valla, Arnoldo Mondadori, 2001, p. 35). Ma la presenza di bibliotecari esperti è pur sempre necessaria, perché l'intermediazione umana è comunque insostituibile (Rolph Hapel, Volker Pirsich, Thierry Giappiconi, *Les services Internet des bibliothèques. Une étude du "réseau international des bibliothèques publiques" de la Fondation Bertelsmann*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2001, 3, p. 4-12; il rapporto è consultabile in <[www.bertelsmann-stiftung.de/INOEB](http://www.bertelsmann-stiftung.de/INOEB)>). Né si trascuri quanto sostiene il rapporto su *The people's network*, del quale tratteremo più avanti: "Quasi sempre l'introduzione di nuova tecnologia comporta una riduzione del personale. Per un servizio efficace occorrerebbe più personale: bibliotecari per aiutare e per addestrare nell'uso, e tecnici nel caso di guasti alle attrezzature".

Un argomento trattato in modo particolare riguarda la ricerca in ambiente universitario, con la difficoltà di riconoscere le informazioni

di qualità. Così Deborah J. Grimes e Carl H. Boening (*Worries with the Web: a look at student use of Web resources*, "College and Research Libraries", Jan. 2001, p. 11-23), che avvertono come gli studenti universitari abbiano difficoltà a riconoscere la qualità delle informazioni ottenute. Gli istruttori si aspettano molto di più, ma è una situazione diffusa. L'utilizzazione della rete è comunque in forte aumento, mentre la consultazione del materiale cartaceo diminuisce, come nota Kathleen Bauer poco dopo (*Indexes as tools of measuring usage of print and electronic resources*, p. 36-42). In un numero successivo della stessa rivista il problema è considerato da un punto di vista diverso. Secondo Susan Davis Herring (*Faculty acceptance of the World Wide Web for student research*, May 2001, p. 251-258) gli studenti usano molto la rete per i loro compiti, il che di solito è bene accolto dai docenti, ma la qualità e l'affidabilità delle informazioni ottenute è messa in dubbio proprio per la difficoltà che hanno gli studenti nel valutare le informazioni. L'autrice insiste sull'istruzione e sostiene che i bibliotecari dovrebbero collaborare con i docenti per individuare i siti più appropriati: "Si può considerare questo tipo di servizio come un'estensione del lavoro tradizionale di sviluppo delle raccolte, che prende in considerazione sia le necessità del curriculum che le difficoltà particolari che gli studenti e gli insegnanti devono affrontare per stabilire il valore e la qualità dell'informazione in rete". Senza contare che la rete è necessaria ma non sufficiente, poiché si deve considerare anche il mate-

riale a stampa. Già in precedenza Rob Withers e Jane F. Sharpe (*Incorporating Internet resources into bibliographic instruction*, "College and Research Libraries News", Feb. 1999, p. 75-76) avevano avvertito come non fosse semplice districarsi tra la massa di informazioni molte delle quali cattive, con la conseguenza di perdere molto tempo, mentre conoscere i bisogni degli studenti aiuta a riconoscere quanto sia utile alla ricerca. Secondo Ziming Liu e Xiaobin Huang (*Evaluating the credibility of scholarly information on the Web: a cross cultural study*, "The International Information and Library Science", June 2005, p. 99-106) nel primo biennio gli studenti tendono a fidarsi del nome dell'autore o della sua affiliazione, mentre negli anni successivi si valuta meglio la qualità. Anche un'inchiesta tra gli studenti cinesi ha confermato la difficoltà della valutazione nella gran massa di informazioni: "la percezione della credibilità è condizionata profondamente ed influenzata pesantemente dai contesti sociali e culturali".

Le preoccupazioni per gli studenti universitari non cancellano come si è detto l'esigenza più generale della selezione entro un eccesso di informazioni che si presentano indiscriminatamente, tra le quali occorrerà distinguere il vero dal falso, il certo dall'incerto, l'importante dall'insignificante. Sovente poi la ricerca non è volta a trovare il massimo, ma è "rapida e sporca" e se mai la disillusione giunge più tardi, come nota Andrew Boyd (*Information disparity: research and measurement challenges in an interconnected world*,

"Aslib Proceedings", 2004, 5, p. 269-271). Alle non trascurabili offerte di informazione da parte della biblioteca si aggiunge la disponibilità di molti altri canali, tanto che il sovraccarico di informazioni può risultare imponente, e tuttavia è normale ignorare che certe informazioni sono invecchiate o di scarsa qualità: senza un'organizzazione delle informazioni molti dati risultano inutili o sottoutilizzati. C. Nadine Wathen e Jacquelyn Burkell presentano una rassegna sulla credibilità delle informazioni in rete, che è uno dei criteri per filtrare le informazioni stesse (*Believe it or not: factors influencing credibility on the Web*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", Jan. 15, 2002, p. 134-144). Il problema si è accentuato con i media elettronici ed ha assunto un aspetto multidimensionale che dipende dalla fonte, dal tipo di messaggio e da chi lo riceve. Hanno rilievo i nomi degli autori e delle istituzioni, mentre risulta utile anche il suffisso URL che indica l'educazione, il non profit o il governo, ma di solito è difficile trovare simboli che suggeriscano la qualità. Sono da evitare le ditte con interessi commerciali. Anastasios Tombros, Ian Ruthven e Joemon M. Jose riferiscono di una prova con ventiquattro partecipanti di età media di ventisette anni ai quali furono date tre ricerche per ciascuno, allo scopo di valutare l'utilità delle pagine web recuperate (*How users assess Web pages for information seeking*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2005, 4, p. 327-344).

Un'iniziativa di vastissimo respiro che ha avuto successo nel Regno Unito è "New library: The people's network", rivolto agli utenti delle biblioteche pubbliche con lo scopo di eliminare le barriere dell'informazione. Il relativo rapporto risale al 1997 ed era stato commissionato a un gruppo di lavoro dalla Library and Information Commission del Ministero per la cultura, i media e lo sport. Prevede l'accesso alle informazioni per tutti i cittadini e considera le biblioteche pubbliche come il "veicolo ideale", in quanto sono già usate dal 58 per cento della popolazione. Le biblioteche pubbliche saranno attrezzate per facilitare l'acquisizione delle capacità di informazione e conserveranno il loro posto centrale nella vita comunitaria. Come le biblioteche manterranno le antiche offerte e ne acquisiranno di nuove, così i bibliotecari "aggiungeranno nuove capacità e aiuteranno la gente a superare le proprie ansietà nel nuovo mondo dell'informazione in rete e digitale". L'UK Public Library Network avrà 4.200 siti bibliotecari fissi e altri canali; l'accesso alla rete permetterà la comunicazione interattiva tra biblioteche, musei, governo, servizi pubblici, associazioni di volontari. Tutti avranno la possibilità dell'educazione permanente, che grazie alle biblioteche potrà superare le divergenze economiche. Al di là di un facile ottimismo, possiamo cogliere la validità del progetto: "1.22. Ultimamente la sfiducia verso le istituzioni politiche, legali e sociali ha creato un'atmosfera di cinismo e di alienazione. La gente, in particolare i giovani, ha preso le distanze da un sistema che non ri-

tiene corrisponda alle proprie esigenze. Una rete di punti di accesso tramite le biblioteche pubbliche, aperta a tutti i cittadini, per fornire informazioni sul governo e sui servizi governativi sia locali che nazionali, e in particolare per rendere possibili comunicazioni interattive con il governo e con altre istituzioni, aiuterà a rinnovare il potenziale per una partecipazione alla società e a dare la sensazione di appartenervi”.

Il programma è assai vasto e considera le attività delle biblioteche, ma anche le esigenze diversificate della popolazione e le sue reazioni nei confronti dell'informazione. Il testo integrale del rapporto è consultabile all'indirizzo <<http://www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary/full.html>>. Come primi risultati, l'applicazione iniziale del programma è servita anche a trasformare in utenti persone che non frequentavano le biblioteche (*A "quiet revolution"*, "Library + Information Update", Feb. 2003, p. 3), anche se permangono alcune perplessità da parte del personale che dovranno essere superate, come osservano Anne Goulding e Rachel Spacey (*The People's Network and cultural change*, "Journal of Librarianship and Information Science", June 2003, p. 75-77).

Un divertente articolo in controtendenza è *The seven deadly sins of library technology* ("American Libraries", Sept. 2004, p. 40-42), che elenca sette inconvenienti nel servizio virtuale di informazione, a iniziare dal "peccato originale", che ha fatto desiderare a qualcuno il ritorno al catalogo cartaceo, poiché "non riesco a trovare un libro con quello stupido computer", mentre

la richiesta principale riguarda tuttora i libri (insieme con il caffè). La presentazione unilaterale dei vantaggi tecnologici è così appassionata da qualificare il servizio virtuale come *sexy*, fino al punto di sostituire gli umani con le macchine, nel "mito che la tecnologia equivalga al progresso". Un esempio dell'inconveniente è dato dai filtri di Internet, che "sono un esempio perfetto di quanto sia difficile per i computer automatizzare una facoltà umana. Se le comunità locali hanno una grande difficoltà a convenire su cosa sia osceno, come ci si può aspettare che una macchina fissi e identifichi la pornografia e di conseguenza ne ammetta l'accesso agli adulti escludendola ai bambini? Di certo un nobile intendimento, ma privo di buon senso".

Una riprova ulteriore è la sostituzione del telefono con il computer, che "può far risparmiare denaro al fornitore del servizio, ma costa all'utente in frustrazione", e mentre intendiamo ottenere il controllo mediante il computer è il computer che finisce per controllare noi. "Non sarebbe meglio avere quattro libri sulla genealogia invece di 1.736.388 riferimenti in Google?". E allora convertiamo questi peccati mortali in benedizioni, con un esame accurato delle finalità, dei vantaggi e degli svantaggi, tenendo sempre a mente l'utilità per il pubblico: "Il bibliotecario indaffarato ma sorridente è ancora la chiave per un servizio di informazioni efficace".

Tra i servizi di informazione mirati a finalità particolari ricordiamo quelli relativi alle notizie sull'amministrazione

pubblica, come il servizio in rete DFP per le informazioni sulle attività del governo e in particolare sui loro aspetti legali, nato su iniziativa del gruppo per le pubblicazioni ufficiali dell'AIB e presentato nel 2003 al congresso IFLA di Berlino (Maurella Della Seta e Fernando Venturini, *Information and training through the Internet: the experience of Documentazione di fonte pubblica in rete*, "IFLA Journal", 2003, 4, p. 321-327). L'articolo contiene informazioni sulla formazione professionale dei bibliotecari in Italia e sulle discussioni in AIB-CUR, che in questa sede internazionale acquistano un rilievo particolare. Sui servizi di informazione per il commercio e per l'industria questa rubrica si è già interessata: oltre al rapporto della fondazione Bertelsmann, sopra ricordato, che contiene la citazione dei servizi, assai diffusi nell'America del Nord e in Scandinavia, notiamo ancora il più ampio servizio di informazioni commerciali nel Regno Unito, curato dalla biblioteca centrale di Birmingham, che dal 2002 fornisce servizi esterni sulla base di un abbonamento annuo a biblioteche, aziende e società commerciali in tutto il paese. Un inconveniente per le biblioteche è costituito dalla riduzione del 75 per cento delle richieste di basso livello causato da Internet (Debbie Assinder, *Delivering business services for libraries*, "Library + Information Update", March 2004, p. 32-34). Ricordiamo inoltre che The people's network si occupa da lungo tempo del rapporto tra i cittadini e l'attività governativa e locale, come si è visto poco sopra, e che non trascura neppure le informazioni



**Attività di assistenza agli utenti di Internet nelle biblioteche pubbliche inglesi ([www.peoplesnetworks.gov.uk](http://www.peoplesnetworks.gov.uk))**

commerciali ed economiche a favore delle imprese piccole e medie.

Converrà ancora ricordare un tema interessante, piuttosto trascurato dalla letteratura professionale in inglese, data la prevalenza pressoché assoluta in questa lingua, ma ben vivo altrove: la ricerca di informazioni in documenti in lingua diversa da quella dell'interrogazione (CLIR) con traduzione automatica dei termini richiesti (Daniela Petrelli et. al., *Observing users, designing clarity: a case study on the user-centered design of a cross-language information retrieval system*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2004, 10, p. 923-934). L'operazione è fattibile, ma è già stato dimostrato che i risultati sono inferiori alla ricerca su una lingua sola. Rimane l'incertez-

za se convenga o no mostrare i termini tradotti.

Il ruolo del bibliotecario continua dunque ad essere essenziale, anche se comporta una variazione profonda, in quanto la sua presenza e la sua disponibilità nell'aiuto alla valutazione e alla scelta delle informazioni, che non è certo una novità, risulta accentuato dalla presenza di nuove fonti di informazione. Non si tratta tanto di insegnare il funzionamento degli strumenti, ma il modo più conveniente di usarli, e per questo occorre che i bibliotecari ne apprendano l'uso. In una giornata di studio a Rapperswil, sul lago di Zurigo, si è considerata la necessità di saper valutare le informazioni in Internet, che "dà un'illusione di facilità", e di aiutare il pubblico a rendersi autonomo nella ricerca (è stata suggerita l'espressione "culture de l'information" per tradurre *information literacy*). Si va ben al di là dell'orientamento all'uso della biblioteca e alla ricerca bibliografica e si sono ricordate le iniziative frequenti nelle università (Jacqueline Deschamps, *La formation à l'usage de l'information*, "Arbido", 2003, 10, p. 5-11). "Library Trends" ha dedicato il numero dell'inverno 2001 al tema *Ethical issues of information technology*, a cura di Robert G. Wengert, dove si avverte che molti aspetti dei cambiamenti comportamentali, ad esempio la maggiore esperienza dei ricercatori, possono rendere insufficienti le tecniche tradizionali e la maggiore facilità di copiare rende più facile il plagio. Si è insistito sul tema d'obbligo dell'incerta validità di molte informazioni in Internet, tanto che la guida del biblioteca-

rio può rivelare "la natura sociale dell'informazione", come notano Mark Alvino e Linda Pierce (p. 471-485). Krystyna Gõrniak-Kocikowska (*Revolution and the library*, p. 454-470) considera l'impatto sulle università attraverso la loro storia: "Il ruolo centrale della biblioteca nel settore umanistico dell'università è in effetti il risultato della rivoluzione della stampa". Oggi la *computer revolution* (un'espressione ormai di routine) libera gli studenti da ogni condizionamento intellettuale da parte dei docenti e dai limiti fisici della biblioteca. La rivista "Library Trends" ha dedicato in più occasioni i suoi numeri monografici al tema dell'istruzione professionale nel campo dell'informazione. Dopo quello appena citato, ricordiamo ancora *Teaching and assessing information skills in the twenty-first century: a global perspective*, Hannelore B. Rader issue editor (Fall 2002). Anche in questo caso l'*information literacy* è aperta all'interpretazione più estesa della definizione e riguarda le capacità necessarie a tutti i cittadini di riuscire con successo nel campo delle informazioni nel mondo attuale. Tra gli esempi di attività diverse, si va dagli Stati Uniti alla Cina, dall'Olanda al Sud Africa. Vogliamo porre in evidenza il contributo di Ilene F. Rockman, più volte qui ricordata (*Strengthening connections between information literacy, general education and assessment efforts*), che conferma la continuità del rapporto tra i bibliotecari universitari e i docenti negli Stati Uniti anche per la collaborazione nell'educazione alla ricerca, una componente essenziale per l'educazione permanente e per l'indi-

pendenza che ne consegue. Occorre comunque distinguere tra le pure conoscenze informatiche, che non rientrano nelle competenze del bibliotecario, e quanto è utile ai fini dell'informazione; gli informatici, come avverte Claude Baltz (*Quand la documentation s'éveille... "Documentaliste - Sciences de l'information"*, avril 2003, p. 148-153), non si intendono gran che di informazione, ma possono intervenire per risolvere problemi tecnici, sicché occorre un "linguaggio di interfaccia" tra le due professioni. Baltz nota (al contrario di altri) un interesse molto accentuato da parte degli studenti per gli aspetti teorici dell'informazione e ritiene che ai documentalisti "potrebbe toccare la gestione di insieme dell'informazione e forse anche della comunicazione tra le organizzazioni", tanto che il dilemma tra Direttore dell'informatica e Direttore della comunicazione si potrebbe risolvere in Direttore dell'informazione. In un campo più limitato si può ricordare il numero di "Reference Services Review" (2005, 3) dedicato a *Reference librarians and institutional repositories*, editor Ilene F. Rockman, sul ruolo dei bibliotecari addetti alle informazioni nell'organizzazione degli archivi di materiale digitale prodotto dall'istituzione universitaria e dai suoi membri, e sulla diffusione delle informazioni relative.

L'*information literacy*, la capacità di utilizzare gli strumenti per la ricerca, non è neppure essa una novità, anche se l'espressione sottintende, sovente in esclusiva, il riferimento agli strumenti elettronici; è usata tanto per la formazione dei

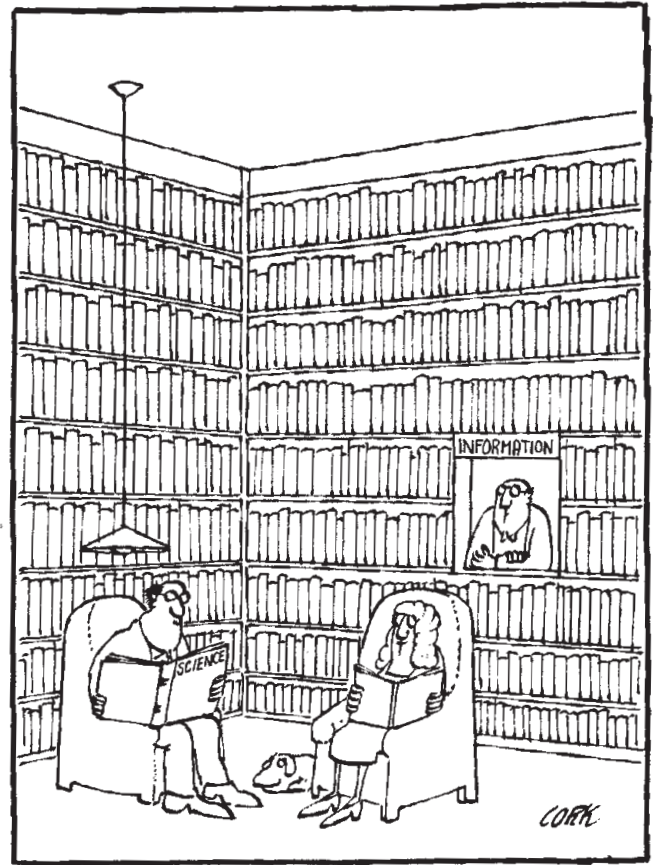
bibliotecari quanto, più in generale, per l'acquisizione di questa capacità da parte del pubblico. Christine Pawley (*Information literacy: a contradictory coupling*, "The Library Quarterly", oct. 2003, p. 422-452) conferma la difficoltà nella definizione dei termini *information* e *literacy* e dell'espressione composta, tanto da influire sui "programmi pratici, anche se bene intenzionati e concepiti", nella tensione tra la libertà e il controllo sulla "qualità" dell'informazione, "le cui dimensioni sono definite in anticipo da un'élite culturale, sociale ed economica". La sequenza alfabetica delle enciclopedie isola le parole del testo e favorisce la reificazione, la *thingness* dell'informazione, ma l'informazione isolata dal contesto è illusoria, perché occorre ricontestualizzarla, anche trovando collegamenti nuovi. Il modello centrato sull'utente ne fa un soggetto attivo, ma la rete digitale presenta maggiori difficoltà per la valutazione delle informazioni ed è compito dei bibliotecari favorire questa nuova *literacy*. Il problema, è vero, esiste anche per il materiale a stampa, che tuttavia di solito non costituiva oggetto di istruzione al pubblico, mentre la diffusione di Internet a portata di tutti accentua "il processo di stabilire l'*information literacy* nel curriculum educativo a tutti i livelli". Insegnare a valutare dunque, anziché prendere l'informazione per garantita. Così Pawley conclude il suo interessante intervento:

Quindi per iniziare semplicemente potremmo considerare le componenti seguenti di un approccio critico alla cultura dell'in-

formazione: per prima cosa, i nostri corsi in materia dovrebbero mettere in evidenza, oltre alla metafora degli strumenti e delle capacità, l'importanza di imparare ad apprendere, in base al contesto e al contenuto, come "operi" l'informazione. In secondo luogo dobbiamo essere espliciti riguardo ai presupposti sia morali che politici per attenuare invece che rinforzare l'informazione corrente e le gerarchie culturali. Come terzo punto dobbiamo riconoscere che l'"accesso" alle informazioni non riguarda semplicemente il consumo di informazioni, ma anche individui e gruppi di persone occupati a formarsi come produttori di conoscenza tanto da rendere irrilevante la dicotomia tra chi consuma e chi produce. Ed infine dobbiamo anche renderci conto del fatto che la libertà e il controllo sono in eterno contrasto nel servizio di informazione in biblioteca, in particolare nell'ambito della cultura dell'informazione. Certamente dovremmo provarci solievo nel riconoscere che fintanto che la tensione permane entrambi gli approcci hanno molto da offrire, per lo meno fino a quando nessuno dei due la spunti.

Anche su questo punto è emerso un interesse particolare per gli studi universitari. In un'inchiesta in un'università del New Jersey svolta nel 1998 e ripetuta tre anni più tardi si sono riscontrate difficoltà nella ricerca di informazioni, tanto da provocare la richiesta di corsi di addestramento. L'uso crescente delle attrezzature informatiche ne fa una fonte di informazioni essenziale, ma la quantità di risposte non trovate fa considerare la necessità di mag-

giore istruzione per le ricerche mancate, per la quale l'università dovrebbe organizzare corsi appositi (Xue-Ming Bao, *A comparative study of library surveys of Internet users at Seton Hall University in 1998 and 2001*, "College and Research Libraries", May 2002, p. 251-259). Anche all'università di Ankara è stata svolta un'inchiesta sulla capacità di ricerca da parte degli studenti, valutata secondo vari aspetti, ad esempio come definire il bisogno di informazione, come iniziare la ricerca, come localizzare le risorse, come valutarle. Ne è risultata la constatazione di un leggero miglioramento dal primo anno al secondo, senza che in seguito si verificasse un cambiamento rilevante, il che conferma la necessità di utilizzare meglio gli strumenti a disposizione: la competenza effettiva può non corrispondere alla consapevolezza. È di importanza primaria sapere come apprendere per accettare il principio dell'educazione permanente, in modo che le capacità acquisite per le informazioni unite a quelle sull'uso degli strumenti "divengano l'ingrediente intellettuale necessario alla vita di una persona". Certamente è importante un aiuto per acquisire questa mentalità, ma l'esperienza "vicaria" appare meno essenziale (S. Serap Kurbanoglu, *Self-efficacy: a concept closely linked to information literacy and lifelong learning*, "Journal of Documentation", 2003, 6, p. 635-646). È un fenomeno mondiale, conferma Ilene F. Rockman nell'evidenziare la necessità che gli studenti apprendano le tecniche della ricerca con l'assistenza dei bibliotecari (*Information literacy, a worldwide*



priority for the twenty-first century", "Reference Services Review", 2003, 3, p. 209-210). La rivista dell'associazione dei bibliotecari inglesi ha pubblicato in proposito una serie di interventi (*Defining information literacy for the UK*, "Library + Information Update", Jan./Feb. 2005, p. 22-59) dove si sostiene che "i bibliotecari devono smettere di parlare di *skills training* se vogliono essere presi sul serio dalla comunità accademica" (Debbi Boden e Sue Holloway, *What's in a name?*, p. 26-27), poiché la *skill*, la capacità, dev'essere inserita nei piani di studio e non essere considerata a parte (Cathie Jackson e Rebecca Mogg, *Embedding IL into the curriculum*, p. 32-33). Il corso isolato infatti può risultare utile come soluzione a breve termine, ma è preferibile

la sua integrazione nel curriculum, come conferma Jo Parker (*Is a standalone IL course useful?*, p. 34-35). Il fascicolo contiene anche la definizione dell'*information literacy* fissata dal CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals) con le *skills*, le capacità che essa comporta, ossia la comprensione di: "un bisogno di informazione; le risorse a disposizione; il modo di reperire le informazioni; il bisogno di valutare i risultati; come operare con i risultati o come utilizzarli; l'etica e la responsabilità del loro impiego; come comunicare o condividere quanto si è trovato" (p. 24-25) con l'avvertenza che "è questa la definizione più recente che l'Information Literacy Group conosca. Si deve ancora sapere se supererà la prova del tempo e dei

collegi, ma il CILIP spera che la semplice definizione, seguita da una serie delle capacità che contengano sia spiegazioni che esempi ne facciano una definizione utilizzata per tutto il Regno Unito. Per facilitarne l'adozione da parte dei differenti settori e comunità, nei prossimi mesi si aggiungeranno ulteriori esempi, una serie di FAQ e alcuni studi di casi alle pagine web del CILIP sull'*information literacy*".

Come si è visto in precedenza, l'interesse per gli studi universitari non è che un aspetto del problema generale che coinvolge tutti gli utenti delle biblioteche e, ancora più ampiamente, l'intera popolazione, con un significato e una portata analoghi alla questione dell'analfabetismo. Il problema infatti "va ben al di là del mondo delle biblioteche", come nota Silvie Chevillotte (*Bibliothèques et Information literacy*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2005, 2, p. 42-49), perché il diritto all'informazione costituisce una preoccupazione a livello internazionale. È necessario che i bibliotecari escano dal proprio campo "per formare gruppi di lavoro più ampi" ed imparino a considerare quello che si fa in altri paesi. Abbiamo anche qui un esempio ulteriore della necessità di cooperazione interprofessionale, in modo da mettere in comune le esperienze derivate da attività differenti. Anche per le biblioteche pubbliche la necessità della conoscenza dell'accesso all'informazione appare evidente: Annette Skov (*Information literacy and the role of public libraries*, "Scandinavian Public Library Quarterly", 2004, 3, p. 4-7) sostiene la necessità che i bibliotecari accol-

gano una definizione comune per un'espressione assai fluida, che comporta l'indipendenza degli utenti nell'uso dei mezzi di informazione e la capacità decisionale. La biblioteca pubblica ha un ruolo importante anche sotto l'aspetto educativo, in collaborazione con altre entità. Del pari interessante l'articolo successivo, sulla guida alla scelta nel mare di informazioni che risultano da una ricerca (Nina Ström, *Ask the library*, p. 8-11). Considerazioni analoghe troviamo in un numero di "BuB" (2005, 1) dedicato al tema *Teaching library*: la biblioteca deve avere lo scopo di educare gli utenti a servirsi degli strumenti di informazione, e non solo gli studenti e i ragazzi, ma tutto il pubblico, come mezzo di educazione permanente. Questa trasformazione negli Stati Uniti e nei paesi scandinavi è già in atto. Il tema è affrontato sia per le biblioteche universitarie tedesche (Doris Schneider, *Fit für die Wissensgesellschaft*, p. 28-34) che olandesi e di altri paesi (Anne Oechtering, *Informationskompetenz häppchenweise*, p. 34-40), che in un programma modulare particolare a Münster (Ulrike Scholle, *Auf dem langen Weg von Schulungen zu Lebrangeboten*, p. 41-45). Il metodo vale anche per le altre biblioteche: in sostegno alle scuole in un intervento a quattro voci (*Teaching Librarians unterstützen Teaching Teachers*, p. 46-51), sulla ricerca bibliografica nella biblioteca pubblica (Joana Petsonias, *Alles Internet, oder?!*, p. 51-54), con i bambini di famiglie svantaggiate (Cristiane Bornett e Katrin Seewald, *Bibliothek macht Schule*, p. 55-57) e per un breve corso per adulti (Diana Howe,

**La Biblioteca Clinton** In gran pompa il 18 novembre 2004 è stata inaugurata a Little Rock (Arkansas) la Biblioteca Clinton, secondo la tradizione che vede ogni *past president* americano dar vita a una nuova biblioteca. Si prevede la presenza di 150.000-300.000 visitatori all'anno in questo centro di documentazione ricco di oltre 80 milioni di documenti, con 2 milioni di fotografie e oltre 21 milioni di messaggi per posta elettronica ([www.clinton-presidentialcenter.org](http://www.clinton-presidentialcenter.org)) ("Library Journal", Jan. 2005, p. 30).

**Auto da fè** La sede del Goethe Institut di Lomé, capitale del Togo (ex colonia tedesca), è stata incendiata da un gruppo di uomini mascherati. Accuse di interferenze politiche hanno creato ostilità verso la Germania, che avrebbe favorito il partito dell'opposizione ("BuB", 2005, 7/8, p. 485).

**Finanziamenti** La Biblioteca statale dell'Illinois seguendo una prassi ormai quindicennale ha stanziato per il 2005 1,4 milioni di dollari in favore di 735 biblioteche scolastiche e 14,2 milioni per 628 biblioteche pubbliche, che si aggiungeranno ai finanziamenti statale e federale ("School Library Journal", April 2005, p. 18).

*Zum Rechercheprofil in zwei Stunden*, p. 58-61). Per concludere, ricordiamo il contributo di Anna Johnson (*Library instruction and information literacy*, "Reference Services Review", 2003, 4, p. 385-418), che contiene un'ampia bibliografia ragionata sul servizio di informazioni in ogni tipo di biblioteca. Ad esso si può affiancare *Information literacy 1973-2002. A selected literature review*, di Hannelore B. Rader, che chiude il numero Fall 2002 di "Library Trends", già ricordato.

Ancora una breve nota conclusiva. L'importanza doverosa data all'informazione, con la complessità delle considerazioni sulle fonti, sugli strumenti e sulla scelta dei documenti, non deve far trascurare l'esistenza degli antichi supporti delle informazioni e la necessità della loro organizzazione e della loro disponibilità. Come ricorda Michel Melot, non ci si può

comportare come se l'enorme eredità della documentazione cartacea non esistesse più (*Archivistes, documentalistes, bibliothécaires. Compétences, missions et intérêts communes*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2005, 5, p. 9-12). Anche Susan Herring, come si è visto poco fa, ha ricordato la presenza indispensabile del materiale a stampa. E Luigi Crocetti osserva che "vedere nelle biblioteche storiche solo una delle tante specie di museo e nelle biblioteche pubbliche solo un mercato d'informazioni non potrà essere ancora a lungo il fondamento del nostro lavoro" ("IBC", 2004, 3, p. 60-63).

### Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Disabili e anziani in biblioteca
- Nuove accessioni
- Classificazione: Dewey e altro