

Il linguaggio delle biblioteche digitali

A margine di un convegno tenutosi a Ravenna

Nel mese di febbraio si è svolto a Ravenna un interessante convegno dedicato alle biblioteche digitali, in particolare al loro linguaggio.¹ Obiettivo di queste note è sviluppare alcune riflessioni suscitate dagli interventi e dal clima generale respirato in quei giorni.

L'argomento è notoriamente ampio e complesso: comprende aspetti strettamente tecnici, di hardware e software, di standard e protocolli, di copyright e aspetti organizzativi. Già nel suo titolo il convegno ha scelto un taglio specifico: il linguaggio delle biblioteche digitali. È stata dunque richiamata l'attenzione sull'aspetto comunicativo. Elemento centrale e aggregatore della maggior parte degli interventi è stato il Manifesto per le biblioteche digitali, redatto dal gruppo di studio AIB e dichiaratamente ispirato al Manifesto Cluetrain. Tale ispirazione è un punto di partenza significativo per introdurre queste brevi e parziali riflessioni sul convegno.

Il Manifesto Cluetrain è il risultato di una decisa riflessione sulla necessità di innovare la comunicazione d'impresa nell'era di Internet. Sottolinea con forza, e anche in modo provocatorio, la necessità di umanizzare e rendere più diretti i rapporti fra tutti gli attori del

mercato. La maggiore fluidità, flessibilità e trasversalità delle relazioni nel contesto comunicativo ridefinito da Internet impone una comunicazione che tenga conto dell'effettiva centralità dei consumatori, dei cittadini, nel processo di scambio. Il Manifesto Cluetrain rifiuta i linguaggi predefiniti, ufficiali, pieni di frasi fatte e svuotati di efficacia comunicativa e chiede a gran voce che si parli in modo "umano", aperto, diretto. Se Internet ha

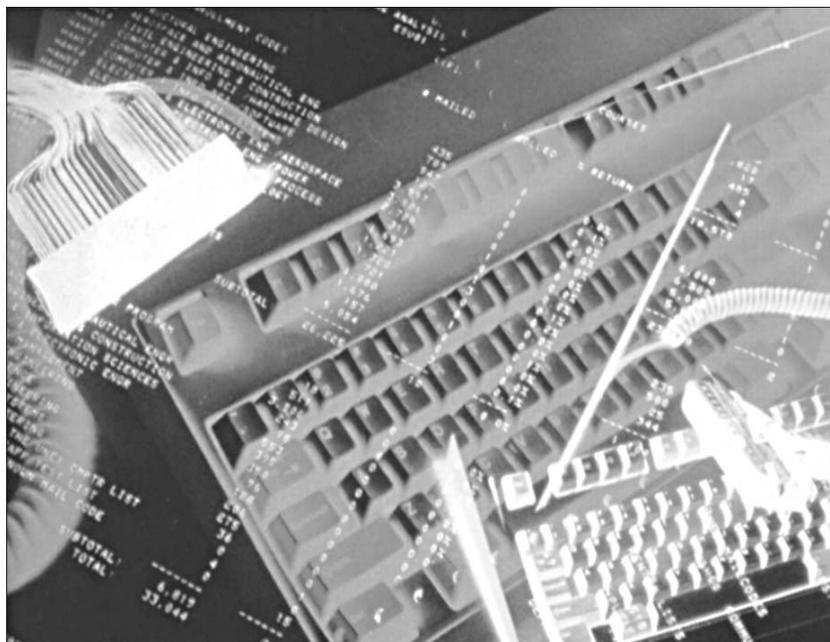
Nel dichiarare questo legame con il Manifesto Cluetrain, il Manifesto per le biblioteche digitali esprime la consapevolezza dell'importanza di adottare un linguaggio nuovo per le biblioteche digitali. Sembra volersi concentrare sulla necessità di un *riposizionamento* comunicativo. Alcuni interventi hanno verificato e confermato la validità di ciascuna tesi del Manifesto per le biblioteche digitali sulle biblioteche *tout court*. Le biblioteche digitali restano biblioteche: i principi di base, gli obiettivi e i servizi sono gli stessi, ma nascono e si svilupperanno in un contesto nuovo.

Il web porta con sé nuove modalità comunicative e impone a tutti gli attori un'attenzione estrema all'aspetto

comunicazione e, strettamente legato a questo, di percezione della funzione e del valore del servizio bibliotecario. È quindi il linguaggio in senso lato che deve cambiare. Lo scenario muta definitivamente: il web diventa termine di paragone e presenza concorrenziale più concreta e diretta. Il confronto ora è realmente con Internet. Cresce la difficoltà di sempre ad affermare – almeno in certi contesti – il valore e la specificità del proprio servizio, una difficoltà che per il mondo delle biblioteche è un pericolo e allo stesso tempo un'occasione.

In questo incontrarsi e scontrarsi di linguaggi e codici diversi sono state significative, durante il convegno, alcune reazioni all'affermazione della

non importanza di esplicitare le fonti nel risultato della ricerca bibliografica. L'affermazione era una citazione, proveniente da un contesto particolare, ma è servita a evidenziare una questione su cui riflettere: il confronto tra l'importanza assoluta e consolidata delle fonti bibliografiche nella teoria e nella prassi biblioteconomica e la loro trascurabilità nel più fluido e veloce contesto del web. Naturalmente non voglio contestare o scardinare un caposaldo della biblioteconomia. Vorrei solo porre in luce la necessità di tener conto del profondo cambiamento di esigenze, priorità e strumenti che si concretizzano in approcci all'informazione sempre più diretti da parte degli



reso possibile una comunicazione più leggera, immediata, inevitabilmente più diretta in tutti i contesti e se i consumatori, gli individui, vogliono e sanno già comunicare in modo nuovo, allora non è più possibile mantenere una separazione tra lo scambio informale e quello ufficiale.

“comunicazione”. Il concetto stesso di biblioteca digitale porta a compimento il graduale percorso di avvicinamento delle biblioteche alle nuove tecnologie e le inserisce definitivamente nel contesto di Internet. Si pongono diverse problematiche nuove, si è detto. Ma soprattutto si pone un problema di

sto del web. Naturalmente non voglio contestare o scardinare un caposaldo della biblioteconomia. Vorrei solo porre in luce la necessità di tener conto del profondo cambiamento di esigenze, priorità e strumenti che si concretizzano in approcci all'informazione sempre più diretti da parte degli

utenti, meno mediati e molto più esigenti in termini di velocità di risposta alla domanda informativa e di possibilità di soddisfare un numero via via crescente di richieste. La biblioteca si trova quindi a dover pensare a come rinnovare se stessa, a come adeguare la modalità di comunicare e far percepire il proprio valore e l'importanza dei propri strumenti specifici e consolidati. Non per una semplice volontà di sopravvivenza o per riuscire a vendere se stessa, ma piuttosto per impedire che nel mondo dell'informazione prevalgano istanze di semplificazione e di perdita della consapevolezza della complessità e delicatezza del processo informativo; perché il contatto con Internet sia un arricchimento, per il mondo delle biblioteche e per tutti gli utenti, e non si traduca in una rinuncia a solidi strumenti tecnici e a importanti consapevolezze teoriche sul trattamento dell'informazione.

Si assiste a un incontro di codici e di linguaggi che si influenzano. O forse è più corretto dire, per ora, che le biblioteche sono influenzate dalla nuova realtà in cui si trovano a vivere. Lo cogliamo da diversi segnali e movimenti che attraversano il mondo delle biblioteche, in modo più o meno ufficiale. Un esempio particolarmente evidente è la necessità sempre più avvertita di rinnovare lo strumento per eccellenza di comunicazione con l'utenza: l'OPAC. Le nuove aspettative nell'accesso all'informazione, determinate dalle esperienze di ricerca nel web da parte degli utenti, hanno introdotto standard di comunicazione propri della rete: interattività, disponibilità del full

text, informazione arricchita, accesso di ricerca unico e omogeneo a dati disomogenei, in modo trasparente per l'utente, per garantire una risposta più veloce e semplice. In base a questi standard si procede oggi a rinnovare le prestazioni degli OPAC con raccomandazioni per miglioramenti che vengono definiti "urgenti". Perché il web incalza. Nelle prospettive di sviluppo dell'OPAC, il mezzo più eminente della presenza online e quindi strumento base della biblioteca digitale, si evidenzia un'avviata fase di dialogo e di ricezione positiva delle nuove modalità comunicative del web.

Un altro segnale della presenza di fermenti nuovi nell'aria, propri dell'attuale fase storica, può essere letto nella discussione sul ruolo del bibliotecario sviluppatasi di recente sulla lista AIB-CUR. Si sono contrapposte due visioni. Una, più tradizionale e "ortodossa" da un punto di vista teorico, ribadiva la necessità di limitare il compito del bibliotecario al suo importantissimo ruolo di intermediario dell'informazione e fornitore dei documenti. L'altra, più fluida, introduceva l'opportunità di inserire elementi di maggior scambio e confronto con l'utenza. Quest'ultima visione può essere letta non solo e non tanto come genericamente più attenta al lato umano, ma come più consapevole della necessità di collocare la propria professionalità in una fase storica nuova, che considera necessari prerequisiti le competenze tecniche e le consapevolezze professionali. E chiede un arricchimento. È una visione forse ancora embrionale ma anch'essa – mi pare – influenzata dai

tempi e dai modelli di comunicazione che si stanno affermando. Siamo in una fase in cui le "macchine", il funzionamento dei dispositivi automatici e dei servizi più tecnici cercano di acquisire tratti del comportamento umano: si cerca un rapporto più amichevole, maggiore confidenza, interazione, uno scambio più diretto, si cerca un dialogo. La professione sembra aver cominciato a interrogarsi sull'opportunità, forse ancora una volta sulla necessità, di arricchire le proprie competenze con un approccio all'utenza che i tempi richiedono più sciolto, più sfaccettato. Questa sembra essere la vera sfida in un contesto in profonda trasformazione, dove la sola e rigida affer-

mazione e applicazione delle competenze professionali non è più sufficiente e rischia di essere perdente. Ancora una volta si afferma l'urgenza di un riposizionamento della biblioteca, non solo di quella digitale; di una ridefinizione degli elementi di continuità e delle evoluzioni necessarie.

Claudia Zito
SoSeBi, Cagliari
zito@sosebi.it

Note

¹ Convegno "Il linguaggio delle biblioteche digitali, 2: un Manifesto per le biblioteche digitali", Ravenna, 10-11 febbraio 2006, organizzato dalla Provincia di Ravenna e dall'AIB – Gruppo di studio per le biblioteche digitali.

Prorogata la mostra per i 160 anni dell'Archiginnasio



A integrazione dell'articolo *Piccola e'è bella* di Maria Gioia Tavoni, pubblicato sullo scorso numero di "Biblioteche oggi", comunichiamo che la mostra "La Biblioteca comunale di Bologna all'Archiginnasio. Il 160° della sua apertura al pubblico nell'antica sede" è stata prorogata fino al 1° settembre.

La mostra, allestita presso il Palazzo dell'Archiginnasio (Quadriloggiato superiore, ambulacro d'accesso alla Sala dello Stabat Mater), è visitabile dal lunedì al venerdì (ore 9.00 – 18.45) e il sabato (ore 9.00 – 13.45).