

Il pubblico davanti alla rete

Alla contrapposizione netta tra la biblioteca e il complesso mondo dell'informazione elettronica, dove l'incidenza del secondo sulla natura e sull'attività della prima è tale da attenuarne le funzioni fino al punto di far dubitare della sua validità considerandone il declino irrimediabile, fa riscontro una corrente meno radicale che pone in evidenza l'aspetto evolutivo della biblioteca, mai uguale a sé stessa, ma adeguata alle necessità nuove di un pubblico nuovo. La tecnologia elettronica, secondo questo modo di vedere, sarebbe dunque da ritenersi un complemento e non già un sostituto della biblioteca, come afferma Andy Barnett in *Libraries, community, and technology* (Jefferson, N.C. and London, McFarland, 2002, p. 62). Lo stesso autore nota che le profezie sul destino ferale della biblioteca non sono certo nuove e che "i libri con la predizione che il formato digitale sostituirà la biblioteca sono così vecchi che le biblioteche scartano quelli vecchi per far posto a quelli nuovi" (p. 146). Né le attività tradizionali devono cedere all'interesse pressoché esclusivo dato alle attrezzature elettroniche sicché, "negli alti e bassi della nostra professione, dobbiamo cercare un equilibrio" (p. 132-134). Ricerca di equilibrio sostenuta anche da Michael Gorman, che rifiuta la contrapposizione netta tra il vecchio e il nuovo di chi giunge a sostenere che dall'insegnamento a distanza possa conseguire l'inutili-

tà della biblioteca: "Le biblioteche sono organismi complessi che hanno dimostrato nel tempo una notevole capacità di adattarsi e di scegliere, di cambiare pur conservando valori permanenti" (*The value and values of libraries*, "The Bodleian Library Record", Oct. 2002, p. 449-463). La biblioteca comporta un luogo e un edificio reali, non semplicemente virtuali. Anche se alcuni ritengono che la biblioteca fisica con i suoi documenti fisici può essere intesa come ultima risorsa nei confronti di quella digitale, in realtà si tratta di due aspetti complementari, come avvertono Jeffrey Pomerantz e Gary Marchionini (*The digital library as place*, "Journal of Documentation", 2007, 4, p. 505-533): "Come biblioteche, sia le digitali che quelle fisiche adempiono alle stesse funzioni: sono entrambe spazi cognitivi percorribili intellettualmente e modificabili per adattarsi ai bisogni cognitivi". Ognuna ha le proprie caratteristiche e, mentre diminuisce l'uso diretto del materiale, aumenta nella biblioteca fisica la funzione di aggregazione, di spazio sociale. Insomma, "siamo convinti che le biblioteche siano sostanzialmente spaziali, ma che si debba allargare la definizione di spazio: l'elemento più critico di questo spazio può non riguardare la sua fisicità o la sua virtualità, ma il suo aspetto intellettuale". Nonostante il timore di un monopolio sulla documentazione a livello mondiale, Laurence Santantonios (*Qui a peur du*

grand numérisateur?, "Livres hebdo", 588, 11.2.2005, p. 6-9) afferma che i bibliotecari americani non si sentono affatto minacciati dalla rete, perché a una leggera diminuzione dei lettori corrispondono altri servizi, come l'informazione a distanza.

L'atteggiamento del pubblico rispetto ai nuovi mezzi di informazione presenta modalità di approccio disuguali, che ricordano in ambiente mutato antiche incertezze o sicurezze. Sono certo da accettare le considerazioni di Jannica Heinström sul comportamento nella ricerca, che dipende più dagli aspetti psicologici che dal grado di conoscenza: dalle caratteristiche individuali infatti dipende la scelta tra la rapida ricerca superficiale, una più approfondita e l'analisi a fondo (*Fast surfing, broad scanning and deep diving. The influence of personality and study approach on students' information-seeking behavior*, "Journal of Documentation", 2005, 2, p. 228-247). Non sembra tuttavia che si tratti di una condizione riferibile in esclusiva alla situazione attuale, che esige (peraltro come sempre) proprie conoscenze di base, senza escludere gli elementi individuali dei singoli frequentatori. Sono interessanti a questo proposito le osservazioni di Gavin Baker sull'utilità che presenta per gli studenti universitari il sistema delle comunicazioni scientifiche, utilizzato prevalentemente dai docenti e dai ricercatori. Gli studenti hanno la possibilità di servirsene ampiamente non soltanto per documentarsi nelle loro ricerche, ma anche per far conoscere le proprie idee. I bibliotecari devono offrire la collaborazione perché "anche se

hanno meno peso dei docenti, gli studenti possono portare un ottimismo giovanile nel problema, senza l'inibizione del bagaglio e del disincanto eventuali dei ricercatori più anziani" (*Student activism. How students use the scholarly communication system*, "College and Research Libraries News", Nov. 2007, p. 635-638, 643).

Sulla validità e sui criteri di scelta nella massa di informazioni fornite dalla rete la letteratura professionale è ormai vasta, né pare opportuno considerare qui questo aspetto. Converrà comunque segnalare il recente intervento di Kari Kelton, Kenneth R. Fleischmann e William A. Wallace, che notano come la fiducia in Internet "sia considerata una delle componenti della credibilità, un elemento di importanza particolare per gli archivi della scienza computerizzata" (*Trust in digital information*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", Feb. 2008, p. 363-374). Christine Pawley (*Information literacy: a contradictory coupling*, "The Library Quarterly", Oct. 2003, p. 422-452) sostiene la convenienza di inserire la ricerca delle informazioni nei programmi di studio a tutti i livelli. E se in campo universitario la convenienza di istruire sulle modalità della ricerca e sulla valutazione delle informazioni si è enormemente accentuata con i nuovi mezzi di comunicazione e ha visto nuove possibilità di rapporto tra i bibliotecari, i docenti e gli studenti, in ogni tipo di biblioteca la presenza del bibliotecario assume un'importanza particolare. Sul concetto di *literacy*, in particolare nel campo dell'informazione e della digi-

tazione, ricordiamo – anche se non è recente – l'ampia rassegna di David Bawden (*Information and digital literacies: a review of concepts*, "Journal of Documentation", March 2001, p. 218-259). Nello stesso anno la BBC (British Broadcasting Corporation) lanciava una campagna per la ricerca in Internet, mentre molte autorità locali organizzarono corsi che registrarono numerosissime adesioni, anche da parte di anziani, con un successo notevole. Le biblioteche nel frattempo ricevevano continue richieste di istruzione per l'uso del computer (Trish Clarkson and Sally Bradford, *It's never too late to learn how to surf the net*, "Library Association Record", Feb. 2001, p. 110-111).

La presenza di computer che consentano agli utenti di accedere ad Internet è ormai normale anche nelle biblioteche pubbliche, ma può essere interessante notare lo sviluppo di questo fenomeno negli ultimi anni del secolo scorso. Evan St.Lifer (*Notbin' but net*, "Library Journal", 15.4.1998, p. 36-39) nota come, grazie a un forte e in seguito ulteriormente esteso intervento della Fondazione Gates con una spesa di venti milioni di dollari, l'Alabama sia il primo Stato ad aver attuato il collegamento di massa a Internet nelle biblioteche pubbliche americane, che nell'arco di sei mesi ha coinvolto 250 biblioteche di 201 sistemi, mentre entro lo stesso anno 1998 si considerava il collegamento per mille biblioteche di 29 Stati, con cinquemila postazioni individuali e una formazione specifica di 12.000 bibliotecari. Per l'anno 2002 si prevedeva il collegamento per diecimila biblioteche

pubbliche, con una spesa complessiva di 400 milioni di dollari. In Europa in quegli stessi anni non mancavano le iniziative. Päivi Jokitalo prevedeva che, entro il 1998, il 75 per cento delle biblioteche pubbliche finlandesi avrebbe avuto accesso a Internet (*Building virtual public library in Finland. Internet connections in Finnish public libraries*, "Scandinavian Public Library Quarterly", 1997, 3, p. 25-28). In Danimarca l'accesso a Internet era già utilizzato su larga scala e la nuova attività era da considerarsi "una sfida piuttosto che una minaccia", atteggiamento questo che pone in evidenza l'aspetto evolutivo che caratterizza la concezione della biblioteca pubblica, contro l'idea di una frattura catastrofica che pone in contrasto il vecchio con il nuovo. Ne dà notizia Sarah Ormes in un articolo sui "valori taciti" che fanno della Danimarca un paese dove la disuguaglianza sociale è meno accentuata che altrove, dove i programmi sociali sono sostenuti da una tassa sui redditi per circa la metà e dall'IVA per un quarto, e dove è posta in evidenza l'importanza delle biblioteche e della loro utilizzazione. Internet vi è accolta su larga scala (*Internet services in Danish public libraries*, "Journal of Librarianship and Information Science", June 1998, p. 123-132). La stessa Ormes aveva curato con Lorcan Dempsey la raccolta *The internet, networking and the public li-*



San Francisco Public Library

brary (London, Library Association, 1997), recensita da Martin P. Dudley nello stesso numero (p. 141-142). Sempre nel 1998, il governo inglese esaminava la possibilità di accordi per i collegamenti gratuiti o a costi assai ridotti con Internet in favore delle biblioteche pubbliche, come già aveva stabilito per le scuole ("Library Association Record", June 1998, p. 282).

Meno avanzata la situazione delle biblioteche pubbliche francesi, che nel 1999 presentava l'offerta dell'accesso a Internet solamente nell'8,4 per cento dei casi (Parigi era ancora esclusa), mentre oltre la metà delle biblioteche (52,8 per cento) era informatizzata (Laurence Santantonios, *Informatisation: peut mieux faire*, p. 64). In Germania, la Biblioteca pubblica di Amburgo aveva ottenuto lo stanziamento di un milione di marchi per migliorare le proprie attrezzature elettroniche e prevedeva l'accesso libero a Internet per tutti gli abitanti, compresa

la posta elettronica (Bernd Ingwersen, *Mit den "glorreichen Sieben" fängt es an... Die Interinitiative der Hamburger Öffentlichen Bibliotheken*, "BuB", Mai 2000, p. 351-358). Oggi ormai per le ricerche documentarie Internet è più usato della biblioteca, come conferma Bruno Maresca a proposito di un'ampia inchiesta sui frequentatori ultraquindicenni delle biblioteche pubbliche francesi (*Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet: attractivité, fréquentation et devenir*; Paris, Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, 2007; recensioni di Dominique Peignet e di Anne-Marie Bertrand, "Bulletin des bibliothèques de France", 2008, 1, p. 104-105). Peraltro, avverte Maresca, gli utenti della biblioteca sono anche forti utilizzatori di Internet, a conferma della convivenza e non della contrapposizione dei due criteri.

Né mancava l'interesse per i bambini. Ormes, nell'articolo sopra ricordato, ne avver-

te l'importanza attribuitavi in Danimarca, mentre Peter Williams nota che in uno studio sul comportamento dei bambini di 10-11 anni nella ricerca è risultato un forte uso di Internet, con dichiarata soddisfazione degli interessati. I siti censurabili sono scarsi, anche se il problema si ripresenta con i ragazzi più grandi. Tuttavia a detta di Williams sarebbe stato opportuno approfondire l'inchiesta, per valutare il grado di soddisfazione delle pagine recuperate (*The net generation: the experi-*

ences, attitudes and behaviour of children using the Internet for their own purposes, "Aslib Proceedings", Oct. 1999, p. 315-322). La generazione dei giovani "nati con il *chip*" sconvolge certi aspetti del servizio bibliotecario, come avvertono Stephen Abram e Judy Luther in un intervento esemplare (*Born with the chip*, "Library Journal", May 1, 2004, p. 34-37). Ne troviamo in certo modo un anticipo in un articolo di Alison Pickard (*Young people and the internet*, "Library +

Information Update", Jan. 2003, p. 32-34): ci si attende una grande confidenza nell'uso delle attrezzature elettroniche da parte di chi è nato con il computer, se non che la proliferazione delle informazioni presenta grossi rischi, mentre per contro l'impossibilità di usare il computer per ragioni economiche è causa di frustrazione. Da un'inchiesta tra ragazzi delle scuole medie superiori è risultato frequente il desiderio di condividere le informazioni trovate e anche di affrontare le difficoltà della ricerca in compagnia. Le ragazze si dichiarano sovente inesperte, ma in realtà se la cavano benissimo. Già nel 2003, come conferma Virginia A. Walter (*Public library service to children and teens: a research agenda*, "Library Trends", Spring 2003, p. 571-589), il 78 per cento dei giovani tra i 12 e i 17 anni utilizza Internet, e di essi quasi tutti (il 94 per cento) dicono di preferirlo a ogni altro tipo di ricerca per la scuola.

Ai fini dell'informazione, è interessante la conferma a distanza ultradecennale di John N. Berry III, nei suoi editoriali del "Library Journal". Il 1° settembre 1995 (*Deregulation or debase-ment?*, p. 98) egli notava che i canali di comunicazione nascono con contenuti interessanti per poi decadere sotto il peso della pubblicità e dei programmi superficiali: così la televisione, così la posta elettronica, così anche Internet che, "pur ancora utile, va cadendo a poco a poco nella stessa specie di disfunzione che è divenuto per lo più il destino degli altri canali di comunicazione vecchi e nuovi". Destino comune dopo il

primo periodo di sperimentazione "non disciplinato". Ingenuo, provocatorio o utopistico il desiderio finale: "Sa di censura cercare di regolare le comunicazioni individuali in Internet, ma di certo è ora di chiedere al governo di dedicare un po' del suo immenso potere a regolarle, come abbiamo regolato il territorio del paese, per concedere spazio al servizio del bene pubblico". Dieci anni dopo, il 1° aprile 2006 (*Humans do a better job*, p. 10), Berry considera la tendenza diffusa a sostituire il personale con macchine, ad esempio per il prestito o per le informazioni, con conseguenze sovente negative in quanto, a parte i costi nascosti delle attrezzature, l'insoddisfazione del pubblico è sovente evidente. "Se oggi si telefona a una biblioteca, raramente si trova una persona in carne e ossa. Di solito si trova un menu registrato che offre una litania di opzioni e costringe a perder tempo per ascoltarne l'elenco completo, mentre quasi sempre il riferimento a un essere umano è l'ultima delle offerte"; "si ricordi l'importanza del contatto umano con gli utenti della biblioteca". Il sottotitolo dell'editoriale ne può costituire anche la conclusione: "La soddisfazione dell'utente è il risultato più importante rispetto all'investimento". Di fronte alle spese, certo necessarie, delle attrezzature elettroniche "c'è una buona ragione perché i lavoratori umani costituiscano la parte più costosa nel bilancio di una biblioteca".

Dell'uso del catalogo in linea, questa rubrica si è occupata in più occasioni (si veda ad esempio *Internet e cataloghi*, dic. 2004, p. 57-

Chi sarà la prossima? Come tutti gli anni, tra i vari premi ("Il politico dell'anno", "Il bibliotecario dell'anno" ecc.) da parte di vari proponenti, anche per il 2008 il "Library Journal" cerca per la quarta volta la migliore piccola biblioteca (in città con popolazione fino a 25.000 abitanti), considerando una serie di fattori, dalla creatività alla tecnologia, dal sostegno per la comunità locale all'amichevolezza, dalla cooperazione all'importanza come punto di riferimento. Grazie anche alla sponsorizzazione della Bill and Melinda Gates Foundation, la biblioteca vincitrice riceverà un compenso di 15.000 dollari, oltre alla pubblicazione di un articolo sul "Library Journal" e alle spese per la partecipazione di due persone al congresso annuale della Public Library Association ("Library Journal", 1.10.2007, p. 16).

Un impegno mantenuto In una bibliotechina di Whitestone, nello Stato di New York, la bibliotecaria dei ragazzi si è impegnata a mettersi in pigiama per leggere un racconto prima di dormire a dei coniglietti e a dar loro il bacio della buona notte, se 250 bambini iscritti alle letture estive avessero letto almeno 2.000 libri (complessivamente). In effetti sono intervenuti alla gara 294 bambini, per un totale di ben 3.733 libri letti, e la bibliotecaria ha mantenuto la sua promessa ("American Libraries", Nov. 2007, p. 22).

Scared of scrotum? Sono state inviate allo "School Library Journal" (Apr. 2007, p. 13) alcune lettere indignate di bibliotecari per ragazzi a proposito delle critiche negative rivolte a un libro per ragazzi contenente la parola "scroto": *Lo scroto non è che una parte del corpo*, è il titolo di una delle lettere. Anche "Livres Hebdo" (684, 6.4.2007, p. 82) ricorda l'episodio con un trafiletto: "Choqués par un scrotum".

61). Può essere ancora opportuno ricordare i vecchi interventi di Frederick G. Kilgour nel "Journal of the American Society for Information Science and Technology" sui criteri di ricerca per autore nel catalogo in linea. In *Retrieval effectiveness of surname-title-word searches for known items by academic library users*, scritto in collaborazione con Barbara B. Moran e John R. Barden (March 1999, p. 265-270), si è constatato che una richiesta per cognome con una parola del titolo ha permesso di recuperare immediatamente la notizia della pubblicazione nel 78 per cento dei casi, mentre la percentuale è salita al 97 per cento con due parole e al 98,5 per cento con tre. Kilgour e Moran ritornano sullo stesso argomento con *Surname plus recallable title word searches for known items by scholars* (Jan. 2000, p. 83-89), segnalando un risultato del 99 per cento per la ricerca con il cognome e due parole del titolo sulle citazioni contenute in otto pubblicazioni scientifiche. Infine Kilgour, questa volta da solo, nota che una ricerca per cognome con la prima e l'ultima parola del titolo ha individuato come prima risposta la pubblicazione cercata nel 98,9 per cento dei casi e ritiene questo criterio assai più conveniente della ricerca bibliografica tradizionale, tanto da far ritenere opportuno ridisegnare il display dell'OPAC (*Known-item online searches employed by scholars using surname plus first, or last, or first and last title words*, Dec. 2001, p. 1203-1209). Sullo stesso periodico in quello stesso tempo era intervenuta anche Debra J. Slone (*Encounters with the OPAC: on-line searching in public libraries*, May

2000, p. 757-773) a proposito della valutazione della ricerca nelle biblioteche pubbliche, la cui utenza è meno omogenea e meno indirizzata degli studenti universitari, sicché non possono valere i medesimi criteri di giudizio. La ricerca per *known item* ha di solito successo tanto nel catalogo cartaceo quanto in quello in linea, in cui la ricerca per soggetto si fa però più frequente. Da un'inchiesta con questionari e interviste su 32 utenti di ogni età, da otto anni a oltre sessantacinque (23 donne e 9 maschi) è risultato che 12 di essi usavano l'OPAC più di quattro volte al mese e quattro lo usavano per la prima volta. La maggior parte delle ricerche era per soggetto (venti, delle quali solo la metà riuscita), mentre otto erano per area (sette riuscite) e otto per opera conosciuta (sette riuscite). La fiducia dichiarata in un primo tempo risultò alquanto diminuita durante la ricerca e la rinuncia dopo una prima risposta negativa ebbe una certa frequenza, per frustrazione, per impazienza o per scarsa conoscenza del sistema. L'autrice ammette comunque la convenienza di un campione ben più ampio. La ricerca più sicura e più immediata riguarda dunque il *known item*, la pubblicazione già conosciuta al ricercatore. Più complessa risulta la ricerca che comporta l'individuazione di un gruppo di documenti entro i quali praticare una scelta, in particolare quando si tratti di ricerca per soggetto. Le possibilità di ricerca sono molteplici, ma di solito gli utenti non sono in grado di utilizzarle compiutamente. Sarah Diepolder conferma la sottoutilizzazione del catalogo in linea,

nonostante l'addestramento al suo uso messo in atto dalla stessa biblioteca (*Was ist eine Körperschaft? Umfrage zur OPAC-Nutzung an der Universitätsbibliothek Tübingen*, "BuB", Jan. 2003, p. 28-30). Un questionario in linea, con risposte anonime, per trovare i punti deboli delle ricerche conteneva ventiquattro domande sull'uso, sulle cognizioni precedenti, oltre all'età, al sesso e alle condizioni sociali: è risultato che nel complesso la maggior parte si riteneva soddisfatta. A Eric Novotny, che con l'arrivo del web ritiene superati gli studi precedenti, dobbiamo un'analisi più approfondita sull'uso del catalogo in linea (*I don't think I click: a protocol analysis study of use of a library online catalog in the Internet age*, "College and Research Libraries", Nov. 2004, p. 525-537). Egli si è domandato quali fossero le aspettative degli utenti e quale comportamento avessero i "novizi" rispetto agli esperti e per questo ha esaminato il comportamento di diciotto studenti nella biblioteca dell'Università statale della Pennsylvania, che "pensavano a voce alta". Si è rivelata una buona capacità a ridurre le domande a parole chiave, ma si è visto un uso scarso degli operatori booleani – non si sa se per ignoranza o per rifiuto del metodo. Scarsissimo l'impiego di sinonimi e tendenza ad allargare la ricerca eliminando dei termini: "Questa combinazione di fattori ha reso molti utenti incapaci di selezionare le opzioni della ricerca più convenienti o di utilizzare il catalogo con efficacia". I "novizi" tendono a usare la prima opzione che sembri utile senza esaminarle tutte; i più anziani preferiscono la ricerca per

parole chiave anche nel caso delle pubblicazioni già note, mentre non hanno dimostrato alcun interesse per i termini di soggetto della Library of Congress, il che ripresenta il grave problema del rapporto/confitto tra parole chiave e termini di soggetto. L'esame delle registrazioni trovate risulta limitato quantitativamente (un massimo di quaranta, corrispondenti a due schermate) e pochi hanno notato che i risultati sono ordinati cronologicamente. Molti si aspettavano che il catalogo funzioni come un motore di ricerca in Internet, ma mentre in questo la precisione dei risultati è in rapporto diretto con la quantità delle informazioni introdotte, lo stesso criterio non vale per il catalogo. Una sovrabbondanza dei risultati o una loro limitazione eccessiva sono entrambi buoni motivi per un intervento da parte del bibliotecario. In particolare, occorre istruire sulla funzione delle opzioni che non sembrano necessarie a prima vista, come la data di edizione (tuttavia questo esempio non presenta alcuna differenza rispetto al catalogo cartaceo), ma nel complesso gli studenti non sembrano trovare "il tempo, né hanno l'inclinazione, ad apprendere ogni aspetto degli strumenti di informazione a loro disposizione".

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- La biblioteca e i suoi compiti
- L'informazione e le informazioni
- I rapporti con le minoranze: individuazione, rispetto, integrazione?