

SegnaWeb si interroga

Conoscete SegnaWeb? Credo di sì: almeno i lettori di questa rivista che lavorano dietro il banco informazioni di una biblioteca pubblica sapranno certamente di che cosa si tratta.

Per i pochi distratti o addetti ad altri lavori, basti sapere che si tratta di una raccolta di risorse Internet selezionate e descritte da una redazione di bibliotecari italiani ad uso del "tipico" cittadino utente delle biblioteche pubbliche.

Cosa ci sia poi di "tipico" in un cittadino utente delle biblioteche pubbliche è un bel rebus; improvvisando, possiamo dire che la raccolta intende proporre una lista aggiornata di siti web che risultino utili a non specialisti che si trovino ad avere necessità informative proprie della vita quotidiana: trovare una norma e inquadrarla, approfondire una notizia, farsi un'idea su un fatto o una disciplina poco noti, togliersi una curiosità ecc.

La risorsa utile, insomma, è nella lingua dell'utente, è aggiornata, può fornire informazioni direttamente utilizzabili (*ready reference*) oppure può essere orientativa, contenendo a sua volta elenchi classificati di risorse più specifiche, o motori interni dedicati o altri strumenti del genere.

La redazione di SegnaWeb, quindi, non solo si occupa di trovare le risorse e di valutarle, ma anche di dividerle tra "informazioni rapide" e "ricerche approfondite", di descriverle in modo da comunicare in modo sintetico, ma possibilmente efficace,

all'utente se e in che modo quella risorsa gli potrà servire, e infine ha il tanto noioso quanto necessario compito di verificare che la risorsa sia sempre viva, e che continui a somigliare alla descrizione che se n'è fatta, come la foto del passaporto al titolare.

I bibliotecari di SegnaWeb sono un piccolo esempio di comunità informale; ogni tanto si vedono di persona, alle Stelline o ai Congressi AIB per esempio, ma si tengono in contatto, si scambiano informazioni e discutono tra loro, ovviamente soprattutto attraverso una lista postale (segnaweb@aib.it).

La gran parte dei messaggi che passano in questa lista sono di tipo pratico: segnalazione di risorse "papabili", discussione sulla forma e sul contenuto della descrizione e relative regole e regole (si tratta pur sempre di bibliotecari!). Si parla di cosa, come, quanto selezionare e descrivere; un poco si parla anche per chi, ma ci si risponde subito "per il tipico utente ecc."

"Perché lo facciamo" è invece una domanda che di solito non passa molto; insomma selezionare e descrivere in modo formalizzato risorse informative, allo scopo di renderle recuperabili e disponibili, è proprio del bibliotecario, come acchiappare Titti è proprio di Gatto Silvestro.

Un mesetto fa, di punto in bianco, qualcuno invece la domanda l'ha fatta, e la cosa ha suscitato un brevissimo scambio di battute, che mi hanno chiesto qui di raccontare.



La domanda faticida l'ha posta una giovane collega entrata da poco nel gruppo (in realtà che è giovane me lo sto immaginando io: sarà per il tipo di domande che fa?), e l'ha presa un po' più alla larga. Si è chiesta e ha chiesto a tutti: ma se esistono già mucchi di repertori, indici, raccolte e compagnia bella, se per esempio esiste DMOZ, che censisce migliaia e migliaia di siti con la forza di migliaia e migliaia di volontari, noi perché lo facciamo? La domanda non era retorica e tanto meno provocatoria, né credo vi fosse qualche artificio nella gestione della comunicazione: pare che il dubbio fosse vero e richiedesse una risposta vera (già, dev'essere proprio giovane la collega).

Il soggetto del *thread* è infatti diventato subito "Segna Web vs DMOZ" (che a pensarci sembra "il Ducato di Grand Fenwick vs gli Stati Uniti d'America"); il dibattito è partito il 3 aprile e si è protratto per quasi tutto il mese, variando a un certo punto sul tema "la missione di SegnaWeb". Il nocciolo del primo intervento era:

"... Lavorando ho fatto delle prove utilizzando SegnaWeb e DMOZ, facendolo mi sono venuti dei dubbi. Ora cercherò di spiegarvi. Nel sito della BNF, a proposito della loro raccolta di *signets* si dice

che non vogliono mettersi in concorrenza con grandi repertori di Internet come DMOZ o altri il cui obiettivo è l'eshaustività. Credo che anche per SegnaWeb sia lo stesso, tuttavia se da una parte mi dico 'di un sito segnalato da SegnaWeb mi posso fidare', dall'altra la quantità di informazioni che trovo utilizzando DMOZ è maggiore e non necessariamente di pessima qualità. Senza fare giri di parole: perché usare SegnaWeb? È vero che 'la massima selettività aiuta l'orientamento', però la quantità aumenta le probabilità di trovare un risultato".

Il primo a rispondere sono stato io, con un'argomentazione abbastanza prevedibile: DMOZ, che censisce solo nella parte italiana quasi 200.000 risorse, è dispersivo e non riesce a fornire descrizioni accurate e tanto meno a garantirne l'aggiornamento. Facciamo un esempio concreto, ho proposto, ovvero usiamo DMOZ per risolvere un'esigenza precisa, e poi confrontiamo come la stessa esigenza può essere affrontata con Segna Web: ipotizziamo di dover cercare notizie utili all'organizzazione di un viaggio a Stoccolma con bambini al seguito. Su DMOZ: "Seguo la strada 'viaggi' e opto per 'guide': trovo ventisei suggerimenti,

ma testo le tre o quattro risorse in cima e mi scorraggio (raccontini e notizie sul fatto che a Stoccolma fa freddo). Certo, insistendo si mette insieme sempre qualcosa”.

Di qui deduco l'evidente superiorità di SegnaWeb: “Segna Web ha una pagina sul turismo con meno siti, chiaramente individuati (orari, profilassi, uffici turistici ecc.): di guide ha per es. solo Lonely Planet e guidegratis.it, e quantomanca.com per i bambini. A parte ‘Zingarate’ (<http://www.zingarate.com/>) che per inciso segnalo a chi appunto fa il turismo, in Segna Web c'è quanto l'esperienza mi suggerisce come utile”, e concludo: “L'esautività non sempre risponde alle domande. Meglio la selezione. Per il resto ci sono i motori, da usare con criterio...”.

Altri hanno rincarato la dose, sottolineando la pratica di SegnaWeb di verificare settimanalmente attraverso un “linkchecker” almeno l'effettiva esistenza in vita dei link, cosa che riesce ad evitare nella stragrande maggioranza dei casi di incorrere in risorse inesistenti oppure non aggiornate, come pure può capitare con DMOZ. Tanto per non montarci la testa, un autorevole collega ci ricorda che DMOZ è un'esperienza grande, complessa e riccamente documentata, e che non si può liquidare con un paio di esempi e poche battute.

Tuttavia il tema della esautività vs la selezione rimane ancora al centro della discussione. Qualcuno cita l'esempio di “Banda”, una raccolta di appena qualche decina di risorse, ma scelte con estrema cura tra le banche dati gratuite, strumenti tra i più utili nel concreto lavoro di reference.

Scatta la domanda: perché non fare una raccolta analo-

ga su SegnaWeb? In altre parole, perché non fare un raggruppamento basato su una caratteristica formale e non di contenuto?

Subito nascono due schieramenti. Contrari: un'area apposita per le banche dati conterrebbe un numero molto alto di risorse indifferenziate che l'utente sarebbe obbligato a scorrere per individuare quella che gli può servire. Favorevoli: l'utilità diretta delle banche dati giustifica la scelta, e il loro numero non sarebbe tale da frastornare l'utente inesperto.

È così che la discussione arriva al punto: per chi facciamo SegnaWeb? Se il destinatario è il famoso “tipico cittadino utente”, dovremmo resistere alla tentazione sia di elaborare elenchi di risorse tanto esaustivi quanto scarsamente selettivi (la classica mappa 1:1 dell'impero), sia di proporre strumenti che in realtà sono amichevoli e immediati più che altro per il bibliotecario.

Dice efficacemente una collega: “Nel caso specifico penso però sia necessario ragionare mettendosi dal punto di vista dell'utente ‘più debole’: il bibliotecario sa perfettamente cosa sia una banca dati, un cittadino il più delle volte no. Solo a titolo di esempio, nella biblioteca dove lavoro il termine ‘banca dati’ è associato ad un computer specifico, dove risiedono un paio di risorse di questo tipo: banca dati = computer! Siamo certi di continuare ad orientare ANCHE il citta-

dino comune se gli proponiamo accanto ad una selezione di biblioteche e cataloghi, di altri come Segna Web e di Virtual Reference Service (scelti proprio con l'idea di offrirgli informazioni e strumenti immediatamente utilizzabili) una selezione di banche dati in ordine alfabetico (di certo utilissima al bibliotecario)?”.

Quindi alla fine, con buona pace delle directory-colosso, la discussione pare aver trovato un punto di equilibrio: vale la pena fare SegnaWeb, perché il nostro obiettivo non è una raccolta fine a se stessa, ma vuole servire un pubblico preciso, il nostro pubblico.

Tutto bene? Pare di sì. Infatti conclude la giovane collega che aveva aperto le danze: “Io pensavo che SegnaWeb fosse una risorsa per bibliotecari e secondariamente per

cittadini. Sapere che è il cittadino l'utente finale mi fa capire meglio certe scelte”.

Ma prosegue: “Da queste considerazioni un'ulteriore domanda: Come usate/fate usare SegnaWeb? Impostate il sito come home page delle postazioni Internet? Lo linkate nel sito della vostra biblioteca?”. Insomma ci credete abbastanza? E ancora più inquietante arriva dalla “mamma” di SegnaWeb un altro sasso nello stagno: “Pensate che il futuro sia il *social networking*?”.

Insomma, servire il popolo. O il popolo si serve da solo? Questa però è un'altra storia. Intanto spero di aver dato il senso di come funziona il piccolo mondo della redazione di SegnaWeb che, ricordo, è aperta a tutti.

Carlo Paravano

carlo.paravano@tele2.it

