

L'informazione e le informazioni – 1

Nell'ampia letteratura sull'informazione nel servizio bibliotecario non sono rari gli interventi sul significato di un termine che presenta aspetti molto differenziati, si estende ben al di là del nostro terreno professionale e con frequenza sempre maggiore incide sugli stessi nomi della biblioteca, dei bibliotecari e della biblioteconomia, fino a modificarli quando addirittura non li elimini. In questa rubrica ne abbiamo segnalati in precedenza un certo numero di casi, come *The librarian's thesaurus* di Soper, Osborne e Zweig (Chicago, American Library Association, 1990), i quali ricordano che nel lontano 1972 Wellisch ne aveva trovate ben trentanove definizioni e che secondo alcuni il termine *information science* equivale a *information automation*. E così David Bawden (*The shifting terminologies of information*, "Aslib proceedings", March 2001, p. 93-98), che avverte l'incertezza di quel termine *over-used*; incertezza rilevata poco più tardi anche da Christine Pawley (*Information literacy: a contradictory coupling*, "The library quarterly", Oct. 2003, p. 422-452). Ritorniamo a ricordare l'"ampissimo ambito d'uso" del termine, di cui parla Maurizio Vivarelli (*Alcune considerazioni sugli usi del termine "informazione"*, "Culture del testo e del documento", 15, 2004, p. 19-65). Nella letteratura più recente il tema è ripreso ripetutamente. Un confronto interessante tra interventi successivi troviamo nel "Journal of documenta-

tion", che tra il 2004 e il 2006 ha ripubblicato sei articoli scritti nei sei decenni di vita della rivista, con commenti attuali e dove possibile con le risposte degli autori originali. Il n. 62 (2006), 6, p. 658-670 ripresenta *On user studies and information needs* di T.D. Wilson, già pubblicato nel 1981, 1 (p. 3-15), che riconosce la fluidità del concetto di *information*, legato secondo l'autore piuttosto al livello che non allo scopo della ricerca e complicato ulteriormente dalla distinzione tra fatti, consigli ed opinioni. Le motivazioni della ricerca possono essere molteplici, come molteplici possono essere le cause del suo fallimento. Il commento di David Bawden, direttore della rivista, il cui nome abbiamo già trovato e ritroveremo ancora (*User, user studies and human information behaviour*, p. 671-679) evidenzia l'importanza di quell'articolo per l'esame della natura dell'informazione, la cui scienza Wilson considerava essenzialmente una scienza sociale, mentre oggi si preferisce considerarla "campo di studio". Wilson (*Revisiting user studies and information needs*, p. 680-684) nell'ammettere che la risposta a un commento "sembra piuttosto narcisistica" considera gli sviluppi della scienza dell'informazione. John Crawford (*The use of electronic information services and information literacy: a Glasgow Caledonian University study*, "Journal of librarianship and information science", March 2006, p. 33-44) si sofferma sul significa-

to attribuito dagli studenti al termine *information*, come risulta dalle risposte a un questionario: un significato alquanto vago, centrale per il proprio lavoro e importante per la ricerca di un impiego. Questo aspetto, certo limitato nel suo stesso proposito iniziale, apre uno spiraglio verso la posizione del lettore, considerato oggi come punto centrale nell'organizzazione della biblioteca, e di conseguenza non attribuisce all'informazione un valore assoluto, stabile, universale. Hubert Fondin (*La science de l'information: contribution pour un paradigme informationnel*, "Documentation et bibliothèques", jan./mars 2003, p. 23-29) conferma questa tendenza descrivendo il paradigma classico di origine ottocentesca, che accanto a una normativa standardizzata considera i documenti come oggetti concreti da organizzare e conservare in un luogo fisso il quale comporta lo spostamento degli utenti, mentre di recente si è affermato il grado di soddisfacimento dell'utente ed anche la mancata utilizzazione delle informazioni, con le conseguenti difficoltà "perché l'oggetto documentario e le regole di trattamento rimangono universali, quindi uniche". Il nuovo paradigma, senza sostituirsi al primo ma coesistendo con questo, mette l'utente al centro, con la conseguenza che il bisogno del singolo contraddice l'universalità e prevede una "estrema varietà dei comportamenti". Più approfondita di altre appare la definizione suggerita da Chaim Zins (*Redefining information science: from "information science" to "knowledge science"*, "Journal of documentation", 2006, 4, p. 447-461) nel considerare il rapporto tra dati, informa-

zione e conoscenza, la quale ultima comprende i primi due termini. Zins distingue la conoscenza soggettiva dall'oggettiva, che è intersoggettiva e universale e può essere espressa in vari modi. L'informazione è conoscenza empirica, che non è una fase intermedia e tanto meno è un sinonimo di conoscenza. Una posizione analoga con la medesima distinzione ci offre Birger Hjørland (*Information: objective or subjective/situational?*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", Aug. 2007, p. 1448-1456) nel considerare sia l'aspetto oggettivo che quello soggettivo, il quale dipende dal singolo individuo e dal suo punto di vista, sicché in certe situazioni non è informazione quello che lo è in altre situazioni: è un concetto assai vario, con un significato generale e un altro significato proprio del campo specifico.

Per l'anno 2006 è da notare l'ampia bibliografia pubblicata da Anna Marie Johnson, Sarah Jent e Latisha Reynolds, *Library instruction and information literacy 2006* ("Reference services review", 2007, 4, p. 584-640). Eleanor Mitchell e Sarah Barbara Watstein in un editoriale della stessa rivista (2008, 1, p. 5-6), considerando che la tecnologia influisce sull'insegnamento e sull'apprendimento al punto di trasformare i metodi scolastici non solo universitari, ma in ogni tipo di scuola, e che lo stesso fenomeno si verifica per i metodi di ricerca, ritengono necessaria una nuova definizione del termine *reference* (*Thumbs up: a new definition of reference*). Una riflessione analoga troviamo anche in un periodico non strettamente

professionale (ma l'autore dell'articolo è un noto bibliotecario, direttore dal 2007 della Biblioteca Universitaria di Harvard): "Riterrai che la nuova tecnologia dell'informazione ci obblighi a riconsiderare la stessa nozione dell'informazione" (Robert Darnton, *The library in the new age*, "The New York review of books", June 12, 2008).

Dell'aspetto storico dell'informazione si è occupato il "Journal of documentation" nel secondo numero del 2006, nel cui editoriale David Bawden (*The history of information and documentation*, p. 169) nota come, contrariamente ad altri temi nella storia del libro e delle biblioteche, la storia dell'informazione sia poco trattata e come solo negli ultimi tempi la situazione stia cambiando. Lo stesso Bawden conferma in un altro intervento la molteplicità dei significati del termine *information* ed aggiunge che a suo parere l'espressione più familiare nel campo delle scienze umane è *communicable recorded information* (*Organised complexity, meaning and understanding. An approach to a unified view of information for information science*, "Aslib proceedings", 2007, 4/5, p. 307-327). Per ritornare al numero del "Journal of documentation", notiamo altri articoli che presentano aspetti storici dell'informazione, come *Where is the wisdom that we have lost in knowledge?*, di Jennifer Rowley (p. 251-270), che avverte come nella serie *dati - informazione - conoscenza* non si consideri di solito la fase successiva, la *saggezza (wisdom)*, forse perché si tratta di un termine "ancora più sfuggente di *conoscenza*". L'autrice parla di una

tendenza "parrocchiale" alla gestione dell'informazione, con la conseguenza talora di decisioni "non sagge". Il termine *wisdom* implica il sapere perché e come fare una cosa. La *saggezza manageriale* è basilare per una capacità direttiva efficace, in grado di organizzare le informazioni. Lo stesso numero della rivista contiene anche la recensione di *The history and heritage of scientific and technological information systems*, curata da W.B. Rayward e M.E. Bowden (Medford, N.J., Information Today, 2004), che contiene gli atti del secondo congresso sulla storia e sulla tradizione dei sistemi di informazione scientifica e tecnologica. Ne sono recensori David Bawden e Toni Weller, del quale ultimo ricordiamo anche *Information history: its importance, relevance and future* ("Aslib proceedings", 2007, 4/5, p. 437-448), che avverte come il ruolo dell'informazione nelle società del passato costituisca l'oggetto della storia dell'informazione, che esiste da sempre, mentre la scienza dell'informazione come disciplina ha mezzo secolo di vita, o poco di più.

La presenza di fonti di informazione indipendenti dalla biblioteca ha creato una situazione che ha indotto alcuni a considerare la fine se non immediata, per lo meno progressiva delle biblioteche che non siano destinate alla pura conservazione. Secondo un'opinione meno catastrofica, la biblioteca trova al contrario una giustificazione ulteriore in una situazione che ne esalta la potenzialità, purché ovviamente essa sappia adeguarsi alla realtà che le sta attorno. Il che se vogliamo è la condizione di sempre, che

vede la necessità per qualsiasi istituzione di sapersi evolvere in sintonia con l'evoluzione della società, pena l'affievolirsi graduale della propria ragione di esistenza. Interessante per questo aspetto essenziale dell'informazione il numero 93 (2006) di "The reference librarian", *New directions in reference*, a cura di Byron Anderson e Paul T. Webb, che ne considera i mutamenti essenziali nel campo del servizio di informazioni. Il primo articolo, che ha una paternità condivisa tra cinque autori, pone direttamente la domanda con il titolo: *Virtual reference: a reference question is a reference question... or is virtual reference a new reality? New career opportunities for librarians* (p. 3-21), dove la risposta stessa contenuta nel titolo esalta la nuova potenzialità del servizio bibliotecario rispetto al servizio tradizionale ma, come è detto nel testo, esige per contro nuove capacità. Il numero successivo del periodico è dedicato a un aspetto particolare del servizio, che riguarda le conseguenze del passaggio al formato elettronico per le pubblicazioni governative e il successivo impatto sulle raccolte e sulle informazioni in biblioteca (*The changing face of government information: providing access in the Twenty-first century*, Suhasini L. Kumar guest editor). Atifa Rawan e Cheryl Knott Malone (*A virtual depository: the Arizona project*, p. 5-18) aprono il fascicolo con il progetto della Biblioteca Universitaria dell'Arizona, in collaborazione con il servizio per le biblioteche dell'U.S. Government Printing Office, per sostituire dove possibile le raccolte cartacee con le pubblicazioni in linea corrispondenti: un problema sul qua-

le gli interventi e i suggerimenti riferiti sono numerosi. Un altro articolo su un aspetto particolare dell'informazione in linea riguarda il materiale sonoro. Ne è autore Joy L. Austria, vincitore del premio Libri 2007 per il miglior articolo di uno studente (*Developing evaluation criteria for podcasts*, "Libri", 2007, 4, p. 179-208), dove si riconosce la scarsa letteratura sui criteri di valutazione per il materiale sonoro nella rete, in particolare per i podcast, che sono registrazioni sonore scaricabili da Internet per ascoltarle più tardi; all'autore risulta che il dodici per cento degli utenti di Internet, per lo più con età da diciotto a ventinove anni, ne abbia già esperienza. Un esperimento svolto con dodici persone ha fatto riconoscere la necessità di dettagli sui molteplici criteri di valutazione, che vanno dagli autori alla precisione, dalla motivazione degli ascoltatori al punto di vista, che si interrogano su quando e da chi i documenti sono stati pubblicati, nonché sulla facilità di ascolto. L'autore conferma che i bibliotecari non si devono limitare ai testi stampati e non solo ai testi verbali, ma che debbono accogliere qualsiasi formato. Un'altra fonte di informazioni non tradizionale riguarda i blog e i wiki, che presentano sovente notizie recentissime. Ne hanno parlato Miguel Ramos e Paul S. Piper (*Letting the grass grow: grassroots information on blogs and wikis*, "Reference services review", 2006, 4, p. 570-574), che ne consigliano l'esplorazione "con occhio critico". La presenza dei blog si valuta ormai in molte decine di milioni e a detta degli autori la loro consultazione supera il quarto dell'uso di Internet.

Il timore dei bibliotecari di perdere il ruolo di intermediari in seguito al declino dei servizi di ricerca tradizionali della biblioteca, “mentre gli utenti voltano la schiena alla biblioteca come spazio fisico” e possono utilizzare la rete senza limitazione di orario e con la possibilità di una risposta immediata, è bene evidenziato in un articolo che deriva da un rapporto commissionato nel 2007 dalla British Library e dal JISC (Joint Information Systems Committee) sui ricercatori del futuro, la cosiddetta *Google generation* (i nati dopo il 1993), che vogliono recuperare direttamente le informazioni e i testi completi, con un cambiamento enorme che ben giustifica il timore dei bibliotecari (Ian Rowlands [e altri], *The Google generation: the information behaviour of the researcher*

of the future, “Aslib proceedings”, 2008, 4, p. 290-310). Tuttavia la capacità dei giovani è sopravvalutata, in quanto essi non utilizzano appieno le possibilità offerte dalle risorse elettroniche: gli autori infatti considerano come miti certe opinioni correnti come l’abilità nella ricerca, l’impazienza per l’informazione immediata, la preferenza per l’informazione breve rispetto ai testi completi. Senza contare poi che “è evidente che ci sono più persone in tutti i gruppi di età che utilizzano Internet e il Web 2.0 con frequenza e per un’ampia serie di motivi”.

In un interessante confronto sull’impiego dei termini informazione e bibliotecario in due riviste professionali nell’arco di trent’anni sono emerse le variazioni di significato e si è comunque

avvertito un attenuarsi della distinzione netta tra il contenuto dei due termini, come hanno riconosciuto Anne M. Andrews e David Ellis (*The changing nature of work in library and information services in the UK: an analysis*, “Education for information”, March 2005, p. 57-77), che confermano la necessità che anche le biblioteche conoscano le tecniche di recupero dell’informazione: si avvertono infatti “alcune aree di convergenza tra il lavoro in biblioteca e il mondo dell’informazione, dove appare essenziale, più che il reperimento delle informazioni, il loro filtro. Sul tempo crescente dedicato alla ricerca elettronica si sofferma il curatore di un’ampia raccolta di articoli in un numero doppio del “Reference librarian” (91/92, 2005), *The reference collection: from the*

shelf to the web, William J. Frost guest editor, il cui curatore nell’introduzione ammette che i bibliotecari sono ancora favorevoli alle fonti cartacee, mentre il pubblico preferisce la rete, anche perché questa è il mezzo più aggiornato: il tempo dedicato alla ricerca elettronica cresce sempre più e ad essa tendono di conseguenza a trasferirsi le spese di acquisto. Jeanne Holba Puacz (*Electronic vs. print reference sources in public library collections*, p. 39-51) considera necessari entrambi i formati, in quanto “non ha senso supporre che le fonti in linea siano sul punto di sostituire tutte le fonti di informazione tradizionali”. John M. Morse (*Reference publishing in the age of Also*, p. 69-81) conferma che la coesistenza dei due formati è destinata a permanere, in par-

Manoscritti musicali La sezione musicale della Biblioteca statale di Berlino ha fatto due colpi grossi: in un'asta di Sotheby ha acquistato l'autografo della *Messa del Giubileo* di Carl Maria von Weber e dalla raccolta del defunto musicologo e antiquario Albi Rosenthal ha ottenuto una copia settecentesca del *Don Giovanni* di Mozart ("BuB", 2008, 5, p. 380).

Dubbi su un plurale In una recensione in "The library quarterly" (Apr. 2008, p. 229) si trova ripetutamente la parola *thesaurii*. Eppure per il singolare vi si trova la forma corretta *thesaurus*, dove per coerenza ci si sarebbe aspettato *thesaurius*. Una piccola ricerca in Internet rileva però circa 167.000 presenze di *thesaurii*, mentre da una ricerca successiva sul plurale di *thesaurus*, oltre al ben consolidato *thesauri*, appare l'alternativa a suo modo corretta di *thesauruses*, ma non vi figura la forma con due i, come non figura neppure in una scelta tra quattro forme in un quiz sul plurale di *thesaurus*.

Uso improprio di volumi cartacei Nel palazzo del governatore provinciale in una cittadina boliviana, alla fine degli anni Trenta, Claude Lévi-Strauss ha trovato alcuni scaffali vetrati con grossi volumi e un cartello: "Sotto pena di sanzioni severe si proibisce rigorosamente di strappare pagine degli archivi per servirsene a scopi personali o igienici. Chiunque contravenga a questo divieto sarà punito." (*Tristes tropiques*, Paris, Plon, 1995, p. 29).

ticolare per certi tipi "minori" di pubblicazioni. La curiosità del titolo è spiegata dalla frase iniziale: "I prossimi dieci-quindici anni saranno l'età di *anche*", poiché noi avremo questo e *anche* quest'altro. Una serie di interventi offre una "bibliografia" ragionata (*webografia?*) per materie: scienze umane, scienza, medicina, scienze sociali, commercio, educazione. Drew Racine (*Bifurcate to survive!*, "American libraries", Sept. 2006, p. 34-35) considera in senso negativo il legame eccessivo della biblioteca con l'idea del libro più che con quella dell'informazione, con la conseguente convinzione che questa tendenza debba corrispondere all'aspettativa degli studenti anche per il

futuro. Mentre noi "dobbiamo cambiare quel futuro, accentuando gli acquisti di risorse elettroniche, migliorando i siti della biblioteca e semplificando la ricerca". Anche in un'inchiesta sulle biblioteche pubbliche nell'area metropolitana di Buenos Aires si è avvertita l'utilizzazione insufficiente delle possibilità offerte dalla tecnologia, la scarsità di sistemi bibliotecari integrati e del controllo di qualità e la mancanza di standard, inconvenienti d'altronde rilevati anche nelle biblioteche universitarie (Elsa Barber [e altri], *Information society and information technology: the situation of the public libraries in Buenos Aires city and surrounding areas, Argentina*, "International informa-

tion and library review", March 2006, p. 1-14). Si tratta comunque dell'eterno dilemma tra la rivoluzione e l'evoluzione, dove appare preferibile risolvere il conflitto considerando la complementarietà degli strumenti di ricerca, come avvertono Jan Brophy e David Bawden (*Is Google enough? Comparison of an internet search engine with academic library resources*, "Aslib proceedings", 2005, 6, p. 498-512), nel riconoscere la decisa superiorità di Google per copertura e per accessibilità, preferendo tuttavia la biblioteca rispetto alla qualità. Bawden ritorna sull'argomento in un editoriale del "Journal of documentation" (*The doomsday of documentation?*, 2007, 2, p. 173-174), a proposito dei numerosi destini fatali previsti dagli apocalittici: secondo alcuni l'elenco comprende anche la documentazione con i suoi giorni contati, insidiata a morte com'è dalla ricerca crescente in Google, dal libro elettronico e dalle comunicazioni elettroniche in generale. È da notare che secondo Hjørland, nell'articolo ricordato in precedenza, l'espressione *information science* corrisponde a quello che un tempo era chiamato *documentation* e che sovente è intesa come sinonimo di *library and information science*. Anche Benjamin P. Norris (*Google: its impact on the library*, "Library hi tech news", 2006, 9, p. 9-11) considera l'avvento di Google non già come una rivoluzione, ma come un'integrazione del servizio bibliotecario, un nuovo metodo a volte più efficace, a volte meno. Google è l'invenzione più grande per le informazioni dopo Gutenberg, oppure (preferisco riportare l'espressione inglese

nella sua sinteticità) "googlization is bastardization?". L'autore presenta in maniera alquanto drastica la differenza tra il servizio tradizionale e l'impiego di Google: nel primo "l'utente è essenzialmente un supplice che chiede aiuto all'autorità del bibliotecario", mentre con Google egli non è tenuto a conoscere le norme rigide sulle informazioni organizzate e la figura del bibliotecario diventa marginale. "L'informazione elettronica è un paradigma nuovo", come conferma Gary E. Strong (*If we change it - will they come?*, "Reference services review", 2006, 3, p. 333-339) nell'avvertire la differenza rispetto al rapporto diretto con il bibliotecario, di persona o per telefono. Occorrerà dunque stimolare l'indipendenza dei lettori nella ricerca ed aiutarli a riconoscere le risorse appropriate. Il discorso si riferisce alle biblioteche universitarie, ma ovviamente è da estendere: senza creatività "non rischieremo solo di perdere gli utenti, ma di perdere sempre più di importanza e di emarginarci sempre più". Strong non dispera e conclude con un atto di fede per il servizio bibliotecario, nei riguardi della comunità quanto dell'utenza specifica, ma esorta caldamente a finirla di vantare i propri successi e a riflettere su come cambiare radicalmente, senza di che dovremo rinunciare a considerare il ruolo centrale della biblioteca.

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- La biblioteca e i suoi compiti
- La presenza femminile in biblioteca
- Lettura e lettori