

L'informazione e le informazioni – 2

Se il moltiplicarsi delle vie di accesso alle informazioni incide profondamente sulle modalità per l'utilizzazione della biblioteca e di conseguenza sulla sua organizzazione, l'impatto forse più immediato riguarda il servizio nel quale la presenza fisica del bibliotecario si propone come intermediaria tra la biblioteca e il suo pubblico, il servizio di informazione. In questo, come in altri casi, le opposte posizioni estreme possono trovare vie di conciliazione, dove in ogni caso si conviene sulla necessità di una trasformazione radicale del servizio. Sono interessanti su questo tema le opinioni espresse in un numero del "Reference librarian" (2007, 2), che si apre con un intervento di William Miller (*Reference services over the past century: moving from the center to the fringes*, p. 3-7) secondo il quale la presenza del bibliotecario come intermediario non è più da considerarsi necessaria. Al contrario, Brian Mathews (*Moving beyond the reference desk: being where users need us*, p. 9-13) suggerisce ai bibliotecari di essere presenti, fisicamente o virtualmente, dovunque occorra, ma senza più costituire una presenza obbligata in un punto fisso al quale gli utenti siano costretti a far riferimento. Scott Carlson (*Are reference desks dying out? Librarians struggle to redefine – and in some cases eliminate – the venerable institution*, p. 25-30) si dichiara propenso a servizi alternativi che attenuino la

necessità del lavoro delle informazioni, se pure non lo annullino. Catherine M. Robinson e Peter Reid (*Do academic enquiry services scare students?*, "Reference services review", 2007, 3, p. 405-424) sono invece favorevoli a un servizio di informazione in ambiente universitario, che dev'essere in ogni caso adeguato alle nuove necessità e soprattutto dev'essere amichevole, deve aiutare a superare l'ansietà, l'imbarazzo e la timidezza incoraggiando gli studenti bisognosi di aiuto a richiederlo, deve dare la certezza di far risparmiare tempo. Gli autori preferiscono per questo servizio una localizzazione ben distinta, separata dal banco di distribuzione e suggeriscono di assicurarsi se gli studenti tendono a ritornare al servizio di informazione. Ancora più importante appare la convinzione che occorra ridurre la necessità di chiedere aiuto. È un suggerimento che si pone sulla linea di sempre, dove pur attraverso il mutare della società e della tecnologia permane costante l'interesse per il lettore, le cui difficoltà per l'orientamento e per la ricerca dovranno essere facilitate dall'organizzazione. Il lavoro di mediazione, reso evidente dalla presenza fisica del bibliotecario, sarà preceduto per così dire da una mediazione indiretta, sempre necessaria.

Una discussione sulla necessità del servizio di informazione svolta in un simposio alla Columbia University

è stata continuata da Sarah Barbara Watstein e Steven J. Bell in una rivista professionale (*Is there a future for the reference desk? A point-counterpoint discussion*, "The reference librarian", 2008, 1, p. 1-20). La prima ne ammette ancora l'utilità, anche per via del rapporto diretto con l'utente, proprio quando ormai tutto è solo virtuale: "con certezza assoluta il nostro banco di informazione ha un proprio ruolo oggi". Bell invece lo considera una perdita di tempo, per la stessa ragione per cui si preferisce farsi le operazioni bancarie dove e quando si vuole, senza recarsi fisicamente in banca. Il punto centrale di riferimento considerato necessario da Watstein è invece ritenuto superato da Bell, secondo il quale l'aiuto non dev'essere dato da una postazione, e neppure necessariamente da un bibliotecario. Decisamente pessimista sul futuro del servizio di informazione si dichiara anche Jean-François Barbe, un cui editoriale (*La référence en mouvement*, "Argus", Aut. 2007, p. 3) inizia con tono funebre: "Di qui a una diecina di anni i servizi di informazione saranno frequentati come gli sportelli per l'affitto delle automobili in un aeroporto alle tre del mattino". Nello stesso numero di questo periodico canadese, dedicato a *Référence au XXI siècle*, il primo articolo (Danielle Perreault e Hélène Tardif, *Un service de référence virtuelle pour les bibliothèques universitaires québécoises? Les aléas d'un projet ambitieux*, p. 5-7) considera il progetto di un centro cooperativo di informazioni a distanza, deciso nel 2002 e realizzato con qualche difficoltà di carattere informatico, in particolare a

causa dell'impiego della lingua francese. Secondo Diane St-Aubin (*L'avenir des collections de référence imprimées*, p. 11-13) il servizio tradizionale non può essere trascurato, anche per via del costo di una forte espansione del servizio elettronico, ma le raccolte a stampa comunque "hanno tutto da temere". L'importanza del servizio è in ogni caso evidenziata da iniziative su temi locali o legate alla specializzazione della biblioteca o di un suo settore particolare. Ne è esempio la ricerca geografica, che comporta la determinazione e la forma dei nomi delle istituzioni locali e di tutto quanto abbia riferimento con località, con l'utilizzazione di documenti di ogni tipo (Michael Buckland [e altri], *Geographic search: catalogs, gazetteers, and maps*, "College and research libraries", Sept. 2007, p. 376-387). Un aspetto poi dato come ovvio e proprio per questo trascurato, osserva Walter Butler (*Re-establishing memory: memory's functions and the reference librarian*, "Reference services review", 2008, 1, p. 97-110), consiste nell'importanza della memoria per il bibliotecario addetto alle informazioni. Patty Doran (*Advice and guidance in public libraries*, "Update", Jan./Feb. 2008, p. 55-57) descrive un servizio a Manchester che informa sulle attività della biblioteca e offre la possibilità di ricerche anche esterne, nella considerazione che "le biblioteche si identificano sempre più come il riferimento ideale per una varietà di servizi", anche per la ricerca di lavoro o per aiutare gli stranieri immigrati, e riferisce su colloqui a volte ripetuti con gli utenti. Ricordiamo ancora l'organizzazione di un servizio

di informazione nella biblioteca pubblica di una città israeliana di media grandezza, preceduta da un'inchiesta telefonica e da interviste a funzionari, dalle quali è risultato che il sessanta per cento degli interessi verte su cinque tematiche: questioni locali, studi, trasporti, governo, tempo libero. Si preferisce il contatto personale, ma è necessario considerare per il futuro l'uso di Internet (Shifra Baruchson-Arbib [e altri], *Community information needs of the urban population in Israel*, "Libri", June 2006, p. 83-96). Sue Weddell (*Transforming reference into a proactive knowledge advisory service: a case study*, "Reference services review", 2008, 2, p. 147-155) cita un centro di ricerca sull'agricoltura in Nuova Zelanda dove è stato organizzato un servizio di consigli che ha trasformato il servizio di informazione tradizionale. Sono casi estremamente diversi, che confermano la validità di un servizio ed al tempo stesso la necessità di una sua trasformazione radicale rispetto al passato.

Un altro aspetto della trasformazione in atto di un servizio specifico di informazione è presentato dalla raccolta *Consumer health issues, trends, and research. Part 1, Strategic strides toward a better future*, Tommy L. Mays issue editor ("Library trends", Fall 2004): il servizio di informazioni mediche, che non è certo una novità, ha acquistato interesse ulteriore anche per la considerazione data ai gruppi sociali più a rischio. Nella raccolta si trovano consigli sul linguaggio da usare e osservazioni sulla leggibilità dei testi di medicina, che di solito presentano difficoltà

rispetto alla media delle persone. Il sopratitolo di un editoriale di Francine Fialkoff (*Retail reference*, "Library journal", March 15, 2006, p. 8) suona: "Dobbiamo sottovalutare il servizio informazioni proprio quando le domande si fanno più difficili?". La direttrice della rivista porta l'esempio di un servizio a due livelli: una consulenza diretta sia per aiutare nell'impiego del computer che per rispondere alle richieste più frequenti, mentre altri provvedono alla risposta elettronica, a cui si possono rivolgere richieste senza limiti di tempo, e alle risposte più difficili. Una varietà di soluzioni era già stata considerata da Véronique Heurtematte (*L'avènement de l'info sur mesure*, "Livres hebdo", 582, 17.12.2004, p. 76-77), che proponeva la soluzione ambiziosa di dare risposte complete per iscritto, con documentazione e indirizzi Internet, anche a distanza per via elettronica (entro 48 ore). Si poneva la domanda alternativa se convenisse sopprimere le biblioteche oppure renderle più confortevoli e portava l'esempio del *Guichet du savoir* di Lione o dei servizi di informazioni in rete, come la spagnola *Pregunte: las bibliotecas responden*, l'inglese *Ask a librarian* e la tedesca *Deutsche Internetbibliothek*. La stessa Heurtematte (*La BPI cultive les*



Man Ray, *La città*, 1931

Radis, "Livres hebdo", 603, 27.5.2005, p. 66-67) describe la riorganizzazione del servizio *Question point* della Bibliothèque publique d'information, messo in rete, che consentirà di dirottare la domanda alla biblioteca considerata più competente, senza che occorra una richiesta ulteriore da parte dell'utente. Vediamo da questi come da altri esempi la conferma che al fenomeno della disintermediazione, innegabile peraltro in conseguenza della ricerca diretta in rete sia fuori della biblioteca che al suo interno, non si possa attribuire un valore assoluto. Come sostiene Cheryl McCain, "è attraverso il contatto del bibliotecario con la persona che si ha l'occasione di creare un'im-

agine positiva del bibliotecario e della biblioteca". L'autrice si è interessata in particolare del servizio telefonico in una biblioteca universitaria, dove un'analisi ha permesso di valutare che il 66,3 per cento delle richieste telefoniche può essere accontentato da un assistente o da personale non qualificato, mentre per le richieste fatte direttamente in biblioteca la presenza di un bibliotecario è risultata necessaria nel 62,5 per cento dei casi (*Telephone calls received at an academic library's reference desk: a new analysis*, "The reference librarian", 2007, 2, p. 5-16). Il servizio telefonico è sempre molto richiesto anche nelle biblioteche universitarie australiane, come risulta da un arti-

colo di Liz Burke e Lea Beranek (*Call us: development of a library telephone enquiry service*, "Australian library journal", 2006, 3, p. 211-223), attraverso l'esame dei dati di un'università con oltre 18.000 studenti e 2.200 dipendenti. Dopo una prima prova nel 2003 per cinque ore al giorno in tre settimane (di cinque giorni) e un successivo esperimento pilota nel 2004, che ha dato risultati positivi (oltre mille chiamate in un semestre scolastico), si è deciso di migliorare ulteriormente l'organizzazione del servizio.

Se la tipologia crescente delle pubblicazioni aumentava anche in passato la difficoltà del recupero e della scelta, con l'avvento dell'era elettronica il problema ha raggiunto dimensioni impensabili in precedenza. Ilene F. Rockman in un breve editoriale (*Evaluate that information*, "Reference services review", 2005, 4, p. 369-370) considera la necessità di selezionare le informazioni nell'enorme varietà tipologica delle fonti. È più o meno lo stesso titolo adottato da Brigitte Simonnot (*Evaluer l'information*, "Documentaliste. Sciences de l'information", juin 2007, p. 210-216), sull'importanza della scelta tra una miriade di informazioni instabili, ma facilmente accessibili, che "lungi dal risolvere il problema, lo ripropongono con intensità maggiore". Suzana Sukovic (*Convergent flows: humanities scholars and their interactions with electronic texts*, "The library quarterly", July 2008, p. 263-284) considera le ricerche degli studiosi in campo storico e letterario con testi elettronici, percepiti come entità fluide che permettono connessioni con una varietà

di media e di formati, cosicché alle informazioni tradizionali si aggiunge la possibilità di nuovi comportamenti, come il collegamento tra le fonti, passando ad esempio da un testo a informazioni dal suo autore. Si riunisce in tal modo una tipologia di materiali "che non coesistono in nessuna singola raccolta fisica".

I dubbi sulla validità di determinate fonti di informazione sono troppo noti perché sembri opportuna in questa sede una disamina dettagliata, ma converrà pur riconoscere che i termini del dibattito risultano addirittura obsoleti (se si ammette questa espressione per un fenomeno così recente), quando si riconosca la raccomandazione eterna sul controllo delle fonti di informazione. Don Fallis (*Toward an epistemology of Wikipedia*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", Aug. 2008, p. 1662-1674) considera l'affidabilità di uno strumento il cui uso è crescente e i cui limiti di credibilità sono compensati dalla rapidità di consultazione e dall'aggiornamento. Opinione largamente condivisa: tra gli interventi più recenti ricordo quello di Leonard Kniffel (*Authority and Wikipedia*, "American libraries", Aug. 2008, p. 4) che, insieme con le solite raccomandazioni, riconosce come l'uso di Wikipedia sia ormai attività quotidiana negli uffici della sua rivista. L'articolo dettagliato di Tara Brabazon (*The Google effect: googling, blogging, wikis and the flattening of expertise*, "Libri", Sept. 2006, p. 157-167) nota che Wikipedia contiene oltre un milione di articoli in inglese ed è dieci volte più grande dell'Enci-

clopedia Britannica, ma che "c'è confusione nel discorso digitale tra le affermazioni sulla democrazia e il rifiuto e la distruzione dell'esperienza". L'"effetto Google" con le sue incertezze sulla validità estremamente ineguale delle informazioni risulta accentuato dal forte aumento degli studenti scompensato ulteriormente dalla diminuzione degli insegnanti, e da questo deriva "la confusione tra la popolarità e la qualità", mentre il fatto che i blog siano liberi da controlli "è un problema, non una forza". Si tratta di strumenti utili che richiedono un controllo, mentre al tempo stesso diminuisce la fiducia verso i bibliotecari e verso gli insegnanti. E così si va perdendo la capacità di scegliere e di giudicare. È significativo un esperimento dal quale è risultato che il dieci per cento degli studenti non è in grado di ricorrere a strumenti di informazione che non siano Google, blog e wiki. Dalla varietà delle fonti e in particolare dall'impatto delle comunicazioni elettroniche sono nate considerazioni interessanti sull'impiego del linguaggio anche per quanto riguarda il servizio di informazione. Fabio Crestani e Heather Du (*Written versus spoken queries: a qualitative and quantitative comparative analysis*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", May 2006, p. 881-890) confrontano i tempi e le modalità delle ricerche scritte e verbali e delle risposte relative. Il risultato consente un impiego più naturale del linguaggio, ma aiuta anche a parlare più semanticamente, ossia a impiegare di più parole che abbiano un contenuto. Dello stesso argomento si è interessata Marcia

J. Bates (*Fundamental forms of information*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", June 2006, p. 1033-1045).

Non si trascuri tuttavia la considerazione che l'abbondanza delle informazioni attraverso la rete può trovare un inconveniente nella ricerca infruttuosa di siti già consultati in precedenza o dei quali si conosca l'indirizzo, che al momento della richiesta risultano eliminati: si veda in proposito *À la recherche des sites perdus* di Eugène Lakinsky ("Documentation et bibliothèques", jan./mars 2008, p. 31-34). Considerazioni analoghe fanno Mary F. Casserly e James E. Bird (*Web citation availability. A follow-up study*, "Library research and technical services", Jan. 2008, p. 42-53) in seguito a un controllo delle citazioni a distanza di pochi anni, nel constatare che la persistenza dei documenti elettronici diminuisce con una certa rapidità.

Ma quando si deve arrestare la ricerca in presenza di molte informazioni? È la domanda che si pongono gli autori di un articolo pubblicato dal "Journal of documentation" (Chandra Prabha, Lynn Silipigni, Lawrence Olszewski e Lillie R. Jenkins, *What is enough? Satisfying information needs*, 2007, 1, p. 74-89). Le motivazioni possono essere diverse e di conseguenza il limite è assai vario: non si esclude neppure la decisione di molti studenti, non troppo raccomandabile, di sospendere la ricerca quando abbiano raggiunto un numero di citazioni considerato sufficiente. La ridondanza delle informazioni rende a volte difficile identificare la fonte originale, come ammette Brigitte

Simonnot nell'articolo già ricordato, si che all'autorità personale tende a sostituirsi "una rete di autorità". Al tempo stesso il criterio dell'esautività, utile in un mondo chiuso, si attenua e rischia in un certo senso di contrastare, a mio modo di vedere, quell'esigenza di informazioni sicure e complete considerata dall'autrice, che giustamente riconosce le esigenze proprie di ogni situazione, dalle quali dipende l'oggettività della valutazione.

In effetti, riconosce David R. Dowell (*The "i" in libraries. We can offer more than mere information*, "American libraries", Jan./Feb. 2008, p. 42), l'enfasi posta sull'informazione presenta un'immagine incompleta della biblioteca: "Se puntiamo in modo del tutto esclusivo sull'informazione, escludiamo molto, se non la maggior parte, della nostra umanità", la quale comporta immaginazione, ispirazione e innovazione. La confusione dell'informazione con la conoscenza è bene espressa da Giuliano Vignini (*L'Italia dei lettori allo specchio. Un quadro di sintesi*, "Libri e riviste d'Italia", 2007, 2, p. 45-51): "Si è caduti nella pericolosa illusione di credere che la cultura sia una somma di informazioni, e di arrivare quindi a cercare, privilegiare ed esasperare oltre ogni limite il valore stesso dell'informazione: dimenticando che il vero problema non è di avere tante notizie, ma di averne poche indispensabili, selezionate, utili e, anche in termini di rapporto costi/benefici, produttive".

Anche John N. Berry III (*More than "information"*, "Library journal", Apr. 15, 2008, p. 10) considera un'idea li-

mitata quella che "conduce all'opinione corrente convenzionale che un qualcosa chiamato *informazione* sia la sostanza quintessenziale della biblioteconomia, l'incarnazione della professione". Invece la gente va in biblioteca per fare molto di più, si che occorre allargare il nostro orizzonte professionale. E un lettore, nello stesso numero, gli scrive: "Non tema, John Berry; la buona biblioteca alla vecchia moda esiste ancora. Forse più di quanto lei pensi" (p. 12). Già Heinz von Foerster in un articolo del 1971 parlava della "pericolosa trappola semantica" costituita dall'espressione "ricupero dell'informazione". Se ne può leggere la traduzione in "La bibliofilia" (*Che significato avrà la tecnologia per i bibliotecari?*, 2008, 1, p. 79-91) in seguito all'articolo di Alberto Cevolini *La biblioteca cibernetica. Invito alla lettura di Heinz von Foerster* (p. 73-79), che conferma come l'informazione sia legata alle attese dell'utente.

Ai rapporti tra la filosofia dell'informazione e la scienza delle biblioteche e dell'informazione "Library trends" ha dedicato un numero (*The philosophy of information*, Ken Herold issue editor, Winter 2004) ispirato da *Philosophy and computing. An introduction* (London - New York, Routledge, 1999) di Luciano Floridi, docente di logica ed epistemologia alle università di Bari e di Oxford, che ha contribuito con una postfazione, *LIS as applied philosophy of information: a reappraisal* (p. 658-665). Su questo punto è importante il contributo di Don Fallis (*On verifying the accuracy of information: philosophical perspectives*, p.

Effetto domino di una riduzione Nel Northamptonshire la perdita di ventiquattro posti di lavoro ha provocato una serie di riduzioni: sono stati eliminati due dei sei bibliobus, con la sosta annullata o limitata a una volta ogni tre settimane per i quattro rimanenti, e tutte le biblioteche hanno ridotto l'orario di apertura (alcune addirittura della metà). In compenso le multe per il ritardo della restituzione sono state estese anche ai bambini, che in precedenza ne erano esentati ("Update", July/Aug. 2006, p. 24).

Lettura libera Un giudice brasiliano ha sostituito il carcere con l'obbligo di lettura per tre giovani che avevano catturato le password di clienti di una banca, utilizzandole per sottrarre denaro. I giovani dovranno fare un riassunto delle loro letture, che il giudice controllerà per verificare che non sia stato copiato ("Giornale della libreria", giugno 2008, p. 5).

Éloge de la lenteur In occasione della nomina dell'incisore Erik Desmazières all'Académie des Beaux-Arts, Stéphanie Durand-Gallet scrive che le sue acqueforti "sono un'ode alla lentezza" dell'artista, concentrato sul suo lavoro, e anche a quella dello spettatore, che vi si perde ("Arts et métiers du livre", sept./oct. 2008, p. 66-75). Dal cibo all'arte, l'elogio della lentezza si va diffondendo.

463-487), anche per i suoi risvolti etici. Curiosa è la citazione iniziale, "Trust - but verify", attribuita a Ronald Reagan. Il fascicolo contiene anche un gruppo di interventi sulla classificazione, tra i quali spicca quello di Jack Mills, il curatore della seconda edizione della Bliss Bibliographic Classification. Secondo Alan Gilchrist e Eugene Garfield (*Information science: a waning discipline with a key legacy?*, "Update", Sept. 2008, p. 42-43) la scienza dell'informazione non pare destinata a sopravvivere nella forma tradizionale. Si potrebbe parlare di "scienze dell'informazione", al plurale: "La tecnologia della conoscenza e le altre tendenze attuali hanno spiazzato le nostre tradizioni, e le scuole di biblioteconomia e di scienza dell'informazione stanno combattendo per la propria esisten-

za". I suoi presupposti iniziali hanno trionfato, ma essa declina come entità separata, rimanendo essenziale come legame con la vita contemporanea. Gli autori sono figure eminenti nel campo della scienza dell'informazione: Gilchrist scrisse l'editoriale del primo numero del "Journal of information science", nel 1979.

Nel giugno 2007 è stato tenuto ad Aberdeen un congresso sull'interazione tra il pubblico e le informazioni e sui suoi riflessi nei confronti della comunità. Una scelta degli interventi è stata pubblicata in un numero di "Libri" (2008, 2), tra i quali segnaliamo un'esperienza svedese nelle scuole elementari (Anna Lundh e Louise Limberg, *Information practices in elementary school*, p. 92-101) e un articolo sulla valutazione dell'informa-

tion literacy nelle università inglesi (David Streatfield e Sharon Markless, *Evaluating the impact of information literacy in higher education: progress and prospects*, p. 102-109). Un'inchiesta americana considera i comportamenti dei *baby boomers* (nati tra il 1946 e il 1964) e la generazione del millennio (ossia dei nati tra il 1979 e il 2000): tra comportamenti diversi e aspetti condivisi, si è riscontrato che Google è comune a tutti come fonte primaria di ricerca; prevale specialmente nei più giovani l'esigenza di velocità. Per la richiesta di informazioni, dopo Google figurano i genitori, mentre la biblioteca risulta presente solo in seguito a un'indicazione elettronica. Gli autori insistono sulla necessità che le biblioteche consentano l'accesso a tutte le fonti di informazione oltre a quelle tradizionali e che considerino inoltre aree diverse per le necessità diverse. I *baby boomers* tendono ormai a spazi più tranquilli, mentre la generazione più recente preferisce aree sociali con una varietà di fonti di informazione e rifiutano il bibliotecario-guardiano, il che non esclude la richiesta di assistenza. Il medesimo tema, dedicato in particolare alla documentazione, è oggetto di un dossier di "Documentaliste. Sciences de l'information" (*Marketing stratégique. Enjeux et bénéfices pour les sciences documentaires*, fév. 2008, p. 32-71): utilizzare i criteri del marketing per la documentazione significa valutare i bisogni informativi della comunità, in un equilibrio tra l'insieme del progetto e la considerazione delle reazioni del pubblico, un equilibrio tra la stabilità e l'innovazione, nonché tra i risultati previsti

ed i mezzi impiegati, come avverte Florence Muet nella presentazione. Jean-Michel Salaün, direttore della scuola di biblioteconomia dell'Università di Montreal, insiste sulla necessità di recuperare la funzione documentaria entro la rivoluzione informatica (*Le défi du numérique: redonner sa place à la fonction documentaire*, p. 36-39). Sempre a proposito di documentazione, sembra opportuno segnalare il caso non frequente di una traduzione in inglese: *What is documentation?* (Lanham, Scarecrow Press, 2006) di Suzanne Briet (edizione originale *Qu'est-ce que la documentation?*, Paris, Edit, 1951), che era stata preceduta nel 1960 da una traduzione spagnola. È un breve libro di 71 pagine, recensito da Jonathan Furner in "Libraries and the cultural record", 2008, 1, p. 107-109.

In un numero interessante di "Arbido", il periodico delle associazioni dei bibliotecari, degli archivisti e dei documentalisti svizzeri, dedicato alle informazioni e alla loro gestione (März 2005), Yolande Estermann Wiskott (*"Information literacy": une brève définition d'un concept*, p. 12-13) considera due definizioni del termine, una più generica e la seconda che non trascura l'aspetto tecnologico. Occorre, sostiene l'autrice, "saper valutare le informazioni, al di là delle competenze specifiche sulla materia studiata, in quanto la cultura dell'informazione è un concetto pedagogico che appartiene alla categoria delle competenze dette trasversali, poiché vanno al di là delle conoscenze e delle tecniche di una disciplina o di una professione specifica". Non la si deve intendere semplicemente co-

me *computer literacy*, avverte poco dopo Carla Basili, la coordinatrice dell'EnIL (European network on Information Literacy), nel suo intervento *EnIL: una rete per la "Cultura dell'informazione" in Europa* (p. 15-16). Come confermano Anne Lloyd e Kirsty Williamson (*Towards an understanding of information literacy in context. Implications for research*, "Journal of librarianship and information science", March 2008, p. 3-12), è un'espressione che assume significati diversi e dipende dal contesto, del quale si richiede la conoscenza. Non sembra opportuno insistere nuovamente ora sul tema dell'analfabetismo di ritorno o degli illetterati, se non per notare che all'ampia categoria di persone che, pur essendo in grado di leggere e di "far di conto", hanno difficoltà a comprendere un articolo di giornale o le spiegazioni sull'uso di un attrezzo, si aggiungono coloro che non sono capaci di utilizzare il computer in modo soddisfacente. La preoccupante distinzione tra coloro che sanno e coloro che non sanno trova così un aspetto nuovo. Songphan Choemprayong (*Closing digital divides: the United States' policies*, "Libri", Dec. 2006, p. 201-212) avverte come negli Stati Uniti una politica a livello nazionale cerchi di rimediare al divario sempre più ampio, in particolare in molti ambienti e sotto prospettive diverse. Le numerose inchieste sull'utenza di Internet, che è in aumento costante, hanno rivelato eccezioni dovute a ragioni fisiche o sociali, come razza, educazione, condizioni economiche. Si cerca da varie parti, sia professionali che politiche, di promuovere la competenza digitale al

fine di eliminare il divario, ma poiché il campo delle comunicazioni è in movimento continuo occorre un monitoraggio costante per rispondere ai cambiamenti. In un periodico americano sulle biblioteche scolastiche Andy Carvin (*The gap*, "School library quarterly", March 2006, p. 70-72) scrive in occasione di quello che chiama il decimo anniversario del *digital divide* ed avverte come i poveri, in particolare i neri e i latinoamericani, continuano a rimanere indietro come per il passato, confermando il divario lungo una linea razziale.

Per concludere questa lunga carrellata sull'informazione, riporto l'inizio di un articolo di Andrew K. Shenton, Valerie Nasset e Susan Hayter: "*Informazione* è una delle grosse parole dell'inizio del 21. secolo". Gli autori fanno riferimento a un'inchiesta tra quarantacinque bambini canadesi da otto a dieci anni su come essi intendessero il significato di quel parlone. Risultò che lo consideravano materiale che risponde a un bisogno, o che riguarda un campo particolare, o che è connesso a un'azione individuale: se poi non incontrava la richiesta, era considerato "cattiva informazione" (*Children's conceptualizations of the word "Information"*, "Journal of librarianship and information science", Sept. 2008, p. 151-164).

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

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