

## Tutto è informazione

L'ambito occupato dal termine *informazione* è sempre stato vasto, per il fatto stesso delle sfaccettature che quel termine può assumere, sicché non stupisce l'estensione della bibliografia, *Library instruction and information literacy*, che Anna Marie Johnson pubblica dal 2001 con suoi collaboratori (ma la rubrica esisteva già in precedenza) nell'ultimo numero di ogni anno nella rivista trimestrale "Reference services quarterly". Le bibliografie delle due ultime annate sono state redatte con Claudine Sproles e Robert Detmering (bibliografia del 2009 in 2010, 4, p. 676-768; del 2010 in 2011, 4, p. 551-627); alquanto meno ampia tuttavia la seconda, sia perché vi sono trascurati molti brevi scritti ed editoriali, sia per via di una calma, peraltro assai relativa, dopo l'esplosione degli anni precedenti.

Jacob Soll nel suo *The information master: Jean-Baptiste Colbert's secret state intelligence system* (Ann Arbor, University of Michigan Press, 2009), recensito da Toni Weller in "Library and information history" (March 2010, p. 101-102) considera il ruolo dell'informazione in una monarchia assoluta. Ma, per limitarci a tempi più vicini, ci si potrà riferire al primo numero 2012 del "Bulletin des bibliothèques de France", che tra i *textes fondateurs* ricorda Otlet e Ranganathan. Per il primo Stéphanie Manfroid (*Innover ou anticiper: singularité du belge Paul Otlet (1868-1944)*, p. 6-11) ritiene impressionante l'analogia con Wikipedia, per "una risposta al bisogno del ricupero istantaneo delle informazioni".

Del secondo Marie-France Blanquet (*Un visionnaire venu des Indes: Shiyali Ramamrita Ranganathan*, p. 12-17) nota come Ranganathan abbia anticipato tutti gli sviluppi recenti nelle scienze dell'informazione. E per un tempo ancor più vicino a noi è interessante l'accostamento di Vannevar Bush, l'immenso autore di *As we may think*, a un suo contemporaneo, il narratore George Orwell, in un bell'articolo sulla nascita della scienza dell'informazione nelle prospettive reali, ma anche nella narrativa e nel cinema (Cinzia Mescolini, *Teoria dell'informazione e immaginario tecnologico nel secondo dopoguerra*, "Nuovi Annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari", 2010, p. 207-226).

Che cosa sia l'informazione sfugge a una definizione sicura, tanti sono i punti di vista, come si è detto, sotto i quali la si può osservare. Secondo lo svedese Isto Huvila si tende sempre a considerare la ricerca e la valutazione delle informazioni ma non la loro creazione, con la conseguenza di condizionarne la stessa ricerca: "È notevolmente più facile trovare un'informazione importante se essa è stata creata per essere recuperata" (*The complete information literacy? Unforgetting creation and organization of information*, "Journal of librarianship and information science", Dec. 2011, p. 237-245). Da un'inchiesta assai dettagliata tra 348 studenti inglesi di scuola superiore in risposta a tredici quesiti sulla natura dell'informazione, risultò evidente l'incertezza e la disuguaglianza delle risposte, e per molti (dal 20 al 30 per cento) la mancanza di opinione risultò assai accentuata: "Per questi giovani *informazione* rimane una parola esoterica" (Andrew K. Shenton e Andrew Johnson, *Young people's perspectives on "information" – revisited*, "IFLA journal", Oct. 2008, p. 238-255). Secondo la polacca Marzena "wigo" (*Information limits: definition, typology and types*, "Aslib proceedings", 2011, 4, p. 364-379) la ricerca di un soggetto complesso che presenti molti aspetti non è certo facilitata dai limiti e dalle barriere costituiti da un termine incerto. Le difficoltà di accedere all'informazione possono dipendere dalle caratteristiche del ricercatore come da condizioni sociali o ambientali, senza contare le diffi-



coltà dovute alla tecnologia. L'autrice analizza la letteratura sulle varie modalità, con una bibliografia abbondante.

Nell'ambiente digitale poi si giunge a pensare in modo differente, osserva David Weinberger (*Everything is miscellaneous: the power of the new digital disorder*, New York, Holt, 2008; recensione di Grace Thornton, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2009, 6, p. 1299-1300): non ci troviamo più con le informazioni organizzate, come foglie nate da un albero, ma con ammassi di foglie organizzabili a piacere, in modi infiniti.

Sempre più accentuata appare la consapevolezza che le biblioteche rientrano nel sistema ben più articolato delle informazioni, come osserva Chris Hagar nel considerare l'importanza di informazioni sicure, in un ambiente isolato dominato dall'ignoranza, da voci, da pettegolezzi nel corso di una grave epidemia che costò la perdita di sei milioni di animali nel Regno Unito (*Information is isolation. Gossip and rumour during the UK 2001 Foot and Mouth Crisis – Lessons learned*, "Libri", Dec. 2009, p. 228-237). Significativo della diluizione della biblioteca nell'ampio oceano dell'informazione è il cambiamento del titolo che l'Università del Texas pose alla propria rivista "Libraries and the cultural record", che nel 2012 è divenuta "Information and culture. A journal of history". Il che conferma il cambiamento non molto dissimile del periodico inglese "Library history" che nel 2009 aveva preso il nome di "Library and information history": nell'editoriale il nuovo direttore Toni Weller avvertì che il cambiamento "non è in competizione con la tradizionale storia della biblioteca; ne è un complemento". Barbara

L. Craig nota una convergenza delle professioni basate sulle informazioni, che erode le barriere tradizionali (*The past may be the prologue: history's place in the future of the information profession*, "Libraries and the cultural record", 2011, 2, p. 206-219). La dilatazione nell'ambito dell'informazione non riguarda solo la consapevolezza che la biblioteca costituisce un elemento di un complesso del quale non è per nulla un passaggio obbligato, ma conferma esaltandola la possibilità di estendere la ricerca di informazione verso il mondo esterno. Judit Bar-Ilan con alcuni colleghi ha presentato i risultati di un'inchiesta interessante svolta in Israele tra 437 persone maggiorenni riguardo al lavoro, alla salute, ai trasporti, all'educazione: risultano prevalere le informazioni nell'ambito familiare e delle amicizie, poi quelle ottenute in internet. Non è risultato molto conosciuto l'Ufficio per i consigli ai cittadini, che pure ha un sito web e sul quale occorrerebbe puntare di più, come avviene in altri paesi (*Information needs of Israelis on citizen-related information: results of a survey*, "Libri", 2011, 4, p. 298-308). Converterà ricordare che le inchieste sulla molteplicità delle fonti di informazione non costituiscono certo una novità, ma esse vengono ad assumere un interesse particolare per l'aumento offerto dalle condizioni attuali. Per affrontare l'esterno non sono sufficienti le nozioni di alfabetizzazione informativa acquisite nell'ambiente universitario, osserva Jennifer Hoyer (*Information is social: information literacy in context*, "Reference services review", 2011, 1, p. 10-23). Occorre preparare i giovani a una varietà di ambienti, in opposizione a una tradizione "a veduta corta", che "trascura la realtà più ampia affrontata dalla maggioranza

degli studenti universitari". Derek Law in un articolo che ha per titolo una frase di Saint-Exupéry ("As for the future, your task is not to foresee it, but to enable it", "IFLA journal", Dec. 2011, p. 269-275) riconosce che le biblioteche non possono pretendere che gli utenti si adattino alle vecchie norme, quando essi trascurano i cataloghi in linea sofisticati, "dinosauri placati d'oro", e cercano invece in Google, quando lo stesso luogo fisico della biblioteca cede al complesso dei documenti e delle informazioni reperibili in rete. Occorre invece aiutarli nella ricerca: è questa l'occasione per "applicare in modo nuovo le capacità classiche del bibliotecario", considerando l'eterogeneità del materiale, "scorrendo casualmente [bello quel *serendipitous browsing*] tra i documenti a stampa e quelli elettronici". Non è un caso che consigli analoghi provengano da un dossier di "Documentaliste. Sciences de l'information" (*Vers une nouvelle intermédiation?*, août 2009, p. 28-71) sui rapporti con il pubblico e sulla necessità di dialogare sull'uso degli strumenti a disposizione, con l'ovvia necessità di una conveniente preparazione del personale. Sulla disponibilità a muoversi agevolmente da un mezzo di informazione a un altro è stato coniato il termine *transliteracy*, che Tom Iprì (*Introducing transliteracy. What does it mean to academic libraries?*, "College and research libraries news", Nov. 2010, p. 532-533, 567) ammette di definizione difficile quanto fluida. Essa non consiste nella padronanza isolata dei singoli mezzi, ma nell'interazione tra tutti e "punta più sull'uso sociale della tecnologia, qualunque questa possa essere": esigenza esterna di per sé alle biblioteche, ma che risulta di estrema utilità ai bibliotecari.

Le fonti dalle quali recuperare informazioni si estendono sempre più e presentano alternative molteplici. In uno studio relativo all'applicazione di una legge sull'educazione elementare e secondaria, Wendell G. Johnson considera in primo luogo l'utilizzazione dei repertori a stampa, per raccomandare in un secondo tempo la ricerca in linea (*No encyclopedia left unopened: researching No Child Left Behind (NCLB) in the reference shelves*, "The reference librarian", Apr./June 2010, p. 135-147). Ma per le enciclopedie ormai Wikipedia va per la maggiore: Sook Lim, dopo aver notato che secondo un'inchiesta circa un terzo degli studenti ne fa uso per i propri studi, suggerisce di insegnare a valutarla piuttosto che a proibirne l'uso (*How and why do college students use Wikipedia?*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2009, 11, p. 2189-2202). Non diverse sono le considerazioni di Kathy West e Janet Williamson (*Wikipedia: friend or foe?*, "Reference services review", 2009, 3, p. 260-271): Wikipedia riceve ogni anno 684 milioni di visite ed è utilizzata dal 67 per cento degli studenti universitari per le loro ricerche. Secondo molti essa è aggiornata e positiva, pur con qualche disparità tra le materie. Dall'analisi di 2.106 articoli scelti a caso tra nove discipline, con l'assegnazione di voti di vario peso per eventuali errori o lacune e per obiettività, accuratezza, presentazione, completezza (da 1 disastroso a 7 perfetto) gli articoli hanno ottenuto votazioni da 4,2 a 6,2. Si è avvertita la scarsità delle citazioni, ma nel complesso Wikipedia può essere considerata uno strumento di informazioni accettabile. Il dilemma è affrontato anche da un professore di Singapore con tre suoi studen-

**Utilizzazione impropria della rete** Un giovane ventisettenne ha messo in vendita in internet in tempi successivi libri rari rubati in biblioteche della Baviera e del Baden-Württemberg, ricavandone circa ventimila euro ("BuB", 2010, 5, p. 358).

**It's all in the cards** Il catalogo cartaceo dell'Università della South Carolina, non più aggiornato dall'aprile 1991 ma ancora a disposizione, è stato eliminato di recente con una serie di manifestazioni per celebrarne la storia e l'utilità, leggibili in <[www.sc.edu/library/inthecards.html](http://www.sc.edu/library/inthecards.html)> ("College and research libraries news", June 2010, p. 285).

**Scrittrice sempre** Anna Gavalda, giovane romanziere i cui libri figurano sovente tra i primi venduti in "Livres hebdo", risponde con altri scrittori a domande sui rapporti con la biblioteca: "Non cerco mai niente di preciso... Il semplice fatto di trovarmi in una biblioteca basta per la mia felicità". E più tardi: "più che di scrittrice, la biblioteca ha contribuito alla mia formazione di essere umano". E ancora: "quando entro in una biblioteca, il mio cuore batte più in fretta". [Qui confesso che quando l'ho letto, in biblioteca, mi sono alzato per farlo leggere a una bibliotecaria]. Entusiasmo spontaneo della scrittrice: alla domanda se condivide l'entusiasmo di Rilke per "Come è bello trovarsi tra donne e uomini che leggono!", risponde: "Condivido tutto con Rilke! E il bibliotecario dev'essere felice di fare questo mestiere e di farlo con allegria" (*La bibliothèque en 8 questions...*, "Bibliothèque(s)", mars 2010, p. 38-41).

ti, i quali vedono in Wikipedia uno strumento aperto ai "nati digitali", all'informazione non occidentale e anche al ruolo dei bibliotecari per un'informazione democratica (Brendan Luyt, *Library perception of Wikipedia: threats or opportunities for librarianship?*, "Libri", 2010, 1, p. 57-64). L'enciclopedia, nata nel 2001, conta ormai dieci milioni di articoli in 260 lingue. Produzione e cultura nuovi, di cui i bibliotecari devono tener conto superando l'inutile dibattito pro o contro. Anche i bibliotecari intervistati utilizzano Wikipedia, sia pure per lo più in privato, mentre ancora una leggera maggioranza di essi non la suggerisce come fonte ai lettori. In genere, riconosce Luyt, il giudizio è positivo, mentre alcuni sostengono addirittura che non sia più necessario ricorrere alle biblioteche per informazioni: di solito comunque essa non è da intendersi come una minaccia. Offre un

interesse notevole la registrazione di una tavola rotonda con editori e bibliotecari organizzata dall'ALA a Dallas il 21 gennaio 2012, incentrata sulla consultazione giovanile di Wikipedia. Anche qui è affiorato l'inutile dilemma tra competizione e collaborazione: certamente si è riscontrato come non manchi chi si senta perduto senza Wikipedia e chi oltre all'informazione reperitavi non sia in grado di avviare altra ricerca. Quanto poi il recupero di un'informazione è identificato con l'informazione? "Come si può capire che l'informazione presa da un articolo e il capitolo di un libro sono cose diverse?" (Henrietta Thornton-Verma, *Reaching the Wikipedia generation*, "Library journal", Apr. 15, 2012, p. 32-40).

Le fonti sono estremamente varie e vanno ben al di là di Google. In un numero di "Reference services

review” dedicato a *Reference in the (post) Google age* (guest editor Theresa Arndt, 2010, 1) si afferma che occorre tenere ben presente una varietà di percorsi e di strumenti che si aggiungono all’importanza di Google. La stampa americana ha dato grande rilievo al discorso di Barack Obama per il National Information Literacy Awareness Month nell’ottobre 2009 (“The international information and library review”, Dec. 2009, p. 316), sull’importanza dell’accesso “alle fonti di informazione diverse e indipendenti, come pure a istituzioni quali biblioteche e università, che possano aiutare a distinguere la verità dalla finzione e un segnale da un rumore”. La stessa ricerca in rete con il suo “effetto nube” estende l’ambito delle interfacce e dei punti di accesso, confermando “la tendenza antologica della cultura digitale”, sostiene Milad Doueihi (*Vers une culture anthologique*, “Documentaliste. Sciences de l’information”, fév. 2010, p. 59-60), tanto da costituirne l’aspetto naturale. In un dossier della stessa rivista (*Réseaux sociaux professionnels: le document menacé par la conversation?*, sept. 2010) si nota come le reti sociali professionali o aziendali considerino il lavoro collettivo basato sullo scambio di opinioni in conversazione diretta o per via elettronica. Un’osservazione che ci riconduce a riconsiderare la funzione della comunicazione diretta e la sua importanza nell’evolversi delle condizioni sociali, in tutti i tempi. Né potremo ignorare il sempre temuto eccesso di informazioni – anche questo un pericolo rilevato in epoche differenti – che oggi è considerato con preoccupazione da Andrew Whitworth (*Information obesity*, Oxford, Chandos, 2009): è più di una semplice lamentela, nota Niels Ole Pors in una re-

visione positiva (“Journal of librarianship and information science”, Dec. 2010, p. 281-282). In questa varietà di situazioni è interessante la presenza dell’informazione radicale, di cui scrivono Lia G. Friedman e Melissa Morrone (*The sidewalk is our reference desk: when librarians take to the streets*, “IFLA journal”, March 2009, p. 8-16), che offre informazioni ai giornalisti indipendenti, ad attivisti, al pubblico in linea, e che non è esercitata di necessità da bibliotecari professionisti. È un’attività svolta per la strada, che prevede anche il collegamento con bibliotecari in casa, per avere informazioni immediate. Le informazioni ricevute sono immesse in rete e sono consultabili. Alla frammentazione delle informazioni si unisce la rapidità: Derek Law (*Facing the real challenges of digital libraries*, “CILIP Update”, Jan. 2011, p. 32-33) sostiene che conoscere e utilizzare tutte le possibilità di informazione nella rete esclude comunque che si debba perder tempo a insegnare le modalità della ricerca nel rispondere alle richieste di informazione, mentre occorre dare immediatamente la risposta: “Il prezzo di diventare grande manager si paga con la scomparsa del bibliotecario che pensa troppo [*the disappearance of library thinkers*]”).

Questo pare un po’ in contrasto con la sempre conclamata ma sovente trascurata importanza della scelta, che con la necessità della valutazione attenua il risultato rapido ma forse non sicuro. Converterà quindi accogliere i consigli di Andrew Madden (*Why is so much information uninformative?*, “CILIP Update”, July 2011, p. 32-33), che avverte come non sempre l’informazione che si ricava dal computer è significativa. La comunicazione costa

poco e proprio per questo “si può evidentemente ricevere una quantità di informazioni, che in buona parte risultano *uninformative*. E’ un punto su cui insiste dal Canada Guy Teasdale (*La recherche intelligente se redécouvre à l’Université Laval. Un nouveau catalogue voit le jour*, “Argus”, Automne 2008, p. 7-10): nel 2005 l’89 per cento degli studenti utilizzava un motore di ricerca, contro il due per cento di chi consultava i cataloghi. Nel confronto il catalogo vince per la qualità e per la credibilità, ma perde sotto gli aspetti della facilità, della praticità e della rapidità. Ogni click può dar luogo a diversi accessi partendo da indici diversi come soggetto, autore, titolo normalizzato, mentre sono possibili accorgimenti svariati che considerino la ponderazione delle notizie, la ricerca per radice, le parole da escludere nelle varie lingue, ecc. Non manca ovviamente il riferimento abituale alla serendipità. Da notare nello stesso numero della rivista la comparsa del termine *informationniste*. Anche Andrew K. Shenton (*How comparable are the actions of a school-based intermediary responding to inquiries and the information-seeking behavior of young people?*, “The reference librarian”, Oct./Dec. 2010, p. 276-289) avverte come a scuola molti studenti facciano da sé le ricerche, specialmente in ambiente elettronico, senza chiedere informazioni alla biblioteca scolastica, anche se gli addetti potrebbero orientarli meglio, a iniziare dal linguaggio per la ricerca (d’altra parte anche alla tavola rotonda di Dallas, sopra ricordata, si è sostenuto che una percentuale piccolissima degli studenti inizia una ricerca dalla biblioteca). Si sono riscontrati sei tipi di azioni: spiegazione diretta senza o con consultazione di una fonte, fornitura di materiale, sugge-

rimento di ricerca di materiale, ricorso a un intermediario più esperto, invito a impiegare una diversa strategia di ricerca.

Un aspetto particolare delle attività legate all'informazione ne riguarda l'etica che, come avverte Dennis Ocholla (*Information ethics education in Africa. Where do we stand?*, "The international information and library review", June 2009, p. 79-88), presenta contraddizioni a seconda se considerino le conseguenze, il dovere, i diritti e le virtù, con dilemmi conseguenti per le biblioteche, ad esempio per i filtri in internet, per il controllo delle consultazioni, per la finalità dei doni, per la presenza di persone indesiderabili, per la negazione dell'olocausto, per i pagamenti, per l'avvertenza a proposito di pubblicazioni errate, per l'uso improprio del materiale. L'autore nota come l'insegnamento dell'etica professionale nei programmi di studio per bibliotecari in Africa sia stato ritenuto necessario da tutti gli interpellati, mentre negli Stati Uniti, pur essendone riconosciuta l'importanza, meno della metà dei programmi lo prevede, in quanto tende a prevalere l'opinione che si tratti di un'esigenza interdisciplinare piuttosto che specifica della professione.

Sulla necessità di una formazione documentaria degli studenti insiste Mireille Lamouroux (*De la nécessité d'une culture informationnelle pour réussir ses études*, "Documentaliste. Sciences de l'information", déc. 2010, p. 22-23) notandone l'applicazione nelle università del Québec, sostenuta dalla biblioteca. Il pensiero corre ai Learning centres, che offrono più tipi di risorse: documentarie, pedagogiche, sociali, culturali, come avverte Jean-Philippe Accart

nel recensire, nello stesso numero della rivista (p. 75), il libro di Suzanne Jouguelet *Les Learning centres: un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche* (Paris, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2009). M. Kathleen Kern (*Teaching reference: ten questions from a first attempt*, "Reference and user services quarterly", Summer 2009, p. 330-333) descrive le proprie impressioni sull'esperienza quale docente di ricerca di informazioni, con le differenze tra le lezioni dirette, che utilizzano le fonti dell'università, e quelle in linea. Megan Oakleaf (*The Information Literacy Instruction Assessment Cycle. A guide for increasing student learning and improving librarian instructional skills*, "Journal of documentation", 2009, 4, p. 539-560) presenta dettagliatamente le sette fasi dell'ILIAC, che permette di individuare le capacità e le debolezze nel comportamento degli studenti e ne migliora le capacità di cercare informazioni.

L'*information literacy* (alfabetismo informativo, capacità informativa), un'espressione il cui corrispondente non è ancora solidamente fissato in italiano, forse perché si preferisce sovente impiegare la forma inglese, è invece un termine bene stabilizzato nella scienza delle biblioteche, come nota Andrew K. Shenton (*Information literacy and scholarly investigation: a British perspective*, "IFLA journal", Oct. 2009, p. 226-231), mentre è assai meno frequente nelle altre discipline. Non si tratta solo del termine di per sé, sottolinea l'autore, ma del suo impiego: infatti nell'educazione esso è sottovalutato nei confronti di altri interessi. Sul significato dell'espressione ritorna anche John Buschman (*Information literacy, "new" literacies, and literacy*, "The libra-

ry quarterly", Jan. 2009, p. 95-118): le nuove forme di alfabetismo nate con il mondo digitale hanno alterato il vecchio significato della parola, che riguardava il passaggio dall'oralità alla scrittura, mentre l'*information literacy* ha caratteristiche proprie che tuttavia non devono far dimenticare i fondamenti comuni nella lunga storia del passaggio all'alfabeto prima, alla stampa poi (l'articolo presenta un'ampia bibliografia). Anche per Jarmo Saarti e Jouko Raivio (*How to communicate with a machine: on reading a public library's OPAC*, "Journal of librarianship and information science", March 2011, p. 22-29) l'alfabetismo informativo ha subito una forte scossa con l'avvento della nuova tecnologia, con la diminuzione dell'interesse per i dati rispetto all'accesso diretto al documento. Alle esigenze richieste dall'uso del computer si aggiungono le competenze sulla lettura e sull'interpretazione della comunicazione. Ma quali aspettative possono avere i bibliotecari sulle capacità dei lettori, quando le varie modalità di ricerca presenti contemporaneamente nell'OPAC differiscono pesantemente dalla tradizione cartacea? E quanto minori sono le competenze possedute dall'utente, tanto maggiore capacità deve avere la macchina, né gli utenti sono tenuti a studiare le norme catalografiche. Devo aggiungere che questa considerazione, piuttosto consueta, si ripresenta ad ogni generazione di bibliotecari, in climi culturali ovviamente mutati, e sta a confermare l'antica necessità che la difficoltà dei percorsi venga affrontata dal bibliotecario, per rimanere nascosta dove possibile sotto la facilità della ricerca. Sicché pare esemplare il discorso finale degli autori: "C'è il grave pericolo che i sistemi bibliotecari vengano marginalizzati se

non incontrano il bisogno dei loro utenti in questo mercato”. Quanto alla capacità informativa, i risultati di un’inchiesta svolta in due paesi hanno dimostrato che quelli ottenuti dagli studenti sono inferiori a quelli che i docenti e i bibliotecari si attendevano. Jacqui Weetman Da Costa (*Is there an information literacy skills gap to be bridged? An examination of faculty perceptions and activities relating to information literacy in the United States and England*, “College and research libraries”, May 2010, p. 203-222) sostiene quindi che per colmare il divario occorre insistere, anche a livello di insegnamento.

Per quanto riguarda gli aspetti sociali, l’antica campagna in favore dell’alfabetismo pare ritornare nella nuova situazione se leggiamo l’intervento di Paul Sturges e Almuth Gastinger (*Information literacy as a human right*, “Libri”, Sept. 2010, p. 195-202), i quali sostengono che il riconoscimento puramente passivo del diritto alla libertà intellettuale previsto dalla dichiarazione delle Nazioni Unite debba trasformarsi in intervento attivo da parte dei governi e delle attività locali per l’alfabetismo informativo, che comprende l’uso del computer. Si tratta di un’esigenza legata all’attività del FAIFE (Freedom of Access to Information and Freedom of Expression) con i programmi per la libertà e la trasparenza delle informazioni. Un’applicazione particolare del risvolto sociale troviamo in Shivarama Rao e I.V. Malhan (*Transforming Indian farmers to reach the next level of the green revolution through communication of strategic knowledge and increased use of ICTs*, “The international information and library review”, Sept. 2008, p. 171-178), che considerano l’importanza dell’informazione di carattere eco-

nomico, tecnico, climatico nel settore agricolo per migliorare la produzione agricola e l’ambiente.

La trasformazione dell’identità dell’informazione, del suo oggetto e delle modalità di ricupero non poteva non avere conseguenze sul servizio di informazione prestatato dalla biblioteca. Un servizio che nei paesi anglosassoni sostituisce *information* (che non ha plurale) con *reference*, che ha un significato alquanto più ampio, di guida, consulenza. Un servizio che va inteso nel senso ampio di “mostrare la *biblioteca*, cioè tutti i servizi della biblioteca, come osserva Mauro Guerrini nella raccolta *Leggere Ranganathan* (Roma, Associazione italiana biblioteche, 2011, p. 55), nel considerare la totalità di un termine non legato esclusivamente a un’attività circoscritta, e come conferma Carlo Bianchini nella stessa pubblicazione considerando, secondo il pensiero di Ranganathan, il “servizio di *reference* come una ruota sul proprio asse” (p. 68), per abbracciare l’intera attività della biblioteca. Una considerazione estesa, che non si limita alla soluzione specifica di una ricerca, ma si apre alla finalità del servizio, come troviamo nel titolo di un trafiletto sul servizio di informazione nella biblioteca della Camera dei deputati, a Berlino: “La buona politica funziona soltanto con buone informazioni” (“BuB”, 2009, 3, p. 183). Nel considerare l’evoluzione del servizio di informazione, Firouzeh F. Logan (*A brief history of reference assessment: no easy solution*, “The reference librarian”, July/Sept. 2009, p. 225-233) lo descrive come “un’aggiunta recente alla pratica della biblioteconomia”. L’autore ha ritrovato meno di quaranta articoli anteriori al 1960, ma un interesse maggiore più tardi,

in particolare per gli anni Novanta. Ci sono molti modi per definire il servizio, ma nessuno è del tutto sicuro: mentre molti lo ritengono essenziale, altri lo ritengono superato, né esiste “uno strumento ideale di misura”, con il futuro incerto delle biblioteche e in particolare del servizio di informazione. L’evoluzione si avverte nei ricordi personali di Susan J. Beck (*Reflections of a reference librarian*, “Reference and user services quarterly”, Summer 2010, p. 305-309), prima come utente, in seguito come bibliotecaria addetta alle informazioni, quando tutti pensavano che questa fosse l’attività più importante per un bibliotecario. Ora la situazione si è mutata ma, conclude Beck, il futuro del servizio è salvo, perché l’aiuto alla ricerca è pur sempre necessario. Il rifiuto del banco per le informazioni è visto con favore da molti. Sara Davidson e Susan Mikkelsen (*Desk bound no more: reference services at a new research university library*, “The reference librarian”, Oct./Dec. 2009, p. 346-355) ne considerano l’eliminazione, con studenti e bibliotecari al banco dei servizi, bene addestrati anche all’impiego delle attrezzature, mentre l’intervento di un bibliotecario è previsto solo in caso di necessità. Kimberley L. Bugg e Rosaline Y. Odom (*Extreme makeover reference edition: restructuring reference services at the Robert W. Woodruff Library, Atlanta University Center*, “The reference librarian”, 2009, 2, p. 193-204) riferiscono sull’eliminazione del banco secondo il modello tradizionale in favore di due punti vicini, dove i bibliotecari sono affiancati da un gruppo di sostegno appositamente addestrato. Il servizio ne risulta migliorato e aumentato, come è migliorata la formazione del personale; anche in questo caso, i biblio-

tecari sono chiamati solo in caso di necessità. Vorrei notare a questo proposito che la tendenza ad evitare ai bibliotecari certe attività ripetitive, da affidarsi ad assistenti, ha il duplice vantaggio di utilizzare meglio questi ultimi, per esaltare la professionalità dei bibliotecari. Una tendenza analoga, con risultati positivi, si è riscontrata nell'attività catalografica. Diane Zabel e Marcela Knibbe-Haanstra (*Reference desk dilemmas. The impact of new demands on librarianship*, "Reference and user services quarterly", Fall 2008, p. 20-25) così riferisce le impressioni di una studentessa: "L'idea di cambiamento è diventato un tema del tutto familiare nella biblioteconomia. La consapevolezza che lo scopo e la condizione di un bibliotecario sono in continua evoluzione è ormai un fenomeno accettato più di quanto non lo fosse solo dieci anni fa". La nuova tecnologia e le aspettative degli utenti accrescono le responsabilità e la tensione riguarda in particolare il servizio di informazione, dove si sentono le difficoltà finanziarie e le limitazioni legali. Non manca tuttavia chi riconosce ancora l'utilità del banco di informazioni: Diane Granfield e Mark Robertson (*Preference for reference. New options and choices for academic library users*, "Reference and user services quarterly", Fall 2008, p. 44-53) ritengono che il banco di informazioni continui ad essere "l'accorgimento più popolare per avere aiuto in biblioteca", specialmente per le matricole, mentre aumenta l'informazione virtuale, in particolare per chi non va in biblioteca, ed è ancora utilizzata l'informazione telefonica. Marta Lee, Jon Ritterbush e Robert Sivigny (*Reference at the commons: a case study*, "Reference services review", 2010, 1, p. 81-89) notano come in certi casi

si sia registrato un aumento delle richieste di informazioni spostando il banco in posizione più visibile, più vicino all'ingresso. Tuttavia i pareri contrari prevalgono in questo numero della rivista dedicato alle informazioni: a conclusioni sul superamento del banco di informazioni giunge la stessa curatrice, Theresa Arndt (*Reference service without the desk*, p. 71-80). Caroline Cason Barratt, Phoebe Acheson e Emily Luken (*Reference models in the electronic library. The Miller Learning Center at the University of Georgia*, p. 44-56) pur ammettendo che l'assistenza diretta sia ancora desiderata, evidenziano la rinuncia al banco di informazioni, perché "la biblioteca - e il servizio di informazione - è in qualunque luogo e in qualunque momento lo si desidera". Molti studenti cercano il contatto personale al banco di informazioni, notano Amy Gratz e Julie Gilbert (*Meeting student needs at the reference desk*, "Reference services review", 2011, 3, p. 423-438), ma ammettono che si tratta di un servizio in trasformazione continua. E' da notare un'iniziativa dell'Università statale del Colorado, che ha dato vita a una banca dati con le richieste di informazioni ricevute dagli studenti e con le risposte relative, per essere utilizzata dai bibliotecari addetti alle informazioni (Louise Mort Feldmann, *Information desk referrals: implementing an office statistics database*, "College and research libraries", March 2009, p. 133-140).

Gloria Ponjuan (*Guiding principles for the preparation of a national information literacy program*, "The international information and library review", June 2010, p. 91-97) sostiene che un programma a livello nazionale debba essere assai flessibile per considerare tutte le categorie e

tutti i livelli di educazione. L'autrice riferisce sull'esperienza cubana, con suggerimenti da adattare agli altri paesi. L'intero numero del periodico è dedicato al tema *International perspectives on information literacy and e-skills*.

Sull'*open access* la letteratura è ormai vastissima e sembra inutile raccogliere in questa sede notizie meglio reperibili altrove, come nella recente ottima pubblicazione di Maria Cassella *Open access e comunicazione scientifica. Verso un nuovo modello di disseminazione della conoscenza* (Milano, Editrice Bibliografica, 2012). Ci si limiterà invece a ricordare due interventi non recenti, per evidenziare lo sviluppo di un'attività che pochi anni or sono sembrava ancora troppo vincolata. Charles A. Schwartz (*Reassessing prospects for the open access movement*, "College and research libraries", Nov. 2005, p. 488-495) notava come si trattasse di un sistema in apparenza meno costoso, ma che in effetti comportava spese e "pressioni in aumento costante": non è ancora entrato nella cultura corrente e "richiederà anni per emergere". Non molto diversa un'opinione tedesca: Johannes Fournier (*Zur Bedeutung von Open Access für das Publikationsverhalten DFG-geförderter Wissenschaftler. Bericht über die Ergebnisse einer Umfrage im Auftrag der Deutschen Forschungsgemeinschaft*, "Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie", 2005, 5, p. 235-244) riferiva che in seguito alla dichiarazione di Berlino sull'accesso libero al sapere scientifico (2003) il Consiglio nazionale delle ricerche tedesco si era fatto parte attiva nel promuovere le iniziative per l'*open access*, ma un'inchiesta aveva rivelato che il risultato era ancora scarso, nonostante l'alto livello di approvazione e di aspettative.