

Laura Ballestra

Information literacy in biblioteca. Teoria e pratica

Milano, Editrice Bibliografica,
2011, p. 272, € 26,00

La lettura del libro di Laura Ballestra è consigliata in particolare a quei bibliotecari che assistono inermi all'erosione graduale delle loro competenze per effetto della concorrenza esercitata dai nuovi media, vivendo, in modo spesso drammatico, il declino che investe gli organismi di appartenenza. Con un caratteristico rovesciamento di prospettiva, *Information literacy in biblioteca* trasforma le ragioni della crisi delle biblioteche in opportunità di rilancio e pone le nuove identità professionali bibliotecarie in relazione e in consonanza con l'evoluzione dell'universo digitale.

Ma dov'è la novità, dove il rovesciamento di prospettiva? Osserviamo che Laura Ballestra, responsabile dei servizi al pubblico dell'Università "Carlo Cattaneo" di Castellanza, non è la prima studiosa che affronta in ambito italiano il problema del rapporto tra informazione (nelle sue varie accezioni) e utenza. L'autrice stessa, nel capitolo 5 del volume, ricostruisce il dibattito su questo tema, dalle prime testimonianze di Di Majo, Bertoni e Danesi, databili negli anni Ottanta del secolo scorso, agli studi (e soprattutto alle attività), posteriori di circa dieci anni, di Neri, Aghemo, Comba, Tammaro e, soprattutto, Leonardi, Basili e Rasetti. In un primo tempo il concetto di alfabetizzazione informativa era inteso come orientamento dell'utenza; in seguito esso diventa una componente fondamentale

dei servizi di reference e comincia a godere di sempre maggiore attenzione da parte della platea bibliotecaria. Platea in senso stretto, giacché all'informazione in biblioteca furono dedicati due importanti convegni, il primo nel 2003 ("Inciampare nel problema. Il processo di ricerca dell'informazione nella biblioteca scolastica multimediale"), il secondo nel 2007 ("Biblioteche e formazione: dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento").

La traduzione "normale" in italiano di *information literacy* è "alfabetizzazione informativa". E però, nel nostro paese, "alfabetizzazione" riflette inevitabilmente un'istanza pedagogica, mentre "informativa" segnala, altrettanto inequivocabilmente, una nozione di carattere giornalistico o poliziesca. A giusto titolo Ballestra mette in guardia contro gli usi opachi della terminologia e sulla loro incapacità di tradurre le esigenze della scienza documentale. D'altra parte, va ricordato che nel mondo anglosassone "documentazione" è parola di utilizzo non molto frequente – sebbene una delle migliori riviste nel settore sia denominata "Journal of Documentation" –, cui si preferisce *information*, in tutte le sue declinazioni.

L'ambiguità della terminologia prefigura *d'emblée* una delle ambizioni del volume, che è quella di rifondare la disciplina agganciandola alla scienza documentale secondo una metodica che presti attenzione al contesto e al paratesto delle forme in cui avviene la circolazione dell'informazione. Ballestra disambigua fin dall'inizio l'espressione *information literacy*, distinguendola da terminologie simili come *user education*, *information skills*, *library instruction*. La pervasività del concetto è

peraltro dimostrata dalla molteplicità delle rese linguistiche in italiano e dall'utilizzo, quasi scambievolmente, di espressioni come "uso consapevole dell'informazione", "cultura dell'informazione", "educazione all'informazione", "competenza informativa". Ballestra prende le distanze da tali esiti e traduce *information literacy* come "educare a documentarsi", una traduzione utilmente tendenziosa perché fa della materia innanzitutto un affare di contenuti.

L'originalità terminologica non è la sola novità presente nel libro di Ballestra, che si pone almeno due altre ambizioni: quella di individuare una metodologia pratica di *information literacy* finalizzata alla costruzione di "significati partendo da significati" (p. 101) e quella di volgere teoria e metodo in un percorso curricolare di insegnamento.

Ma andiamo per ordine. La prima formulazione di *information literacy* matura in ambito aziendale nel 1974 ed è elaborata da Paul Zurkowsky, all'epoca presidente dell'Information Industry Association, che la propose alla US National Commission on Libraries and Information Science. Migrato dal mondo industriale per approdare alla bibliotecnica, il concetto trova una prima cristallizzazione nelle *frames* di Christine Bruce, docente attiva nel campo delle tecnologie dell'informazione.

In un primo momento essere *information literate* significa quindi interagire in una società in cui hanno più spazio i servizi e sempre meno peso le attività industriali. In seguito, in concomitanza con la diffusione di internet, il leitmotiv di fondo dell'*information literacy* è la cesura tecnologica (*technological divide*) delle società contemporanee, cui guardano con preoccupazione i governi di

tutti i paesi. Nasce da questo contesto l'esigenza di elaborare un'analisi più raffinata del concetto d'informazione che porterà qualche anno più tardi l'ALA (American Library Association) a integrare l'alfabetizzazione nelle attività *mainstream* bibliotecarie. Sulla spinta dell'influente associazione americana, alcune organizzazioni internazionali emisero dei documenti programmatici; è il caso dell'UNESCO, che ne ha fatto uno dei suoi programmi faro e ha pubblicato nel 2007, in collaborazione con l'IFLA, un importante rapporto sullo stato dell'*information literacy* nel mondo.

Dopo averne denotato il concetto, Ballestra approfondisce con puntiglio e passione le connotazioni di carattere educativo, cognitivo e analitico dell'*information literacy*. "Educare a documentarsi" è qualcosa di molto più incisivo di una generica alfabetizzazione, giacché presuppone una propensione forte "alla ricerca e all'uso dell'informazione" e si traduce "in una attività educativa specifica" (p. 53). Per Ballestra, ciò significa sovvertire i canoni tradizionali delle scienze della biblioteca e dell'informazione. Se la fenomenologia dell'azione bibliotecaria si concentrava tipicamente sulla gestione dei documenti tramite i cataloghi descrittivi o semantici, la sua "fenomenografia" – il termine è di Kuhlthau – individua stadi successivi di *information literacy* inquadrabili in diverse cornici (*frames*). Nella formulazione di Bruce queste sono: 1) alfabetizzazione tecnologica, 2) reperimento di fonti, 3) trattamento dell'informazione e 4) suo controllo, 5) costruzione di conoscenza e 6) sua estensione a spunti e obiettivi inattesi per innalzarsi alla 7) saggezza, alla trasmissione, cioè, delle conoscenze a beneficio altrui.

Si riconosce in tale stratificazione l'architettura del sapere romanticamente elaborata da T.S. Eliot – informazione, conoscenza, saggezza – sottratta però alla visione antitecnologica del grande poeta, modernista nello stile e antimodernista nel suo atteggiamento verso la società. Al contrario, i sette strati sono legati tra loro da una determinatezza sequenziale che esprime il rifiuto della banalizzazione del concetto di reperimento d'informazione qual è tramandato da un'informatica che pretende di essere documentale. Lo scopo del volume, tuttavia, non è focalizzarsi esclusivamente sui comportamenti di chi apprende, o sull'oggetto dell'apprendimento, ma indirizzarsi verso la natura "relazionale" che esiste tra chi cerca l'informazione e l'informazione stessa (p. 69).

Nell'evoluzione del modello di Bruce, gli esiti pratici erano riconducibili ad alcuni distinti orientamenti: il contenuto (conoscere il mondo dell'informazione), il controllo delle competenze (conoscere l'utilizzo degli strumenti di ricerca), l'"imparare ad imparare" (conoscere da esperto la documentazione), l'uso consapevole dell'informazione nel contesto e l'identificazione delle sue ricadute sociali. Ballestra considera tale approccio riduttivo e astratto, perché slegato dal carattere scientifico del contesto disciplinare cui si riferisce. L'autrice predilige visibilmente le teorie di Carol Kuhlthau, che rimette polpa documentale nella spina dorsale del processo di ricerca di informazioni. Decana della biblioteconomia e professoressa emerita alla Rutgers University di New York, Kuhlthau è nota per i suoi studi sui processi di ricerca dell'informazione – in particolare, il conclusivo *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*

(1993, 2. edizione, 2004) – in cui la ricerca d'informazione viene descritta come una teoria ragionata di pensieri, sentimenti e azioni. Kuhlthau sostiene che "il processo di indagine documentale consiste in un vero e proprio processo di apprendimento e non in mere azioni di recupero dell'informazione" (cit. da Ballestra, p. 88) e le sue fasi – avvio del processo, selezione dell'argomento, esplorazione preliminare alla determinazione del focus, formulazione del focus, raccolta dei documenti, chiusura del processo di ricerca, valutazione del processo – implicano un riorientamento dei servizi di biblioteca dall'accesso fisico alle risorse al "processo di ricerca di significato" (Kuhlthau, cit. da Ballestra a p. 92). In questa formulazione, dunque, il bibliotecario è un consulente che media, assiste, aiuta alla scelta, visualizza il processo di ricerca, dialoga e redige il giornale di bordo. L'indagine documentale delimita la ricerca a quegli aspetti ritenuti rilevanti, ne individua il focus dando priorità alla domanda dell'utente e individuando le tipologie documentali di rilievo, gli strumenti qualificati e la mappa terminologica aggiornata.

Forse il libro di Ballestra avrebbe guadagnato in rotondità se avesse dato conto dell'applicazione del concetto di *literacy* negli ambiti delle tecnologie dell'informazione e della sfera pedagogica, visto che l'alfabetizzazione informativa riguarda in primo luogo, ma non solo, imprese, scuole e università. È certo, comunque, che l'attenzione riposta dalle biblioteche ai documenti rende l'autrice del volume particolarmente sensibile ai formati e agli oggetti di trasmissione dell'informazione e, di conseguenza, ai contesti di diffusione. E qui la Ballestra

passa ad illustrare il servizio di reference, di cui rievoca, senza rimetterla in discussione, la classica articolazione in tre assi proposta da Bopp e Smith: *information* (assistenza diretta alla ricerca d'informazione), *guidance* (guida agli utenti nella scelta dei documenti) e *instruction* (istruzione agli utenti). Solo che, avverte l'autrice, il peso relativo dei tre assi è mutato. Le attività di informazione, come assistenza diretta su fatti e notizie precise, sono oggi di fatto delegate alla Rete; le guide bibliografiche coincidono quasi del tutto con la disseminazione selettiva dell'informazione. Ha invece sempre maggiore ampiezza l'attività d'istruzione, in cui rientra appunto l'alfabetizzazione informativa.

La critica rivolta da Ballestra alla teoria si applica anche ai modelli, agli standard e alle linee guida più correnti. Tra queste vanno citate quelle prodotte da importanti associazioni, come l'American Association of School Librarians, l'Association for Educational Communications and Technology e, in Gran Bretagna, lo SCONUL. Queste ultime in particolare, sono piuttosto popolari perché mettono in relazione le abilità informative a quelle informatiche. L'analisi di Ballestra alle linee SCONUL è senza inibizioni: come molti degli standard nel settore, anch'esse vertono sulle abilità individuali. Il modello dell'autrice, al contrario, affronta "i processi di apprendimento della ricerca documentale" e sostiene la biblioteca "come ambiente formativo ideale per supportare tali processi" (p. 27).

Condizione indispensabile per apprendere il canone della ricerca documentale è però il necessario collegamento della biblioteca universitaria alle sfere disciplinari che ne permeano le collezioni. Compi-

to del bibliotecario sarà quindi costruire una selezione di documenti, analizzarli e organizzarli, nonché guidare gli utenti all'interno degli universi documentali e informativi. Nella sua qualità di *subject librarian*, egli si assumerà l'onere di integrare la sua formazione di base con conoscenze disciplinari specifiche. Fonti d'ispirazione per Ballestra sono documenti strutturati come le *Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries* (cap. 7 del volume) o le esperienze straniere, come ad esempio quella dell'Università di Bergen (cap. 8). In particolare, l'università norvegese è riuscita a rendere strategici i suoi programmi di educazione all'informazione e alla documentazione sia a livello bibliotecario, sia universitario.

I modelli teorici di Bruce e Kuhlthau, le pratiche dell'Università di Bergen e l'esperienza propria di Ballestra confluiscono in un'applicazione originale curata dall'autrice stessa dove, in aderenza alle teorie esposte, vi è un'enfasi particolare sulla nozione di documento. Lo spazio breve di questa recensione non ci consente di andare nel dettaglio di tale applicazione. Ci preme però segnalare che l'*information literacy* non è finalizzata all'accumulo di documenti, ma alla loro rielaborazione "per trasformarli in... conoscenza [degli utenti]" (p. 236). Il percorso sequenziale di questa applicazione – essenza, strutturazione, produzione, caratteristiche, sintesi e rappresentazione del documento – chiude il denso e documentato volume di Ballestra, cui deve assolutamente indirizzarsi chi vede uno spettro di nome Google aggirarsi trionfante sulle macerie delle biblioteche.

GIUSEPPE VITIELLO

NATO Defense College, Roma
vitiello@fastwebnet.it