

# Sulle ali di Internet: biblioteche al bivio

*Il terzo forum di "Biblioteche oggi" affronta il tema del giorno. Che rotta stanno prendendo biblioteche e bibliotecari?*

**È** il tema del momento, il grande fenomeno. Più di 20 milioni di utenti in 140 paesi del mondo, più di 35 mila reti che connettono circa 2 milioni di calcolatori, dai personal computer ai più potenti e complessi main-frame, con un tasso di crescita mensile del traffico stimato intorno al 20 per cento, più di 700.000 nuovi utenti al mese. Dalle riviste specializzate il tema sta invadendo i giornali di informazione che a loro volta non resistono ed entrano in rete. Neanche a dirlo stiamo parlando di Internet. È moda o rivoluzione? È per tutte le biblioteche o solo per quelle universitarie e degli istituti di ricerca? Quale il destino delle biblioteche, dei bibliotecari e delle biblioteca-



Carla Basili, Susanna Giaccai, Elena Boretti

rie? Questi i temi che abbiamo voluto affrontare nel forum e nelle pagine che lo accompagnano. La conclusione è stata unanime: tutte le biblioteche devono essere collegate a Internet e tutte le biblioteche devono prevedere stazioni assistite di lavoro al pubblico. Hanno partecipato al forum:

Carla Basili (Istituto di studi sulla ricerca e la documentazione scientifica del Cnr), Giovanni Bergamin (Biblioteca nazionale centrale di Firenze), Maurizio di Girolamo (Biblioteca del 2° Corso di laurea in giurisprudenza dell'Università statale di Milano), Elena Boretti (Biblioteca comunale di

Scandicci), Eugenio Gatto (Centro di documentazione universitario del Politecnico di Torino), Susanna Giaccai (Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli), Maria Chiara Pettenati (studentessa della Facoltà di ingegneria elettronica dell'Università di Firenze), Riccardo Ridi (Biblioteca della Scuola normale superiore di Pisa).

## Moda o rivoluzione?

**Basili:** Di Internet si parla moltissimo, è un fenomeno che non può essere ignorato, per i suoi grandi numeri e perché sta dimostrando di avere una grande capacità di penetrazione nel tessuto della società, anche in quella italiana e in apparati storicamente molto lenti, come la pubblica amministrazione. Il Piano triennale 1995-1997 emanato dall'Autorità informatica per la pubblica amministrazione identifica alcune attività prioritarie che puntano all'uso delle reti, scambio di documenti elettronici, sportelli informativi. Il Cnuce sta dando impulso alla promozione di Internet nelle amministrazioni comunali. A Roma, Milano, Bologna, Torino sono avviati progetti sperimentali per semplificare il rapporto tra cittadino e amministrazione comunale. Il cittadino potrà collegarsi ad Internet e disporre di una rete civica per dialogare via modem da casa propria con il Comune, le biblioteche comunali e gli sportelli di informazione delle circoscrizioni. Si punta alla soddisfazione dell'utente finale.

Come calare concretamente Internet nell'attività della biblioteca? Si batte molto sul fatto che enfatizzerà i servizi di accesso ovvero la confluenza dei servizi tecnici e dei servizi al pubblico, richiedendo la doppia competenza di sapersi orientare nell'organizzazione dell'informazione e nel reperimen-

to. Se si cala nei servizi di reference, l'offerta che a tutt'oggi presenta è molto scadente, sia dal punto di vista degli strumenti che dell'organizzazione dell'informazione. Gli strumenti sono per lo più di navigazione, di scansione di elenchi di risorse, come Gopher o World Wide Web. Un piccolo passo avanti possono essere Archie e Veronica. Lo strumento più simile ai sistemi di information retrieval è Wais, che consente ricerche a testo libero ed è capace di esaminare contemporaneamente più documenti residenti in basi di dati diverse. Tuttavia, proprio il fatto di agire su più basi di dati, ciascuna potenzialmente con un proprio linguaggio di interrogazione, impone a Wais di utilizzare la sintassi più semplice, che possa fungere da denominatore comune. Gli strumenti, dunque, sono ancora in fase embrionale.

Ugualmente ci sono problemi dal punto di vista dell'organizzazione dell'informazione nell'ottica della filosofia classica del sistema di information retrieval: a fronte di una specifica esigenza informativa, voglio recuperare tutti e solo i documenti pertinenti. L'informazione disponibile in Internet è troppa, è un insieme gigantesco (è stato coniato il termine "info-glut", indigestione da informazione), è volatile (Internet è nata spontaneamente da accordi tra istituzioni di ricerca, nata per il ricercatore e all'insegna della gratuità, per cui ciascuno è libero di mettere a disposizione gratuitamente una propria risorsa, ma è anche libero di non aggiornarla o di toglierla), non è organizzata.

Invece come strumento di comunicazione può influire positivamente sull'innovazione delle attività gestionali della biblioteca. Si può pensare ad una catena che colleghi editori, distributori, biblioteche, al prestito interbibliotecario, ad una migliore comunica-

zione con l'utente, ad un aggiornamento professionale permanente attraverso le conferenze elettroniche (ce ne sono decine nell'ambito *library and information science*). C'è da tener conto anche della grande potenzialità che ha Internet nei servizi di *current awareness*, come osservazione ed aggiornamento permanenti sui progressi e le novità in un dato campo di conoscenza.

Fin qui ho parlato di come eventualmente la biblioteca può beneficiare degli strumenti offerti dalle reti per la propria utenza, per migliorare quello che già fa. Ma c'è anche il problema di capire come la biblioteca può porsi di fronte all'utente remoto, invisibile, che non conosce, che non è registrato, che chiede risorse e servizi. La Comunità Europea ha finanziato il progetto Bibdel che coinvolge tre università di Grecia, Irlanda e Inghilterra. Ognuna ha un'utenza satellite con caratteristiche diversificate, così da costituire un campione utile alla sperimentazione. L'Università dell'Egeo è dislocata su quattro isole e la biblioteca è distribuita su queste per materia: nella porzione di biblioteca che risiede nella singola isola sono presenti, cioè, solo discipline delle facoltà residenti. I corrispondenti opac sono anch'essi separati. La University of Central Lancashire include un gruppo di college sparsi nel nord dell'Inghilterra. All'Università di Dublino è prevista la formazione a distanza e la sperimentazione avviene su un campione volontario di studenti che opera dalla propria abitazione attraverso un pc ed un modem. L'obiettivo del progetto è far sì che l'utenza remota abbia gli stessi identici servizi dell'utenza locale, incluso il recupero del documento.

Le opinioni sul futuro ruolo del bibliotecario a seguito dell'affermarsi di Internet variano tra ➤

due estremi: scomparsa definitiva, perché l'utente potrà accedere singolarmente all'informazione, o sua sublimazione come cybrarian, colui che padroneggerà le tecnologie e la mappa dell'informazione in rete.

## Assolutamente sì per le biblioteche pubbliche

**Giaccai:** Tutti noi quando ci affacciamo a questo strumento viviamo una fase iniziale di entusiasmo e di sbigottimento. Soprattutto chi non è un informatico rimane colpito dalla facilità, dalla amichevolezza raggiunta dai sistemi di interrogazione. Con un semplice colpo di tasto ci spostiamo da una parte all'altra del mondo, vediamo immagini, testi formattati. C'è un forte elemento di coinvolgimento, che è anche una risorsa. Trovo importante la sottolineatura fatta da Basili della differenza tra informazione e comunicazione; questo serve a rispondere alla domanda: "Per tutte le biblioteche o solo per le biblioteche universitarie e di ricerca?" Assolutamente sì per le biblioteche pubbliche, che trovano all'interno di Internet infinite risorse per il loro servizio. I nostri utenti ci chiedono tutto e in Internet si riesce a trovare moltissimo. Per noi è uno strumento fondamentale. Questo dà una risposta positiva sul ruolo del bibliotecario: ci sarà sempre bisogno di qualcuno che aiuta l'utente in questa grande massa di informazioni.

**Pettenati:** Internet è indubbiamente di moda perché tutti ne parlano con interesse, curiosità e un po' di timore. È anche rivoluzione perché sta cambiando così radicalmente i modi di scambio delle informazioni, che è destinata ad avere un impatto sconvolgente nella vita di tutti i giorni, entrando non solo nelle biblioteche, ma an-



Maria Chiara Pettenati

che nei negozi, nelle agenzie di turismo, in tutto ciò che è vita quotidiana. Sta cambiando anche le relazioni interpersonali eliminando la barriera della distanza. Ma prima di tutto è un'entità fisica, un protocollo di comunicazione grazie al quale avvengono tutte queste cose. Questo protocollo, chiamato Tcp/Ip, è stato applicato per la prima volta venti anni fa per realizzare la rete Arpanet, che è stata la mamma di Internet. L'effetto innovativo di questo sconvolgimento si sente in tutto il mondo. In Italia sta prendendo piede, ma Internet non è ancora entrata nella vita politica, economica universitaria del paese, al contrario degli Stati Uniti. Da noi lo sviluppo viene soprattutto da parte degli istituti di ricerca, dalle università, in particolar modo dalle facoltà di fisica, che legate "moralmente" al Cern di Ginevra, hanno seguito e sentito la rivoluzione in maniera più diretta. Non a caso sia a Pisa che a Firenze i primi server WWW sono stati quelli dell'Istituto nazionale di fisica nucleare. Così è per le altre città italiane, come si può vedere dalla mappa

dei server WWW.

I distributori di accesso alla rete aumentano in continuazione, c'è una grossa concorrenza che facilita l'utente singolo con l'offerta di servizi a prezzi alla portata di tutti. A Bologna, Comune e Cineca con il Progetto Nettuno si sono accordati per permettere al singolo cittadino di abbonarsi a Internet al prezzo veramente irrisorio di 200.000 lire l'anno.

Come singolo utente c'è tutto un mondo da scoprire, difficile da organizzare. Diventa necessario il ruolo del bibliotecario in quanto tutore di rete. Noi studenti universitari siamo disperati, sappiamo che le cose ci sono ma non sappiamo come trovarle. Ci rendiamo conto della gigantesca disponibilità di informazione e, nello stesso tempo, che solo una metodologia biblioteconomica potrà renderla produttiva e accessibile a tutti.

## Fino ad ora solo autoistruzione

**Di Girolamo:** Parlo della mia esperienza in una struttura universitaria umanistica, come esempio da non seguire. La fase pionieristica del nostro accesso ad Internet è avvenuta tutta mediante autoistruzione, il sentito dire dal collega a fianco, la lettura di un articolo. Non c'è stato l'intervento dell'istituzione per insegnare e dare la possibilità di gestire in modo razionale queste risorse e non so quanto attualmente nelle biblioteche sia così assodato che ci debba essere del personale che possa dedicarsi totalmente o parzialmente allo studio delle risorse di Internet o quanto invece sia visto ancora come una forma di passatempo. Non si valuta che ogni settore della biblioteca potrebbe trovarvi delle risorse, dalla catalogazione, alla sezione periodici, al reference. Non è ancora pacifico



nelle biblioteche universitarie vedere Internet come momento di crescita professionale.

Ora è su tutti i giornali, ma noi avevamo queste possibilità già prima che diventasse moda, in molti casi le avevamo senza saperlo, perché non circolava l'informazione sulla sua esistenza all'interno della stessa università. Per questo non le abbiamo sfruttate a pieno, abbiamo iniziato a farlo in ritardo e rischiamo di essere scavalcati dai fornitori di servizi privati.

**Giaccai:** Non a caso negli Stati Uniti c'è il progetto del Congresso di mettere il servizio di accesso ad Internet non nelle biblioteche pubbliche ma in chioschi. Le biblioteche pubbliche rischiano di essere saltate ancora una volta.

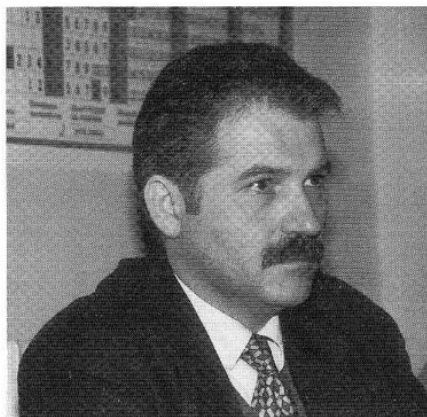
### Scomparsa o sublimazione del bibliotecario/a?

**Ridi:** Rivoluzione sì, ma per una élite. Per Internet bisogna almeno avere il computer; in Italia il tentativo di far entrare il pc in ogni casa è fallito. Si potrà parlare di rivoluzione quando il personal e Internet diventeranno come la lavatrice, il telefono, la televisione. Nella realtà quotidiana molte biblioteche universitarie, benché i loro centri di calcolo siano nodi Garr da tanto tempo, sanno da fonti esterne che c'è la posta elettronica. Spesso l'utente è solo e, ancor peggio, abbandonato. Si comprano cd-rom, si fanno collegamenti on line senza fare null'altro.

Quale il ruolo dei bibliotecari? Le biblioteche storicamente sono nate per mediare tra l'universo dei documenti, le informazioni esistenti e l'utente. L'informazione elettronica è enorme, ma in fondo è quella che c'è sulla carta stampata. All'inizio sono stati gli informatici a indicizzare, sono stati i centri di calcolo a fare Gopher senza che noi sapessimo nulla. È questo il

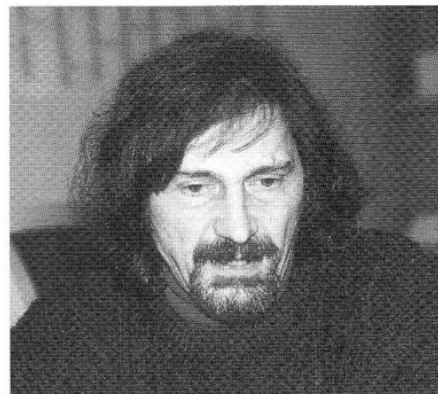
momento in cui gli informatici probabilmente hanno bisogno di avere una mano dai bibliotecari. Ho letto sulle liste di discussione dei gestori delle varie reti delle scoperte che sanno di acqua calda, del tipo: "Si potrebbe anche dare un argomento". Bisogna arrivare a delle sinergie, una via di mezzo, realistica, tra la scomparsa del bibliotecario e il cybrarian. E poi attenzione: se fosse così, se veramente fossimo destinati a scomparire perché l'informazione è così ben organizzata che l'utente vi accede da solo, vorrebbe dire che ci sono stati degli indicizzatori, dei bibliotecari, dei gestori, chiamiamoli come vogliamo, che hanno fatto un lavoro meraviglioso. Vorrebbe dire che dietro quelle banche dati per organizzarle ci sono stati comunque degli indicizzatori, che sono nostri colleghi anche se non stanno tra la banca dati e il pubblico ma dietro.

**Bergamin:** Se si tolgono le università e gli istituti di ricerca, nelle altre biblioteche, e lo vediamo anche da noi alla Biblioteca nazionale, ancora oggi ci sono difficoltà del pubblico nell'uso di questi strumenti, nell'uso stesso del computer. Tra le prospettive e l'effettivo utilizzo c'è ancora molta distanza da colmare, ci sono ancora problemi di formazione dell'utente e degli stessi bibliotecari. Come Biblioteca nazionale ci siamo limi-



Giovanni Bergamin

tati a mettere a disposizione degli utenti la possibilità di accedere alle risorse di Internet in una maniera limitata. Anche qui le difficoltà non mancano, molti opac si presentano in maniera inospitale, e in Italia non sono molti i cataloghi di biblioteche pubblicati sotto World Wide Web: ne ho trovati solo tre. Per prima cosa bisogna mettere postazioni di lavoro al pubblico e sono ancora poche le biblioteche che lo fanno.



Eugenio Gatto

**Gatto:** Sembrerà incredibile, ma negli anni Sessanta ho scelto di lavorare con i calcolatori perché li vedevo come uno strumento possibile per fornire un servizio nuovo alle biblioteche. Per questa mia storia professionale tendo a non veder niente di rivoluzionario in queste cose ma una naturale evoluzione e a non spaventarmene. Attenzione a parlare di centinaia di migliaia di calcolatori in rete: per la maggior parte si tratta di personal, utenti della rete, non veri fornitori di informazione. È per questa ragione, per mancanza d'organizzazione, di vere strutture e di vere macchine, che la rete si presenta scoordinata, debole, labile, come diceva Basili. La funzione più logica che vedo per i bibliotecari è quella di essere i catalogatori delle risorse di rete. Come lo faranno? Riadattando i metodi che hanno sempre usato ➤

per catalogare altre risorse informative. Rifiuto la contrapposizione bibliotecari/informatici; da parte mia ho voluto essere alla congiunzione. Immagino realizzabile fin da ora un ruolo attivo per i bibliotecari. Non m'importa che debbano faticare per diventare utenti di Internet, l'importante è che lo facciano in fretta con i metodi che ben conoscono. L'autoistruzione è sempre stata in Italia il metodo normale di apprendimento di una qualunque tecnica da parte loro mancando strutture accademiche apposite. Devono affrettarsi ad impadronirsi delle tecniche per diventare mediatori verso gli altri. Non vedo il pericolo dello scavalcamento dovuto ad un ritardo; potrebbe essere uno scavalcamento di manualità immediata, di pratica del momento, ma resta la solida cultura tecnica bibliotecaria che immediatamente dopo l'eventuale scavalcamento dà sostanza effettiva di servizio a quello che con Internet si può fare.

**Boretti:** Dato per scontato che l'informazione sarà la materia prima del domani, vedo il ruolo futuro della biblioteca pubblica sempre come mediazione, però in senso molto più ampio nella catena di distribuzione che fa sì che l'utente si incontri con l'informazione che risiede ovunque. Inol-

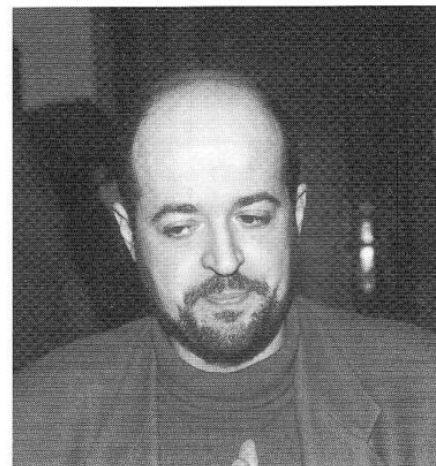
tre, su queste reti di trasmissione dell'informazione globale ci sarà bisogno di inserire quella che ha una provenienza locale. La biblioteca pubblica ne è il punto di raccolta privilegiato e se non fa questo lavoro si perde un anello fondamentale della catena. Vedo per la biblioteca pubblica un ruolo principe di mediazione non solo per un utente generico, ma per chi ha bisogni lavorativi, di entrare in contatto con altri mercati, di conoscere quali aziende producono certi tipi di prodotti. Il suo ruolo si amplia notevolmente.

**Di Girolamo:** Voglio rispondere a Gatto a proposito dell'autoistruzione. Nella pratica sono d'accordo che essendo l'unico sistema a disposizione si debba utilizzarla. Ma per quale motivo se in una biblioteca c'è un cambiamento di regole per la gestione o per la catalogazione o altro, queste vengono in qualche modo insegnate e il bibliotecario è obbligato a impararle mentre non succede per Internet? Perché non ha ancora la stessa dignità di altri settori della biblioteca.

**Ridi:** Per me la parola chiave è *integrazione*. Quando tutta l'informazione sarà in forma elettronica allora ci saranno i chioschi per accedervi. Saranno questi le biblioteche. Ora siamo in una fase di passaggio e il problema è appunto l'integrazione, mettere in contatto l'utente giusto e l'offerta giusta. Dato che l'offerta in questo momento è mista, ci vuole qualcuno che cerchi di organizzarla, di dare di volta in volta quello che l'utente vuole.

### La parola chiave: servizio

**Basili:** Per me la parola chiave è servizio. Non vedo lontano il momento in cui Internet sarà come il telefono; quello che manca ora sono proprio i servizi, come in-



Riccardo Ridi

ventare qualcosa di nuovo a seguito di questo nuovo strumento che abbiamo per le mani. La tecnologia c'è, è matura, consolidata, il problema è come utilizzarla.

**Giaccai:** Ho incominciato a girare in Internet nell'estate del '93 e dopo un po' mi sono detta: "Mi serve un utente, una persona che faccia da contraltare e che riesca a definire che cosa posso tirar fuori di informazione dalla rete". Da qui è venuto "Gopher donna", un piccolo servizio di informazione per le storiche italiane. Ti viene naturale ad un certo punto dire "che ne faccio" e pensare ad un servizio.

**Basili:** È quello che sta avvenendo negli Stati Uniti con Clinton e Gore, che hanno individuato nelle reti di telecomunicazioni l'elemento propulsore della rinascita economica del paese. Si è creata l'infrastruttura di rete lasciando all'imprenditoria l'iniziativa e questa sta assecondando la richiesta di servizi che viene dal cittadino.

**Ridi:** Il mercato è giusto, ma ci vuole anche l'intervento pubblico.

### Bibliotecario/a dietro le quinte?

**Boretti:** Non sono d'accordo sull'identificazione del futuro biblio-



Maurizio di Girolamo



tecario come indicizzatore dietro le quinte, è un appiattimento su uno dei tanti ruoli. Rimane il contatto con l'utenza e soprattutto quello di facilitare l'incontro utente/documento. È sul versante dell'accesso che secondo me va visto il ruolo del futuro bibliotecario. La biblioteca del domani non è una biblioteca senza carta, avrà anche questi nuovi strumenti. E poi sarebbe realmente riduttivo: quanti ce ne vorranno di bibliotecari indicizzatori?

### Il ruolo della comunicazione elettronica

**Gatto:** Vedo che ci sono ampie possibilità di larghe divergenze. Quando parlavo di autoistruzione non intendevo assolutamente, perché per i bibliotecari mai è stato così, autoistruzione individuale quale se la fa l'utente, ma autoistruzione organizzata. In questo diventa estremamente vitale proprio la funzione della comunica-



zione, dove Internet riesce meglio e che già abbiamo a disposizione: autoistruzione tra bibliotecari tramite la comunicazione elettronica. Quando Elena Boretti dice: "Ma di quanti bibliotecari avremo bisogno per indicizzare?", posso soltanto dire che adesso avremmo bisogno che vi si dedicassero tutti quelli disponibili perché non vie-

ne fatto da nessuno.

**Pettenati:** Secondo il mio punto di vista di utente studente di ingegneria, la strada sta nel connubio bibliotecario/informatico.

**Basili:** Bisogna distinguere tra questo momento di transizione in cui tutto va organizzato, e quindi servono i catalogatori, e la fase "a regime". Ora è necessario un gros-

so sforzo per organizzare l'informazione. Seguirà l'immissione di nuove risorse secondo un flusso organizzato e allora immagino che al bibliotecario verranno richiesti dei servizi proprio dall'utente. Sarà quest'ultimo che lo spingerà ad inventare servizi per i quali non riusciamo a trovare un corrispettivo nelle attuali funzioni della biblioteca. ■

(a cura di R. Maini)

