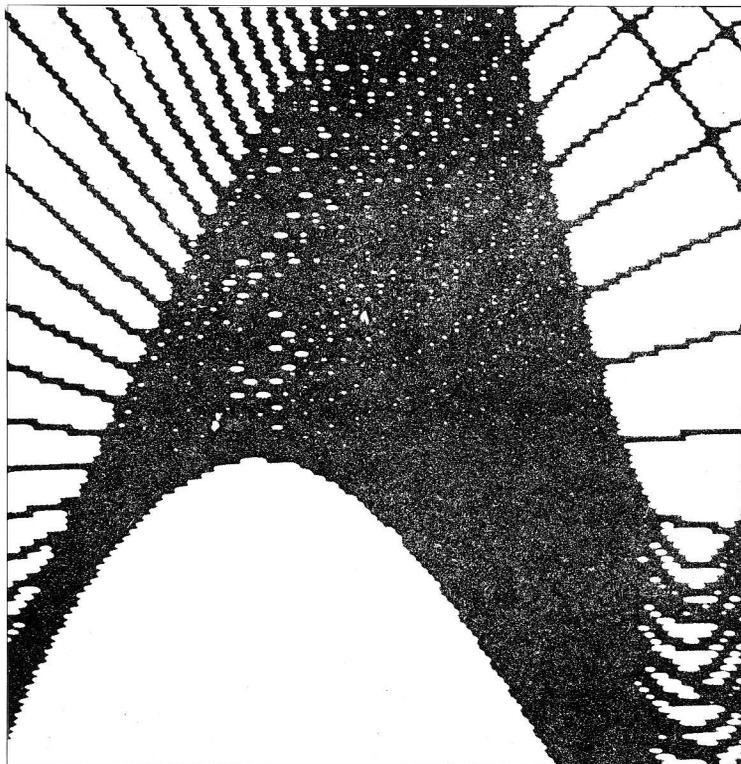


Chi ha paura di navigare?

Le biblioteche pubbliche di fronte alla sfida di Internet

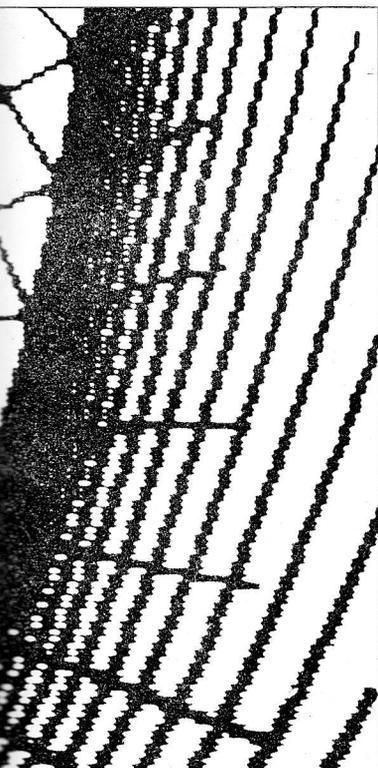
La nostra letteratura professionale ci ha già abituati a sentir parlare di Internet e in genere di reti telematiche in relazione alle biblioteche universitarie e di ricerca, come se il tema del reperimento di informazioni da banche dati in linea dovesse essere di naturale ed esclusiva pertinenza di quel tipo di biblioteche, ma una simile distinzione è motivata solamente dai nostri problemi politici e amministrativi e non ha alcuna giustificazione teorica. In realtà, nei prossimi anni l'uso della telematica è destinato a diffondersi nelle nostre case ed anche le biblioteche pubbliche dovrebbero cominciare ad attrezzarsi per affrontare questo grande cambiamento del mondo dell'informazione. Si è parlato su tutti i giornali dell'autostrada informatica di Gore e Clinton e negli Stati Uniti è già possibile per il cittadino l'acquisto di prodotti e servizi tramite Internet.¹ Anche l'UE ha individuato nella telematica uno dei settori di sviluppo che può contribuire a promuovere la crescita economica e l'occupazione.² Il programma Impact, adottato nel 1988 dalla Commissione delle Comunità Europee ha come obiettivo quello di sostenere la creazione di servizi di informazione in Europa e promuovere l'uso soprattutto nelle piccole e medie imprese. L'informazione è considerata infatti una risorsa strategica in grado di migliorare la conoscenza del mercato e quindi la competitività delle aziende nel sistema economico mondiale.³ La Commissione ha dimostrato finora una certa attenzione an-

che verso le biblioteche, programmando piani di azione in loro favore e coinvolgendole nella promozione dell'uso dell'informazione elettronica.⁴ Non sembra, però, che questi sforzi abbiano dato i risultati attesi. Le cause sembrano essere una sostanziale estraneità delle biblioteche alle dinamiche dell'economia e una eccessiva varietà nelle loro problematiche, che di fatto impediscono di poterle considerare un'unica comunità. Gli investimenti verso il settore bibliotecario, così, sembrano destinati a ridursi e a concentrarsi verso le grandi istituzioni nazionali e universitarie.⁵ Eppure, se le telecomunicazioni diventeranno in breve tempo un mezzo d'informazione ampiamente diffuso, anche le biblioteche pubbliche dovranno affrontare quella che si sta preannunciando come la nuova rivoluzione culturale, proprio per poter continuare a svolgere il loro stesso ruolo. A partire dall'impiego dei nuovi mezzi tecnologici, non solo sta cambiando il metodo della circolazione delle informazioni, ma si stanno sviluppando nuove possibilità di comunicazione e con esse stanno mutando i contenuti stessi delle transazioni informative. Alcuni hanno ipotizzato, nell'era dell'informazione elettronica, la scomparsa delle biblioteche. Negli ultimi tempi, e più realisticamente, ci si è resi conto che non potrà mai scomparire il libro e purtroppo si va realizzando la biblioteca senza pareti. L'informazione risiede sul supporto elettronico e il computer diventa non solo strumento di



conoscenza, a fianco del libro, ma anche di comunicazione, di interrelazione, di scambio.⁶ Tutto questo ripropone, su un piano nuovo, le medesime problematiche su cui si fondano i principi stessi della biblioteca pubblica. In relazione alle nuove tecnologie è già acceso il dibattito all'interno della nostra professione sui detentori e non detentori dell'informazione. Uno degli argomenti all'ordine del giorno sulle riviste professionali del nostro settore, soprattutto quelle straniere, e nelle liste di discussione elettroniche, è proprio quello dell'ingresso della telematica nelle biblioteche pubbliche. Ve ne sono già molte, soprattutto negli Stati Uniti, che offrono questo servizio e si sta anche valutando di proporre l'uso dei terminali direttamente agli utenti, senza l'intermediazione del personale di biblioteca.⁷ In Italia, attualmente, grazie al sostegno del Ministero dell'università e della ricerca scientifica, l'accesso a Internet è gratuito per le università e gli istituti di ricerca. Oggi però i

costi delle telecomunicazioni sono già alla portata delle tasche del privato cittadino, ed anche le biblioteche pubbliche possono cogliere questa opportunità. Innanzitutto bisogna dire che vi sono enti che offrono l'accesso a Internet i quali, attuando una politica lungimirante, ammettono tra i loro clienti anche le biblioteche pubbliche. In questo caso le spese da sostenere, oltre alla disponibilità di un personal computer e di un modem, saranno solamente relative a un prevedibile aumento dei consumi telefonici. Altrimenti ci si potrà rivolgere ai servizi che offrono lo stesso accesso a pagamento, a costi veramente accettabili.⁸ Bisogna poi ricordare che l'universo della telematica non è accessibile esclusivamente via Internet, anche se questa è, oltre che una rete, anche un insieme di servizi. La trasmissione dei dati può avvenire anche tramite il telefono, che sarà il mezzo più efficace e vantaggioso soprattutto per i collegamenti entro lo stesso distretto telefonico, e tramite Itapac, la rete pubblica nazionale, della qua-



le potremo servirci su lunghe distanze sia per accedere direttamente a banche dati, sia eventualmente per raggiungere un ingresso in Internet, se questo dovesse richiedere la comunicazione interurbana. La biblioteca pubblica, a differenza delle biblioteche appartenenti a grandi istituzioni, si troverà spesso sola, senza il supporto di un centro elaborazione dati, ad affrontare i problemi tecnici che inevitabilmente le telecomunicazioni presentano ancora.

Ottenuto il collegamento telematico, la biblioteca dovrà formulare un'ipotesi di utilizzo del nuovo mezzo, in relazione ai suoi consueti servizi. Anche in questo caso, è necessario non sottovalutare che, nella scelta delle banche dati con le quali avviare un primo servizio sperimentale, è importante tenere presente non soltanto il loro contenuto, i costi, la periodicità dell'aggiornamento, ma anche la struttura dei dati e il loro linguaggio di interrogazione. La fase attuale, forse ancora pionieristica, di queste nuove realtà rende consigliabile un approccio per passi

graduali, proprio per evitare un impatto scoraggiante che a volte suscita l'impressione di quella Babele di cui spesso si sente parlare.⁹

L'uso di banche dati in una biblioteca pubblica può essere motivato semplicemente come l'adozione di un nuovo strumento per il servizio di reference. Nella fase progettuale si dovrebbe riflettere sulla tipologia di domande e di utenti che si rivolgono abitualmente al servizio, con una particolare attenzione alle richieste di informazioni per il lavoro e anche al bacino dei potenziali utenti della biblioteca in questo settore. L'uso delle banche dati in linea si dovrebbe integrare con i normali strumenti di informazione generale già approntati. Fra le domande abitualmente rivolte a un servizio di reference ci sono quelle di informazione bibliografica, giuridica, economica, repertoriale. Normalmente vengono soddisfatte per mezzo di documenti cartacei, in alcuni casi si usano i cd-rom. La grande novità delle banche dati sta nella capacità di offrire informazioni di assoluta attualità, oltre alla possibilità di avere a disposizione una enorme quantità di dati e strumenti raffinati di interrogazione per selezionarli. Il passaggio di informazioni in tempo reale rende le banche dati particolarmente apprezzabili nei casi in cui sia fondamentale la tempestività dell'aggiornamento dei dati. Vi sono però banche dati la cui consultazione è gratuita, mentre altre sono a pagamento. Spesso appartengono al primo gruppo quelle i cui contenuti hanno valore principalmente culturale, come per esempio i cataloghi, oppure aventi uno scopo promozionale; sono solitamente a pagamento quelle i cui contenuti hanno rilievo economico e questo spesso è in rapporto diretto con la capacità di comunicare dati in tempo reale.

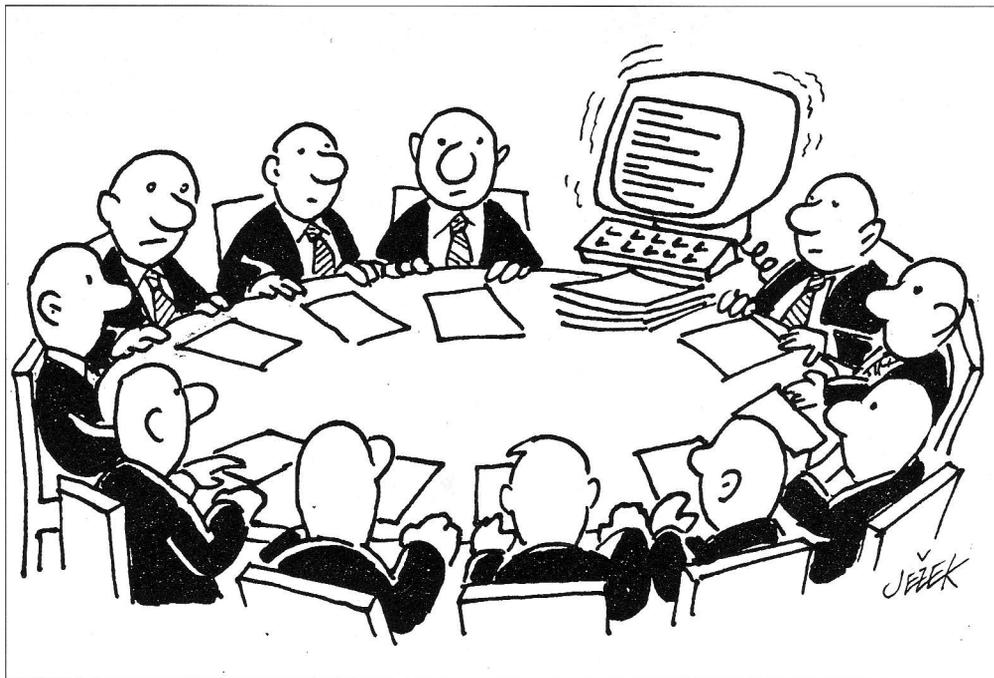
Il collegamento a Internet permetterà l'interrogazione, del tutto libera, di una enorme quantità di cataloghi bibliografici di tutto il mondo ed anche delle più importanti biblioteche italiane: moltissime biblioteche universitarie, l'indice di Sbn, il catalogo nazionale dei periodici, le biblioteche di rilievo nazionale. Un primo livello di servizio agli utenti potrà essere proprio quello dell'informazione bibliografica.

La Biblioteca civica di Scandicci ha scelto di dedicare nella fase iniziale del progetto un particolare riguardo alla consultazione dei cataloghi delle altre biblioteche dell'area fiorentina, al duplice scopo di fornire, oltre all'informazione bibliografica, la localizzazione dei documenti in quegli istituti cui fa già abitualmente riferimento il proprio bacino di utenza e inoltre per concentrare le energie su un numero inizialmente limitato di sistemi di interrogazione. Tramite Internet o tramite telefono, secondo la migliore accessibilità, possono essere consultati i cataloghi della Biblioteca nazionale di Firenze, dell'Università di Firenze, della Biblioteca Marucelliana, dell'Istituto universitario europeo e della Biblioteca di documentazione pedagogica, che offre vari archivi fra i quali la legislazione scolastica. Il servizio di fornitura dei documenti e di prestito interbibliotecario, che attualmente avviene secondo accordi con alcune biblioteche dell'area, sarà potenziato privilegiando i rapporti su base locale, anche per ottenere una maggiore tempestività del servizio. Si prevede poi, in un momento successivo, la possibilità di aprire il conto con alcuni servizi a pagamento.¹⁰ Una particolare attenzione sarà dedicata alle banche dati di spoglio dei periodici e a quelle a testo completo, perché potranno aiutare ad ampliare i limiti delle raccolte.

Un altro settore verso il quale la biblioteca ha trovato un grande interesse è stato quello giuridico. Per un arricchimento degli strumenti di informazione giuridica, sia nazionale che europea, è possibile prendere in esame i collegamenti con l'Istituto di documentazione giuridica del Cnr, la Camera, il Senato, la Corte di cassazione e il Poligrafico dello Stato, che offrono in linea numerosi archivi in grado di soddisfare richieste non solo sulle leggi nazionali e regionali, ma anche sul loro iter, sulla giurisprudenza, sulla letteratura nelle riviste di giurisprudenza, sugli atti parlamentari ed anche sul diritto comunitario. La sperimentazione della biblioteca si sta rivolgendo ai primi due di questi enti, sia per la loro complementarità con le raccolte cartacee e su cd-rom già disponibili, sia perché le loro banche dati sono attualmente offerte a titolo gratuito.¹¹

Un altro servizio, questa volta della Comunità europea, che a scopo promozionale è interrogabile gratuitamente è Echo,¹² che tra i suoi numerosi archivi ne propone alcuni di grande interesse per una biblioteca pubblica: Cordis, un gruppo di banche dati sulla ricerca e sviluppo comprendente i progetti e i bandi comunitari, potrà essere utile alle imprese ed anche all'amministrazione comunale. A pagamento, invece, è Ted, la banca dati dei bandi di gara d'appalto in Europa, che si ispira ai valori della trasparenza negli atti della pubblica amministrazione.

Sarà il mondo dell'industria e degli affari, chi ha l'esigenza di acquisire informazioni per orientare le proprie scelte e investimenti, ad apprezzare le banche dati distribuite dai servizi commerciali. Standard, brevetti, informazioni societarie, dati finanziari, andamenti di mercato, stampa economica sono alcuni dei settori in ➤



cui si è maggiormente sviluppato un interesse per la consultazione di banche dati. Tra i servizi più importanti si sono maggiormente affermati in Italia Esa-Irs, Data-Star e Dialog, ma i loro costi possono essere anche molto elevati. La biblioteca, sulla base di una gradualità nell'arricchimento della propria proposta, cercherà di acquisire una maggiore conoscenza delle esigenze della propria utenza per valutare i futuri sviluppi del servizio banche dati, senza escludere le opportunità offerte dai servizi commerciali. È però indispensabile che, nel frattempo, si giunga ad una soluzione del problema dell'applicazione delle tariffe che, in particolare per la fornitura di informazioni di rilievo economico, permettano almeno il recupero effettivo dei costi.¹³ È probabile che oggi la domanda di un simile genere di informazioni appartenga in gran parte all'insieme di quelle inesprese,¹⁴ secondo quanto affermano gli studi in base ai quali la Comunità stessa ha moltiplicato i suoi sforzi di promozione. Restando nell'ambito delle proprie funzioni, anche la biblioteca pubblica può assumere un ruolo pro-

motore della rivoluzione in atto, funzionando da vetrina verso il mondo del lavoro, verso i giovani e verso la stessa pubblica amministrazione e concorrendo a svolgere un'azione di sviluppo economico e sociale, oltre che culturale. A questo scopo la biblioteca dovrà compiere anche uno sforzo per promuovere questo servizio fra i suoi utenti. Ma, a fronte dell'impegno richiesto, le biblioteche godranno anche di una forte spinta allo sviluppo. La partecipazione alle liste di discussione è un ottimo strumento di aggiornamento e confronto professionale e tramite la posta elettronica è possibile sottoporre ad altri colleghi non solo richieste di documenti, ma anche problemi di reference. Prossimamente questo sarà il mezzo con il quale anche l'utente comunicherà con la propria biblioteca.¹⁵ La biblioteca globale¹⁶ si avvantaggia della più ampia partecipazione: proprio per questo le biblioteche dovrebbero vicendevolmente sostenersi, affinché da ciascuna realtà, anche dalla più locale, possa giungere un contributo specifico di conoscenze e di esperienza.

Elena Boretti

Note

¹ Cfr. G. GRECO, *Affari on-line via Internet con Mosaic*, "Mc Microcomputer", (1994) 141, giugno, p. 145-146.

² Cfr. il rapporto Delors, pubblicato nella serie Documenti, Com (93) 700 def., Lussemburgo, Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità Europee, 1993. Cfr. inoltre: M. CAMMARATA, *Ens: verso le autostrade europee?*, "Mc Microcomputers", (1994), 139, aprile pp. 192-198; *Il business Internet*, a cura di Giuseppe Caravita, "Il sole 24 ore", 27 maggio 1994, p. 19; *La corsa alle grandi reti*, a cura di G. Caravita, "Il sole 24 ore", 10 giugno 1994, p. 19; F. VERGNANO, *Autostrade elettroniche stile Ue*, "Il sole 24 ore", 14 giugno 1994, p. 10; C. DE BENEDETTI, *Per salvarci, rivoluzione informatica*, "L'Unità", 19 giugno 1994, p. 2.

³ Cfr. Commissione delle Comunità Europee, DgXIII/e, *Principali avvenimenti e sviluppi riguardanti il mercato dei servizi dell'informazione elettronica: rapporto annuale 1992*, luglio 1993.

⁴ Sui piani per le biblioteche, tra i tanti contributi apparsi si veda per esempio il Dossier Europa pubblicato da "Biblioteche oggi", 11 (1993). Cfr. inoltre: C. DI BENEDETTO, *National awareness partners: l'Aib sensibilizza l'Italia*, "Aib Notizie", (1992), 10, ottobre p. 21.

⁵ Cfr. M.L. RICCIARDI, *Il Programma quadro Sistemi telematici e le biblioteche*, "Aib Notizie", 3, marzo, p. 8-12. Anche l'azione dell'Aib come National awareness partner della Commissione delle Comunità Europee per la promozione dell'uso dell'informazione elettronica ha subito di recente la pressione verso un forte ridimensionamento del sostegno inizialmente goduto.

⁶ Cfr. C. BASILI - C. PETTENATI, *La biblioteca virtuale: l'accesso alle risorse informative in rete*, Milano, Editrice Bibliografica, 1994 e *Reti telematiche e servizi bibliografici*, a cura di A.M. Tammaro, Firenze, Ifnia, 1993.

⁷ Proprio l'identificazione della telematica come nuovo strumento di democrazia ha fatto sì che i Comuni di Bologna e Roma abbiano annunciato che dal settembre '94 renderanno accessibile a basso costo Internet ai loro cittadini. Cfr. *E ora regole certe per evitare il far west elettronico*, "L'Unità", Cultura e società, 23 luglio 1994, p. 3 e *...ma Mc-link è ancora più gratis*, "Mc Microcomputer", (1994) 142, luglio-agosto, p. 159.

⁸ Cfr. *Internet: più facile l'accesso*, "Il sole 24 ore", 11 marzo 1994, p. 21; V. ZAMBARDINO, *Fare affari aprendo un conto in banca dati*, "La Repubblica", 8 aprile 1994, p. 18; A. MARRONE, *Libertà di modem uguale libertà di parola*, "L'Unità", 2 giugno 1994, p. 4; M. MICCOLI, *Internet, gli sconti corrono sul circuito telematico*, "La Repubblica", Affari e finanza, 17 giugno 1994, p. 15; *...ma Mc-link è ancora più gratis*, cit.

⁹ Sulle competenze necessarie a svolgere ricerche in linea ha scritto di recente B. LONGO, *Gian Babbeo e le banche dati full-text*, "Biblioteche oggi", 11 (1993), 2, p. 62-71.

¹⁰ Sull'utilità di Internet in relazione ad un servizio di prestito interbibliotecario, cfr. C. ALPIGIANO - A. GRILLI, *Dal prestito interbibliotecario alla fornitura dei documenti: l'esperienza dell'Istituto Universitario Europeo*, "Bollettino Aib", 34 (1994), 2, giugno, p. 163-183.

¹¹ Per richiedere informazioni: Cnr, Istituto di documentazione giuridica, via Panciatici 56/16, 50100 Firenze.

¹² Per richiedere informazioni: echo Customer Service, Bp 2373, L-1023 Luxembourg.

¹³ Sull'imposizione di tariffe in un servizio di informazioni affari in una biblioteca pubblica che prevede anche interrogazione di banche dati, cfr. L. FAVRET, *Bromley's business information service: a public library fee based service*, "Public Library Journal", (1994) 1, p. 15-17.

¹⁴ Sull'impegno per organizzare un servizio informazioni affari in una biblioteca pubblica cfr. J. HARRROW, *Information for business*, "Managing Information", (1994) marzo, p. 37-38.

¹⁵ Cfr. J. STILL - F. CAMPBELL, *Librarian in a box: the use of electronic mail for reference*, "Reference Services Review", 21, (1993), p. 15-18.

¹⁶ Cfr. M.B. BALDAGGI, *La biblioteca del 2000*, "Bollettino Aib", 33 (1993), 4, dicembre, p. 423-33, e V. COMBA, *Il servizio di document delivery*, "Bollettino Aib", 34 (1994), 2, giugno, p. 201-206.