

# La biblioteca elettronica bussa alle porte di Lisbona

*Partecipando al IV Encontro de leitura publica do distrito de Setubal*

di Flora Raffa

**L**e settecentesche volte a vela, dal caldo color mattone, sono ammirate da chiunque entri per la prima volta nella biblioteca in cui lavoro a Parma, ma ugualmente ho invidiato alla Biblioteca di Seixal, in Portogallo, la grande luminosità di una struttura moderna, dalle cui ampie vetrate entra vivido il colore azzurro del cielo che si confonde con le altrettanto azzurre acque del fiume Tago. La Biblioteca di Seixal, cittadina che guarda Lisbona dalla sponda opposta del grande Tago, è un moderno edificio inaugurato nel 1993, dotato di ampi spazi di lettura per adulti e bambini, con ludoteca, videoteca, audioteca, aula multimediale e un grande auditorium che dal 12 al 14 dicembre scorso ha ospitato il IV Encontro de leitura publica do distrito de Setubal. Con Setubal (città a 40 km a sud di Lisbona) Parma ha stretto un fecondo rapporto di collaborazione, nato sotto gli auspici del Programma Ce Kaleidoscope, e proseguito con qualificati scambi professionali.

In occasione di questo IV Encontro dedicato all'impatto delle tecnologie dell'informazione nelle biblioteche pubbliche, Setubal ha voluto

dedicare a Parma uno spazio per esporre la propria esperienza di automazione e d'introduzione di nuovi servizi al pubblico basati sull'uso di nuove tecnologie. Oltre alla soddisfazione di aver portato la mia relazione fuori dai confini italiani, questa esperienza mi ha permesso una vera full immersion nel mondo bibliotecario portoghese e, nello stesso tempo, la partecipazione a un seminario dal respiro internazionale a cui erano stati invitati ben altri quattro ospiti stranieri (tre inglesi e uno spagnolo). Se dico che è stata una full immersion è perché i nostri colleghi portoghesi sono talmente appassionati al loro lavoro da continuare la discussione, sempre attenta e vivace, anche al di fuori del seminario, a tavola, al bar o in automobile, dando veramente l'impressione di un impegno che supera la misura del dovere.

La formula del seminario mi è parsa interessante e nuova: oltre alla classica figura del moderatore, a ciascun relatore era affiancato un commentatore, il cui compito era di avviare la discussione con un intervento volto a sottolineare i punti chiave della relazione. Altra piace-

vole novità: agli iscritti al seminario, al posto delle tradizionali cartette con le fotocopie delle relazioni, è stato consegnato un floppy disc contenente i testi completi degli interventi sotto forma di un ipertesto comprendente strumenti di search e di navigazione, un glossario, riferimenti bibliografici. È dunque semplice ricostruire i momenti salienti delle tre giornate della conferenza "navigando" nell'ipertesto.

La mattina del 12 dicembre era dedicata a tracciare un quadro dello stato dell'informatizzazione nel distretto di Setubal, con una relazione che riassumeva i risultati di un questionario e con una tavola rotonda tra tecnici, amministratori locali e rappresentanti politici. Nel pomeriggio Bob Usherwood, reader in Librarianship and information studies dell'Università inglese di Sheffield, è entrato nel vivo del tema con una relazione in un certo modo "controcorrente". Paragonandosi a un noioso vicino che protesta per una festa troppo rumorosa, Usherwood ha messo in guardia i bibliotecari da una visione troppo ottimistica relativamente alla nuova era dell'informazione. Lo sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione, se lasciato a se stesso, ben difficilmente distribuirà i suoi benefici in maniera equa su tutti i cittadini del mondo, al contrario "il divario tra coloro che sono in grado di dominarle e quelli che ne sono esclusi andrà allargandosi progressivamente e a un ritmo incalzante". La confusione, la malia, il chiasso dell'opportunismo commerciale che circonda le nuove tecnologie può indurre i bibliotecari a sottovalutare molte delle possibili conseguenze socioeconomiche di queste applicazioni. Qual è dunque il "lato oscuro dello schermo" che Bob Usherwood segnala alla nostra attenzione?

1) *Il problema dell'accesso*: l'accesso all'informazione richiede al- ➤

cune infrastrutture e queste potranno essere una discriminante, sia a livello di nazioni che di individui, accrescendo le differenze tra bianchi e neri, tra poveri e ricchi, tra istruiti e non istruiti.

2) *Problemi legati alla sfera della libertà individuale*: l'interattività delle reti è un aspetto positivo ma

nasconde l'insidia del condizionamento delle volontà: il teleshopping può essere utile alle persone costrette in casa, ma può rendere ancora più insidiosa una pubblicità ingannevole con la possibilità di un ordine on line. Un'altra insidia può essere recata alla privacy: "nell'era dell'elettronica i muri oltre alle

orecchie avranno anche gli occhi".  
3) *Problemi per la convivenza democratica*: la democrazia interattiva rischia di escludere dal processo politico tutti coloro che non hanno le risorse economiche e il know how per accedere ai nuovi mezzi di telecomunicazione. Inoltre, Internet, al pari degli altri media, può avere il potere di dirigere il consenso. Se si considera che il 50 per cento del mercato on line europeo è nelle mani di tre imprese americane, possiamo facilmente comprendere che la *par condicio* non è questione estranea al cyberspazio.

4) *Problemi legati ai contenuti informativi trasmessi*: le nuove tecnologie più che aver accresciuto le possibilità di conoscenza rispetto al passato, hanno esteso il settore dell'intrattenimento, e intrattenimento del tipo più triviale. Quando il fine dominante è il profitto, le idee e le informazioni che viaggiano nei nuovi canali informativi sono piuttosto limitate, adatte a conquistare un largo pubblico al fine di accrescere le entrate pubblicitarie. Il problema del "valore" non può restare estraneo ai professionisti dell'informazione: non si può restare neutrali se è la libertà stessa ad essere minacciata.

Da questa analisi emerge chiaro il ruolo della biblioteca e del bibliotecario: innanzitutto garantire pari opportunità di accesso, e inoltre fornire il contesto per comprendere e valutare i contenuti informativi trasmessi dalle reti.

"Svendiamo noi stessi e i nostri utenti — ammonisce Usherwood — se consideriamo i bibliotecari come dei tecnologi dell'informazione. In futuro lo status della professione bibliotecaria non dipenderà tanto dalla disponibilità di hardware e software ma piuttosto dalla qualità delle risorse umane". È sempre in base alla capacità di interpretare i bisogni e le aspirazioni degli utenti reali e potenziali che il bibliotecario



La biblioteca di Seixal



**Judith Elkin, della School of information studies dell'Università di Birmingham e João Ventura, della Biblioteca di Portimão in Algarve**

rio potrà essere giudicato. Dunque "il dibattito sulla tecnologia dell'informazione non può riguardare solo la tecnologia": deve includere una riflessione sui valori professionali e politici che ispirano il nostro lavoro.

Anche l'intervento seguente di Eloy Rodrigues dell'Università di Minho (nel nord del Portogallo) era centrato sul ruolo della biblioteca pubblica nell'era delle "autostrade dell'informazione". La biblioteca digitale, che si prepara ad affiancare la biblioteca tradizionale, trova oggi di fronte a sé tre ostacoli che si frappongono al suo sviluppo:

- 1) garantire l'accesso all'informazione elettronica a tutti superando le barriere socio-economiche;
- 2) gestire l'informazione elettronica, perfezionando gli standard per l'identificazione, la descrizione e la localizzazione dei documenti elettronici, quindi porsi il problema del loro recupero che, se effettuato massicciamente, può mettere in crisi le reti;
- 3) riconoscere anche per i documenti elettronici il diritto d'autore. Quale sarà il compito del cyberterario? Fare quello che ha sempre fatto, risponde Rodrigues, promuove

vere l'accesso all'informazione, organizzandola, descrivendola, preservandola e creando strumenti che facilitino la sua localizzazione e diffusione. Se i bibliotecari continueranno a fare quello che hanno sempre fatto, lo faranno però in condizioni differenti, con nuovi metodi e nuove tecniche, nuove competenze e nuove funzioni. Centrale resterà sempre la funzione di reference anche se effettuata con nuovi mezzi: videoconferenza, posta elettronica, Wwww, ecc. I bibliotecari forniranno "cartine" e "guide" per viaggiare più rapidamente sulle autostrade dell'informazione e le biblioteche saranno "aree di servizio" in cui i cybernauti troveranno assistenza e consiglio.

La mattina del secondo giorno era dedicata all'illustrazione dei progetti europei nel campo delle nuove tecnologie per le biblioteche, con gli interventi di Fernanda Campos dell'Istituto da Biblioteca Nacional e do livro e di Maria Joaquina Barulas, che hanno anche tracciato un bilancio della partecipazione portoghese ai progetti della Comunità europea, che pur essendo ancora modesta è tuttavia in crescita e comincia a vedere coinvolte an-

che alcune biblioteche comunali. Nel pomeriggio ho presentato la mia relazione che offriva una sintesi dell'esperienza di automazione delle Biblioteche comunali di Parma, iniziata nel 1990, con alcuni riferimenti al quadro nazionale e un particolare accento sulle ricadute dell'automazione del servizio sull'organizzazione del lavoro e sull'evoluzione delle domande dell'utenza verso i nuovi servizi. Quel che i colleghi portoghesi hanno voluto sottolineare dell'intervento è stato in particolare una certa analogia tra la situazione italiana e quella portoghese: tra Sbn e il progetto della rete Rilp basato sull'utilizzo del software Porbase. Benché Sbn sia oggi a un livello di sviluppo ben più avanzato del suo analogo portoghese, alcuni limiti sono comuni: l'assenza di una interfaccia utente, il centralismo delle scelte, la rapida obsolescenza delle tecnologie e la difficoltà di adeguarle tempestivamente, ecc. L'alternativa tra la soluzione centralizzata partecipata e il "fai da te" messo in pratica dalle Biblioteche comunali di Parma, i pro e i contro, i costi e i benefici delle due soluzioni hanno animato il dibattito successivo.

La parola è quindi passata a Joaquim Pinto Escribano che ha sintetizzato l'esperienza della Biblioteca della Fondazione German Sanchez Rui Perez di Peñaranda di Bracamonte (cittadina nei pressi di Salamanca) che costituisce il modello di riferimento del progetto Teca (Nuevas tecnologías de la comunicación en la biblioteca pública municipal), lanciato due anni fa dalla Federazione spagnola dei municipi e delle province e sovvenzionato dal Fondo europeo per lo sviluppo regionale. In sintesi in progetto Teca mira a dotare le biblioteche comunali spagnole dell'attrezzatura necessaria per accedere alle risorse informative trasmesse attraverso supporti elettronici e reti di telecomunicazio- ➤

ne. La Biblioteca di Peñaranda mette a disposizione dei suoi utenti cd-rom, software di vario genere, Internet, banche dati, videotex. Interessante è stata l'illustrazione dell'esperienza pratica di supporto all'utenza in questo particolare servizio, realizzatasi con la predisposizione di menu-guida, manuali con i comandi più utili, ecc.

La giornata conclusiva ha offerto tre interventi di rilievo, per poi concludersi con una tavola rotonda tra i rappresentanti dei diversi gruppi parlamentari. Nuno Guimarães dell'Istituto portoghese Inesc ha esposto i fondamenti teorici e pratici della produzione e fruizione dei multimedia. Per realizzare un multimediale, ha spiegato Guimarães, occorre affrontare tre ordini di problemi: la strutturazione dell'informazione, la navigazione, la dinamicità delle informazioni. In primo luogo occorre decidere a priori qual è l'unità d'informazione, poi di quale tipo saranno i link (semplici, bidirezionali, indici) e quale la struttura logica (composizione gerarchica o associazioni logiche). L'obiettivo di ogni sistema ipermediale consiste nel mantenere una flessibilità di navigazione pur facendo in modo che l'utente rimanga cosciente della sua localizzazione nella rete di informazioni del documento. L'alternativa è tra una struttura semplice e rigida ed una dotata invece di grande flessibilità che deve essere di necessità accompagnata da strumenti ausiliari di navigazione come guide, segnalibro, visite guidate, sentieri già tracciati, insomma un filo di Arianna per non perdersi.

Infine occorre affrontare il problema dell'*informazione dinamica*: sino a pochi anni fa i sistemi ipertestuali erano costituiti da informazione testuale e grafica, dunque statica, ora le nuove tecnologie hanno permesso l'introduzione di audio e video, informazione dunque dinamica, che per il momento è solo

accostata a quella testuale. Gli autori hanno lasciato campo libero alla loro creatività per ideare nuovi modi di interconnessione tra i vari media per realizzare un vero linguaggio multimediale. Guimarães conclude il suo intervento commentando l'impatto dell'introduzione dei multimediali nelle biblioteche. Egli ritiene che essi introducano una novità di grande rilievo, perché il sapere trasmesso dai multimediali è di un genere diverso da quello tradizionale che, a causa delle limita-



zioni fisiche e materiali, induce processi di organizzazione della conoscenza di tipo *cartesiano*, ossia fondati su una classificazione astratta della realtà organizzata in accordo con una visione enciclopedica del sapere. L'informazione multimediale permetterebbe invece una esperienza diretta senza l'intermediazione del linguaggio testuale, e dunque consente la registrazione e la trasmissione di un altro tipo di sapere, complementare a quello enciclopedico, che egli definisce "situado". I compiti della biblioteca sono quelli già evidenziati da altri interventi: garantire l'accessibilità delle nuove risorse, valutare selezionare e descrivere l'informazione multimediale, accrescere la competenza degli utilizzatori finali.

Per affrontare questi nuovi compiti il bibliotecario deve rinnovare e accrescere la sua professionalità, e la formazione di un "information specialist" o "systems navigator" è stato il tema dell'intervento di Judith Elkin, docente della School of Information Studies dell'Università di Birmingham. Gli *skills* che un buon corso di library and information studies deve formare sono:

— *information-handling skills*: trattamento dell'informazione, vale a dire catalogazione, indicizzazione, gestione e organizzazione dei documenti.

— *training and facilitating skills*: capacità di rapportarsi con l'utente di ogni età istruzione e interesse al fine di aiutarlo ad utilizzare le risorse informative della biblioteca su qualunque supporto registrate; capacità di gestire corsi di formazione e istruzione per gli utenti.

— *evaluation skills*: sempre più necessaria con l'accrescersi della quantità di informazione disponibile diventa la capacità di selezione, valutazione critica e analisi dell'informazione, che diviene una sorta di controllo di qualità.

— *concern for the customer*: il bibliotecario deve essere motivato, deve avere interesse per l'utente.

Le biblioteche inglesi, pur avendo automatizzato i loro cataloghi già negli anni Sessanta, solo molto lentamente hanno cominciato ad utilizzare sistemi integrati o ad entrare in rete. Anche Internet è rimasto a lungo confinato nell'ambito accademico. Il gap potrà ora essere colmato grazie al progetto Earl che ha preso avvio il 1° novembre scorso. Earl (Electronic access to resources in libraries) si propone di: provvedere una infrastruttura comune di telecomunicazione per una serie di servizi di rete; massimizzare le opportunità offerte da Internet; sviluppare una collaborazione nei servizi di rete tra biblioteche pubbliche e altre biblioteche, information provider e

organizzazioni; assistere gli utenti finali nell'accesso alle risorse informative in rete. Ad esso è legato il progetto Clip (Croydon libraries internet project) che era al centro della relazione di Chris Batt. Croydon è una cittadina nelle vicinanze di Londra dotata di una modernissima biblioteca disposta su quattro livelli, che costituiscono una sorta di ascesa al sapere: al piano terra è situata la biblioteca per bambini, spazi per performance, auditorium e cinema, nonché l'area di accoglienza per gli utenti della biblioteca; al primo piano sono collocate le opere di fiction e di intrattenimento, giardinaggio e quotidiani; al secondo troviamo saggistica, arti e scienze, quindi economia e finanza; e al terzo... niente libri, ma decine di computer per l'accesso a cd-rom, software, banche dati, Internet.

Il progetto Clip è partito un anno fa e sui obiettivi sono tre:

1) *The Electronic reference book*: identificare le domande a cui può essere vantaggioso rispondere utilizzando Internet piuttosto che gli strumenti tradizionali;

2) *Public access*: verificare i vantaggi individuali recati dal libero accesso ad Internet tramite lo studio di un gruppo di dodici utenti opportunamente selezionati.

3) *Network access*: verifica degli aspetti economici e tecnici dell'accesso ad Internet per una biblioteca pubblica.

Questo terzo obiettivo è particolarmente importante perché permetterà di fornire una stima dei costi necessari per operare nel nuovo ambiente di rete e fornire agli utenti accesso alle nuove risorse informative.

Chris Batt avverte comunque che i costi sono stati superiori a quelli previsti, molto il tempo perso e la frustrazione patita.

Al termine del progetto sarà però possibile avere una stima più attendibile dei costi necessari a una

biblioteca pubblica per offrire Internet ai suoi utenti: saranno distinti i costi d'investimento dai costi di esercizio, e le spese necessarie saranno rapportate ai vari livelli di accesso Internet possibili (emulazione terminale, linea dedicata, ecc.). Tracciato un primo, provvisorio bilancio del progetto Clip, Chris Batt ha lanciato uno sguardo sul futuro per indicare alle biblioteche pubbliche alcune nuove opportunità offerte dalla connessione a Internet per lo sviluppo di servizi innovativi. Egli indica qualche esempio dei tanti possibili:

1) *Community Information Bank*: la tradizionale informazione di comunità, fortemente radicata nelle biblioteche inglesi, potrà trovare in World wide web il nuovo supporto che permetterà l'accesso all'informazione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

2) *New Markets*: anche la business information diventerà un servizio ad alto valore aggiunto che le biblioteche potranno fornire direttamente via rete a particolari gruppi della comunità. In generale la possibilità di accedere ai servizi della biblioteca via rete avvicinerà alla biblioteca nuovi utenti.

3) *Connections*: Internet non è solo un insieme di risorse informative, ma è anche un insieme di persone. La biblioteca avrà un ruolo determinante nel mettere in relazione le persone, nell'avvicinare individui dagli interessi comuni, nel mediare l'accesso ad esperti capaci di risolvere i problemi posti dall'utente.

4) *Virtual University*: si stanno moltiplicando i corsi offerti dalle università via rete, le biblioteche pubbliche in Gran Bretagna stanno ricevendo finanziamenti statali per sviluppare programmi di open learning. La biblioteca pubblica come risorsa di informazioni per la comunità si prepara a diventare una università virtuale. L'apprendimento a distanza è ben accetto a molte persone e la biblioteca può essere guida, centro risorse e mediatrice per chi desidera apprendere utilizzando i nuovi strumenti elettronici. Se tutto questo si potrà fare da casa o dal luogo di lavoro piuttosto che in biblioteca, occorreranno ancora molti anni prima che l'accesso sia universale e fino ad allora la biblioteca può essere il luogo ove si effettua il coordinamento, dove le persone si incontrano per attività di gruppo e per le verifiche.

Iniziato con il cauto intervento di Bob Usherwood, il IV Encontro de leitura publica do distrito de Setúbal si conclude con l'ottimistico augurio di Chris Batt: "utilizzando le tecnologie dell'informazione in modo efficace le biblioteche pubbliche potranno conquistare il mondo. Questi sono tempi di grande entusiasmo". ■

