

Alberto Salarelli*

Biblioteche digitali e utenti accademici: osservazioni strabiche e inattuali considerazioni

Le biblioteche digitali si prestano ad essere osservate da più punti di vista: lo sguardo di chi le sviluppa è differente da quello di chi le utilizza e la visione dell'utente "tipografico" - direbbe McLuhan - è profondamente distinta da quella dell'utente cresciuto a pane e bit. Oggetto dell'intervento sono queste visioni idiosincrasiche con particolare riferimento a chi opera nell'ambito dell'università e della ricerca.

Premessa

L'occasione di questo intervento si intreccia in modo inequivocabile alle vicende biografiche dell'autore. Il recente studio¹ del Caspur sull'utenza della propria *digital library* ha messo in luce come l'utente tipo sia rappresentato da un maschio di età compresa tra i 31 e i 40 anni, ricercatore, esperto in ambito biologico-biomedico. Se non fosse per quest'ultima caratteristica, ricadrei in pieno nel novero di coloro che compongono lo zoccolo duro. Ma, invece di occuparmi di biomedicina, nel mio campo di studio rientrano le scienze dell'informazione: la scelta di preferire questo percorso di ricerca rispetto all'altro, se probabilmente deluse a tempo debito le aspettative dei miei genitori, mi pone nella condizione - che non oso definire privilegiata, quanto piuttosto problematica - di poter osservare un sistema informativo tanto dal punto di vista dell'utilizzatore, quanto da quello del gestore: una duplice presenza, simultanea, in platea e nel *backstage*. Questo è lo strabismo che contraddistingue le osservazioni che seguono: il termine medico non è scelto a caso. Se da un lato nella scelta si ode il riverbero del titolo di una monografia incentrata sul tema degli influssi dei sistemi telematici sulle dinamiche della comunicazione interpersonale², dall'altro si vogliono considerare gli effetti caratteristici dell'astenopia: affaticabilità della vista che si manifesta in caso di applicazione visiva prolungata con cefalea, diplopia transitoria, vertigini, talora nausea e vomito³.

Ecco: questo senso diffuso di instabilità, queste armonie sbilenche che si originano dagli sguardi che si intersecano, sono la realtà di chi, oggi, si trova a progettare, gestire, utilizzare i sistemi informativi telematici. Questa realtà, è la realtà della conoscenza contemporanea:

viviamo in un mondo interamente costituito da sapere applicato riflessivamente, ma allo stesso tempo non possiamo mai essere sicuri che qualsiasi elemento di questo sapere non verrà rimesso in discussione.⁴

Abituati a far esercizio di dubbio sistematico ad ogni levar del sole, bisogna mettere in conto - senza smarrire la strada della serenità - la ventura di non riuscire sempre e comunque a percorrere tragitti di riflessione e di ricerca sempre ottimisticamente rettilinei, sempre boriosamente fiduciosi nell'originalità delle proprie enunciazioni. Allora le "considerazioni

* Dipartimento dei Beni Culturali e dello Spettacolo, Università di Parma - e-mail: <alberto.salarelli@unipr.it>.

¹ Cinzia CONTI - Ugo CONTINO - Gino FARINELLI - Paola GARGIULO - Luisa MARQUARDT, *Digital libraries and users: an Italian experience. Changes in academic users' attitudes, perceptions and usage of study and research tools in a hybrid context*, proceedings of the conference «Toward a user-centered approach to digital libraries», September 8 - 9, 2003, Espoo, Finland, <[http://eprints.rclis.org/archive/00000849/01/ITALY_diglib_2003_07_21\[1\].pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00000849/01/ITALY_diglib_2003_07_21[1].pdf)>.

² *Lo strabismo telematico. Contraddizioni e tendenze della società dell'informazione*, a cura di Fabio Di Spirito, Chiara Ottaviano, Peppino Ortoleva, Torino, UTET Libreria - Telecom, 1996.

³ <<http://www.optostaff.it/glossario.htm>>.

⁴ Anthony GIDDENS, *Le conseguenze della modernità. Fiducia e rischio, sicurezza e pericolo*, Bologna, Il Mulino, 1994, p. 47.

inattuali” suonino come l’ammissione della difficoltà, perlomeno della difficoltà di chi scrive, a ritrovare oggi soluzioni, ricette, certezze, ma anche solo semplici proposte piuttosto che non sottolineare tendenze, o situazioni di fatto. D’altra parte - direbbe Marcello Marchesi – “ovvio per ovvio, niente per niente”⁵.

L’utente misura del mondo

In cosa consiste la differenza tra un sistema di gestione di materiali digitali (Data Base Management System) e una biblioteca digitale? Il rapporto tra le due entità è di inclusione, come in un’autovettura: ogni biblioteca digitale racchiude un motore costituito da un DMBS e inversamente un DBMS - da solo - non può assolvere agli scopi per i quali una biblioteca digitale è stata creata. Se un’autovettura necessita, oltre al motore, di un’ampia gamma di strumenti per poter essere in grado di viaggiare su una strada, allo stesso modo una biblioteca digitale abbisogna di una nutrita serie di applicativi per favorire l’incontro tra i dati e gli utenti. Questi ultimi diventano i veri soggetti attorno, e in favore, dei quali si disegna il sistema: questo il senso dell’espressione “user-centered approach”. Questo modo di ragionare influisce su due caratteristiche fondamentali:

1) *L’architettura logica del sistema.* Proseguiamo sulla metafora automobilistica: il problema fondamentale affrontato dai primi costruttori di autovetture fu quello di come imbrigliare l’energia necessaria alla locomozione: in questo senso al motore venivano dedicate tutte le attenzioni a scapito del comfort di chi era in viaggio, esposto alle intemperie su scomodi seggiolini. Al contrario, al giorno d’oggi, è l’abitacolo a essere collocato al centro del veicolo: i passeggeri non sono costretti ad arrampicarsi per entrare, i sedili sono confortevoli, e la temperatura è controllata tanto d’estate come d’inverno; il discorso vale per la stragrande maggioranza dei modelli che coprono le più svariate esigenze. Solo in veicoli ad altissime prestazioni l’architettura logica del sistema sacrifica ancor’oggi le esigenze del passeggero, come nelle monoposto da corsa nelle quali il pilota viene letteralmente “inscatolato” nell’abitacolo dal quale non può entrare o uscire senza prima smontare il volante. Parimenti si può affermare che la storia dello sviluppo dei sistemi informatici è quella di una progressiva attenzione alle esigenze dell’utenza: da un’operatività rigida basata sull’identificazione di funzioni, ove necessariamente si delineano gerarchie che privilegiano alcune attività rispetto ad altre, verso architetture logiche maggiormente attente ai processi, laddove l’utente può assumere volta per volta atteggiamenti differenti nei confronti di specifiche necessità e richieste nei confronti del sistema.

2) *L’interfaccia.* Cruscotti con indicatori incomprensibili, comandi collocati nelle posizioni più disparate, leve e pulsanti non ideati tenendo presente la fisionomia di una mano umana, erano comunissimi fino a quando la patente per guidare l’auto è stata traguardo agognato di quella minoranza che aveva sudato sette camicie per comprarsi la prima utilitaria. Ma da quando l’utilizzo di un’autovettura è divenuta attività comune alla stragrande maggioranza della popolazione, l’occhio verso il design ergonomico della strumentazione si è spalancato. Si badi: come nel mondo dell’informatica, le automobili non si sono diffuse perché sono progressivamente divenute più facili da usare ma, al contrario, sono divenute più facili da usare in seguito alla loro massiccia diffusione motivata da un progressivo ridimensionamento dei prezzi d’acquisto. Se è vero che le biblioteche digitali “focus less on collections than on access”⁶ ciò significa porre in primo piano le esigenze comunicazionali dell’utente che preferirà avere a che fare con sistemi facili da utilizzare non tanto perché basati su processi

⁵ Marcello MARCHESI, *Il meglio del peggio*, Milano, BUR, 1975, p. 97.

⁶ Michael E. LESK, *The organization of digital libraries*, «Science & Technology Libraries», 17, 3-4 (1999), pp. 9-25: 10.

intuitivi⁷, quanto perché abituali nelle forme e prevedibili nelle funzioni. Il punto d'arrivo di questa parabola evolutiva è esemplificato dall'icastica affermazione di Arms: "A digital library is only as good as its interface"⁸.

Al centro, dunque, l'utente. Quella figura verso la quale convergono gli sforzi di chi progetta e implementa sistemi di elaborazione dell'informazione, un'attenzione che talora si tramuta in sviscerato amore, quell'amore - come affermava Luigi Crocetti qualche anno fa - "che ci sembra autorizzare le peggiori nefandezze"⁹. Non dobbiamo infatti dimenticare che la progettazione di una buona interfaccia si regge sulla ricerca di un delicato equilibrio fra forze contrapposte espresse da soggetti (gli uomini, le macchine) che utilizzano e organizzano il proprio materiale informativo in modo radicalmente differente. Se si eccede nella volontà di creare sistemi automatizzati a propria immagine e somiglianza, ivi inclusa (e non potrebbe essere altrimenti) la capacità di emozionarsi, allora rischiamo di trovarci tra le mani strumenti di dubbia utilità, inaffidabili, imprevedibili, come tante volte abbiamo sperimentato essere le relazioni tra noi e i nostri simili, per questo - scrive Raffaella Scalisi - "il rischio dell'antropomorfizzazione è la creazione di aspettative non realistiche"¹⁰.

Nella letteratura biblioteconomica dei tempi recenti, tanta parte ha avuto la necessità di tracciare un discrimine tra le esigenze di un'utenza remota rispetto a quella in carne e ossa. Il tema ha indubbiamente una ragione d'essere fondamentale che consiste nella forma e nelle caratteristiche stesse della comunicazione mediata da un sistema telematico rispetto a quella diretta. Alla base, rileva Valentina Comba, rimane comunque la necessità di "ricominciare a studiare come ci si rapporta con l'utente, che è la *raison d'être* del servizio"¹¹.

Modelli di consultazione delle risorse elettroniche in ambito accademico

Il ricercatore universitario intenzionato ad accedere al patrimonio informativo elettronico messo a disposizione dal proprio ateneo al prezzo salatissimo di abbonamenti capestro, aveva a disposizione fino a qualche tempo fa due modelli.

Il modello "banca dati" era quello storicamente privilegiato: dai tempi gloriosi dei collegamenti via modem a sistemi di interrogazione come BASIS o STAIRS fino agli attuali accessi Web-based, è su questo tipo di risorsa che si è formato il modello logico di consultazione di generazioni di ricercatori. Modello logico, ovvero attitudine mentale a formulare la propria strategia di ricerca secondo determinate procedure: scelta di keyword appropriate, uso di operatori booleani, browsing dei risultati, selezione dei medesimi e via dicendo. Un modello rimasto - in buona sostanza - immutato se non fosse per un approccio decisamente facilitato dall'adozione di interfacce grafiche e dall'uso del Web che, per sua intrinseca natura, cela all'utente ogni procedura di collegamento tra client e server, soprattutto quando il riconoscimento reciproco avviene in base al numero IP del richiedente che, se autorizzato, ha accesso immediato e alle risorse del sistema.

⁷ Da questo punto di vista l'unico passaggio realmente rivoluzionario nella storia delle interfacce è stata l'invenzione del mouse che consente di sfruttare l'attitudine tipicamente umana a segnare col dito l'interesse verso una persona, una cosa, un avvenimento, cfr. Leonard SHLAIN, *The alphabet versus the goddess. The conflict between word and image*, London, Penguin, 1998, p. 40 e seguenti. I comandi vocali si prospettano come il prossimo grande traguardo da conseguire.

⁸ William Y. ARMS, *Digital libraries*, Cambridge, Mass., MIT Press, 2000, p. 160.

⁹ Luigi CROCETTI, *Cosa e dove leggono i bibliotecari*, in *La biblioteca legge. Leggere la biblioteca. La biblioteca nella riflessione dei bibliotecari e nell'immaginario degli scrittori*, a cura di Claudia Berni e Giuliana Pietroboni, Milano, Bibliografica, 1995, pp. 37-46: 42.

¹⁰ Raffaella SCALISI, *Users. Storia dell'interazione uomo-macchina dai mainframe ai computer indossabili*, Milano, Guerini, 2001, p. 188.

¹¹ Valentina COMBA, *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Bibliografica, 2000, p. 25.

Il modello “OPAC”, anch’esso di gloriose tradizioni storiche, ha subito modifiche decisamente più strutturali: sviluppato eminentemente per funzioni bibliografiche si è trasformato nel tempo in un’interfaccia generalizzata per materiali digitali della più diversa origine e provenienza, tutti sottomessi all’imperativo categorico della descrizione attraverso le procedure logiche e formali proposte dai vari ISBD, con tripli salti mortali e doppi avvistamenti per cercare di descrivere, con le categorie specificamente nate per l’editoria cartacea, una panoplia di documenti comprendenti fotografie, mappe, risorse Internet, CD-ROM, DVD e quant’altro.

Con il proliferare della pubblicazione e della messa a disposizione attraverso la Rete di materiali digitali, per entrambi i modelli si è stemperata quella linea di demarcazione che tradizionalmente distingueva i *reference database* dai *source database*¹², una tendenza ulteriormente acuita dalle caratteristiche ipertestuali e interoperative del Web che consentono di connettere con facilità sistemi differenti in modo da passare agevolmente – almeno in teoria - da una base dati di spogli al *full-text* dell’articolo cercato con un solo click, sempre che l’ateneo abbia sottoscritto l’abbonamento alla rivista desiderata.

Tutto ciò fino all’altro ieri. Poi qualcosa è cambiato, e il fattore di cambiamento è Google. Non nel senso che questo sistema rappresenti una novità assoluta nel mondo della Rete: i motori di ricerca erano esistenti e funzionanti ben prima del 1998, data di nascita del nostro. E nemmeno nel senso della rivoluzione tecnologica rappresentata dal design interno del motore stesso, che pure è stata ed è uno dei pilastri del successo. Vorremmo considerare qui soprattutto la valenza del fenomeno Google, così estesa, anche a livello mediatico, da entrare nel lessico comune (si pensi al verbo “to google” che significa “cercare qualcosa con Google” o al riflessivo “to google oneself” nell’accezione di “cercare le ricorrenze del proprio nome tramite Google”). Ciò che si pone come elemento chiave della riflessione è la considerazione che Google ha sbaragliato ogni concorrenza ponendosi come vero gateway di Internet: sì, di Internet e non solo del Web, visto che con Google si estendono le ricerche anche ai siti FTP o agli sterminati archivi di Usenet. Non importa se la copertura dell’indicizzazione è assolutamente parziale, non importa se una vasta porzione del Web non viene nemmeno presa in considerazione dal sistema¹³: la realtà è diversa, la realtà è che se una risorsa non viene indicizzata da Google, semplicemente essa non esiste¹⁴. In questo senso, mica poi tanto provocatoriamente, qualcuno ha affermato che “Google er Gud”¹⁵, Google è Dio.

La possibilità di avere accesso al patrimonio informativo della Rete attraverso un’unica, semplice maschera di ricerca, spartana nel design ma straordinariamente comunicativa nel promuovere sé stessa, cioè il proprio marchio, è stata una delle chiavi dell’incredibile successo dell’impresa che, in controtendenza rispetto ai trend più in voga alla fine degli anni Novanta, non volle coinvolgere milioni di navigatori con le più disparate offerte tipiche dei portali, ma privilegiò fin da subito la ricerca per parole chiave come suo motivo fondante¹⁶. Si potrebbe a questo punto obiettare che, d’accordo, Google ha colpito nel segno del successo di pubblico perseguendo una strategia generalista attenta alle esigenze dell’utente medio. In realtà questo utente tipo non esiste, esistono gli utenti, con le loro peculiari caratteristiche: capaci di perdere la bussola di fronte a sistemi di consultazione elementari talora invece in grado di superare creste arditissime di complicazioni logiche e tecniche¹⁷. La scelta di Google, cioè quella di sfruttare il numero di link che puntano a una risorsa come fattore chiave per la strutturazione

¹² cfr. Tommaso Maria LAZZARI, *Telematica e basi di dati nei servizi bibliotecari*, Roma, NIS, 1982, p. 14.

¹³ Riccardo RIDI, *Biblioteche vs Google?*, «Biblioteche oggi», 22, 6 (luglio-agosto 2004), pp. 3-5.

¹⁴ Su questa linea anche Danny Sullivan, editor del sito specializzato in motori di ricerca “Searchenginewatch”, cfr. Jefferson GRAHAM, *The search engine that could*, «USA Today», 25 August 2003, <http://www.usatoday.com/tech/news/2003-08-25-google_x.htm>.

¹⁵ Anette LERCHE, *Google er Gud*, «Bibliotekspressen», 16 (16 Sep 2003), pp. 470-473.

¹⁶ Cfr. Gary PRICE, *What Google teaches us that has nothing to do with searching*, «Searcher», 11, 10 (Nov/Dec 2003), <<http://www.infoday.com/searcher/nov03/price.shtml>>.

¹⁷ Cfr. Elaine RICH, *Users are individuals: individualizing user models*, «International Journal of Human-Computer Studies», 51, 2 (August 1999), pp. 323-338.

del *ranking* dei risultati, ha semplicemente (la semplicità dell'uovo di Colombo, beninteso!) fatto leva sulla caratteristica strutturale più importante del Web: l'ipertestualità. In questo modo si è garantita una qualità nella risposta in grado di soddisfare non solo il navigatore estemporaneo, ma anche l'utenza accademica, come dimostrato da un recente studio¹⁸ condotto in oltre trecento università statunitensi dove è emerso che oltre il 47 % del corpo docente utilizza i motori di ricerca per recuperare le fonti di informazione desiderate. Se si considera che "motori di ricerca" è una locuzione politicamente corretta per evitare di fare il nome della *kill-app*. e che – dal medesimo studio – risulta che il sito Web della biblioteca è preferito per gli stessi scopi solamente dal 33 % di professori e ricercatori, le domande che uno sviluppatore di biblioteche digitali dovrebbe porsi sono almeno due: la prima "cosa c'è di così affascinante in Google?", la seconda "come influisce sul design del mio sistema il fatto che, molto probabilmente, l'utente che lo utilizzerà è anche un utente che ama Google?"

Principi di googolizzazione

Dei punti di forza di Google già abbiamo detto. Riassumiamoli con le parole di Judy Luther:

Google's popularity is easy to understand. It's ubiquitous—accessible wherever a searcher can get Internet access. It's simple. Searching with Google is as easy as entering keywords in a single search box. By relying on algorithms that include relevancy ranking by the popular culture, Google provides "good enough" answers. So good that 30 percent of all web searches are conducted through Google.¹⁹

Certo, sconcerca non poco pensare che la metà del corpo docente statunitense si accontenta di un sistema che offre risposte "good enough". Come si è giustamente osservato, "this would not be too serious if all people were doing was searching for references or e-shopping, but when it is your health or welfare that is a different story (and this is not fully realised)"²⁰. Se dunque è giusto mantenere il mito di Google entro i suoi confini attraverso il riconoscimento critico del suo meccanismo di funzionamento e dunque dei limiti intrinseci al sistema stesso, non per questo sono giustificabili atteggiamenti di superiorità ai limiti della supponenza troppo spesso frequenti fra i bibliotecari (analogici e digitali) nei confronti della presunta qualità dei loro sistemi di recupero dell'informazione. Se a ciò si aggiungono le velleità artistiche della quasi totalità dei Web designer e le frequenti riscoperte dell'acqua calda di molti informatici, si capisce come il risultato in termini di usabilità di OPAC, biblioteche digitali e siti Web bibliotecari lasci spesso a desiderare. Dunque, che fare?

Il punto di forza dei sistemi bibliotecari rispetto al coacervo delle risorse di Internet è la qualità dell'offerta²¹: partendo da questa premessa di straordinaria importanza, basata sulle pratiche centenarie di una professione che ha fatto della selezione qualitativa dei documenti la sua principale ragione d'essere, si tratta di capire come strutturare le modalità di offerta nei confronti di una utenza sempre più complessa e variegata. Questo punto già suggerisce una sottolineatura importante, infatti una caratteristica fondamentale delle moderne interfacce è –

¹⁸ Deanna B. MARCUM - Gerald GEORGE, *Who uses what? Report on a national survey of information users in colleges and universities*, «D-lib magazine», 9, 10 (October 2003), <<http://www.dlib.org/dlib/october03/george/10george.html>>.

¹⁹ Judy LUTHER, *Trumping Google? Metasearching's promise*, «Library Journal», 128, 16 (1 Oct. 2003), pp. 36-39, <<http://www.libraryjournal.com/index.asp?layout=articleArchive&articleid=CA322627>>.

²⁰ David NICHOLAS - Tom DOBROWOLSKI - Richard WITHEY - Chris RUSSELL - Paul HUNTINGTON - Peter WILLIAMS, *Digital information consumers, players and purchasers: information seeking behaviour in the new digital interactive environment*, «Aslib Proceedings», 55, 1/2 (2003), pp. 23-31: 28.

²¹ "Responses to another set of questions indicate that information provided by libraries remains more highly regarded than information found on the Internet", D. B. MARCUM - G. GEORGE, *art. cit.*

fuori di discussione - la personalizzazione: “As librarians, we are well aware that we have a mixture of clients to serve, and the electronic approach allows us to start tailoring services to meet those needs”²². Non è solo questione di ritagliare, caso per caso, un abito su misura: ciò che conta è la coscienza di sapere che ciò può essere fatto, anche se poi alla fine quelle funzionalità che non verranno utilizzate saranno considerate pleonastiche: così avviene con software di utilizzo universale²³, non c’è ragione di credere che così non debba essere per le biblioteche digitali. Tra le opzioni di personalizzazione offerte da Google, oltre all’impostazione dei criteri di ricerca, vi è la possibilità di scegliere se effettuare una ricerca attraverso una maschera semplice, una maschera avanzata o una toolbar che può essere installata come parte integrante del browser dell’utente. Non è un caso che l’opzione di default sia la ricerca semplice, quella che presenta un solo campo di immissione dati: per utenti sempre più “flickers” e “bouncers” (sfarfallanti e rimbalzanti)²⁴, è assolutamente necessaria l’eliminazione di qualsiasi complicazione inutile: il disegno dell’interfaccia è uno dei punti cruciali dell’efficienza di un sistema informativo e non può in alcun modo essere sacrificato sull’altare della *user education*²⁵:

a “simple query” screen usually allows users with low domain knowledge to type in the term they are looking for directly, while an “advanced query” screen has more detailed options available to support users with high domain knowledge. This practice is beneficial to both types of users. While advanced options may enable users with high domain knowledge to refine their queries, users with low domain knowledge may be confused by too many options and therefore prefer simple query screens.²⁶

La posizione di chi difende maschere di ricerca complesse in quanto riflesso della complessità intrinseca al sistema catalografico è, dal punto di vista dell’usabilità, indifendibile. La riprova è data dal fatto che molti sistemi bibliotecari particolarmente avanzati hanno iniziato a percorrere la strada della semplificazione lungo quale non paiono intenzionati a ritornare indietro. Se la Library of Congress o il CERN, due istituti che certamente sfidano il resto del mondo per numero e complessità della documentazione gestita, hanno adottato una interfaccia alla Google, non si capisce davvero perché non si comportino alla stessa stregua la stragrande maggioranza dei sistemi bibliotecari nostrani.

²² Jan NOVAK, *Virtual libraries: service realities*, IATUL Conference Proceedings, Vol. 10 (new series) 2000 - Virtual Libraries, Virtual Communities (Queensland University of Technology, Brisbane, Queensland, Australia 3rd - 7th July, 2000), <http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol10/papers/novak_full.html>. Cfr. anche Alicia WISE, *Are digital library resources useful for learners and researchers?*, «Serials», 16, 1 (March 2003), pp. 23-26: 25.

²³ “delle innumerevoli funzioni inglobate nel mio Macintosh, continuo a frequentarne solo alcune: scrivere, memorizzare, stampare, tenere un archivio, far di conto, e naturalmente sperperare tempo con i videogiochi (sono il campione mondiale del flipper virtuale “Eight Balls Deluxe”, con uno score di dieci milioni e rotti. E se anche nel mondo, come è sicuro, esiste qualcuno che ha fatto di meglio, non lo saprò mai, perché non sono in grado di connettermi con alcuno, né di navigare da alcuna parte). Prima di morire avrò certamente imparato a usare un modem e a visitare, via Internet, i più insigni siti del pianeta. Nel frattempo sono già molto soddisfatto di avere unificato in un solo apparecchio le funzioni dell’inchiostro, del bianchetto per cancellare, della forbice per tagliare, della colla per incollare, del cassetto per archiviare. Il resto, se solo potessi, lo toglierei dal computer e lo spedirei al signor Macintosh con la preghiera di distribuirlo ai poveri.” Michele SERRA, *Lo vorrei “a misura di babbeo”, semplice come il mio tostapane*, «Telèma», 14 (autunno 1998), <<http://www.fub.it/telema/TELEMA14/Serra14.html>>.

²⁴ Sono i termini utilizzati da David NICHOLAS – Barrie GUNTER – Richard WITHEY – Paul HUNTINGTON – Peter WILLIAMS, *The digital information consumer*, «Library + Information Update», 1, 1 (Apr. 2002), pp. 32-34.

²⁵ “The interesting dilemma we face, and as a librarian I think I’m allowed to say this, are the librarians. They often want more complexity in the interface than end users want”, sono parole di Matthew Goldner riportate in Brian KENNEY, *The future of integrated library systems*, «Library Journal», 128, 11 (15 Jun. 2003), pp. 36-40, <<http://www.libraryjournal.com/index.asp?layout=articleArchive&articleid=CA302408>>.

²⁶ James Y. L. THONG - Weiyin HONG - Kar-yan TAM, *Understanding user acceptance of digital libraries: what are the roles of interface characteristics, organizational context, and individual differences?*, «International Journal of Human-Computer Studies», 57, 3 (September 2002), pp. 215-242: 236.

Si consideri poi che, nella percezione dell'utente, attraverso questa semplicissima interfaccia Google offre la possibilità di scandagliare tutto il Web nella pluralità dei server che lo compongono, nella eterogeneità dei documenti digitali presenti. Che, effettivamente, sia una percezione erronea importa poco: ciò che conta è che reale, anzi realissima, sia la convinzione di considerare Google uno straordinario "one-stop shop" per tutte le risorse di Rete. Quando l'utente accademico è costretto a iterare più e più volte la medesima ricerca attraverso le basi di dati proposte dal *bouquet* di risorse elettroniche di un ateneo, a consultare tramite procedure differenti, sistemi che presentano differenti comandi di autenticazione, differenti interfacce e differenti indirizzi, è fuori di discussione che la discrasia tra il modello Google emerga in maniera determinante, irritando l'utente più paziente e, soprattutto, allontanando schiere di potenziali fruitori incapaci di comprendere le esigenze della complicazione, storicamente giustificabili, ma tecnicamente superabili come dimostrato dai prodotti di *metasearching* oggi disponibili sul mercato:

It's time for librarians to accept that library users are not interested in being more like us. If we don't understand that the majority of our users are novice searchers who may wish to remain that way, we are missing the opportunity to serve the pragmatic user who is happy with a "good enough" answer.²⁷

L'utente "ingolfato" e l'information literacy

Il massiccio bombardamento informativo con i suoi nefandi effetti psicofisici è riconosciuto come una delle grandi piaghe della società contemporanea²⁸. Se però, nel sentire comune, la sindrome da *infoglut* è correlata con l'assunzione in quantità smodate di informazione spazzatura – si pensi alla terminologia utilizzata nell'ambito della posta elettronica: *spam*, *garbage*, *junk* – il caso dell'utenza accademica presenta risvolti differenti. Dalla fine degli anni Novanta, i grandi editori scientifici (Academic Press, Elsevier, Blackwell, Emerald) hanno sviluppato una strategia di marketing tendente a fornire ai consorzi bibliotecari l'accesso all'intera collezione di periodici da loro pubblicati con un modesto sovrapprezzo rispetto all'ammontare degli abbonamenti cartacei fino al quel momento sottoscritti. Il fenomeno, noto come "Big Deal"²⁹, ha avuto una prima, importante ricaduta nei confronti dell'utenza: dalla sera alla mattina veniva offerta al ricercatore la possibilità di consultare decine e decine di nuovi titoli di periodici relativi alle più disparate aree scientifiche, senza muoversi dal suo studio, utilizzando il proprio computer. A fronte di tanta manna (spesso di ottima qualità, come quella piovuta tra i figli di Israele nel deserto del Sinai, esempio precoce di servizio *just-in-time*), reazioni entusiastiche. Ma, passata la festa, ecco di nuovo porsi il problema della capacità di poter sfruttare un'opportunità così favorevole senza perdersi in un mare che, seppur con acque meno torbide del Web, sempre insidioso e profondissimo rimane. L'utente accademico è in perenne carenza di tempo: professori, ricercatori, ma anche studenti:

Students are busy with work, classes, studying, and a social and cultural life to which they must attend. Time is not on their side. They are overwhelmed by library choices presented to them and cannot keep

²⁷ J. LUTHER, *art. cit.*; cfr. anche Fabrizia BEVILACQUA, *Usabilità e uso dei periodici elettronici*, «Biblioteche oggi», 21, 3 (aprile 2003), pp. 5-12; Ed TALLENT, *Metasearching in Boston College Libraries: a case study of user reactions*, «New Library World», 105, 1196/1197 (2004), pp. 69-75.

²⁸ Sul tema mi permetto di rimandare il lettore al mio saggio *Affrontare l'information overload: una riflessione sulle patologie da eccesso di informazione*, in *Bit-a-brac: informazione e biblioteche nell'era digitale*, Reggio Emilia, Diabasis, 2004, pp. 43-63.

²⁹ David NICHOLAS – Paul HUNTINGTON – Anthony WATKINS, *Digital journals, Big Deals and online searching behaviour: a pilot study*, «Aslib Proceedings», 55, 1/2 (2003), pp. 84-109.

up with the amount of resources that we present to them. Their time is too precious to allot significant time to learning database intricacies.³⁰

La necessità di impiegare al meglio il tempo a disposizione dell'utente è, d'altra parte, uno dei principi della moderna pratica biblioteconomica, perlomeno da Ranganathan in poi. Il problema è che oggi questo tempo si è drasticamente ridotto, visto che per quanto concerne le risorse Web - come ripetutamente sottolineato da Jakob Nielsen - "gli utenti investono pochissimo tempo (siamo nell'ordine dei 10 secondi) per esaminare un nuovo sito e valutarlo"³¹ e d'altra parte anche per quanto concerne la letteratura scientifica veicolata attraverso la Rete, il margine concesso alla prima analisi di un abstract o di un articolo a testo pieno cresce, ma non di molto³². Ritenendo dunque come scontato che "library systems should be designed to avoid information overload, and to facilitate the indexing of multidimensional information"³³, il problema deve essere affrontato necessariamente anche sul versante dell'educazione dell'utenza nell'utilizzo delle risorse messe a disposizione.

Non è certo questa l'occasione di entrare nel merito dell'ampio dibattito in corso da alcuni anni nel mondo della biblioteconomia anglosassone sul senso dell'alfabetizzazione informativa degli utenti³⁴, cioè sul ruolo che i professionisti della mediazione documentaria dovrebbero rivestire in un processo di *information literacy*. Se è vero che, come recitano gli "Standard sulla competenza informativa per gli studi universitari", i bibliotecari "coordinano la valutazione e la selezione delle risorse intellettuali per i programmi e i servizi, organizzano e aggiornano le collezioni e i punti d'accesso all'informazione e fanno formazione per studenti e professori che ricercano informazioni"³⁵, allora ci pare significativo che l'attività formativa si articoli attorno a due punti chiave.

Il primo consiste nella promozione delle risorse elettroniche acquisite dall'ateneo e disponibili per docenti, ricercatori e studenti. Come evidenziato dal già citato studio del Caspur (ma l'esperienza è comune in altre sedi universitarie tanto sul territorio nazionale che all'estero), coloro che sono a conoscenza delle possibilità offerte dalle raccolte di documentazione digitale disponibili presso un determinato ateneo sono la minima parte dell'utenza potenziale, con il rischio - a fronte della cronica mancanza italiana di fondi da dedicare alla ricerca - di assistere a ulteriori decurtazioni nelle voci di spesa per l'acquisto di risorse digitali, decurtazioni motivate da un rapporto costi/benefici totalmente sbilanciato sulla prima voce. Per smuovere i lettori dalla passività di ricerche unicamente condotte tramite Google, non c'è miglior stimolo che la dimostrazione sul campo di come una medesima ricerca possa acquisire una diversa rilevanza se articolata con una documentazione recuperata non solo in Web, ma anche attraverso le collezioni digitali pubblicate dagli editori scientifici³⁶. Valga questo soprattutto se a essere coinvolti saranno gli studenti che dovranno essere sollecitati a utilizzare i periodici

³⁰ E. TALLENT, *art. cit.*, p. 72.

³¹ Jakob NIELSEN - Marie TAHIR, *Homepage usability: 50 siti web analizzati da Jakob Nielsen e Marie Tahir*, Milano, Apogeo, 2002, p. 38.

³² Circa mezzo minuto per la lettura di un abstract e due minuti per la disamina di un articolo, secondo lo studio di D. NICHOLAS - P. HUNTINGTON - A. WATKINS, *art. cit.*, p. 96.

³³ David N. RAPP - Holly A. TAYLOR - Gregory R. CRANE, *The impact of digital libraries on cognitive processes: psychological issues of hypermedia*, «Computers in Human Behavior», 19, 5 (September 2003), pp. 609-628: 618.

³⁴ Si vedano i recenti James W. MARCUM, *Rethinking information literacy*, «Library Quarterly», 72, 1 (January 2002), pp. 1-26; Christine PAWLEY, *Information literacy: a contradictory coupling*, «Library Quarterly», 73, 4 (October 2003), pp. 422-452.

³⁵ *Standard sulla competenza informativa per gli studi universitari* (tit. or. *Association of College and Research Libraries, Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, 2000), AIB, 2003, trad. italiana a cura di Alina Renditiso e Alberto Scarinci, con la collaborazione di Cinzia Bucchioni e Serafina Spinelli, per la Commissione Nazionale Università e Ricerca dell'AIB, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/traclr.htm3>>.

³⁶ Cfr. Jane DEVINE - Francine EGGER-SIDER, *Beyond Google: the invisible Web in the academic library*, «The Journal of Academic Librarianship», 30, 4 (July 2004), pp. 265-269.

elettronici con la consapevolezza che - agli occhi dei loro docenti - saranno particolarmente gradite, e di conseguenza valutate, note a piè pagina ricche di “Journal of”, “Acta”, “Progress in” e non solo di “http://www”.

Il secondo punto è il potenziamento, al massimo livello, del legame che deve essere istituito tra bibliotecario formatore e corpo docente di una determinata disciplina, questo allo scopo di ottenere dal Consiglio di Facoltà un riconoscimento in termini di crediti formativi dei corsi di *information literacy* frequentati dagli studenti nel corso del loro *curriculum studiorum* ma soprattutto per tracciare, in una costante collaborazione dialettica tra docente e bibliotecario, mappe di percorrenza ragionata tra le fonti di informazione di una determinata disciplina: certo, sto pensando a un modello ben preciso, GFIR³⁷.

Occorre dunque impegnarsi in una nuova fase di rilancio di una vecchia disciplina, la bibliografia che, seppur attenta a collezioni di documenti digitali e praticata con nuove tecnologie, continua ad avvitarci sul medesimo problema di fondo (e scusate l’inattualità di quest’ultima citazione) “quello enunciato cinque secoli fa da Giovanni Nevizzano: quale sia il modo più corretto di selezionare una quantità così sterminata di libri e di informazioni”³⁸.

³⁷ Alberto PETRUCCIANI - Riccardo RIDI, *Guida alle fonti di informazione della biblioteconomia*, Roma, AIB, 1996; disponibile anche in linea all’URL <<http://www.aib.it/aib/editoria/gfir.htm>>.

³⁸ Luigi BALSAMO, *La bibliografia. Storia di una tradizione*, Firenze, Sansoni, 1992, p. 144.

