

STUDI E SAGGI

- 189 -

MICHAEL GORMAN

I nostri valori, rivisti

La biblioteconomia in un mondo in trasformazione

Traduzione di
Giuliano Genetasio

Prefazioni di
Rosa Maiello e Alberto Petrucciani

Edizione italiana a cura e con introduzione di
Mauro Guerrini

FIRENZE UNIVERSITY PRESS
2018

I nostri valori, rivisti : la biblioteconomia in un mondo in trasformazione / Michael Gorman ; traduzione di Giuliano Genetasio ; prefazioni di Rosa Maiello e Alberto Petrucciani ; edizione italiana a cura e con introduzione di Mauro Guerrini.
– Firenze : Firenze University Press, 2018.
(Studi e saggi ; 189)

<http://digital.casalini.it/9788864537252>

ISBN 978-88-6453-722-1 (print)
ISBN 978-88-6453-725-2 (online PDF)
ISBN 978-88-6453-724-5 (online EPUB)

Progetto grafico di Alberto Pizarro Fernández, Pagina Maestra snc
Immagine di copertina: © Tatiana Murzina | Dreamstime.com

Titolo originale:

Our enduring values revisited: librarianship in an ever-changing world.
Chicago: ALA Editions, 2015.

Certificazione scientifica delle Opere

Tutti i volumi pubblicati sono soggetti ad un processo di referaggio esterno di cui sono responsabili il Consiglio editoriale della FUP e i Consigli scientifici delle singole collane. Le opere pubblicate nel catalogo della FUP sono valutate e approvate dal Consiglio editoriale della casa editrice. Per una descrizione più analitica del processo di referaggio si rimanda ai documenti ufficiali pubblicati sul catalogo on-line della casa editrice (www.fupress.com).

Consiglio editoriale Firenze University Press

A. Dolfi (Presidente), M. Boddi, A. Bucelli, R. Casalbuoni, M. Garzaniti, M.C. Grisolia, P. Guarnieri, R. Lanfredini, A. Lenzi, P. Lo Nostro, G. Mari, A. Mariani, P.M. Mariano, S. Marinai, R. Minuti, P. Nanni, G. Nigro, A. Perulli, M.C. Torricelli.

La presente opera è rilasciata nei termini della licenza Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>).

This book is printed on acid-free paper

CC 2018 Firenze University Press
Università degli Studi di Firenze
Firenze University Press
via Cittadella, 7, 50144 Firenze, Italy
www.fupress.com
Printed in Italy

*Questo libro è dedicato alla memoria di mio fratello
David Gorman, 1946-2005*

*e dei miei amici
Colin Andrew, 1933-2013
John Garforth, 1934-2014
Bryan McEnroe, 1941-2011*

Che il loro ricordo sia benedetto

Ringrazio Tony Molaro, docente di biblioteconomia, per avermi suggerito questo libro; Rachel Chance, direttore delle acquisizioni di ALA Editions, per avermi incoraggiato in ogni fase del progetto; la mia competente vice redattrice Johanna Rosenboh; Kim Thornton, che ha progettato la copertina; Alejandra Diaz, che ha progettato il libro; e Don Chatham, direttore esecutivo associato per l'editoria dell'ALA

*Soprattutto, ringrazio mia moglie,
Anne Reuland, per una quantità di cose
che non è possibile elencare qui*

SOMMARIO

PREFAZIONI	XI
<i>Rosa Maiello, Alberto Petrucciani</i>	
INTRODUZIONE	
<i>Advocacy</i> della biblioteca: riflessioni su <i>I nostri valori, rivisti</i>	XXIII
<i>Mauro Guerrini</i>	
NOTA DEL TRADUTTORE	XXXV
<i>Giuliano Genetasio</i>	
MICHAEL GORMAN	
I NOSTRI VALORI, RIVISTI	
PREFAZIONE DELL'AUTORE	
Il mondo completamente alla rovescia?	1
CAPITOLO I	
Valori	5
CAPITOLO II	
Storia e filosofia	23
CAPITOLO III	
Il valore delle biblioteche	37
CAPITOLO IV	
La biblioteca come luogo	51
CAPITOLO V	
La capacità di gestione	67
CAPITOLO VI	
Il servizio	81

CAPITOLO VII La libertà intellettuale	95
CAPITOLO VIII La razionalità	109
CAPITOLO IX L'alfabetismo e l'apprendimento	123
CAPITOLO X L'equità d'accesso	137
CAPITOLO XI La privacy	149
CAPITOLO XII La democrazia	165
CAPITOLO XIII Il bene superiore	179
CAPITOLO XIV Aver fiducia	185
INDICE DEI NOMI E DEI SOGGETTI	191

PREFAZIONI

Rosa Maiello

Presidente dell'Associazione italiana biblioteche

«L'idea che la rivoluzione digitale abbia reso inutili le biblioteche, che non possiamo più permetterci le biblioteche, o che non ci sia più necessità delle biblioteche sembra, nella migliore delle ipotesi, basata sull'ignoranza e sul rifiuto informato della realtà e, nella peggiore, il trionfo malefico dell'ignoranza, del materialismo e del filisteismo»: in questa affermazione è racchiusa la necessità per l'autore di rivisitare *I nostri valori* e di consegnarli, in edizione aggiornata e arricchita, ai bibliotecari del ventunesimo secolo affinché possano usarlo come fonte d'ispirazione per confidare nel futuro delle biblioteche e sappiano perorarne la causa. Questo libro è, infatti, una *summa* dei fondamenti della nostra professione, composta e magistralmente rappresentata nel modo classico dell'orazione aristotelica, dove l'esordio, l'esposizione dei fatti, l'argomentazione condotti con stile asciutto ma a tratti ironico o addirittura beffardo sono concepiti appunto in funzione della puntuale perorazione delle tesi enunciate nei vari capitoli, culminando nell'esortazione finale, «Abbi fiducia!», rivolto ai lettori.

Gorman dimostra efficacemente come le biblioteche siano entità non fungibili per la salvaguardia e la diffusione della conoscenza registrata e come oggi questa funzione sia tanto più necessaria per contrastare il divario digitale ed esorta perciò i bibliotecari ad essere profondamente consapevoli che il loro agire, le metodologie e le tecniche che pongono in essere devono tendere alla salvaguardia e all'affermazione di quel 'bene superiore' che la biblioteca concorre a realizzare, incarnando «l'idea stessa di apprendimento, di cultura e di altri valori secolari, esempi concreti del benessere di una comunità e del bisogno crescente di frequentarli».

La biblioteca per Gorman è un luogo fisico, un centro della comunità dove si dispiegano e prendono forma relazioni umane e dove ci si può recare «per avere l'assistenza di altri, bibliotecari in questo caso, più esperti in materia di conoscenza registrata», oppure, «come si va negli edifici sacri anche per pregare da soli», per usarla in autonomia, senza che ciò renda il luogo fisico meno necessario, si tratti di una monumentale biblioteca storica o di una piccola biblioteca di quartiere. Il paragone con i luoghi di culto non impedisce peraltro di concepire l'integrazione nello stesso spazio di

biblioteche diverse e di biblioteche e altri servizi, dai centri per anziani alle gallerie d'arte, ai laboratori artigianali, anzi l'autore le addita quali forme innovative di convergenza da incoraggiare, non solo per ottimizzare gli spazi disponibili realizzando economie di scala, ma per la straordinaria opportunità di moltiplicare la capacità di ciascuna di queste istituzioni di accogliere e rispondere ai bisogni espressi o inespressi dei loro pubblici, di promuovere cittadinanza attiva, di fare comunità.

A corollario di questa visione, pur riconoscendo che le tecnologie e i formati digitali possono accrescere e migliorare qualitativamente l'offerta e lo sviluppo dei servizi, Gorman rifiuta categoricamente l'idea che possa esistere una biblioteca interamente digitale, non solo perché ci vorranno decenni per digitalizzare tutto il patrimonio custodito, o perché questo lavoro sarà fatto probabilmente da operatori commerciali non animati dagli stessi valori e dagli stessi obiettivi del servizio bibliotecario, ma perché, da un lato, «La percezione pubblica del valore delle biblioteche è fortemente legata alla loro percezione come luogo» e, dall'altro, a suo modo di vedere un futuro interamente digitale segnerebbe il naufragio di un intero settore dell'economia quale quello editoriale e soprattutto la fine delle opportunità di lettura di testi lineari complessi cui è associato lo sviluppo di memoria, attenzione e capacità di rielaborazione critica. Sono tesi che hanno fatto e faranno discutere, ma che muovono da una constatazione: poche persone sul pianeta sono oggi in grado di programmare o almeno conoscere gli algoritmi di funzionamento delle intelligenze artificiali che analizzano, estrapolano dai rispettivi contesti e riassemblano dati eterogenei per diverse finalità, e il rischio che il controllo dell'informazione concentrato in poche mani possa sfociare in forme di controllo sociale favorito da sofisticate tecniche di *entertainment* e distrazione di massa è concreto. Semmai si può osservare che proprio per difendere valori come alfabetismo e apprendimento, libertà intellettuale, riservatezza, razionalità, equità di accesso alle fonti e ai servizi d'informazione in rete le biblioteche devono saper governare la tecnologia, utilizzandola per promuovere la partecipazione più ampia e consapevole possibile ai suoi benefici e stimolando il mercato all'innovazione e al miglioramento qualitativo dell'offerta di prodotti e servizi. Si tratta peraltro di una visione fatta propria dal Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche digitali, ove si afferma che queste ultime sono una componente dei servizi bibliotecari. Vale a dire che l'enfasi è posta sul servizio bibliotecario indipendentemente dal mezzo: le biblioteche digitali non sono l'unica e non necessariamente la principale componente del servizio, ma nell'ottica del Manifesto meritano la definizione di biblioteche a condizione che in esse si trovino le risorse che fanno parte della conoscenza registrata in qualsiasi formato, una organizzazione delle collezioni e del controllo bibliografico finalizzata al loro uso attuale e futuro e i bibliotecari che le gestiscono professionalmente secondo i valori del servizio pubblico bibliotecario. In Italia questi argomenti sono di stringente attualità e proprio in base a considerazioni analoghe a quelle del citato Manifesto IFLA/Unesco, che esprime valori

corrispondenti a quelli affermati anni prima dal Manifesto AIB sulle biblioteche digitali del 2005, nel 2017 l'AIB, insieme alle associazioni degli archivisti e dei docenti di Bibliografia, Biblioteconomia e di Archivistica e all'Associazione Bianchi Bandinelli, ha espresso una posizione molto critica su un decreto ministeriale che affida all'ICCD, una struttura non bibliotecaria del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo il compito di coordinare la *digital library* del patrimonio culturale di proprietà del Ministero.

Considerazioni di grande rilevanza sono poi quelle che Gorman dedica allo sviluppo delle collezioni (tra l'altro, egli reagisce all'idea che possano essere definite solo 'roba' come ha fatto David R. Lankes): ad eccezione dei bibliotecari per l'infanzia e l'adolescenza che pongono estrema cura nelle attività di selezione, tutti gli altri «hanno lasciato questo compito agli editori e ai librai e, in misura minore, ai giuristi e alle librerie commissonarie; dopo tutto non sono i bibliotecari che decidono cosa debba essere pubblicato o cosa sia una pubblicazione legale. Abbiamo inoltre una certa riluttanza a selezionare il materiale per importanza e valore; riteniamo, infatti, che sia un diritto degli utenti consultare tutto ciò che è disponibile». Il problema riguarda le pubblicazioni tradizionali e, a maggior ragione, le fonti digitali native in abbonamento o liberamente accessibili in rete: ignorare il problema significa, tra l'altro, rinunciare a preoccuparsi anche della conservazione a lungo termine; farsene carico richiede «spese che pochi di noi possono affrontare, sulla base di capacità che pochi di noi possiedono e che necessita di strategie ancora non ipotizzate». Si tratta di una vera e propria emergenza culturale, per affrontare la quale occorrerebbero forti investimenti politici e progettuali prima ancora che economici e una capacità di visione nella dirigenza pubblica preposta al settore che sappia definire gli obiettivi a partire dalle finalità e dai valori fondamentali da perseguire, mobilitando attorno a questi elevate competenze tecniche e tecnico-manageriali e promuovendo la cooperazione interistituzionale anche in ambito internazionale. Non è un caso che, invece, la maggior parte dei progetti collaborativi, non solo in tema di politica delle collezioni e della conservazione, sia frutto di iniziative dal basso, che una volta avviate devono poi lottare per mantenere livelli di finanziamento adeguati.

Gorman non è indulgente con le scuole di biblioteconomia e di scienze dell'informazione statunitensi – «a molti laureati mancano le conoscenze fondamentali dei processi biblioteconomici» e questo perché «molti importanti corsi sono stati soppressi a favore della scienza e della tecnologia dell'informazione, di materie che hanno poco o niente a che fare con il reale lavoro dei bibliotecari» – e con l'ALA che ne attesta la qualità: «Perché ... nessuno si stupisce che l'ALA riconosca scuole che non richiedono ai laureati una conoscenza anche minima di, per esempio, catalogazione?». Queste considerazioni e le derive denunciate da Gorman possono fungere da antidoto per il lettore italiano che credesse di individuare nel modello formativo USA la soluzione ai problemi della formazione biblioteconomica in Italia: da noi la biblioteconomia è incardinata nel settore

disciplinare delle scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche e non corre quindi il rischio di essere appiattita e dissolta nelle scienze dell'informazione; al contrario alcuni osservano che si dovrebbe puntare di più alla formazione dei bibliotecari e all'uso delle tecnologie informatiche e telematiche e anche a tal fine occorrerebbe un aggiornamento dei programmi e maggiore impegno nella cooperazione tra accademia e biblioteche, potenziando i tirocini curriculari; il problema però è che, in un mercato del lavoro caratterizzato da scarsa domanda di bibliotecari, che spesso vengono reclutati con inquadramenti 'al ribasso', le vere e proprie scuole di biblioteconomia sono pochissime, poiché la maggior parte degli insegnamenti del settore corrispondono a un numero limitato di ore nell'ambito dei più generici corsi di laurea in Conservazione dei beni culturali o simili. Quanto ai requisiti qualitativi, è senz'altro auspicabile una maggiore collaborazione tra mondo accademico e associazione professionale, anche in rapporto alle recenti riforme riguardanti la professione di bibliotecario.

Diversamente dal mondo anglosassone, le biblioteche italiane non hanno conosciuto quell'età dell'oro che, dagli anni Venti del ventesimo secolo è proseguita inarrestabile per decenni, tanto che: «Negli anni successivi alla Seconda guerra mondiale [...] le comunità davano per scontate le proprie biblioteche; le istituzioni accademiche facevano a gara vantando l'ampiezza delle raccolte e l'eccellenza dello staff; le scuole andavano orgogliose delle biblioteche e dei bibliotecari; ditte, ministeri e altri enti sviluppavano a grande velocità biblioteche e servizi connessi». La crescita è rallentata o si è arrestata nelle fasi di crisi economica (fasi in cui peraltro è sempre aumentato l'uso delle biblioteche, a riprova della loro funzione sociale), per poi riprendere in concomitanza con le fasi di ripresa economica. Negli ultimi anni del secolo, però, ha cominciato a emergere l'illusione che i processi di dematerializzazione e digitalizzazione avrebbero comportato il superamento del fabbisogno di servizi bibliotecari professionali. Gorman smonta con vigore questa credenza dimostrando che, invece, accade l'esatto opposto: la gestione di collezioni e servizi in ambiente che possiamo definire 'ibrido' richiede semmai più forza-lavoro qualificata e maggiori investimenti sulle strutture, sulle collezioni, sui servizi e sulla formazione. Sebbene egli denunci il rischio di abbandono delle biblioteche da parte di decisori politici male informati, la sua nazione è pur sempre quella che punta alla leadership internazionale nel settore delle biblioteche, tanto che l'insediamento di un nuovo direttore della Biblioteca del Congresso viene annunciato con grande clamore di stampa dal presidente in persona.

In Italia, dove pure non sono mancati grandi bibliotecari in grado di fondare una 'grande tradizione' biblioteconomica, dovremmo risalire al Rinascimento per evocare un'età dell'oro delle biblioteche. Di fatto, negli stessi anni in cui le biblioteche statunitensi decollavano, Luigi De Gregori denunciava dalle colonne del «Corriere della sera» «lo stato di abbandono delle biblioteche italiane». Nei decenni successivi, le biblioteche italiane hanno attraversato crisi economiche, trasformazioni politiche,

sociali e tecnologiche e spesso subito riforme istituzionali continuando a lottare per la sopravvivenza con alterne fortune. Manca tuttora una legge sulle biblioteche e manca un tessuto di biblioteche pubbliche di base adeguatamente dotate di persone, mezzi e collezioni – che potrebbero invece fungere da elemento trainante, punto di convergenza nei confronti delle biblioteche speciali, dalle scolastiche alle universitarie a quelle storiche e anche fattore di stimolo per la cooperazione e i servizi bibliotecari nazionali. Questa mancanza non può che riverberarsi sulle statistiche di lettura (tra le più basse in Europa) e solo in anni recenti si è cominciato a valutare l'impatto dell'esistenza o dell'assenza del servizio bibliotecario sui livelli di apprendimento.

Considero una circostanza fortunata che la traduzione italiana del volume di Michael Gorman sia pubblicata proprio nell'anno in cui l'AIB dedicherà il suo sessantesimo Congresso nazionale al tema *Che cos'è una biblioteca?*. Abbiamo bisogno di diffondere letture come questa, che ci richiama alle nostre responsabilità come bibliotecari che partecipano alla vita culturale e alla crescita civile delle comunità e ci fornisce argomenti solidi per fare advocacy a favore delle biblioteche e della professione di bibliotecario. E non possiamo che ringraziare il curatore Mauro Guerrini e il traduttore Giuliano Genetasio e l'Editore per avere realizzato questa pubblicazione. Sappiamo che la visione di Guerrini sulle biblioteche digitali, sull'editoria accademica e su RDA è alquanto diversa da quella di Gorman, ma tra loro esiste una profonda comunanza di visione sull'attuale fase storica, sulle finalità che le biblioteche devono continuare a perseguire e sulla necessità di riaffermare i valori essenziali della professione applicando il metodo scientifico, fondato sulla verifica, prima di compiere qualsiasi scelta operativa o di affermare una tesi; in questo senso li accomuna anche il fastidio nei confronti di quel «vasto panorama di ciarlatani pieni di formule per il successo e di tutto il restante armamentario di sciocchezze e vocaboli gergali [...]: frasi fatte, richieste di nuovi servizi, ricerche spasmodiche dell'ultimo scintillante ritrovato tecnologico (che sostituisce l'altro di cui solo sei mesi prima eravamo entusiasti)».

È significativo che Guerrini rintracci nelle *Lezioni americane* di Italo Calvino un termine di confronto con il volume di Gorman: chi direbbe che un teorico della 'solidità' delle biblioteche come Gorman possa essere accostato a un teorico della 'Leggerezza' (l'epoca del software) come Calvino? Eppure, osserva Guerrini, l'uno e l'altro hanno avvertito la necessità di fissare una traccia, un compendio, un'autoesegesi per il millennio, l'uno riflettendo sulla propria esperienza di bibliotecario e studioso, l'altro sulla propria esperienza di scrittore e lettore. Li accomuna «la valorizzazione della lettura, nonché la considerazione e il rispetto nei confronti del lettore non solo come destinatario e fruitore del testo, bensì come agente attivo e partecipe, affinché possa orientarsi nelle trasformazioni culturali richiamandolo all'essenza in ogni campo».

Dobbiamo saper essere solidamente radicati nei nostri valori, senza perdere leggerezza e capacità di adattamento.

Alberto Petrucciani
Sapienza Università di Roma

Riproporre a distanza di quindici anni, naturalmente in forma riveduta e ripensata, un libro costituito essenzialmente da riflessioni sui problemi del presente e orientamenti per il futuro è una scelta molto impegnativa, perché inevitabilmente costringe a un 'esame di coscienza' rispetto a come le valutazioni e le proposte di allora appaiono con il senno del poi.

Il più famoso 'esame di coscienza' nella nostra letteratura è quello di Renato Serra, ma non sta lì, nel testo della primavera del 1915, ma nel saggio del 1910 *Per un catalogo*, la frase che fa al nostro caso: «Ogni generazione ha bisogno di far qualche volta il suo esame di coscienza e il suo bilancio morale».

L'abbiamo fatto? Intendo la generazione di Gorman (che è del 1941), o anche la mia, che non sono poi tanto distanti. Non so se ci sia il 'secolo breve', ma sicuramente ci sono le 'generazioni lunghe', e quella degli anni Quaranta-Cinquanta lo è. Con qualche differenza tra i più anziani e i più giovani, ma contano di più gli elementi comuni. È una generazione che ha visto, e spesso animato, le tante trasformazioni che le biblioteche hanno attraversato tra la fine degli anni Sessanta e oggi. Una generazione contrassegnata, come tutti sanno, da un alto tasso d'impegno politico e da un'attitudine infrenabile a sottoporre a critica tutte le cose del mondo e tutte le idee date per scontate.

In quella pagina di Serra, bisogna risalire ancora due righe più su: «Ma io voglio sapere di più, non solo che cosa è cambiato, e come, ma anche se c'è stato guadagno».

Gorman elenca, nella *Prefazione* e nel primo capitolo, molte cose successe nei quindici anni passati dalla prima edizione, insieme a problemi generali emersi all'attenzione di tutti, e certamente i cambiamenti che si sono verificati sono, almeno per alcuni aspetti, forti e pervasivi (non c'erano smartphone e tablet, non c'era Facebook e neanche Wikipedia, Google era ai primi passi, e così via). Ma cosa cambia rispetto alle tesi del libro? E, se è per questo, anche rispetto a quanto scrivevo nella *Postfazione* alla prima edizione italiana?

L'enfasi sull'"informazione" e anche quella sui metodi manageriali, che hanno caratterizzato gli anni Ottanta e Novanta del secolo passato, si andavano già allora rivelando scelte sostanzialmente perdenti, sul piano della prospettiva. Avevano potuto dare un utile contributo, certo, ad allargare visuali troppo ristrette quanto a contenuti gestiti e funzioni svolte, così come a stimolare una maggiore consapevolezza (di 'gestione consapevole' parlava allora, a ragione, Giovanni Solimine) che anche l'attività delle biblioteche andava organizzata con metodo, lucidità e chiarezza, in maniera non troppo astratta o distratta, e confrontandosi con i dati empirici. Ma questo contributo rimaneva circoscritto ai mezzi, col rischio di perdere di vista le finalità, o a componenti sostanzialmente secondarie dell'attività delle biblioteche, poco o nulla suscettibili di reale

sviluppo. La conclusione dell'«esame di coscienza» di Gorman, da questo punto di vista, è drastica:

Le biblioteche e i bibliotecari sbagliarono strada tra la fine degli anni Sessanta e la fine degli anni Ottanta: le conseguenze per le biblioteche, la formazione biblioteconomica e il futuro della biblioteconomia sono state profondamente nocive. La strada sbagliata è stata quella di abbracciare (e lasciarsi dominare da) due sistemi – la tecnologia dell'informazione e il taylorismo – in ultima analisi antitetici ai valori e alla missione della biblioteca: sono antitetici perché le cose che i loro proponenti e aderenti stimano – velocità, efficienza, profitto, informazione invece di conoscenza – *non* sono gli obiettivi *principali* delle biblioteche e dei bibliotecari più di quanto non lo siano di una vasta gamma di istituzioni culturali a cui le biblioteche dovrebbero riferirsi anche a livello di valori.

Sul piano dell'informazione, che naturalmente è soprattutto informazione pratica o d'attualità (effimera), e dove operano altri attori, molto diversi dalle biblioteche, è sempre stato chiaro, anche se oggi forse lo si vede più facilmente, che queste ultime hanno poco spazio e molto limitata rilevanza. Le biblioteche non sono mai state la principale fonte d'informazione per le persone, e se è per questo neanche il principale canale d'approvvigionamento di libri, riviste e giornali da leggere. La stessa constatazione mi pare che emerga evidente anche se la si declina in riferimento al cosiddetto «web semantico»: ma ci vorranno magari dieci o vent'anni perché tutti se ne facciano una ragione.

«L'informazione è una parte – e nemmeno quella più importante – del mondo delle biblioteche», scrive Gorman. Si può senz'altro convenire che «le biblioteche hanno e dovrebbero avere preoccupazioni molto più complesse e importanti che la memorizzazione e distribuzione dell'informazione», ma sarebbe forse opportuno mettere in maggiore evidenza, comprendere meglio, anche il «rovescio» della prima affermazione. Se esista, cioè, un «mondo dell'informazione», di cui per qualche aspetto le biblioteche facciano parte (non la parte più importante). Non è questione per nulla scontata, né oggi né qualche decennio fa, come mostrano le vicende certo interessanti e innovative, ma altrettanto certamente rimaste senza sbocchi di rilievo, della tradizione che dall'Istituto internazionale di bibliografia di Bruxelles di fine Ottocento porta alla documentazione e all'*information science* degli ultimi decenni del ventesimo secolo. Più che un «mondo dell'informazione», forse, ci sono stati e ci sono diversi settori, distinti anche se in qualche misura interrelati, ai quali l'espressione «informazione» si adatta in varia misura e in sensi piuttosto differenti: dall'informazione nel senso corrente di giornalismo (a stampa, radiotelevisivo, in rete) e dall'informatica fino all'attuale *business* dei grandi servizi per il pubblico di massa in Internet.

Su un versante diverso se non opposto all'«informazione», già nella prima edizione, in più punti e poi nella conclusione, Gorman richiamava l'attenzione sulla lettura, «capacità vitale»: «L'importanza della lettura per lo sviluppo e la formazione, personale e collettiva, non può essere sottovalutata». In questa nuova edizione il paragrafo *Il culto dell'informazione* è seguito proprio da quello intitolato *L'importanza della lettura* (e quindi, come vedremo, da *Le biblioteche e il più ampio contesto culturale*, con cui si conclude il capitolo I, in gran parte nuovo).

L'attenzione al tema della lettura negli anni più recenti è fortunatamente cresciuta, con riscontri importanti venuti da studi scientifici con diverse metodologie: anche di questo, però, il *mainstream* biblioteconomico si è accorto poco, se non per niente, tant'è che, ad esempio, ancora si confonde la lettura di testi lunghi e complessi, come sono i libri, con la lettura di testi brevi e immediati, e perfino di *tweets*, mentre si tratta di fenomeni sostanzialmente differenti. E ancora tanti ignorano che dal punto di vista cognitivo non è vero che «un libro vale l'altro», o che è «questione di gusti»: testi complessi e letteratura alta stimolano capacità che testi elementari e letteratura di consumo non attivano. Come succede del resto anche in molto più semplici processi fisiologici, che vengono attivati non semplicemente facendo due passi come capita, ma solo se si cammina per un certo tempo minimo e a un certo ritmo. L'acquisizione di buone capacità d'uso del linguaggio, soprattutto di quello scritto (a livello sia passivo sia attivo, di lettura e di scrittura), è questione di cui oggi si discute spesso, anche nei mezzi d'informazione generali, ma di solito in maniera superficiale: ad esempio ignorando la correlazione che c'è tra l'acquisizione di buone capacità di scrittura e quelle che riguardano l'espressione orale anche estemporanea, come ha spiegato recentemente Edoardo Lombardi Vallauri in un dialogo con Claudio Giunta sulla rivista «Il Mulino». O, a un livello più elementare, ignorando che l'acquisizione di una capacità che poi si userà con scioltezza e anche senza riflettervi è, invece, molto spesso un processo lento, concentrato, deliberato, ripetitivo, parcellizzato. Basta pensare agli esercizi con cui s'impara a suonare il pianoforte, o anche a quelli di base di varie attività sportive.

A distanza di quindici anni, nel paragrafo sopra citato e in generale nella nuova edizione, Gorman ricolloca con decisione le biblioteche all'interno dell'ambito del patrimonio culturale, della conservazione e della diffusione della conoscenza registrata e delle manifestazioni dell'espressione umana. A noi italiani questo richiamo al «patrimonio culturale» non può non suonare in modo quanto meno ambivalente: non solo per il ricordo di quanto, nel passato recente, l'ambiente delle biblioteche ha contestato l'inclusione in quell'ambito, o per gli esiti certo non esaltanti di oltre quarant'anni di un Ministero specificamente dedicato ai «beni culturali». La nostra esperienza reale, insomma, è molto diversa da questo punto di vista rispetto a quella dell'ambiente bibliotecario americano (in cui Gorman ha svolto gran parte della sua carriera, anche se iniziata in Inghilterra). Senza rinnegare gli elementi critici che per mezzo seco-

lo sono stati giustamente evidenziati riguardo a ciò che differenzia le biblioteche dalle problematiche più pertinenti ai beni culturali e ai rischi che l'assimilazione comporta, bisognerà, però, riconoscere onestamente, nel nostro 'esame di coscienza', che di fatto quell'ambito, anche se sempre sottofinanziato e mai adeguatamente dotato di risorse umane qualificate, è tutt'altro che polveroso e residuale. Anzi, pare avere una capacità di attrarre interesse, e anche finanziamenti, che sembra crescere nel tempo. È un dato di fatto per quanto riguarda la spesa dello Stato e quella di regioni ed enti locali, oltre che, ovviamente, per l'attrazione di finanziamenti privati e sponsorizzazioni. Al livello delle frasi fatte, che 'la biblioteca non è un museo' poteva sembrare, qualche decennio fa, cosa di cui vantarsi, mentre oggi spesso suona piuttosto come triste inevitabile constatazione. Soltanto perché nelle biblioteche non si staccano biglietti (in gran parte a turisti stranieri), e quindi non entra ogni giorno del vile e agognato denaro? Spiegazione troppo semplice, e quindi comodo alibi. Non si tratta di cominciare a staccare biglietti, naturalmente, ma di domandarsi un po' meglio quale sia il proprio *core business* e cosa si possa fare per dare adeguato valore (riconosciuto anche da altri) all'attività delle biblioteche. Cominciando col mettere da parte luoghi comuni superficiali, che vogliono sembrare autoevidenti così da evitare di porsi domande: ad esempio quello che le biblioteche abbiano come scopo di soddisfare i bisogni degli utenti. Del resto è evidente almeno da mezzo secolo, nella società dei consumi, che i bisogni sono in gran parte indotti, ed è la capacità di suscitargli e stimolarli che conta più di quella di soddisfarli. Luoghi comuni come questi sono il segnale di un atteggiamento essenzialmente passivo, per qualche aspetto perfino pilatesco nel cercare di eludere le proprie responsabilità di scelta: ossia il lavorare per i propri valori. Più in generale, è passiva – anche quando si assume la veste di quei 'fannulloni frenetici' che Luciano Bianciardi vedeva operare nella Milano aziendale di mezzo secolo fa – la mentalità di chi vede la biblioteca essenzialmente o esclusivamente come luogo di *consumo*, terminale dei prodotti dell'industria culturale, o destinazione del 'tempo libero'. Non meno importante, e forse più, è per la biblioteca la dimensione della *produzione*: luogo dove si produce, e non semplicemente si consuma (si fruisce, per chi cerca espressioni più neutre), conoscenza, sapere, capacità di espressione.

Nelle conclusioni, che vogliono essere positive, Gorman scrive: «Sono convinto che questo esame porta a una conclusione inevitabile: le biblioteche continueranno per sempre a svolgere le loro funzioni, senza modifiche di sostanza». È un fatto, non comune e molto significativo, che all'incirca da duemila anni esistono biblioteche, identificate sempre con questa parola (o con quella corrispondente latina, o con una derivazione di una delle due) e che svolgono, nella sostanza, in concreto, una stessa e molto specifica funzione, quella di raccogliere, ordinare, conservare e mettere a disposizione un insieme di libri e di altri materiali complementari (ce ne sono da molti secoli nelle biblioteche, anche se i loro generi cambiano in parte nel tempo). Ma questo non significa che le loro attività e il loro ruolo non ab-

biano subito modificazioni anche rilevanti, come lo sviluppo di funzioni relative alla lettura (non allo studio) per fasce diverse della popolazione, a cui in precedenza non si rivolgevano. Anche a un livello d'analisi più specifico, è evidente che alcune attività possono aver avuto un incremento e quindi un declino: ad esempio le funzioni di *reference*, la consultazione e l'informazione 'veloce', fattuale, per la quale l'utilità delle biblioteche si è oggi più o meno annullata, per la disponibilità di altri canali.

Sarebbe, quindi, opportuno interrogarsi seriamente su quali funzioni siano oggi diventate più o meno superate, di scarsa rilevanza, marginali, ed è senz'altro possibile che tra queste rientrino componenti anche di grosso rilievo in quello che è il profilo moderno della biblioteca pubblica, rivolta all'informazione veloce e alla lettura di consumo. Mentre sembra piuttosto che siano le funzioni più tradizionali quelle più robuste, durevoli, e che altri agenti o canali non garantiscono. Lo stesso Gorman accenna all'opinione che le biblioteche siano destinate a tornare ad assumere prevalentemente funzioni di conservazione, anche se non la condivide. Ma esempi per qualche aspetto analoghi fanno pensare che siano le funzioni più semplici quelle più facilmente destinate all'obsolescenza e all'irrilevanza, sostituite dal 'fai da te', mentre sono quelle più specialistiche, di livello alto e complesso, a rimanere più indispensabili. Per diversi secoli le biblioteche si sono preoccupate intensamente di formare raccolte e di produrre informazione bibliografica (non potevano ancora unirvi l'accesso al digitale, ma in qualche modo cercavano di venire incontro anche alle esigenze di accesso effettivo). Oggi entrambe queste funzioni sono non solo concretamente trascurate (come quelle di conservazione), ma fortemente svalutate, misconosciute, considerate le prime aree su cui intervenire per tagliare risorse e dequalificare il lavoro. Il risultato, però, è che viene meno proprio quel *plus* che le biblioteche hanno offerto, nel tempo, rispetto agli 'altri', ad altri canali da cui procurarsi libri o dati bibliografici, selezionati o prodotti con criteri diversi, più economici o immediati.

Occorrerebbe anche riflettere meglio – tenendo presente fra l'altro le funzioni e le esperienze delle istituzioni archivistiche – sulle funzioni *dirette* e su quelle *indirette* dell'attività delle biblioteche: cioè, in primo luogo, sui differenti benefici sociali conseguiti con l'uso in prima persona dei servizi, da una parte, e con i risultati del loro uso da parte di 'specialisti' (professionisti, insegnanti, studiosi, politici, scrittori, cineasti ecc.), o comunque di persone diverse, dall'altra. Anche se i luoghi comuni del tipo 'le biblioteche non servono più' lasciano il tempo che trovano – ma la loro larghissima diffusione tra persone colte deve comunque farci riflettere –, è a mio parere giustificata una certa inquietudine riguardo a una tendenza alla marginalità, all'obsolescenza, alla crescente irrilevanza delle biblioteche. Ci sono parecchi dati, di diversi paesi e di diverso genere, che mostrano tendenze negative ormai di lungo periodo (a volte anteriori alla diffusione di Internet e tanto più alla recessione o stagnazione economica). Ma se già non è facile disporre di dati quantitativi affidabili, quasi nulla sappiamo sul piano qualitativo, forse più importante.

Per i miei interessi storici raccolgo da anni testimonianze sull'importanza che le biblioteche, o questa o quella biblioteca, hanno avuto per singole persone – che ci hanno lasciato traccia della loro vita e dei loro pensieri – e non è difficile trovarne fino a qualche decennio fa. Per i periodi più recenti, invece, mi sembra che scarseggino, o sono testimonianze di relazioni casuali, marginali, di scarsa importanza. Eppure, siamo tutti convinti che cento o cinquanta anni fa le biblioteche fossero più arretrate, statiche, chiuse in una visuale più ristretta. La sensazione di crescente marginalità o irrilevanza delle biblioteche forse non dipende dal fatto che non assomigliano abbastanza a una hall d'aeroporto o a un negozio di televisori, o che non siano abbastanza attraenti per i non lettori. Forse è più preoccupante che rischino di essere meno attraenti, e soprattutto meno rilevanti, per i lettori.

INTRODUZIONE

ADVOCACY DELLA BIBLIOTECA: RIFLESSIONI SU *I NOSTRI VALORI*, RIVISTI

Mauro Guerrini
Università di Firenze

Chi è ciascuno di noi se non una combinatoria di esperienze, di informazioni, di letture, di immaginazioni? Ogni vita è un'enciclopedia, una biblioteca, un inventario di oggetti, un campionario di stili, dove tutto può essere continuamente rimescolato e riordinato in tutti i modi possibili.

Italo Calvino, *Lezioni americane*

Perché una nuova edizione?

Un anno dopo la sua pubblicazione, avvenuta nel 2000, *Our enduring values* vinse l'ALA Highsmith Award come miglior libro di biblioteconomia dell'anno, un riconoscimento che ha travalicato i confini statunitensi, corroborato dall'attenzione riscossa in varie parti del mondo e, in particolare, in Italia, paese in cui l'opera è stata pubblicata dalla Forum, con la collaborazione dell'AIB, andata esaurita in pochissimo tempo. Il titolo italiano *I nostri valori* ometteva la traduzione dell'aggettivo *enduring*, da rendere in *duraturi*, *durevoli*, *perenni*, *fondamentali*, proprio perché si ritenne (d'accordo con l'autore) che i valori di ogni disciplina, di ogni professione abbiano certamente una connotazione assoluta, ma al contempo non siano fuori dalla storia; al contrario sono sempre commisurati al contesto sociale e culturale in cui si pongono e, pertanto, soggetti a evoluzione, a modifica, ad aggiornamento. Non ha, pertanto, stupito che Michael Gorman abbia riproposto *Our enduring values* nel 2015, a distanza di quindici anni dalla prima edizione, con l'aggiunta nel titolo di *revised* e del sottotitolo *librarianship in an ever-changing world*, a marcare un necessario ripensamento dei valori in un'era di evoluzione complessiva del mondo, dell'universo bibliografico e delle modalità di trasmissione della conoscenza registrata. I valori della biblioteca e dei bibliotecari vengono, tuttavia, confermati anche in questa fase di profonda trasformazione economica e sociale, in cui è lo stesso ruolo della biblioteca, per la prima volta nella sua secolare storia, a essere messo in discussione se non addirittura a essere considerato esaurito. Gorman conferma il nucleo fondante di ideali, di valori enucleato nella prima edizione, che, anzi, rafforza aggiornandone la definizione.

Cos'è cambiato nel frattempo? Perché, dunque, la necessità di un'edizione rivista?

Gorman lo spiega nei primi paragrafi della *Prefazione* e in altre parti del libro. Egli ricorda di aver citato nella prima edizione il famoso episodio secondo cui le truppe britanniche e tedesche in ritirata dopo la capitolazione di Cornwallis a Yorktown, in Virginia, nell'ottobre del 1781, «suonavano una vecchia marcia britannica dal titolo *Il mondo alla rovescia*»; si domanda se quindici anni dopo, anche il mondo delle biblioteche si sia rovesciato e se sia giunto per i bibliotecari il momento di battere in ritirata prendendo atto della fine di un'epoca. Le biblioteche sono morte? «C'è chi lo sostiene», constata Gorman, chi con gioia, chi con tristezza, altri rosi dalla frenesia tecnologica e dall'economia liberista. A simili «idiozie» risponde: «Credo che i bibliotecari abbiano un dovere, ora più che mai, di predisporre obiezioni convincenti a quegli argomenti e di rivisitare i valori che informano la nostra professione: è per questo che ho deciso di rivisitare e aggiornare un libro degli ultimi anni del ventesimo secolo»; aggiunge: «Da almeno trent'anni, la polemica sul futuro delle biblioteche e della biblioteconomia dilaga ed è difficile per chi lavora in biblioteca e per gli studenti di biblioteconomia pensare di affrontare la realtà dei tagli di bilancio e del "fare di più con meno" e le irrealità di fumose futurologie».

Numerosi sono i luoghi comuni e le sciocchezze (il termine torna più volte nel libro) su biblioteche e bibliotecari diffusi nella società contemporanea e di cui non si sa se 'sorridere di tristezza o piangere per la frustrazione'; c'è chi chiede: «Le persone vanno ancora in biblioteca ora che c'è Google? Quindi sei un volontario? Solitamente seguito da "Cosa? Serve un master per essere bibliotecario?!" Ma la stampa non è morta? Sei un bibliotecario?! Wow! Dev'essere meraviglioso poter leggere tutto il giorno. Quindi il tuo compito è far stare zitte le persone per tutto il giorno? Beh, che ne pensi del futuro delle biblioteche? Io ho una teoria ...».

La posizione dell'autore è netta nella riproposizione di un modello di biblioteca consolidato in anni di storia: «L'idea che la rivoluzione digitale abbia reso inutili le biblioteche, che non possiamo più permetterci le biblioteche, o che non ci sia più necessità delle biblioteche sembrano, nella migliore delle ipotesi, basate sull'ignoranza e sul rifiuto informato della realtà e, nella peggiore, il trionfo malefico dell'ignoranza, del materialismo e del filisteismo».

I nostri valori, rivisti è, pertanto, la rilettura attualizzata di un'opera – *I nostri valori* – che tanto ha influito nella discussione sul presente e sul futuro della biblioteca e dei bibliotecari, incentrata nel contesto statunitense (mai un riferimento a realtà europee o di altri continenti); l'autore discute criticamente tematiche da alcuni considerate innovative e rivoluzionarie, questioni che, invece, Michael tratta con scetticismo e talora con sarcasmo, evidenziandone l'inconsistenza, le contraddizioni e il carattere ingannevole, illusorio. Nel paragrafo *Cosa succede ai libri?*, per esempio, scrive: «Nell'agosto 2014 Karen Calhoun, autrice di un libro sulle biblioteche digitali, ha chiesto ad alcuni colleghi di in-

viarle una singola frase sulle biblioteche digitali. Com'era prevedibile, i risultati sono stati stereotipi del tipo "il coordinamento consapevole di azioni strategiche" e generalizzazioni superficiali sul fatto che le biblioteche digitali siano "costruite pensando alle esigenze e alle abitudini degli utenti finali, piuttosto che dei bibliotecari". In nota egli commenta causticamente: «Un elegante esempio dell'utilizzo in malafede di uomini di paglia per attaccare le biblioteche reali. Come se quei bibliotecari non avessero mai avuto presenti le esigenze degli utenti (finali e non) come massima priorità e potessero essere redenti dalla loro condotta malvagia solo abolendoli». Subito dopo Gorman prosegue richiamando un altro caso sorprendente, che coinvolge il pensiero di un autore che ha avuto un certo successo anche in Italia:

Tuttavia, vale la pena menzionare la frase di David R. Lankes: È possibile vedere le biblioteche digitali svilupparsi da collezioni di roba a comunità d'interesse. 'Collezioni di roba' [in inglese: *collections of stuff*] è – commenta Michael – uno strano modo di fare riferimento alla conoscenza registrata; inoltre, senza nessuna 'roba', a cos'è esattamente che le comunità d'interesse dovrebbero interessarsi? Supponiamo che con il termine 'roba' Lankes si riferisca soprattutto a libri e altri supporti tangibili di conoscenza e d'informazione: la forma digitale trasformerebbe il tanto disprezzato carattere di 'roba' dei testi? Le 'comunità d'interesse' (filatelici? ornitologi? videogiocatori?) possono essere cose positive, ma a meno di non riguardare l'interazione con la conoscenza registrata, non saranno sicuramente biblioteche. In questo tipo di visione, le biblioteche sono gli stregatti del ventesimo secolo, che scompaiono lentamente fino a quando non rimarrà più nulla se non un sorriso di rammarico per la loro perdita.

Si tratta di valutazioni derisorie di una visione moderna della biblioteca o di una denuncia di sciocchezze *tout court*? Ciascuno risponderà come crede, naturalmente. Troppi, ahimè, si sentono autorizzati a ipotizzare nuovi modelli di biblioteca senza che ne abbiano competenza e autorevolezza e, soprattutto, senza che conoscano la sua millenaria storia, la storia di un *growing organism* (come recita la quinta legge della biblioteconomia di Ranganathan), di un organismo vivente e pertanto contestualizzato nella cultura del tempo.

Gorman demistifica autori contemporanei esaltati per le loro teorie innovative, à la page, e ripropone una riflessione rigorosa e puntuale sui valori duraturi della biblioteca, certamente stimolante in ambito americano come in ambito italiano, benché molto diversi tra loro; egli vuole definire il ruolo della biblioteca in età contemporanea: un servizio bibliografico e culturale sempre più integrato con gli istituti della trasmissione della conoscenza registrata, che concilia tradizione e innovazione, senza, tuttavia, 'svendersi' alle tendenze del momento, effimere quanto ingannevoli, che porterebbero alla sua disintegrazione.

Il linguaggio di Michael è diretto, pungente, combattivo, privo di iniziative formali e ha il coraggio, come sempre nei suoi scritti, di citare gli interlocutori per nome e cognome, contestando le loro affermazioni *contra bibliothecam* punto per punto.

La nuova edizione presenta tre capitoli nuovi, circa un terzo del testo rielaborato; modifiche dovute ai profondi e talora sconvolgenti cambiamenti avvenuti nel mondo delle biblioteche ('un microcosmo all'interno del più ampio mondo' e, in generale, della società) primo tra tutti la Crisi del 2008. Ai cambiamenti sociali, scrive Michael, si aggiungono importanti innovazioni tecnologiche, come l'affermazione di Google, da lui definita «*l'azienda-pubblicitaria-con-un-motore-di-ricerca*, che è divenuta talmente importante che il termine "googlare" è diventato sinonimo di "usare un motore di ricerca" (Wikipedia)». Gorman commenta tagliente:

Vorrei avere un dollaro per ogni volta che ho letto o sentito un commentatore paragonare Internet ad avere a portata di mano i contenuti di molte biblioteche. [...] è essenziale ricordarci che una biblioteca non consiste solo nelle sue collezioni; tali collezioni sarebbero inutili senza le altre due componenti indispensabili: un personale preparato e con saldi valori e un'architettura bibliografica. Il personale crea e conserva le collezioni (fisiche e virtuali), nonché le rende utilizzabili tramite l'architettura bibliografica e offrendo aiuto e formazione per il loro uso.

Affermazioni che sottendono la triade di Ranganathan: «Una collezione di libri diventa una biblioteca se, e solo se, esiste del personale che aiuta i lettori a trovare e utilizzare i libri. [Una biblioteca] inizia a esistere solo se lettori, libri e personale funzionano insieme. Lettori, libri e personale formano una triade in una biblioteca»¹. Un richiamo forte all'essenza comunicativa e umana della biblioteca e dei bibliotecari.

I valori di Italo Calvino e di Michael Gorman

Gorman sente la necessità di riaffermare i valori che ritiene siano alla base delle biblioteche e della professione bibliotecaria, sempre più amareggiato e contrariato per un modo di procedere ritenuto frettoloso e mediocre che caratterizza la contemporaneità. Egli sembra compiere un percorso analogo a quello di Italo Calvino in *Lezioni americane: sei proposte per il prossimo millennio (Six Memos for the Next Millennium)*: le sei proposte, secondo una gerarchia decrescente, sono: Leggerezza, Rapidità, Esattezza, Visibilità, Molteplicità, Coerenza (solo progettata).

¹ S.R. Ranganathan, *The organization of libraries*, 3rd ed., London, Oxford University Press, 1963, par. 160.

Ogni valore corrisponde a una lezione progettata nel 1985 per un ciclo di sei incontri da tenere all'Università di Harvard, nell'ambito delle prestigiose *Poetry Lectures*; lo scopo è offrire al lettore non i valori base in assoluto della letteratura, bensì i valori specifici che egli ritiene siano da lasciare in eredità al nuovo millennio, i *suoi* valori, i *valori di Calvino*. Accanto a esempi tratti dalla tradizione letteraria occidentale, antica e moderna, con una molteplicità di casi che attraggono e talora sconvolgono, Calvino torna sempre a parlare delle proprie opere, tanto da poter parlare di autoesegesi.

Allo stesso modo Gorman sembra comportarsi con le biblioteche, i bibliotecari e la biblioteconomia, citando esempi positivi e denunciando comportamenti che egli ritiene scorretti, alla luce della sua lunga esperienza professionale e politica (presidente ALA, 2005-2006); i valori da lui proposti, i *valori di Gorman*, sono: la Capacità di gestione; il Servizio; la Libertà intellettuale; la Razionalità; l'Alfabetismo e l'apprendimento; l'Equità d'accesso alla conoscenza e all'informazione; la Privacy; la Democrazia. Rispetto alla prima edizione aggiunge il *Bene superiore*. A ogni valore dedica un capitolo. La *Capacità di gestione*, trattata nel capitolo V, consiste nella preservazione della conoscenza umana così da consentire alle generazioni future di conoscere ciò che oggi noi sappiamo, nel tutelare e promuovere la formazione professionale favorendo la trasmissione della teoria e della pratica lavorativa e nell'essere professionali, ossia dei buoni manager delle biblioteche. Il valore del *Servizio*, presentato nel capitolo VI, è finalizzato alla necessità di assicurare che tutte le procedure e le politiche della biblioteca siano volte a favorire il servizio verso il singolo e le comunità di utenti presenti e future. Il capitolo VII è dedicato alla *Libertà intellettuale*, ossia al valore secondo cui in una società libera tutti devono avere il diritto di leggere e vedere ciò che vogliono senza subire alcun tipo di censura; difendere questa libertà è un compito complesso di cui i bibliotecari devono assumersi la responsabilità garantendo a chiunque l'accesso ai servizi della biblioteca. La *Razionalità* è presentata nel capitolo VIII e consiste nella capacità di organizzare e gestire razionalmente i servizi di una biblioteca, oltreché nell'applicare un metodo scientifico nella definizione dei programmi e delle procedure. *l'Alfabetismo e apprendimento* sono trattati nel capitolo IX, la biblioteca è un luogo di promozione dell'alfabetizzazione, dell'amore per la cultura e della lettura per tutta la vita. Il capitolo X è dedicato all'*Equità d'accesso* alla conoscenza e all'informazione assicurabile garantendo l'accesso per tutti alle risorse bibliografiche e superando ogni barriera tecnologica ed economica. L'importanza della *Privacy* e della riservatezza dei dati personali, un valore considerato estremamente importante in USA, è trattata al capitolo XI, mentre al capitolo XII si esalta il valore della *Democrazia* ritenuto da Gorman la base di tutti i valori della teoria e della pratica bibliotecaria, in quanto entrambe si fondano sugli stessi valori che informano la cultura europea e americana, ossia quelli liberali umanistici. Il valore del *Bene superiore*, presentato al capitolo XIII, ha un significato

molto alto: lo scopo della biblioteca è, innanzitutto, cercare, tramite le sue politiche e le sue pratiche, di operare nell'interesse degli utenti e delle comunità di cui essi sono parte. I valori sono legati alla «collaborazione con una vasta gamma di istituzioni culturali che si occupano di organizzare, conservare e trasmettere ai posteri la conoscenza registrata – quella vasta manifestazione del patrimonio culturale in tutte le sue molteplici forme registrate». Le istituzioni, gli enti e gruppi con cui le biblioteche dovrebbero relazionarsi, allearsi e formare reti basate su comunità di interesse sono: archivi, musei, gallerie e istituti d'arte, società scientifiche e istituti di ricerca, gruppi musicali, teatrali, di ballo. I musei, gli archivi e le biblioteche, in particolare, condividono attività di selezione, catalogazione, accesso e conservazione.

Accomunano Calvino e Gorman la valorizzazione della lettura, nonché la considerazione e il rispetto nei confronti del lettore non solo come destinatario e fruitore del testo, bensì come agente attivo e partecipe, affinché possa orientarsi nelle trasformazioni culturali sorretto dai valori duraturi, essenziali.

La conservazione e la trasmissione della conoscenza costituiscono il carattere peculiare delle biblioteche: esse sono un punto di riferimento indispensabile per la memoria collettiva. Gorman afferma che «esattamente come un essere umano senza memoria è incapace di affrontare la vita, una società senza memoria è incapace di funzionare». Le biblioteche sono importanti perché consentono, insieme alla scuola, la formazione dell'individuo e lo sviluppo di un pensiero libero e critico che costituisce la base della democrazia. Tale importanza è sempre stata riconosciuta, seppure attualmente sembri essere messa in discussione; ciò dipende da una molteplicità di fattori tra cui, secondo Gorman, la citata Crisi del 2008 e lo sviluppo delle attuali tecnologie dell'informazione. Nonostante toni talora apocalittici, accompagnati da alcuni giudizi non sempre condivisibili, l'autore sostiene che la tecnologia non è di per sé buona o cattiva: dipende dall'uso che se ne fa. Non può diventare uno strumento di controllo della nostra vita, non può perforare la nostra privacy, valore a cui Michael dedica molta attenzione; il rispetto della privacy dovrebbe assicurare la riservatezza dei dati personali raccolti e frenare l'invasione tecnologica nell'uso della biblioteca; scrive: «I crimini informatici, il cyberbullismo e gli attacchi alla privacy sono alcuni degli altri mostri che derivano dai cambiamenti tecnologici». Il rispetto della privacy è abbinato alla libertà intellettuale:

Perfino in molti paesi democratici, le minacce gemelle di uno stato di sorveglianza imposto e di un assalto tecnologico alla privacy rendono la difesa della libertà intellettuale più difficile di quanto non fosse per le generazioni precedenti. Le leggi nazionali e locali sull'argomento sono, per alcuni versi, molto più libere oggi di quanto non lo fossero decenni addietro, ma i 'modelli' imposti dalle comunità, soprattutto in quelle più piccole, possono costituire un rischio per la libertà intellettuale.

Scrivere ancora:

Sembra spesso che ogni miglioramento tecnologico comporti inevitabilmente un costo o un peggioramento. Il progresso non può essere innocuo: il prezzo più evidente che paghiamo è l'erosione della privacy, reale e potenziale, causata dai grandi e complessi *database* e dalla loro facile accessibilità; queste banche dati sono il risultato di migliaia di transazioni commerciali, governative o senza scopo di lucro, incluse quelle tra biblioteche e utenti.

Gorman crede nel modello di una biblioteca fisica e tradizionale, nel senso di risultato di una lunga tradizione culturale, contro chi la vorrebbe interamente digitale. La biblioteca è definita «una struttura che seleziona, raccoglie e dà accesso a tutte le forme di conoscenza e d'informazione che siano importanti ai fini della sua missione e dei bisogni della comunità servita e che assiste e istruisce all'uso di queste risorse». Se si affermasero esclusivamente le biblioteche digitali, secondo Gorman, avremmo conseguenze devastanti sia per il mercato editoriale tradizionale, sia per i servizi di mediazione tra gli utenti e le raccolte. Si determinerebbe, soprattutto, una drastica rottura con una tradizione biblioteconomica secolare.

Le biblioteche, infatti, si sono sempre sviluppate e si sono arricchite accogliendo nelle loro raccolte i mezzi di trasmissione della conoscenza affermati nel tempo (dai manoscritti ai testi a stampa, dalla musica al materiale cartografico, alle registrazioni audio, alle pellicole cinematografiche, alle risorse digitali di qualsiasi tipo), operando ogni cambiamento ritenuto necessario per favorirne l'integrazione all'interno dei servizi complessivi per il lettore. La biblioteca interamente digitale richiederebbe, invece, la sostituzione di tutte le forme di comunicazione con risorse digitali, provocando una «demolizione» della biblioteca «tradizionale in senso letterale e figurato». La biblioteca digitale, sempre secondo Gorman, mette in crisi il concetto di biblioteca come luogo fisico. Molto tempo fa «l'idea di biblioteca (l'insieme di raccolte, personale, servizi e programmi) e il luogo chiamato biblioteca (una o più stanze, uno o più edifici) coincidevano». Oggi questo spazio fisico continua a rivestire grande importanza e «la biblioteca, in quanto edificio e in quanto raccolta è sempre stata uno dei fulcri della comunità». Tali strutture hanno sempre incarnato l'idea di apprendimento, di cultura e di valori secolari, testimonianza del benessere della comunità e del crescente bisogno di frequentarli. Le persone vi si recano – oltre che per soddisfare le proprie esigenze conoscitive (individualmente o con la guida del bibliotecario) – per il bisogno di contatto umano. Gorman non demonizza le tecnologie in quanto tali; difatti esse dovrebbero incrementare il ruolo della biblioteca come spazio fisico favorendo l'affermazione di una struttura integrata «che conserva il meglio del passato e del presente dell'interazione umana con la conoscenza registrata in tutte le sue forme»; la tecnologia dovrebbe «facilitare tale interazione» in modo efficiente e saggio; purtroppo «la biblioteca in quanto

luogo e la tecnologia digitale viaggiano su tempi molto diversi: gli edifici vengono misurati e usati in multipli di decenni e le manifestazioni della tecnologia vengono misurate al più in anni». Quest'ultime sono soggette al ritmo dell'innovazione e agli «imperativi commerciali». La conclusione è pertanto spiacevole: la biblioteconomia e la tecnologia dell'informazione appartengono a mondi distinti, ciascuno con un proprio *ethos* e proprie tempistiche che rendono complessa una coesistenza alla pari.

La lettura

Accanto alle biblioteche interamente digitali vi sono altre novità professionali e tecnologiche contro cui si scaglia Gorman: gli ebook, Internet e le risorse elettroniche in generale. Pesanti sono i suoi giudizi su Google, Wikipedia, i metadati e RDA, *Resource Description and Access*, un evento considerato 'disgraziato'.

La lettura, secondo la sua opinione, ha subito profondi cambiamenti dall'introduzione di nuovi supporti e formati. L'autore lamenta che la lettura di testi complessi non faccia più parte della vita adulta. Il mondo online, infatti, con il quale abbiamo un'interazione quotidiana, è costituito da illustrazioni, testi sintetici e schematici, nonché da registrazioni sonore che fanno perdere l'abitudine a leggere, al gusto della lettura come attività culturale. La angosciosa previsione di Gorman è che «la lettura prolungata sarà un'occupazione a cui si dedicheranno sempre meno persone fino a scomparire del tutto». Per questa ragione diviene fondamentale il valore l'*Alfabetismo e apprendimento*, enunciato al capitolo IX, che implica la promozione della lettura consapevole e critica durante tutta la vita. Citando Peter Herman, ritiene che «la lettura di un ebook è un'esperienza diversa e inferiore rispetto alla lettura di un libro cartaceo, così come guardare un film sul televisore di casa differisce dal guardarlo in una sala cinematografica. Vi è un'enorme differenza tra lettura accademica e lettura estemporanea: studi recenti hanno dimostrato che gli ebook vanno "bene per John Grisham o *Cinquanta sfumature di grigio*"» mentre ostacolano «la lettura intensiva e l'apprendimento profondo». Gorman sostiene il suo amore verso il libro cartaceo poiché esso si è mostrato finora il miglior formato per la lettura e il mezzo più efficace per la diffusione e la conservazione della conoscenza registrata.

Relazioni tra Alex Byrne, Robert Darnton e Michael Gorman

L'opera di Gorman s'inserisce nel dibattito relativo al futuro delle biblioteche e della biblioteconomia. Interessante appare il confronto con Alex Byrne, australiano, già presidente IFLA e FAIFE, che il 7 marzo 2016, nella sua *Lectio Magistralis* tenuta all'Università di Firenze dal titolo "*Ma per seguir virtute e canoscenza*": *l'etica nella biblioteconomia e nella scienza*

dell'informazione, ha collocato la biblioteca nell'era della 'post-verità', in una zona etica di chiaro-scuro in cui la mezza-verità o la finzione coincidono con la disonestà. Byrne, come Gorman, sostiene che le biblioteche siano soggetti attivi di formazione di un pensiero autonomo e il bibliotecario sia una figura essenziale per favorire il libero accesso a ogni fonte d'informazione. Importante è conoscere il contesto nel quale la biblioteca si trova a operare: ciò che, infatti, può essere considerato accettabile in un determinato luogo o periodo può non esserlo in un altro, poiché l'interpretazione e la comprensione dei fatti sono soggette ad alterazioni e a condizionamenti. Anche Byrne affronta il problema del digitale senza, tuttavia, assumere i toni pessimisti e talora apocalittici che caratterizzano Gorman. Il bibliotecario australiano, infatti, ritiene che il ruolo delle biblioteche nel processo di mediazione e di trasmissione della conoscenza non sia concluso; anzi esse mostrano una stupefacente capacità di adattamento ai tempi sia per l'abilità ad accogliere ogni nuovo tipo di risorsa nelle proprie raccolte, sia creando strumenti sempre più efficienti per la ricerca da parte degli utenti. In quest'ottica si rafforza il ruolo del bibliotecario come guida alla selezione e all'accesso alle fonti, in un'epoca caratterizzata dalla sovrabbondanza di informazioni.

Robert Darnton è un altro studioso che ha affrontato temi cari a Gorman. Nella sua opera *Il futuro del libro* lo studioso e direttore delle biblioteche di Harvard ribadisce l'importanza della biblioteca 'convenzionale' in un'epoca caratterizzata dall'affermazione esasperata delle tecnologie, dai processi di digitalizzazione e dalla biblioteca digitale. Parlando di digitalizzazione egli fa riferimento a Google Books Search, progetto che vorrebbe rendere disponibile a tutti il sapere tramite il web, con la digitalizzazione delle raccolte di alcune tra le più importanti biblioteche del mondo, quali la Public Library di New York, la Bodleian Library di Oxford, le biblioteche delle università di Harvard, del Michigan, di Stanford. Un'iniziativa di vasta portata che, però, secondo Darnton non renderà mai obsolete le biblioteche tradizionali, che, anzi, diventeranno più importanti. Infatti, è impossibile che Google sia in grado di mettere online tutti i libri che sono stati stampati; inoltre deve costantemente far fronte a una serie di problematiche, tra le quali il continuo scontro tra autori ed editori per il rispetto dei diritti di copyright. La digitalizzazione, semmai, dovrebbe essere un mezzo per favorire la democratizzazione del sapere e la sua maggiore diffusione. Occorre, però, fare attenzione nel momento in cui progetti di questo tipo vengono condotti da colossi come Google mossi da interessi di tipo commerciale e che hanno il potere di esercitare il monopolio sull'informazione. Darnton esalta i vantaggi che potrebbero derivare dalla perfetta integrazione delle biblioteche tradizionali con la biblioteca digitale, ma appare favorevole, rispetto all'avversione di Gorman, all'introduzione di innovazioni come gli ebook, di cui esalta le potenzialità. Nel 1997 egli arrivò addirittura a coinvolgere l'American Historical Association (AHA) in un progetto volto a promuovere un nuovo tipo di monografia: la rielaborazione delle tesi di dottorato in forma di libro elettronico per la

pubblicazione online. Ciò allo scopo di controllare i costi delle case editrici universitarie, le cui redazioni traboccano di manoscritti, che riescono a pubblicare in numero limitato, pur in presenza di opere rilevanti. Per risolvere la questione Darnton diede avvio al progetto Gutenberg, il cui scopo era testare un modello di pubblicazione di opere di 'cultura' tramite Internet, senza che la nuova forma di presentazione del testo su schermo svalutasse la lettura rispetto a quella su supporto cartaceo.

Un manifesto della biblioteca

Gorman propone considerazioni che talvolta possono sembrare ovvie e scontate; invece, se lette attentamente, testimoniano una cultura profonda, di carattere britannico sempre sul confine tra ironia e buon senso. L'autore, infatti, gioca spesso di rimessa e deride tutto ciò che considera fugace, frutto della moda o della convenzione del momento, privo di un solido background, di una tradizione culturale e biblioteconomica; Michael è ben consapevole che la tradizione deve rinnovarsi nell'alleanza con tutte le istituzioni della memoria registrata: «l'insieme delle istituzioni culturali dovrebbe fare propria la necessità di garantire la sopravvivenza della conoscenza registrata e le testimonianze del passato che costituiscono il nostro patrimonio culturale. [...] È in gioco nientemeno che il futuro dell'intera civiltà basata sull'apprendimento» e ancor più la nostra identità come esseri umani.

I nostri valori rivisti è un'assiologia della biblioteca e, ancor più, una difesa del valore (al singolare) della biblioteca. Non è un'opera filosofica; è Gorman stesso a escluderlo già nel primo capitolo. Scrive, infatti: «Definire i valori, concordare su e agire in base a essi ha un'utilità pratica maggiore che occuparsi di tematiche astratte che appartengono agli ambiti della filosofia, della teologia o dell'estetica». Un'impostazione che consente all'autore di non dimostrare le sue tesi. L'opera assume, quindi, la fisionomia di un *manifesto*, di enunciati validi di per sé. È l'approccio pragmatico che Gorman ritiene appartenga ai bibliotecari (forse più a quelli americani che a quelli europei?), i quali preferiscono la pratica alla teoria, l'esperienza alla filosofia. Nel (nuovo) capitolo tredicesimo, intitolato *Il bene superiore*, l'impianto pragmatico è evidente più che altrove, in assenza di ogni riferimento filosofico.

Gorman ha le idee chiare e il volume, da leggere tutto d'un fiato o da leggere lentamente meditando ogni singola affermazione, è un trattato sull'*advocacy* della biblioteca e dei bibliotecari, su un servizio e su una professione che si evolvono continuamente per ribadire e consolidare la propria funzione e il proprio ruolo nel contesto sociale e culturale in cui operano. *Library is a growing organism*, è un organismo che cresce perché è vivo e sempre diverso da sé pur rimanendo se stesso nella sostanza, un organismo che si modella sulle sempre nuove proposte dell'universo bibliografico e tecnologico e sulle nuove e sempre più diversificate esigenze

dei lettori. Di conseguenza, si può aggiungere: *Librarian is a growing job*, è una professione che cresce nella misura in cui sa confrontarsi con le novità del contesto sociale, culturale e tecnologico trovando sempre risposte originali e rigorose che, innestandosi nella propria lunga, ricca e variegata tradizione, la migliorano continuamente. La biblioteconomia, infatti, è sempre in trasformazione, come dichiara il sottotitolo del volume.

Ringrazio Elisabetta Bacchereti, Carlo Ghilli, Gianfranco Crupi, Giuliano Genetasio e Laura Manzoni per i loro suggerimenti.

NOTA DEL TRADUTTORE

Giuliano Genetasio

Biblioteca Nazionale Centrale di Roma

La traduzione di una seconda edizione di un'opera può apparire un lavoro piuttosto semplice, soprattutto quando la traduzione della prima è – come in questo caso – di buona qualità. Le cose non stanno così, per una serie di ragioni. In primo luogo perché il testo originale è cambiato notevolmente dopo quindici anni: compare un capitolo nuovo, il tredicesimo; la prefazione e il primo capitolo sono stati completamente riscritti; gli altri capitoli presentano a volte piccole modifiche (migliorie stilistiche, aggiornamenti terminologici, frasi nuove), a volte cambiamenti più profondi, fino ad arrivare a interi paragrafi integralmente modificati. Nuovo è il titolo, diventato *Our enduring values, revisited. Librarianship in an ever-changing world*. Ho reso inizialmente quest'ultima formulazione con «la biblioteconomia in continuo cambiamento» per poi preferire «la biblioteconomia in un mondo in trasformazione». Il testo della seconda edizione presenta numerose novità terminologiche: «risorse bibliografiche» sostituisce, in alcuni punti, «documenti» (originale: *materials*); «database» sostituisce talora «catalogo»; «digitalizzazione» sostituisce «automazione» e simili; «digitale» e «online» sostituiscono generalmente «elettronico»; «interamente digitale» (originale: *all-digital*) e «online» sostituiscono «virtuale».

Rispetto alla traduzione della prima edizione – sempre fedele allo spirito del testo, non necessariamente alla lettera – ho optato per una traduzione maggiormente letterale. Diversa è stata, inoltre, la resa di alcuni termini, soprattutto di quelli tecnici. Un caso su tutti: per *literacy* ho preferito «alfabetismo» o, a seconda dei casi, «alfabetizzazione», piuttosto che «istruzione»; per *information literacy* ho preferito «competenza informativa». In altri casi, invece, ho preferito lasciare in inglese alcuni termini perché entrati nell'uso dell'italiano biblioteconomico, come *advocacy* e *authority control*; ho preferito impiegare talvolta una diversa grafia (per esempio, «online» in luogo di 'on line'). Viceversa, altrove ho preferito tradurre termini precedentemente lasciati in originale, come «reference in presenza» (per *service encounter*), «istruzione bibliografica» e «istruzione bibliotecaria» (per, rispettivamente, *bibliographic instruction* e *library instruction*), *sustained reading* con «lettura continua», perché ritenuti traducibili in modo soddisfacente. In altri casi, ancora, la resa in italiano è stata diversa perché termini precedentemente poco utilizzati sono entrati nell'uso (per esempio, *digital divide*, tradotto con «spaccatura digitale» e ora con il più

familiare «divario digitale»). Rispetto a questa generale fedeltà alla lettera del testo vi sono, però, alcune eccezioni, due tra le più significative: «razionalità», anziché «razionalismo», traduce il termine *rationalism*. Un'altra eccezione è costituita dalle espressioni *human record* e *human knowledge*, formulazioni nuove che ho preferito rendere entrambe con «conoscenza registrata», sulla base della definizione che ne viene data nel primo capitolo.

A tutto questo si aggiunga la difficoltà intrinseca di tradurre il linguaggio di Michael Gorman, ricco di esempi ed espressioni legate al contesto statunitense e difficili da rendere in italiano (si vedano, per esempio, i riferimenti a Kim Kardashian e Adam Sandler), quando non veri e propri conii, come il sottotitolo della *Prefazione*, *The world turned right side up*; dopo essermi consultato con l'autore, ho deciso di renderlo con *Il mondo completamente alla rovescia*; un altro esempio è *McNealy World*, intraducibile.

L'indice è stato completamente riscritto: lemmi in più si sono resi necessari a causa della diversa sequenza, in italiano, delle parole all'interno dei sintagmi; viceversa, un certo numero di voci dell'originale inglese sono divenute superflue. La permutazione di parte dei termini significativi all'interno dei lemmi esistenti ha portato alla creazione di diversi lemmi nuovi. Il principio della multiformità, limitato nell'Indice originale al caso delle sole sigle, è stato esteso a tutti i lemmi, che rimandano adesso direttamente alle pagine, senza più rinvii ad altre voci.

Si segnala, infine, che per i siti web citati nelle note si è scelto di lasciare la data di consultazione dichiarata da Michael Gorman.

MICHAEL GORMAN

I NOSTRI VALORI, RIVISTI

PREFAZIONE DELL'AUTORE

IL MONDO COMPLETAMENTE ALLA ROVESCIA?

Non manca chi profetizza la 'morte delle biblioteche': alcuni lo fanno con gioia, altri con tristezza, altri ancora solo rosi dalla frenesia tecnologica e dall'economia liberista. Uno di questi è Tim Worstall che su *Forbes*, la rivista degli avidi per eccellenza, ha suggerito di chiudere le biblioteche pubbliche; esse sarebbero sostituite da abbonamenti gratuiti a *Kindle Unlimited*, un prodotto di Amazon.com che dà accesso a più di seicentomila testi elettronici¹. Una persona più seria, Mark Miodownik, scienziato dei materiali e radio annunciatore inglese, ha affermato in un'intervista trasmessa dal BBC World Service che gli hackerspace (laboratori collettivi noti anche come 'makerspace') sono «più importanti delle biblioteche pubbliche» e che le città dovrebbero trasformare le proprie biblioteche pubbliche in hackerspace²; ha sostenuto che tutti avrebbero «accesso a più libri di quanti potrebbero mai desiderare» avendo facoltà di scaricarli e leggerli sui propri smartphone a casa propria in qualsiasi momento; ha proseguito affermando che esiste l'accesso universale all'*informazione*, ma non le capacità, gli strumenti e le basi necessari a realizzare oggetti utili alla trasformazione dei cittadini da consumatori a creatori e della società da una basata sulla cultura dello spreco e delle discariche a una basata sulla cultura del riciclo e della conservazione. *I nostri valori* è stato scritto alla fine degli anni Novanta e pubblicato dall'ALA nel 2000, ultimo anno del ventesimo secolo e del secondo millennio dell'era cristiana. Nel corso della metà del decennio successivo, il mondo ha subito la barbarie dell'11 settembre 2001, le morti di milioni di persone in guerre e altri conflitti – molti dei quali condotti per il controllo di paesi rabberciati che sono il frutto avvelenato del colonialismo e dell'imperialismo, il crollo quasi totale dell'architettura finanziaria del Secondo Dopoguerra e la Grande recessione causata dalla cupidigia di alcuni, il continuo attacco ai servizi pubblici – tra cui quelli delle biblioteche – sulla scorta di fattori ideologici ed

¹ Tim Worstall, *Close the libraries and buy everyone an Amazon Kindle unlimited subscription*, «Forbes.com», <www.forbes.com/sites/timworstall/2014/07/18/close-the-libraries-and-buy-everyone-an-amazon-kindle-unlimited-subscription/July14>, 2014 (consultato il 21 agosto 2014).

² Programma radiofonico *The life scientific* dell'11 marzo 2014.

economici, lo sviluppo economico della Cina, governata da comunisti che comprendono il capitalismo molto meglio dei capitalisti dell'Occidente, le molteplici e incombenti sfide ambientali dei cambiamenti climatici causati dall'uomo, la promessa della Primavera araba e la sua repressione, nonché una quantità di altri sconvolgenti avvenimenti e tendenze della società a livello nazionale e globale. Da quando ho scritto quel libro, siamo stati arricchiti (o no?) dall'iPod e da iTunes (2001), Facebook (2004), YouTube (2005), Twitter (2006), dall'adozione di massa degli smartphone e dello streaming (2003), da dispositivi per lo scaricamento e la lettura di ebook, come Kindle (Amazon, 2007) e Nook (Barnes & Noble, 2009), dall'enorme portata economica di Google – l'azienda-pubblicitaria-con-un-motore-di-ricerca – la quale è divenuta talmente importante che il termine 'googlare' è diventato sinonimo quasi universale di 'usare un motore di ricerca', Wikipedia (2001) e tutti i vari social media, crowdsourcing, 'saggezza delle folle' efficacemente riassunti nella formula di 'maoismo digitale' da Jaron Lanier³, un'enorme e redditizia industria videoludica, televisori digitali giganti a schermo piatto come quelli presagiti da Ray Bradbury (e dai Pronipoti) decenni prima, stampanti 3D (disponibili dal 2010 in versioni relativamente economiche) – tutti con relative varianti e molte altre novità digitali grandi e piccole che si sommano a un complesso mondo di possibilità infinite di «infotainment», di sfruttamento commerciale su vasta scala e – mettendo il caso che i risultati siano positivi – creazione di 'comunità' gigantesche e sempre connesse e di nuove dimensioni d'istruzione e creatività. Le biblioteche non sono isole e, tanto esse quanto la pratica della biblioteconomia, sono state scosse, colpite e rimescolate da tutti questi cambiamenti sociali, economici e tecnologici. Sono pochissime le biblioteche che possono affermare di stare meglio di quanto non stessero prima della Grande recessione di otto anni fa e molte – se non la maggior parte – vi diranno che stanno peggio. Tra i nostri colleghi tanti hanno perso il lavoro, tanti altri hanno dovuto accettare lavori con stipendi sensibilmente inferiori al loro valore e molti laureati in biblioteconomia non trovano un'occupazione o hanno dovuto accettare un part time o si sono dovuti trasferire lontano dal luogo in cui avrebbero desiderato costruire la propria vita. Per la prima volta nei miei cinquanta e più anni di vita professionale, ho esitato quando mi è stato chiesto se consiglierei a qualcuno di iscriversi a un master in biblioteconomia. Tutto ciò in un momento in cui le biblioteche pubbliche sono sempre più l'unico tentativo serio da parte della società di colmare il divario digitale che minaccia di precludere i vantaggi delle nuove tecnologie ai meno abbienti, alle popolazioni rurali, agli eserciti di disoccupati e a tutti gli altri con il naso appiccicato alle finestre dei saloni scintillanti delle élite digitali; tutto

³ Jaron Lanier, *Editing digital Maoism: the hazards of the new online collectivism*, «Edge: the third culture», May 29, 2006, <<http://edge.org/conversation/digital-maoism-the-hazards-of-the-new-online-collectivism>>.

ciò in un momento in cui le biblioteche accademiche fanno uno sforzo senza precedenti per cercare di fare di più con bilanci risicati, situazione aggravata dalla pressione delle direzioni e dei reparti informatici ossessionati da strumenti nuovi e luccicanti e privi di ogni consapevolezza dei fini a cui applicare quei mezzi digitali; tutto ciò in un momento in cui i tagli selvaggi alla spesa pubblica e nelle aziende hanno diminuito o abolito molte biblioteche speciali. È andata così, ma le biblioteche continuano a combattere come barche controcorrente, proseguendo a svolgere un buon lavoro e a servire i singoli e le comunità. Nella prefazione a *I nostri valori*, scrissi delle truppe britanniche e tedesche in ritirata dopo la capitolazione di Cornwallis a Yorktown, in Virginia, nell'ottobre del 1781: allora suonavano una vecchia marcia inglese dal titolo *Il mondo alla rovescia*. Quindici anni dopo, mi chiedo se anche il mondo delle biblioteche si sia rovesciato e se sia giunto per i bibliotecari il momento di battere in ritirata. Non lo credevo allora e non lo credo adesso: l'idea che la rivoluzione digitale abbia reso inutili le biblioteche, che non possiamo più permetterci le biblioteche, o che non ci sia più necessità delle biblioteche sembrano, nella migliore delle ipotesi, basate sull'ignoranza e sul rifiuto informato della realtà e, nella peggiore, il trionfo malefico dell'ignoranza, del materialismo e del filisteismo. Credo che i bibliotecari abbiano il dovere, ora più che mai, di predisporre obiezioni convincenti a quegli argomenti e di rivisitare i valori che informano la nostra professione: è per questa ragione che ho deciso di rivisitare e aggiornare un libro degli ultimi anni del ventesimo secolo. La grandezza del compito che ci attende si individua nelle osservazioni di Miodownik, stimato e influente studioso già citato nel primo paragrafo di questa prefazione, che non è né un ignorante né un vandalo; al contrario: è un sostenitore di un illuminato abbandono del consumismo e dello spreco a favore di uno sforzo comune per ripristinare la dignità del lavoro che sarebbe stata familiare e sarebbe stata accolta da personalità del calibro di William Morris⁴. Perché mai un uomo del genere dovrebbe chiedere che i suoi laboratori sostituiscano le biblioteche pubbliche? (Piuttosto che rimpiazzare, per esempio, negozi del tipo '99 cent', fornitori di prestiti ad alto interesse, centri scommesse, o una qualsiasi delle molte altre istituzioni che depremono i poveri?). La risposta più semplice è che Miodownik si sia bevuto una serie di leggende tecnologiche (che 'tutto' è disponibile, gratuitamente e liberamente su Internet, che 'tutti' possono trovare ciò che vogliono con facilità, che 'tutti' sono dotati della capacità critica necessaria per utilizzare efficacemente qualsiasi cosa) e che, come la maggior parte delle persone, anche altamente istruite, abbia solo un'idea sommaria delle biblioteche e del loro funzionamento, così

⁴ Si veda per esempio: William Morris, *The development of modern society*, «Commonwealth», vol. 6, no. 236-240 (1890) e Oscar Wilde, *The soul of man under socialism*, 1891, <<http://libcom.org/library/soul-of-man-under-socialism-oscar-wilde>> (consultato il 14 luglio 2014).

come del ruolo dei bibliotecari. La seguente disamina dei nostri valori professionali è volta a illuminare il presente e le probabili condizioni delle biblioteche in futuro, mentre cerchiamo di adattarci a un mondo che sembra rovesciarsi con una certa regolarità senza mai, tuttavia, trovarsi nel lato giusto.

CAPITOLO I

VALORI

Iniziamo con alcune definizioni:

- i *valori* sono credenze e ideali importanti, significativi, durevoli e condivisi dai membri di un gruppo; essi definiscono ciò che è buono o cattivo e ciò che è desiderabile o indesiderabile per quel gruppo, stanno alla base di pensieri, sentimenti, opinioni e politiche di quel gruppo e fungono da basi comuni di questi; in termini psicologici, i valori rappresentano il modo in cui i membri di un gruppo si definiscono sia all'interno del gruppo stesso sia della società più in generale;
- il *sistema di valori* è un insieme di credenze e ideali adottato o sviluppato all'interno di un gruppo in quanto sistema per guidare le azioni, i comportamenti e le preferenze in qualsiasi situazione;
- l'*etica* consiste nelle convinzioni morali di un gruppo o comunità (ciò che è buono e cattivo, giusto e sbagliato) e nella definizione dei doveri morali (fare o astenersi da certe azioni) che derivano da quelle convinzioni;
- i *principi* sono punti di partenza per un ragionamento o guide per il pensiero e l'azione.

Valori, etica, principi e moralità sono concetti correlati, che in parte si sovrappongono e intrecciano; sono termini dalla natura circolare perché la definizione di un termine implica spesso l'utilizzo di uno degli altri. Per esempio, il dizionario Webster, terza ed., definisce l'etica come la «disciplina che si occupa di ciò che è buono e cattivo o giusto e sbagliato e dei doveri morali [...] un insieme di valori»¹. Così come gran parte dell'umanità, non ho i requisiti per pronunciarmi sul tema della moralità né ho intenzione di farlo; questa riluttanza a occuparmi delle questioni morali è una delle ragioni per cui ora mi interessa più parlare di valori che di etica, principi o moralità. Secondo me, lo studio dei valori si concentra su ciò che è importante e desiderabile fare o evitare più che sulla moralità intrinseca o su altre astrazioni: definire i valori, concordare su e agire in base a essi ha un'utilità pratica maggiore che occuparsi di tematiche astratte che appartengono agli ambiti della filosofia, della teologia o dell'estetica.

¹ Webster's new international dictionary, 3rd ed.

Il mondo in generale

Le biblioteche, i servizi bibliotecari di ogni genere e la biblioteconomia fanno inestricabilmente parte del mondo e non possono essere decontestualizzati: sono parte, nel bene e nel male, delle società che servono, delle comunità in cui vivono, dei paesi in cui esistono e del mondo in generale. Benché le biblioteche abbiano subito drastici mutamenti (in particolare quanto alla tecnologia) negli ultimi decenni, tali mutamenti devono essere visti come conseguenze di trasformazioni più ampie della società, della politica, del modo di vivere e di ogni altro aspetto della vita umana. Nel 1999 avevo elencato le tendenze e i cambiamenti più incisivi del precedente quarto di secolo; l'elenco seguente e aggiornato contiene molti tra quei cambiamenti, segnalati in corsivo:

- la globalizzazione del commercio;
- la conseguente fuga della produzione verso paesi in via di sviluppo a basso reddito;
- il passaggio, nel mondo sviluppato, da economie basate sull'industria a economie basate sui servizi;
- l'ascesa economica, politica e militare della Cina;
- la *realizzazione di un'economia mondiale interdependente*;
- la crescita esplosiva dei social media;
- la centralità economica del web;
- l'ascesa del terrorismo globale;
- il drastico aumento dei crimini informatici;
- la 'Guerra al terrore' e le successive guerre che ne sono derivate;
- la *trasformazione politica ed economica delle società dell'Europa dell'Est e dell'Asia, nel bene e nel male*;
- i progressi della medicina che hanno allungato la durata della vita e comportato l'invecchiamento della popolazione;
- il successo del movimento delle donne nei paesi sviluppati;
- l'avvento e il potere assoluto delle multinazionali dell'informatica;
- la metamorfosi dell'istruzione superiore;
- la 'fine della privacy';
- il collasso finanziario che ha portato alla Grande recessione del 2008;
- l'ascesa del fondamentalismo in tutto il mondo;
- l'impatto attuale e futuro dei cambiamenti climatici indotti dall'uomo;
- la Primavera Araba.

È significativo constatare quanti tra questi punti permangano o si siano sviluppati a partire dal 2000 (tra cui un certo numero di quelli segnalati in corsivo che costituiscono estensioni o riformulazioni dei punti originali elencati quindici anni addietro); è altrettanto ovvio che molti tra questi cambiamenti siano determinati – o perlomeno influenzati – dalle innovazioni tecnologiche e che molti tra di essi siano a loro volta correlati tra loro: la globalizzazione si basa sulle tecnologie della comunicazione; il passaggio dal settore produttivo al settore dei servizi a cui si assiste nel mondo

sviluppato, è trainato dalla tecnologia; i terroristi hanno siti web che si rivolgono a (e mirano ad attirare) aspiranti terroristi; i crimini informatici, il cyberbullismo e gli attacchi alla privacy sono alcuni degli altri mostri che derivano dai cambiamenti tecnologici. Viviamo ineluttabilmente in un mondo in cui i vantaggi e gli svantaggi della tecnologia pervadono le nostre vite: è importante mantenere il senso delle proporzioni e ricordarsi che crimine, bullismo, intrusioni nella privacy, terrorismo, multinazionali, crisi e boom economici, così come altre contraddizioni del capitalismo, comunicazioni internazionali e tutto il resto esistevano da molto prima che le reti telematiche fossero ancora un sogno. Il costante battibeccare sul *filtering* e sulle altre forme per impedire l'accesso sono più vicini alle nostre preoccupazioni e sono specifiche dell'ambiente online, ma il desiderio di censure religiose, politiche e morali ci ha accompagnato per secoli.

Perché i valori?

Quindici anni fa, scrissi che viviamo in un'epoca di transizione e risulta evidente che i tempi hanno continuato a cambiare da allora e non mostrano alcun segno di voler cessare di farlo. Conseguenza di questo continuo cambiamento è che cose e idee in passato certe, ora non lo sono più: persone ora di mezz'età sono in grado di ricordare l'epoca in cui i giornali a stampa, l'IBM, le Dodge, i dittatori sudamericani, le macchine fotografiche a pellicola, le grandi reti televisive, la scrittura corsiva, le videocassette, la solidità delle banche e le biblioteche pubbliche erano parti fondamentali e apparentemente immutabili della vita quotidiana. Ricordo ancora lo shock vissuto quando mio nipote, allora di sette anni, vedendo una boccetta di inchiostro blu sulla mia scrivania, vicino alla penna stilografica, mi chiese «cos'è quella roba blu?». Vista l'incertezza e l'indefinitezza che regna nella maggior parte della nostra vita e nel mondo delle biblioteche, è importante trovare almeno un piccolo numero di fondamenti autenticamente immutabili della nostra professione che possano costituire un quadro di riferimento condiviso e, mi auguro, un sentiero sul quale procedere con speranza e fiducia. Il genere umano intensifica la ricerca di senso quando è prospero, ricerca che si intensifica nelle società in cui le necessità fisiche basilari – il cibo, la casa, l'istruzione, l'assistenza sanitaria – sono ampiamente disponibili. La religione può anche essere l'oppio dei popoli, ma sembra offrire, sia pure in termini vaghi (spiritualità ecc.), non tanto una fuga dai rigori della vita per i soli ricchi, quanto piuttosto un miglioramento a quanti sono sufficientemente benestanti da giungere all'idea che le cose materiali non bastino e può anche costituire una consolazione per coloro che temono il cambiamento. Al di fuori e aldilà della religione, i singoli e i gruppi ricercano principi, etiche, valori e convinzioni forti: i risultati di questa ricerca non soltanto definiscono quei singoli e gruppi, conferendo significato alle loro vite, una volta vinta la lotta per la sopravvivenza, ma conferiscono loro gli strumenti per superare la pau-

ra del cambiamento o anche per prepararsi a cambiamenti futuri e sconosciuti. In biblioteca – un microcosmo all'interno del più ampio mondo – siamo sostenuti e persino rafforzati dalla tecnologia pur essendo al contempo ostacolati e minacciati da essa. Stiamo vivendo cambiamenti che molti di noi faticano a comprendere: un terreno fertile per imbonitori di tutti i generi – le conferenze bibliotecarie di questi tempi presentano un vasto panorama di ciarlatani pieni di formule per il successo e di tutto il restante armamentario di sciocchezze e vocaboli gergali. Abbiamo subito una serie di eventi economici disastrosi; siamo sbalottati e logorati da frasi fatte, richieste di nuovi servizi, ricerche spasmodiche dell'ultimo scintillante ritrovato tecnologico (che sostituisce l'altro ritrovato di cui solo sei mesi prima eravamo entusiasti) e, soprattutto, dalla nauseabonda, onnipresente e indescrivibile sensazione che la terra venga a mancarci sotto i piedi. Non ho la pretesa di affermare che una chiara comprensione dei valori essenziali e durevoli della nostra professione sia la panacea per tutti i mali, ma credo che essi offrano un fondamento su cui costruire una vita bibliotecaria produttiva e soddisfacente.

Quando i valori sono pericolosi

I valori sono, come ho detto, credenze e ideali fondamentali e durevoli che possono costituire la base per azioni positive e per rendere il lavoro più appagante; pensare e agire in base a valori, tuttavia, significa camminare sospesi su una corda intellettuale che si estende tra le vite rese tristi e insoddisfacenti dall'assenza di credenze e ideali, da un lato, e le vite di coloro che hanno assolutizzato i propri valori trasformandoli in fanatismo, dall'altro. Dobbiamo, a mio avviso, avere delle credenze e degli ideali, senza però mai cercare di imporli contro la volontà delle persone: vi è una grande differenza tra difendere i propri valori e obbligare gli altri a conformarsi a essi. Prendiamo, per esempio, la questione della libertà intellettuale – l'idea che ogni persona debba essere libera di leggere, scrivere e pensare ciò che vuole. I bibliotecari dovrebbero essere i difensori più ferrei di questo valore contro coloro che vogliono porre limiti alla lettura, all'espressione e al pensiero; ma che fare con persone che credono sinceramente – per ragioni politiche, religiose o d'altro tipo – che alcuni testi e alcune espressioni di pensiero debbano essere censurate? Difendendo la libertà intellettuale, stiamo forse imponendo le nostre credenze e soffocando le loro? No, perché nessun bibliotecario obbligherebbe qualcuno a leggere un testo che reputa offensivo; sono i censori che insistono a voler imporre i propri valori, non coloro che credono nella libertà intellettuale: la differenza sta proprio qui – il momento in cui le credenze diventano stantie è quello in cui esse vengono imposte agli altri, abitudine comune ai fondamentalisti d'ogni genere. I bibliotecari dovrebbero sempre cercare di aprire strade di pensiero e di ricerca e di resistere a coloro che vogliono chiuderle; in altri termini, i valori che aprono strade e ampliano la ricerca

dovrebbero sempre essere preferiti ai valori che cercano di chiudere strade e restringere la ricerca.

Le plus ça change ...

La maledizione cinese dei ‘tempi interessanti’ sembra essere sempre valida; la letteratura ci mostra che in tutte le epoche le persone hanno creduto di vivere in un periodo di cambiamenti senza precedenti. Oggi è ancora così, ma i cambiamenti ci appaiono più difficili perché, pur conoscendo i risultati di quelli avvenuti in passato, non abbiamo i mezzi per prevedere quanto sta accadendo o accadrà tra poco. Comunque si affronti il problema, il cambiamento è già in corso e non accenna a diminuire; questi cambiamenti si possono affrontare in due modi: uno passivo, ‘succeda quel che succeda’; l’altro fattivo, per quanto possibile, e favorevole al controllo del cambiamento. Questo non è certo un libro sulla programmazione, ce ne sono già a sufficienza: suo scopo è spingere a riflettere sui valori base del nostro lavoro come bibliotecari perché nessuna programmazione potrà mai essere efficace se mancano i presupposti intellettuali e filosofici; senza ciò, la programmazione diventa una sorta di Kabuki indecifrabile che intristisce l’anima. Gli esseri umani hanno bisogno di una base razionale per le proprie attività perché è proprio questa che eleva le attività umane dalla mera fatica e porta la vita a un livello più alto. Non voglio esaltare il lavoro opprimente o inutile, ma sottolineare il potere del servizio e degli altri valori che lo rendono più proficuo. Immagino che, in cuor nostro, tutti noi bibliotecari sappiamo che quanto facciamo è utile e che l’insieme delle nostre esperienze lavorative è maggiore della somma delle parti. Ciononostante, nella mia esperienza di più di cinquanta anni passati in biblioteca, esistono ora più che mai persone che mettono in dubbio quello che fanno – la base della nostra vita lavorativa. Due parole spiegano questo fenomeno: cambiamento e incertezza.

Valori e valore

Stiamo attraversando un’epoca di incertezza che coinvolge tutti gli aspetti della nostra vita. Alla ricchezza economica degli anni Novanta e della fine della Guerra Fredda è seguito il terribile decennio degli attacchi dell’11 settembre 2001, dei conflitti armati, della Guerra al terrore, degli inganni finanziari globali e delle bolle speculative che hanno messo in ginocchio l’intero sistema finanziario internazionale costruito dal Secondo Dopoguerra in poi, della successiva Grande recessione con le sue amare conseguenze (economiche, politiche e sociali), della sensazione di disagio che il governo sappia sul vostro conto più di quanto vi piacerebbe ma comunque meno di Google e Amazon e di altri mali troppo deprimenti per parlarne. Nonostante alcuni significativi miglioramenti sociali, desta poca meraviglia che in molti siano

stufi del cambiamento, che anelino a certezze e immaginarie età d'oro del passato e temano le novità a venire; un'incertezza che pervade anche la vita lavorativa. Da almeno trent'anni, la polemica sul futuro delle biblioteche e della biblioteconomia dilaga ed è difficile per chi lavora in biblioteca e per gli studenti di biblioteconomia pensare di affrontare la realtà dei tagli di bilancio e del 'fare di più con meno' e le irrealtà di fumose futurologie. Come dovremmo considerare le svariate predizioni, in particolare quelle che sostengono che le biblioteche sono superate e che la biblioteconomia è destinata a scomparire? In questi due decenni e più vi è stato un divario crescente tra teorici universitari non appartenenti al mondo bibliotecario, 'scienziati dell'informazione', docenti di biblioteconomia e persino dirigenti, da un lato, e bibliotecari e utenti delle biblioteche, dall'altro.

Una biblioteca?

Durante una discussione di *Morning edition* sulla National Public Radio risalente al 23 maggio 2014 e riguardante il 'diritto all'oblio' (l'idea malsana che le persone abbiano facoltà di cancellare da Internet immagini o altre informazioni che ora li imbarazzano), uno dei collaboratori ha paragonato il diritto all'oblio all'andare in una biblioteca e chiedere di mandare i libri al macero'. Qualunque cosa si pensi della praticità ed eticità di coloro che ripuliscono la propria storia digitale, l'analogia con la distruzione dei libri in biblioteca è imprecisa e fuorviante: essa è, purtroppo, la manifestazione di un equivoco diffuso sulla natura delle biblioteche. Ellyssa Kroski ha elencato '7 cose che i bibliotecari sono stanchi di sentire', che riassumono gli equivoci che ci farebbero sorridere di tristezza o piangere per la frustrazione. Ricordiamole:

- «Le persone vanno ancora in biblioteca ora che c'è Google?»
- «Quindi sei un volontario?» Solitamente seguito da: «Cosa? Serve un master per essere bibliotecario?!»
- «Ma la stampa non è morta?»
- «Sei un bibliotecario?! Wow!»
- «Dev'essere meraviglioso poter leggere tutto il giorno.»
- «Quindi il tuo compito è far stare zitte le persone per tutto il giorno?»
- «Beh, che ne pensi del futuro delle biblioteche? Io ho una teoria ...»²

(Il mio sorriso è ancora più triste perché ho sentito due o tre di queste cose già cinquant'anni fa).

Vorrei avere un dollaro per ogni volta che ho letto o sentito un commentatore paragonare Internet ad 'avere a portata di mano i contenuti di molte biblioteche'. Mettiamo da parte la sciocchezza dell'"a portata di mano"; è es-

² Ellyssa Kroski, *7 things librarians are tired of hearing*, August 2014, <<http://oedb.org/ilibrarian/7-things-librarians-tired-hearing/>> (consultato il 2 settembre 2014).

senziale ricordarci che una biblioteca non consiste solo nelle sue collezioni, per quanto importanti; tali collezioni sarebbero inutili senza le altre due componenti indispensabili: un personale preparato e con saldi valori e un'architettura bibliografica. Il personale crea e conserva le collezioni (fisiche e virtuali) nonché le rende utilizzabili tramite l'architettura bibliografica e offre aiuto e formazione per il loro uso; basta guardare come i bambini siano rovinati dalle troppe 'biblioteche' scolastiche senza nemmeno un bibliotecario per comprendere l'importanza di tutte e tre queste componenti – le collezioni, i bibliotecari, un sistema di organizzazione e recupero delle informazioni.

La conoscenza registrata

Attualmente, l'elemento più forte, quello che distingue in modo decisivo la nostra specie da altre specie strettamente correlate, pare essere il linguaggio simbolico. Gli uomini sono le sole creature capaci di comunicare usando un linguaggio simbolico: un sistema di simboli arbitrari collegabili tramite una grammatica formale per creare una varietà pressoché infinita di espressioni precise. Il linguaggio simbolico ha migliorato notevolmente la precisione della comunicazione umana e la gamma di idee che è possibile scambiarsi; esso ha reso possibile per la prima volta parlare di entità non immediatamente presenti, incluse esperienze ed eventi del passato e del futuro, così come entità la cui esistenza non è certa, quali anime, demoni e sogni. Il risultato di questo aumento improvviso nella precisione, efficienza e portata dei sistemi di comunicazione umana è stato che le persone sono state messe in grado di condividere gran parte di ciò che hanno imparato dagli altri; in questo modo, la conoscenza ha iniziato ad accumularsi più rapidamente di quanto potesse andare persa: invece di morire con ogni persona o generazione, le intuizioni dei singoli si sono potute conservare per le generazioni future. Di conseguenza, ciascuna generazione ha ereditato la conoscenza accumulata dalle precedenti generazioni e, man mano che questa riserva di conoscenza cresceva, le generazioni successive hanno potuto usarla per adattarsi al proprio ambiente in nuovi modi. A differenza di tutte le altre specie terrestri viventi, i cui comportamenti si modificano in modo significativo soltanto quando cambia la struttura genetica dell'intera specie, gli uomini possono modificare i propri comportamenti in modo significativo senza dover aspettare il cambiamento dei propri geni. Questo processo cumulativo di 'apprendimento collettivo' spiega la capacità eccezionale degli umani di adattarsi all'evoluzione di ambienti e circostanze; esso spiega anche il dinamismo tipico della storia umana: in essa la cultura ha sorpassato la selezione naturale come motore principale del cambiamento³.

³ David Christian, *This fleeting world: a short history of humanity*. Great Barrington, Mass.: Berkshire, 2008, p. 8.

Il processo di ‘apprendimento collettivo’, sopra descritto da David Christian, dipende dall’esistenza del linguaggio simbolico, il quale è a sua volta prerequisito necessario della conoscenza registrata. La conoscenza registrata è un vasto assemblaggio di creazioni testuali, visive e simboliche in tutte le lingue, provenienti da tutti i periodi storici e presenti in tutti i formati di comunicazione – dalle tavolette d’argilla ai codici binari del digitale. L’interazione con la conoscenza registrata è il modo in cui le idee e le opere letterarie si affermano nello spazio e nel tempo; il modo in cui veniamo a sapere ciò che antenati sconosciuti e persone di un passato remoto sapevano e pensavano; il modo in cui possiamo esercitare la nostra capacità di apprendere e creare nuova conoscenza, nuove idee e nuova letteratura per i nostri sconosciuti discendenti. Benché molte persone pensino ora che la tecnologia digitale abbia reso possibile una modalità del tutto nuova di apprendimento, esistono solo tre modi in cui gli esseri umani apprendono e la tecnologia digitale non è che l’ultima manifestazione del terzo e più recente tra questi tre modi. Gli uomini apprendono:

- dall’esperienza (interazione fisica col e osservazione del mondo) e lo hanno fatto fin da quando i primi uomini appresero che una certa bacca rossa può essere gustosa e salutare e un’altra può ucciderti;
- dalla comunicazione con altre persone che ne sanno di più (dialogo e ascolto) e lo hanno fatto sin da quando la prima anziana insegnò al primo gruppo di ominidi riuniti in una caverna;
- dall’interazione con la conoscenza registrata (registrazioni scritte, simboliche e visive) e lo hanno fatto sin dall’invenzione della scrittura molti millenni or sono.

Il terzo modo di imparare permette ai primi due di estendersi nello spazio e nel tempo – le registrazioni dell’esperienza e della conoscenza permettono a coloro che sono lontani nel tempo e nello spazio di apprendere dall’esperienza e dalla conoscenza di altri; la conoscenza registrata è essenziale per l’istruzione, la sua conservazione e ritrasmissione è cruciale per la cultura e la sua perpetuazione; facilitare l’apprendimento tramite un’interazione fruttuosa e ad ampio raggio con la conoscenza registrata è fondamentale e dovrebbe essere la missione definitiva di tutti i bibliotecari.

La conoscenza registrata e il patrimonio culturale

La conoscenza registrata (tutti i testi, le rappresentazioni simboliche e le immagini in qualsiasi formato raccolte nei millenni) è meglio compresa quando viene inserita nel più ampio contesto del patrimonio culturale. Nel 1972, la *Convenzione Unesco sul patrimonio culturale* ha definito quest’ultimo in termini di oggetti naturali o creati dall’uomo in forma tangibile.

Articolo 1

Ai fini della presente Convenzione sono considerati ‘patrimonio culturale’:

- i monumenti: opere architettoniche, plastiche o pittoriche monumentali, elementi o strutture di carattere archeologico, iscrizioni, grotte e gruppi di elementi di valore universale eccezionale dall’aspetto storico, artistico o scientifico; gli agglomerati: gruppi di costruzioni isolate o riunite che, per la loro architettura, unità o integrazione nel paesaggio hanno valore universale eccezionale dall’aspetto storico, artistico o scientifico;
- i siti: opere dell’uomo o opere coniugate dell’uomo e della natura, come anche le zone, compresi i siti archeologici, di valore universale eccezionale dall’aspetto storico ed estetico, etnologico o antropologico.

Articolo 2

Ai fini della presente Convenzione sono considerati ‘patrimonio naturale’:

- i monumenti naturali costituiti da formazioni fisiche e biologiche o da gruppi di tali formazioni di valore universale eccezionale dall’aspetto estetico o scientifico;
- le formazioni geologiche e fisiografiche e le zone strettamente delimitate costituenti l’habitat di specie animali e vegetali minacciate, di valore universale eccezionale dall’aspetto scientifico o conservativo;
- i siti naturali o le zone naturali strettamente delimitate di valore universale eccezionale dall’aspetto scientifico, conservativo o estetico naturale⁴.

Trentun anni dopo, l’Unesco ha ampliato la definizione estendendola al ‘patrimonio culturale intangibile’. La nuova *Convenzione* ha riconosciuto «la forte interdipendenza tra il patrimonio culturale intangibile e il patrimonio culturale e naturale tangibile»; essa definiva così il patrimonio culturale intangibile:

1. Per ‘patrimonio culturale immateriale’ s’intendono le prassi, le rappresentazioni, le espressioni, le conoscenze, il know-how – come pure gli strumenti, gli oggetti, i manufatti e gli spazi culturali associati agli stessi – che le comunità, i gruppi e in alcuni casi gli individui riconoscono in quanto parte del loro patrimonio culturale. Questo patrimonio culturale immateriale, trasmesso di generazione in generazione, è costantemente ricreato dalle comunità e dai gruppi in risposta al loro ambiente, alla loro interazione con la natura e alla loro storia e dà loro un senso d’identità e di continuità, promuovendo

⁴ Unesco, *Convention concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage*, Paris 1972, <http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=13055&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html> (consultato il 22 luglio 2014).

in tal modo il rispetto per la diversità culturale e la creatività umana. Ai fini della presente Convenzione, si terrà conto di tale patrimonio culturale immateriale unicamente nella misura in cui è compatibile con gli strumenti esistenti in materia di diritti umani e con le esigenze di rispetto reciproco fra comunità, gruppi e individui nonché di sviluppo sostenibile.

2. Il 'patrimonio culturale immateriale' come definito nel paragrafo 1 di cui sopra, si manifesta tra l'altro nei seguenti settori: a) tradizioni ed espressioni orali, ivi compreso il linguaggio, in quanto veicolo del patrimonio culturale immateriale; b) le arti dello spettacolo; c) le consuetudini sociali, gli eventi rituali e festivi; d) le cognizioni e le prassi relative alla natura e all'universo; e) l'artigianato tradizionale.

3. Per 'salvaguardia' s'intendono le misure volte a garantire la vitalità del patrimonio culturale immateriale, ivi compresa l'identificazione, la documentazione, la ricerca, la preservazione, la protezione, la promozione, la valorizzazione, la trasmissione, in particolare attraverso un'educazione formale e informale, come pure il ravvivamento dei vari aspetti di tale patrimonio culturale⁵.

Il patrimonio culturale intangibile include, dunque, tutti gli aspetti della cultura passibili di essere registrati ma che non possono essere toccati con mano e con i quali non è possibile interagire senza una mediazione, un 'veicolo culturale' (tali veicoli culturali sono denominati «Tesori umani» dalle Nazioni Unite e includono i tesori umani viventi – «persone che possiedono conoscenze e competenze di livello elevato necessarie per eseguire o ricreare elementi specifici del patrimonio culturale intangibile»)⁶. La centralità del patrimonio culturale intangibile viene così espressa dall'Unesco:

L'importanza del patrimonio culturale intangibile non consiste nella manifestazione culturale in sé, piuttosto nella ricchezza di conoscenze e competenze trasmesse attraverso di essa da una generazione all'altra; il valore sociale ed economico di questa trasmissione conoscitiva è rilevante per gruppi minoritari e non all'interno di uno stato, così come è importante tanto per gli stati in via di sviluppo quanto per quelli sviluppati⁷.

⁵ Unesco, *Convention for the safeguarding of intangible cultural heritage*, Paris, 2003, <www.unesco.org/culture/ich/index.php?lg=en&pg=00006> (consultato il 22 luglio 2014).

⁶ Unesco, *Encouraging transmission of ICH: Living Human Treasures*, <www.unesco.org/culture/ich/index.php?pg=00061&lg=EN> (consultato il 22 luglio 2014).

⁷ Unesco, *What is intangible cultural heritage?*, <www.unesco.org/culture/ich/index.php?lg=en&pg=00003> (consultato il 23 luglio 2014).

Un punto cruciale di queste definizioni di patrimonio culturale è che la sua conoscenza e conservazione dipende dalla sua registrazione, testuale o visiva. La gamma di tali registrazioni è pressoché infinita – può includere videoregistrazioni di spettacoli, registrazioni musicali, testi di ricette, dizionari di lingue in via di estinzione, registrazioni audio e video di tesori umani viventi, fotografie di costumi, edifici, artefatti ecc., registrazioni di ricerche antropologiche e sociologiche. Il punto essenziale di tutte le registrazioni e documentazioni è che, una volta realizzate, esse entrano a far parte della conoscenza registrata; come con tutta la conoscenza registrata, tali registrazioni dovranno essere organizzate perché siano accessibili, ampiamente disponibili e conservate per la posterità. Gli obiettivi delle convenzioni Unesco non possono essere raggiunti senza tale registrazione, organizzazione, disseminazione e conservazione: la conoscenza registrata e il patrimonio culturale dell'umanità, tangibile e non, sono cose sovrapposte e interdipendenti. Si può verificare facilmente questo processo quando si ha a che fare con il patrimonio intangibile, ma è così anche nel caso di monumenti ed edifici; per esempio, le fotografie antiche dei siti archeologici contribuiscono enormemente alla comprensione e trasmissione del valore culturale di tali siti. Mi permetto di sottolineare l'importanza della conoscenza registrata e la sua correlazione con la questione del patrimonio culturale perché mi pare che i bibliotecari, le biblioteche e gli archivi abbiano un ruolo preponderante nella sua diffusione e conservazione e della conoscenza registrata, che ne è parte. Ciò mi porta a credere che la biblioteconomia dev'essere vista più propriamente come parte di una comunità intellettuale e culturale incentrata sul patrimonio culturale, la quale include il lavoro d'archivio, la curatela artistica e museale e tutte le altre discipline che contribuiscono all'apprendimento, uso e conservazione delle registrazioni della cultura umana in tutte le sue espressioni.

Il culto dell'informazione

Da decenni ci si riferisce a singole parti della conoscenza registrata usando il termine 'informazione', nucleo a sua volta di formulazioni come 'scienza dell'informazione' e, naturalmente, 'tecnologia dell'informazione'. L'informazione di cui si parla è talmente onnicomprensiva da rasentare la vacuità: è stata applicata – in modo incoerente e del tutto inutile – a statistiche sulla coltivazione degli arachidi negli Stati Uniti, alla *Venere italica* di Canova, alla *Terra desolata* di T.S. Eliot, a un video di gatti e alla partitura della *Quinta sinfonia* di Beethoven. Se l'accezione canonica del termine 'informazione' riguarda solo la prima tra queste cose, e non le altre, che dobbiamo farne del culto dell'informazione? Credo che l'(ab)uso del termine 'informazione' punti a un problema che va ben oltre la semantica – la confusione di pensiero e il fatto che le biblioteche e i bibliotecari siano stati indotti ad accettare sistemi di valori

antitetici all'autentica missione della nostra professione. Permettetemi di fare chiarezza ripetendo tre definizioni già proposte vent'anni or sono in un libro scritto insieme a Walt Crawford⁸, e aggiungendone una quarta per definire il contenuto dei differenti tipi di risorsa che costituiscono la conoscenza registrata così come la troviamo nelle biblioteche:

- *Dati*: fatti e altri materiali grezzi che possono essere elaborati in informazioni utili.
- *Informazioni*: dati elaborati e resi utili.
- *Conoscenza*: informazione trasformata in significato e resa manifesta in materiali testuali, cartografici, visivi o audiovisivi.
- *Creazione estetica e di fantasia*: testi letterari, creazioni grafiche/visive/audiovisive e simili, in cui il valore estetico trascende quello pratico.

I primi tre punti sono, in ordine crescente, i primi passi della 'scala di apprendimento' di Mortimer Adler, la quale porta, sempre in modo crescente, alla comprensione e alla saggezza⁹; la quarta può o meno procedere da uno dei precedenti tre punti. Approfondiamo ulteriormente: i *dati* sulle temperature e gli altri fenomeni climatici possono essere aggregati e sintetizzati in informazioni che, se confrontate, suggeriscono l'esistenza di significativi cambiamenti climatici; queste e altre informazioni possono poi essere abbinata a istruzione ed esperienza per generare erudizione e quindi *conoscenza* registrata in forma di, per esempio, un testo accademico sui cambiamenti climatici causati dall'uomo. Si noti che il grado e l'intensità dell'intervento umano aumenta drasticamente nel passaggio dai dati (che possono essere raccolti con poco o nessun intervento da parte dell'uomo) all'informazione (che può in modo crescente essere generata per via elettronica tramite programmi creati dagli essere umani) alla conoscenza registrata (prodotto della mente umana); ciò che è vero per la conoscenza è vero anche per le creazioni estetiche e di fantasia. In tutte le chiacchiere che si fanno oggi e nell'accettazione acritica di espressioni come 'informazione', 'età dell'informazione', 'società postmoderne', persino nello slogan idiota «l'informazione vuole essere libera» possiamo notare crepe significative del pensiero moderno; questo scontro di cultura e valori è evidente nel contrasto tra:

- l'informazione mercificata da un lato, la conoscenza registrata e le creazioni estetiche e di fantasia dall'altro;
- la cultura del consumismo e dell'infotainment da un lato, la cultura dell'apprendimento e della riflessione dall'altro;
- il controllo mentale, la censura e il conformismo da un lato, la libertà di pensiero e di ricerca dall'altro;

⁸ Walt Crawford – Michael Gorman, *Future libraries*. Chicago: ALA, 1965, p. 5.

⁹ Mortimer Adler, *A guidebook to learning*. New York: Macmillan, 1986.

- la tecnologia dell'informazione e il taylorismo mossi dal guadagno da un lato, l'umanesimo, la creatività illimitata e la spiritualità dall'altro.

In molti sensi, un polo di questo divario della cultura e dei valori è dominato dal materialismo individualista, i cui fattori determinanti sono il possesso, l'accesso all'informazione e l'intrattenimento che garantiscono un'esistenza confortevole all'interno della società, la quale predica l'individualismo a prezzo del conformismo; l'altro polo, che è la sfera d'azione delle biblioteche, è guidato dall'autorealizzazione per mezzo dell'apprendimento – un autentico individualismo che, ancora una volta paradossalmente, si esprime spesso a servizio della società e nella fede in un bene superiore. L'insigne storico delle biblioteche e docente Wayne Wiegand ha sottolineato come il luogo comune secondo cui le biblioteche sarebbero parte del mondo dell'informazione non è che un'inversione della realtà; in particolare, il professor Wiegand sostiene l'importanza della biblioteca come istituzione e luogo fisico fondamentale per la promozione della cultura – soprattutto tramite la lettura – per l'interazione sociale e per la costruzione e scambio di capitale sociale¹⁰. La verità è piuttosto che l'informazione è una parte – e nemmeno quella più importante – del mondo delle biblioteche; inoltre, le biblioteche hanno e dovrebbero avere preoccupazioni molto più complesse e importanti che la memorizzazione e distribuzione dell'informazione. Una volta che questa idea della biblioteca e del suo ruolo è assimilata, potremo vedere come il lavoro e i servizi bibliotecari vadano al di là di ogni particolare tecnologia comunicativa benché la tecnologia sia chiaramente essenziale nel raggiungimento di alcuni tra gli obiettivi della biblioteca. Per dirla in modo semplice, le biblioteche sono interessate in primo luogo alle risorse che fanno parte della conoscenza registrata e solo in secondo luogo al mezzo tramite il quale i messaggi vengono trasmessi. Possiamo quindi notare come le biblioteche siano chiaramente parte del quadro più generale della storia dell'evoluzione e dell'apprendimento culturale dell'uomo, come anche del quadro delle istituzioni sociali che promuovono l'educazione, l'istruzione, l'unità sociale e le aspirazioni più nobili dell'umanità. Le biblioteche e i bibliotecari sbagliarono strada tra la fine degli anni Sessanta e la fine degli anni Ottanta: le conseguenze per le biblioteche, la formazione biblioteconomica e il futuro della biblioteconomia sono state profondamente nocive. La strada sbagliata è stata quella di abbracciare (e lasciarsi dominare da) due sistemi – la tecnologia dell'informazione e il taylorismo – in ultima analisi antitetici ai valori e alla missione della biblioteca: sono antitetici perché le cose che i loro proponenti e aderenti

¹⁰ Wayne Wiegand, *Out of sight out of mind: why don't we have any schools of library and reading studies?*, «Journal of education for library & information science», vol. 38, no. 4 (1997), p. 314-326; e Wayne Wiegand, *The library as place*, «North Carolina libraries», vol. 63, no. 3/4 (2005), p. 76-81 (online).

stimano – velocità, efficienza, profitto, informazione invece di conoscenza – *non* sono gli obiettivi *principali* delle biblioteche e dei bibliotecari più di quanto non lo siano di una vasta gamma di istituzioni culturali a cui le biblioteche dovrebbero riferirsi anche a livello di valori. C'è un'alternativa a questa strada sbagliata: vedere la tecnologia dell'informazione e il taylorismo per ciò che veramente sono – strumenti utili, se ridimensionati nel ruolo che loro spetta, a promuovere gli obiettivi delle biblioteche; tecnologia e *management* possono svolgere un ruolo utile, ma i rispettivi valori non dovrebbero mai costituire i principali fattori della biblioteconomia. Una parte significativa della letteratura biblioteconomica odierna si concentra sull'applicazione di varie funzioni e innovazioni tecnologiche ai servizi bibliotecari – social media (Facebook, Twitter ecc.), videogiochi, streaming, stampanti 3D; le discussioni e le informazioni sull'argomento abbondano: in questo contesto mi interessano soltanto in quanto incidono sull'uso e la successiva trasmissione della conoscenza registrata e, più precisamente, solo nella misura in cui migliorano i servizi bibliotecari. In altre parole: i servizi di reference a distanza tramite chat o messaggistica istantanea possono rappresentare un miglioramento nel servizio bibliotecario – l'utilizzo della conoscenza registrata – ma non incidono sul suo contenuto o sulla sua trasmissione. Inoltre, Twitter, Facebook, Instagram e i videogiochi potranno sì arricchire e vivacizzare le esistenze di molti (incluso un numero significativo tra bibliotecari e utenti della biblioteca), ma difficilmente aggiungeranno qualcosa al bagaglio conoscitivo necessario alla comprensione e alla saggezza. Ciò non vuol dire che le biblioteche sbaglino a fare uso dei social media, a incoraggiare i videogiochi, a installare le stampanti 3D o a coinvolgere le proprie comunità in ogni altro modo, tecnologico e non; ma soltanto che non dovrebbero confondere tali attività con il compito di facilitare l'interazione umana con la conoscenza registrata. Il nostro interesse principale è nel *contenuto*, non nei *mezzi* tramite cui trasmetterlo, e certamente non in modalità comunicative marginali rispetto alla conoscenza registrata.

L'importanza della lettura

Un importante elemento in questo contesto valoriale è la svalutazione della lettura e della cultura della stampa di cui essa fa parte. Benché quasi tutti concordino sull'importanza dell'alfabetizzazione dei bambini, il sottotesto di molte discussioni sulle tecnologie della comunicazione e sul futuro delle biblioteche è che la lettura continua di testi complessi non sia parte essenziale della vita adulta dell'«età dell'informazione». L'argomento della lettura continua solleva inevitabilmente la questione del miglior formato per la lettura e le dispute spesso assurde sulla maggiore utilità della lettura su carta o di quella su schermo. Un articolo dello «Scientific American» dà ragione alla stampa su carta, menzionando i suoi «vantaggi

unici»¹¹; nemmeno un altro scrittore ha dubbi – Peter Herman, professore di inglese all'Università statale di San Diego, il quale scrive:

In primo luogo, la lettura di un ebook è un'esperienza diversa e inferiore rispetto alla lettura di un libro cartaceo, così come *guardare un film sul televisore di casa differisce dal guardarlo in una sala cinematografica*. Vi è un'enorme differenza tra lettura accademica ed estemporanea; studi recenti dimostrano aldilà di ogni dubbio che benché gli ebook vadano perfettamente bene per l'ultimo libro di John Grisham o per *Cinquanta sfumature di grigio*, essi ostacolano attivamente la lettura intensiva e l'apprendimento profondo. Per esempio, uno studio del 2007 ha concluso che «la lettura su schermo può peggiorare la comprensione perché mentalmente più onerosa e fisicamente faticosa che la lettura su carta»; uno studio del 2005¹² scritto da un professore dell'Università statale di San José ha dimostrato che leggere online favorisce un tipo di lettura superficiale e ostacola un tipo di lettura approfondita o continua¹³.

Rimango attaccato al 'libro' solo perché esso è manifestamente il miglior formato tanto per la lettura continua quanto per l'autenticità e la conservazione della parte testuale della conoscenza registrata di natura accademica; se un altro formato si dimostrasse superiore in entrambi i casi, lo abbraccerei. Dopo tutto, è il testo stabile, autentico in quanto creato dal suo autore, a essere d'importanza fondamentale, non il relativo supporto: la mia dedizione al testo è assoluta, la mia dedizione al libro utilitaristica, relativa. Benché la conoscenza registrata includa molti documenti relativi all'arte o alla cultura in forma visiva o simbolica, il suo elemento chiave è la vasta riserva di testi accumulatisi a partire dall'introduzione della stampa nel mondo occidentale cinque secoli or sono. Il codice a stampa occidentale ('il libro') è importante non tanto per il suo valore intrinseco, quanto perché esso ha dimostrato di essere, almeno finora, il mezzo più efficace per la diffusione e la conservazione del contenuto testuale della conoscenza registrata. I testi sono da sempre stati registrati anche su altri formati (manoscritti su carta, pergamena o rotolo, incisi su papiri e foglie di palma, pietra o argilla, stampati su metallo, conservati come microforme o creati in forma digitale ecc.) ma nessuno di questi metodi regge il confronto con il libro a livello di diffusione e conservazione – in mo-

¹¹ Fabris Jabr, *Why the brain prefers paper*, «Scientific American», vol. 309, no. 5 (2013), p. 48-53.

¹² Ziming Liu, *Reading behavior in the digital environment: changes in reading behavior over the past ten years*, «Journal of documentation», vol. 61, no. 6 (2005), p. 700-712.

¹³ Peter C. Herman, *The hidden costs of ebooks at university libraries*, «Times of San Diego», 29 settembre 2014, <<http://timesofsandiego.com/opinion/2014/09/29/hidden-costs-ebooks-university-libraries/>> (consultato il 6 ottobre 2014).

do particolare per quanto riguarda testi lunghi e complessi. La longevità e la possibilità di ritrasmissione dei testi digitali restano problematiche e tutte da dimostrare, per una serie di motivi sociali, economici e tecnici. Nonostante la superiorità attuale del 'libro', va sottolineato che in ultima analisi sono i testi a essere importanti, non il supporto che li registra. In inglese, i fedeli dei grandi monoteismi vengono spesso chiamati 'gente del Libro', ma sarebbe più appropriato chiamarli 'gente del testo', poiché sono le parole a essere considerate sacre dai fedeli, piuttosto che le pagine in sé. L'esistenza di testi e, sempre più, di altre manifestazioni della conoscenza registrata, portò a una comunità di apprendimento che superò i confini nazionali già secoli prima della tanto decantata globalizzazione di fine ventesimo-inizio ventunesimo secolo; molto tempo prima che vivessimo all'ombra di aziende multinazionali e prive di scrupoli, molto tempo prima che le persone di tutto il mondo risentissero degli effetti positivi e negativi della moderna globalizzazione, vi era già una comunità globale di studiosi e studenti, uniti nella loro ricerca della verità e della saggezza attraverso la conoscenza registrata, a cui le grandi biblioteche del mondo offrivano accesso. Fine principale di quella comunità di apprendimento era la ricerca della verità, non la ristrettezza di entità nazionali o feudali: in più sensi, quella comunità è ancora tra noi – assistita, in molti casi, dalle innovazioni tecnologiche moderne, le quali, paradossalmente, sono viste come minacce alla cultura dell'apprendimento in cui è radicata quella comunità.

Le biblioteche e il più ampio contesto culturale

Le biblioteche e i bibliotecari dovrebbero stringere alleanze con le istituzioni e i professionisti che condividono i nostri valori e collaborare con loro in modi che permettano alle biblioteche e a tali istituzioni di fiorire e prosperare. I nostri valori non sono quelli della cultura materialistica, dell' 'informazione' e del suo culto tecnologico o delle nozioni di economicità abbracciate dai teorici del taylorismo. Credo fermamente che il nostro futuro risieda nella collaborazione con una vasta gamma di istituzioni culturali che si occupano di organizzare, conservare e trasmettere ai posteri la conoscenza registrata – quella vasta manifestazione del patrimonio culturale in tutte le sue molteplici forme registrate; le politiche e le procedure di tutti questi enti e istituzioni sono simili a quelle delle biblioteche in quanto anch'esse svolgono un ruolo:

- nel lavoro a stretto contatto con gli elementi della conoscenza registrata e del nostro comune patrimonio culturale;
- nella promozione dell'uso della conoscenza registrata, favorendo la cultura e l'istruzione, nonché la realizzazione di nuovi contributi alla conoscenza registrata;
- nella conservazione di tutti gli aspetti del patrimonio culturale e della ritrasmissione della conoscenza registrata.

Le istituzioni, gli enti e gruppi con cui le biblioteche dovrebbero allearsi e formare reti basate su comunità d'interesse sono le seguenti:

Archivi. Queste importanti istituzioni conservano testi manoscritti e a stampa, registrazioni sonore, pellicole e videoregistrazioni, fotografie, artefatti e realia. Possono riferirsi a eventi, persone, istituzioni, luoghi o a ogni altro tema e possono consistere di uno o più media e forme di materiale; in entrambi i casi, molte procedure e politiche archivistiche – benché possano differire nei dettagli da quelle delle biblioteche – sono basate sul medesimo approccio generale a questioni come la selezione, la catalogazione, l'accesso e la conservazione; di conseguenza, gli archivi sono un'area feconda per l'indirizzo da me proposto, in quanto già caratterizzati dalla cooperazione con le biblioteche.

Musei. I musei sono istituzioni «dedicate all'acquisizione, cura e messa in mostra di oggetti d'interesse o valore duraturo»¹⁴; tali 'oggetti' possono essere artificiali (artefatti di tutti i generi), documenti o naturali come pietre, gemme e fossili. Vi sono musei di carattere generale (a testimonianza della storia di intere civiltà), nazionale, regionale o locale; vi sono musei incentrati su un particolare argomento o persona. La principale sovrapposizione, in un senso pratico, tra biblioteche e musei è nelle rispettive raccolte di materiale testuale; più ampiamente, sia le biblioteche che i musei sono coinvolti nella selezione, catalogazione, accesso e conservazione dei documenti e degli oggetti che li riguardano e con l'interazione reciproca delle raccolte nell' esporre e conservare il patrimonio culturale dell'umanità.

Gallerie e istituti d'arte. Queste istituzioni sono, in un certo senso, musei specializzati che si concentrano su opere d'arte di tutte le epoche e culture (dipinti, stampe, sculture, ceramiche, etc., il cui significato primario è estetico piuttosto che conoscitivo). La sovrapposizione con musei, archivi e biblioteche nel più ampio contesto del patrimonio culturale appare ovvio. Ancora una volta, possiamo notare le comuni attività di selezione, catalogazione, accesso e conservazione, in questo caso applicate alle opere d'arte ma esistenti sullo stesso piano morale delle altre istituzioni culturali e sulla base dei medesimi stimoli e fini. La reciprocità delle attività per alleanze mirate alla conservazione della conoscenza registrata e al progresso delle questioni relative al patrimonio culturale si incentra ancora sulla selezione, la catalogazione, l'accesso e la conservazione – che abbiamo visto essere attività che riguardano tanto biblioteche e archivi quanto musei e gallerie d'arte; vi sono, tuttavia, altre istituzioni che possono avere un ruolo da svolgere, benché meno coinvolte direttamente.

Società scientifiche e istituti di ricerca. Nonostante queste associazioni e istituzioni non siano in primo luogo interessate alla raccolta di documenti e oggetti che comprendono o veicolano conoscenza e piacere estetico, esse sono interessate allo studio delle arti e delle scienze e, in molti casi, alla

¹⁴ Webster's new international dictionary, 3rded., si veda la seconda definizione di 'museo'.

creazione di nuova conoscenza che, se documentata, diviene parte della conoscenza registrata e del nostro comune patrimonio culturale; a causa di tali attività e interessi, questi gruppi costituiscono alleati naturali nella ricerca di un approccio unificato al patrimonio culturale, così come avviene con molti istituti di ricerca.

Gruppi musicali, teatrali, di ballo. Alcuni aspetti del patrimonio culturale si realizzano pienamente soltanto attraverso la rappresentazione – danza, musica, teatro ecc.; al fine di far parte della conoscenza registrata, tali rappresentazioni ed esecuzioni devono essere registrate in qualche maniera, ma la rappresentazione resta una preconditione necessaria di tale registrazione e per questo motivo, i gruppi musicali e teatrali e le istituzioni che rendono possibile il loro lavoro costituiscono fattori importanti per il progresso del patrimonio culturale. Gruppi del genere includono il teatro d'opera, le compagnie di danza, le orchestre, i gruppi musicali, gli auditorium e le relative associazioni. Ripeto che, nel rifiutare il predominio dei valori della tecnologia dell'informazione e del taylorismo, non sto sostenendo che le biblioteche e le reti di istituzioni culturali di cui auspico che esse facciano parte debbano astenersi dall'usufruire della tecnologia dell'informazione come strumento e della digitalizzazione come strategia, né sto proponendo di respingere le buone pratiche di gestione – fin quando esse vengano considerate e impiegate in un contesto di tipo umanistico e in una cultura dell'apprendimento; quello che sto dicendo è che l'insieme delle istituzioni culturali dovrebbe fare propria la necessità di garantire la sopravvivenza della conoscenza registrata e le testimonianze del passato che costituiscono il nostro patrimonio culturale. Propongo reti e accordi bilaterali e multilaterali tra le biblioteche e le suddette istituzioni culturali, incluse l'elaborazione e l'adozione di standard, politiche e procedure condivise; tali reti e accordi dovrebbero essere volti a mettere in comune le risorse e a sfruttare energie e competenze per raggiungere obiettivi comuni, specialmente quello, primario, dell'organizzazione, conservazione e ritrasmissione della conoscenza registrata e del patrimonio culturale che essa incarna, a tutti i livelli: internazionale, nazionale, regionale (geograficamente e linguisticamente), provinciale e locale – è in gioco nientemeno che il futuro di un'intera civiltà basata sull'apprendimento. Le biblioteche hanno una scelta: possiamo continuare a restare introspettivi e a cadere nell'irrelevanza seguendo i concetti materialistici, meccanicistici e, in ultima analisi, banali di 'informazione' e taylorismo, oppure possiamo collaborare con le istituzioni culturali che sono nostre alleate per creare strutture espansive in cui la conoscenza e l'istruzione prosperino e la conservazione e ritrasmissione del patrimonio culturale siano garantite.

CAPITOLO II

STORIA E FILOSOFIA

Volete una filosofia onesta o con un pizzico d'inganno?
(William J. Richardson, SJ)

Sfiducia nella filosofia?

Dall'inizio della storia delle biblioteche, a partire dai Sumeri del terzo millennio a.C. fino alle biblioteche contemporanee e ai loro molteplici aspetti, la biblioteconomia è stata ritenuta una disciplina eminentemente pratica. Nel 1933 Pierce Butler scriveva:

Diversamente dai colleghi che operano in altri campi dell'attività sociale, i bibliotecari sono stranamente disinteressati agli aspetti teoretici della professione [...] sembrano rimanere saldi nella semplicità del loro pragmatismo; la banale razionalizzazione di ogni procedura sembra soddisfare i loro interessi intellettuali; al contrario, ogni tentativo di inserire i processi di razionalizzazione in una filosofia professionale viene considerato inutile, se non addirittura dannoso¹.

Butler nel libro faceva appello alla scientificità della biblioteconomia e, come spesso accade agli scrittori, enfatizzava l'aspetto opposto. Non è una coincidenza che molti protagonisti degli anni in cui viene fondata la moderna biblioteconomia siano stati persone pragmatiche e non teoriche: Melvil Dewey, nonostante tutti i presupposti filosofici della sua *Classificazione decimale* (Aristotele e tutti gli altri), era interessato principalmente alla collocazione dei libri sugli scaffali; l'intera carriera di Antonio Panizzi è stata caratterizzata da grandi conquiste e grande lavoro, il tipico uomo d'azione vittoriano che individua i problemi e li risolve. Ciononostante, e benché esista una letteratura di teoria biblioteconomica e siano esistiti importanti pensatori, in particolare Jesse Shera e S.R. Ranganathan, la maggior parte delle conquiste della biblioteconomia è il risultato di soluzioni e di approcci concreti ai problemi. Anche la catalogazione e la classificazione, l'ambito più intellettuale della biblioteconomia, se analizzate con attenzione, si dimostrano basate su teorie elaborate quasi sempre come conseguenza di un determinato evento o a

¹ Pierce Butler, *An introduction to library science*. Chicago: University of Chicago Press, 1933; Phoenix Books, 1961, p. XI.

causa della proliferazione di specifici casi bibliografici – Ranganathan e Seymour Lubetzky sono famose eccezioni a questa regola. Parliamo di una professione le cui pratiche e i cui metodi si sono evoluti per secoli senza riguardo per gli aspetti teorici, trascurando principi e valori, ma con notevole rispetto per ciò che è pratico, vantaggioso, utile; potremo dire di aver sviluppato una sorta di anti-filosofia della praticità, che apprezza ciò che funziona e rifiuta ciò che non va. Dobbiamo ricordare che lo stesso utilitarismo è una filosofia, la filosofia di chi pensa che la cosa migliore sia il più grande vantaggio per tutti: per esempio, costruire un catalogo che sia utilizzabile da molti utenti e che reperisca nella grande maggioranza dei casi il materiale attinente è utile; l'insegnamento dell'uso e dei servizi di una biblioteca, se rivolto a un gran numero di utenti e se comporta un miglioramento delle loro capacità, è utile; un aforisma moderno dice che l'ottimo è nemico del bene: anche questo è un approccio utilitaristico. A molti di noi, comunque, questa estrema concretezza lascia un vuoto, un senso di desiderio di fondamenti più ricchi di significato e di filosofia.

L'analisi acuta che H.M. Gallagher fa del fondamentale *La catalogazione in crisi*² del 1941 scritto da Andrew Osborn, autore che aveva studiato filosofia, distingue tra «pragmatismo» inteso nel senso comune e «pragmatismo americano» di William James, John Dewey e altri³; Dewey non solo comprende nel pragmatismo «ciò che funziona» ma anche il problema delle procedure e dei modi più efficaci per realizzarlo. Gallagher evidenzia come l'articolo di Osborn (il quale rivoluzionò completamente la catalogazione) fosse, non a caso, basato sulle caratteristiche del pragmatismo americano; ciò è significativo perché nell'approccio di Osborn la tensione alla praticità e quella alla filosofia sono unite insieme⁴.

Benché i bibliotecari preferiscano la praticità rispetto alla filosofia, esistono molti punti in comune tra bibliotecari e filosofi, come ricordato dal professore Abraham Kaplan:

Come la vostra professione, anche la nostra tratta, come dominio, l'intera conoscenza e cultura; niente ci è estraneo e dovremmo essere pronti, quando opportuno, a essere utili, qualunque sia la persona e la disciplina che abbiamo di fronte. Come voi, noi non possiamo occuparci della sostanza e del contenuto di questo universo infinito

² Per la traduzione italiana vedi: Andrew D. Osborn, *La catalogazione in crisi*, «Biblioteche oggi», vol. 19, n. 1, p. 44-51 [ndt].

³ H.M. Gallagher, *Dr. Osborn's 1941 'The crisis in cataloging': a shift in thought toward American pragmatism*, «Cataloging and classification quarterly», vol. 12, no. 3-4 (1991), p. 3-33.

⁴ Per ulteriori discussioni su *The crisis in cataloging*, si veda Michael Gorman, *1941: an analysis and appreciation of Andrew Osborn's 'The crisis in cataloging'*, «Serials librarian», vol. 6, no. 2-3 (1981-1982), p. 127-131.

di conoscenza, ma dobbiamo limitarci alla sua forma, alla struttura, all'ordine e alle interrelazioni tra le parti⁵.

Pragmatismo e idealismo

Jesse Shera richiama Pierce Butler quando asserisce che «I bibliotecari si sono raramente interrogati sulla filosofia connessa alla biblioteconomia»⁶, cerca, tuttavia, di delineare questa filosofia in una serie di articoli dai quali proviene la citazione; Shera ritiene che la professione bibliotecaria abbia radici in due grandi idee: il *servizio* e un nucleo di *teoria intellettuale*. Il servizio reso dai bibliotecari è realizzato, con le sue parole, «a beneficio dell'umanità e con un alto senso della missione e della dedizione»⁷. L'idea, così espressa, riprende un pensiero di Butler: «il bibliotecario è arrivato a concepire il proprio lavoro come un sacerdozio secolare il cui compito è amministrare un sacramento di comunione intellettuale alle anime degli individui»⁸; è un pensiero un po' pomposo per il gusto moderno ma rende in modo efficace la sensazione che nel lavoro che svolgiamo ci sia una componente intangibile e importante, idea che contrasta con la nostra concezione predominante, quella della praticità e dell'apprezzamento verso tutto ciò che funziona meglio. Archibald MacLeish, poeta e bibliotecario della Library of Congress, era della stessa opinione: parlando della «vera biblioteca» dice che «nelle cose esiste un mistero» e oltre accenna all'«affermazione, implicita nella biblioteca, dell'immanenza del significato delle cose»⁹.

Il conflitto tra pragmatismo e idealismo è inerente il nostro lavoro ed è sempre con noi che lo si voglia credere o meno. Lee Finks, in un breve, chiaro e importante articolo distingue tra il bisogno degli utenti e la necessità dei bibliotecari a soddisfare questo bisogno¹⁰: «Il nostro altruismo è una nobile necessità buona dal punto di vista morale e psicologico»; Finks ricorda che le biblioteche devono la loro esistenza al bisogno concreto della società ed è nostro dovere rispondere a questi bisogni, pena la scomparsa della professione. Se, tuttavia, il pragmatismo e l'altruismo o l'idealismo fossero solamente le facce della stessa medaglia, due impulsi e modi di pensare complementari, non in conflitto? Faremmo bene ad accettare

⁵ Abraham Kaplan, *The Age of the Symbol*, in *The intellectual foundations of library education*. Chicago: University of Chicago Press, 1965, p. 7-16.

⁶ J.H. Shera, *Sociological foundations of librarianship*. Bombay: Asia Publishing House, 1970, p. 29.

⁷ *Ibidem*.

⁸ Butler, *An introduction to library science*, cit., p. XIII.

⁹ Archibald Mac Leish, *The premise of meaning*, «American scholar», vol. 41 (1972), p. 357-362, tratto da un discorso tenuto per l'apertura della biblioteca della York University, Toronto.

¹⁰ Lee W. Finks, *Values without shame*, «American libraries», vol. 20, no. 4 (1989), p. 352-356.

entrambi questi impulsi e lasciare che l'idealismo permei il nostro pragmatismo ricordando che un idealista al quale manchi concretezza è tanto dannoso quanto un bibliotecario capace senza sogni e ideali.

Attraverso l'analisi di quattro grandi bibliotecari del ventesimo secolo, S.R. Ranganathan, Jesse Shera, Samuel Rothstein e Lee Finks, analizzerò il complesso dualismo di pragmatismo e idealismo nella moderna teoria biblioteconomica.

Le cinque leggi di Ranganathan

Shiyali Ramamrita Ranganathan (1892-1972) è comunemente ritenuto la figura più eminente della biblioteconomia del ventesimo secolo. Grazie ai suoi studi di matematica, apportò alla 'Library science' (formulazione infelice – uno dei suoi pochi errori) la fiducia nel metodo scientifico e l'esame razionale dei fenomeni sociali. Sebbene sia meglio conosciuto per il notevole contributo dato alla teoria della classificazione e del reperimento per soggetto, studiò tutti gli aspetti della biblioteconomia e, come risultato, formulò le famose cinque *Leggi della biblioteconomia*; in realtà, sarebbe più corretto chiamarli precetti piuttosto che leggi, ma sono basate su una formazione scientifica, sulla sua preparazione come bibliotecario (all'University College a Londra) e su un'analisi rigorosa e oggettiva. Esse sono:

- 1 *Books are for use* = I libri esistono per essere utilizzati.
- 2 *Every book its reader* = A ogni libro il suo lettore.
- 3 *Every reader his book* = A ogni lettore il suo libro.
- 4 *Save the time of the reader* = Risparmia il tempo del lettore.
- 5 *The library is a growing organism* = La biblioteca è un organismo in crescita¹¹.

Sebbene queste leggi si basino su presupposti scientifici e non filosofici, implicano un contesto di valori; a un'attenta analisi che superi le parole scritte più di settanta anni fa, se ne scorgono i valori sottostanti. La prima legge si basa sulla razionalità e sull'utilitarismo: le raccolte o sono utili o non servono a nulla. Usando la parola *books* come sinonimo per tutte le tipologie di risorsa bibliografica in qualsiasi formato, si deduce che le politiche di sviluppo delle collezioni devono essere basate sull'applicazione della *razionalità* e dell'*utilità*. L'approccio razionale è indispensabile per rispondere a domande concrete circa quali materiali siano utili – ora e in futuro – ai membri della comunità servita dalla biblioteca. La seconda e la terza legge sono espressioni sia della *democrazia* sia del *servizio*: è democratico, infatti, affermare che tutti gli utenti hanno diritto ad avere accesso al materiale di cui necessitano che, quindi, dev'essere scelto secondo i loro bisogni. In assenza di etica del servizio, sarebbe difficile, se

¹¹ S.R. Ranganathan, *The five laws of library science*. 2nd ed. Bombay; reprint. New York: Asia Publishing House, 1988.

non impossibile, per i lettori trovare i libri di cui abbiano bisogno; allo stesso modo sarebbe impossibile per i libri raggiungere i lettori ai quali siano destinati. Anche la quarta legge si basa sul servizio: la sua straordinaria modernità si evidenzia in ogni articolo o libro sull'argomento che, sia nel settore pubblico sia nel settore privato, sottolinea l'importanza del risparmio di tempo. Infine, anche la quinta legge è frutto della *razionalità* collegata alla *capacità di gestione*: le biblioteche infatti devono ben ponderare la crescita delle raccolte e dei servizi se vogliono esserne buone amministratrici in futuro.

Proporre leggi che definiscano un'intera professione con solo ventiquattro parole è audace, ma Ranganathan aveva una ferma fiducia nel proprio metodo scientifico; la possibilità di trovare ancora oggi, dopo decenni, un significato in quelle ventiquattro parole giustifica la sua audacia.

L'epistemologia sociale di Shera

Jesse Hauck Shera è ritornato spesso sulla definizione della biblioteconomia come «epistemologia sociale» discutendone in molti lavori¹². *L'epistemologia* è definita come: «Lo studio del metodo e dell'oggetto della conoscenza, con particolare riferimento ai suoi limiti e alla sua validità; in senso lato, teoria della conoscenza»¹³. L'idea di Shera era, quindi, di ampliare la biblioteconomia fino a comprendere tutto ciò che riguardasse la natura della conoscenza e i modi nei quali viene registrata, conservata, trasmessa all'interno della società. La sua ottica è così ampia e accademica da superare il pragmatismo che caratterizza i nostri metodi e le nostre politiche; Shera, sebbene sia famoso come 'uomo di libri', con questa concezione supera la particolarità dei supporti sui quali fissare e trasmettere la conoscenza. Egli ha concepito la sua epistemologia, «un insieme di conoscenza sulla conoscenza stessa», come qualcosa di utile per il singolo, ma che agisce verso il nostro obiettivo finale, il miglioramento dell'intera società¹⁴. Questo diventa necessariamente il valore fondamentale, base di tutto il nostro lavoro; gli elementi dell'epistemologia sociale secondo Shera sono:

- il problema di come gli esseri umani apprendono;
- il problema di come la società apprende e del modo nel quale la conoscenza di un singolo diventa parte di quella collettiva;
- la storia e la filosofia della conoscenza e la loro evoluzione nel tempo e nelle culture;

¹² Si veda per esempio, Jesse H. Shera, *Toward a theory of librarianship and information science*, nel suo *Knowing books and men: knowing computers too*. Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, 1973, p. 93-110.

¹³ *Webster's new international dictionary*, 3rd ed.

¹⁴ Shera, *Toward a theory of librarianship*, cit., p. 95-96.

- l'efficacia dei sistemi bibliotecari esistenti di rispondere ai bisogni di comunicazione degli individui e della società.

Questa lista è ben lungi dall'essere il programma di una scuola di biblioteconomia ed è, purtroppo, molto lontana dalle norme dell'American Library Association per l'accreditamento dei master in Scienze biblioteconomiche e dell'informazione¹⁵, ma non sarebbe possibile immaginare base migliore.

Gli studi di Shera si sono sempre rivolti ai problemi della comprensione, dell'apprendimento, del sapere, della trasmissione della conoscenza umana e del ruolo della biblioteca nel miglioramento della società. Egli credeva fermamente nel valore della lettura e dell'apprendimento e, sebbene non fosse contrario alla tecnologia in sé, era scettico sulle sue capacità di cambiamento; riguardo all'«esplosione informazionale» (sogno o incubo molto discusso negli anni Sessanta), citava, concorde, Archibald MacLeish:

Non abbiamo bisogno di altri 'messaggi' e tanto meno di 'messaggi' che ci dicono solamente che lo strumento che ce li comunica ha cambiato il mondo. Noi *sappiamo* che il mondo è cambiato ... Quello che non sappiamo è come esattamente sta cambiando, in che direzione e con quali conseguenze per noi¹⁶.

I valori che possiamo dedurre dall'epistemologia sociale di Shera sono il *sapere*, la *capacità di gestione*, l'*alfabetizzazione*, il *servizio* e il *bene della società*.

L'ethos di Rothstein

Nel 1967 Samuel Rothstein, direttore della Scuola di biblioteconomia presso la University of British Columbia, parlando alla conferenza annuale della Canadian Library Association criticò il *Code of ethics for librarians*, pubblicato dall'ALA, perché «generico e banale»¹⁷. Lo descrisse, con una magnifica espressione, come un insieme di «fatue esortazioni» e, superando le critiche specifiche, attaccò l'idea stessa di un codice etico che si rivolgesse, alla fine degli anni Sessanta, alle biblioteche. C'era bisogno, secondo lui, di una dichiarazione di principi costituita da tre parti:

¹⁵ *Standards for accreditation of master's programs in library & information studies* (2008), <www.ala.org/accreditedprograms/standards> (consultato il 16 luglio 2014). Mentre scrivo, queste norme sono sottoposte a revisione, ma i progetti di modifica mostrano pochi miglioramenti.

¹⁶ Archibald Mac Leish, *Champion of a cause*. Chicago: ALA, 1971, p. 246.

¹⁷ Samuel Rothstein, *In search of ourselves*, «Library journal», 15 (1968), p. 156-157; vedi anche *Code of ethics*, promulgato nel 1938 e ristampato in *American library annual*. New York: Bowker, 1958, p. 111-112.

- una definizione di valori, opinioni e obiettivi;
- una descrizione delle capacità pratiche e teoriche peculiari dei bibliotecari; e
- una lista di questioni e problemi specifici.

Il tentativo di Rothstein di definire i principi è interessante ancora oggi, come il richiamo ai valori, alle competenze e alle problematiche che definiscono la biblioteconomia. Rothstein elenca quattro valori:

- un particolare interessamento alla lettura;
- l'allargamento degli orizzonti e l'elevazione del gusto collettivo, tramite la selezione del materiale da acquisire;
- la libertà intellettuale; e
- l'aiuto nella ricerca dell'informazione.

Il tempo, gli avanzamenti e le spoliazioni della tecnologia hanno fatto passare di moda questi valori? Prima di rispondere vorrei rimarcare che l'analisi dei bisogni degli utenti di quegli anni mostra una grande somiglianza, sia stilistica sia sostanziale, alle opinioni odierne. Prima degli smartphone, dei social media, delle reti digitali – Internet e il web – e dello streaming digitale interattivo, prima della riduzione e della mobilità del lavoro, Rothstein scriveva:

Nell'età dei mass media che così spesso deforma e distorce la comunicazione, la biblioteca ha un ruolo molto importante nel fornire il più largamente possibile un'informazione imparziale e pluralistica. Nell'epoca dell'esplosione dell'informazione, quando bisogna passare tutta la vita a aggiornarsi, i bibliotecari hanno un ruolo importante nell'aiutare le persone a ottenere le notizie delle quali hanno bisogno¹⁸.

Il mondo descritto da Rothstein differiva da quello odierno per gradi, non per tipo. I valori da lui proposti dovrebbero dirci qualcosa nonostante siano espressi con parole differenti da quelle usate oggi con tanta disinvoltura. Non pensiamo forse che la lettura è 'positiva e importante' e che la comprensione di testi complessi sia una componente essenziale della cultura? Non crediamo più che si debba fare tutto il possibile per promuovere la lettura? Solo i tecnofili possono credere che la lettura con l'avvento della tecnologia perderà importanza. In realtà, la capacità di leggere e capire testi complessi è fondamentale nella vita intellettuale. È impossibile essere colti e contemporaneamente leggere e scrivere male o essere del tutto analfabeti; il primo valore, quindi, vale ancora.

Qualcuno potrebbe sbalordirsi pensando che sia compito dei bibliotecari elevare il senso estetico e incoraggiare l'acume degli utenti; tempo fa questo nobile scopo era ritenuto uno dei compiti dei bibliotecari men-

¹⁸ Samuel Rothstein, *In search of ourselves*, cit.

tre oggi non è più così. Negli anni Ottanta dell'Ottocento, Melvil Dewey scrisse: «La nuova biblioteca è attiva: una forza energetica ed educativa in seno alla comunità, una fonte viva di buone influenze, un esercito in campo con le armi in mano e i bibliotecari occupano un ruolo proattivo in cui non sono secondi a nessuno»¹⁹.

Se questo tipo di biblioteconomia 'energica' è ancora oggi rilevante dipende, in una certa misura, dal tipo di biblioteca: è più facile per coloro che lavorano in una biblioteca scolastica o per ragazzi, ma possono essere accusati di elitarismo, di cercare, cioè, di imporre le proprie opinioni sugli altri. L'ethos delle biblioteche pubbliche moderne appare in conflitto con l'idea di selezione e di elevamento dei gusti. La società non ha più una definizione di largo consenso di cosa siano il buon gusto e la cultura e nelle università i programmi *Great books* sono ritenuti spesso esempi di elitarismo. La crescente tendenza delle università a essere gestite sulla base delle linee di business e a essere valutate sulla base degli importi percepiti dai loro laureati è certamente lontana da una tale visione della biblioteconomia accademica e perfino dell'educazione stessa. Se il secondo valore di Rothstein vale ancora oggi è perché sopravvive, come lotta intellettuale, nelle attività individuali di selezione e di segnalazione, nonché nelle missioni e convinzioni dei singoli bibliotecari.

La libertà intellettuale è ancora generalmente ritenuta un valore chiave della professione bibliotecaria. Vi sono nuove sfide poste dai cambiamenti della società, dalla Guerra al terrore e dalla tecnologia, ma le vecchie sfide restano e la difesa della libertà intellettuale non è più facile ora di allora. L'unico limite ammesso da Rothstein nella selezione di libri per la biblioteca è la legalità: la sola censura accettabile, disse, è quella imposta dalla legge e, in tal caso, spetta ai bibliotecari «sforzarsi di cercare appropriate liberalizzazioni dalla legge»²⁰. Perfino in molti paesi democratici, le minacce gemelle di uno stato di sorveglianza imposto e di un assalto tecnologico alla privacy, rendono la difesa della libertà intellettuale più difficile di quanto non fosse per le generazioni precedenti. Le leggi nazionali e locali sull'argomento sono, per alcuni versi, molto più libere oggi di quanto non lo fossero decenni addietro, ma i 'modelli' imposti dalle comunità, soprattutto in quelle più piccole, possono costituire un rischio per la libertà intellettuale.

L'ultimo valore descritto, aiutare le persone a ottenere le informazioni di cui hanno bisogno, è indiscutibile anche oggi: le biblioteche esistono proprio per collegare gli utenti, la conoscenza e le informazioni registrate

¹⁹ Citato in: *Noted living Albanians and state officials: a series of biographical sketches*, 1891. AccessGenealogy.com. <<https://www.accessgenealogy.com/new-york/biography-of-melvil-dewey.htm>> (consultato il 16 luglio 2014). Il termine *Albanian* in questo contesto indica un abitante di Albany, New York, non dell'Albania.

²⁰ *Ibidem*.

che vogliono e delle quali hanno bisogno. Lo sviluppo delle raccolte, l'accesso alle risorse digitali, i servizi di *reference*, l'architettura bibliografica ecc., tutto ciò è dedicato a connettere gli utenti e l'informazione; non sono in discussione il valore o i risultati che cerchiamo di ottenere, ma i metodi e le priorità.

Rothstein ha elencato anche le capacità necessarie per realizzare i valori indicati e gli ostacoli e i problemi che si frappongono a tale realizzazione; bisogna ammirare come descrive la sua dichiarazione di principi, divisa in tre parti, in un manifesto di una sola pagina; concisione e chiarezza non sono frequenti nella letteratura biblioteconomica. Rothstein crede che un bibliotecario professionista dovrebbe avere abilità e capacità nei seguenti campi:

- sviluppo delle raccolte;
- controllo bibliografico;
- servizi di *reference* e informazioni;
- attività di consiglio per i lettori;
- un'area specialistica, se necessario;
- amministrazione.

I problemi ci sono familiari:

- La biblioteconomia è una professione o noi siamo solo una libera associazione di gruppi collegati uno all'altro?
- «I libri e le biblioteche hanno un futuro o la biblioteconomia come noi la conosciamo dev'essere sostituita dai bit, dalle banche dati e dai documentalisti?»²¹
- I bibliotecari possono avere un ruolo nell'insegnamento o sono solo tecnici oppure manager?
- Con il nostro lavoro ci rivolgiamo a tutti gli utenti o solo a quella piccola percentuale che apprezza i nostri servizi?
- I bibliotecari stabiliscono politiche per le loro biblioteche o eseguono quelle decise da altri?
- Qual è il rapporto tra un bibliotecario capo e il suo staff, un *primus inter pares* o un superiore che impartisce ordini ai subordinati?

Non è facile credere che nessuna di queste domande abbia ancora avuto risposte soddisfacenti o che una qualsiasi tra esse non venga posta ancora oggi. Tutte toccano il fulcro della natura professionale della biblioteconomia e, quindi, la reale esistenza di questa professione.

Rothstein crede che i valori, le capacità e i problemi elencati nel loro insieme costituiscano l'«ethos», le caratteristiche che definiscono i bibliotecari e la biblioteconomia; alcuni di questi problemi possono essere discutibili, ma ciò non inficia la loro validità e le conclusioni non sono certo sorpassate.

²¹ *Ibidem*. Si noti che i 'documentalisti' sono la versione precedente, più benevola, di coloro che adesso si chiamano 'scienziati dell'informazione'.

La tassonomia dei valori di Finks

Lee W. Finks, docente di biblioteconomia, è autore del più importante saggio sui valori degli ultimi decenni²², nel quale descrive la sua «personale tassonomia di valori», divisa in tre categorie principali, più una di «valori rivali». Le prime tre sono:

- valori professionali;
- valori generali;
- valori personali.

Finks definisce i valori professionali come quelli che esulano dalla natura della biblioteconomia e dalla funzione svolta dalle biblioteche nella società: il primo è il *servizio*; non mi soffermerò a parlare ora dei valori trattati nei capitoli successivi, dove riporterò la definizione fornita da Finks. Il secondo valore professionale è la *capacità di gestione*: la responsabilità della trasmissione dei documenti alle generazioni future e il dovere di essere buoni amministratori nel lavoro quotidiano. Dobbiamo far vedere, secondo le parole di Finks, che siamo «uomini e donne onesti e industriosi che conoscono il proprio lavoro e che lo svolgono bene». Tra i valori professionali esiste una sottocategoria di *valori filosofici*: la fiducia nella razionalità e nell'apprendimento, il rispetto della cultura, la neutralità nella 'battaglia delle idee' e l'apprezzamento del bene a discapito del volgare. Dopo i valori filosofici vengono i *valori democratici*, la stima cioè della democrazia come forma politica ideale e la conseguente disponibilità verso le persone di tutti i tipi e condizioni economiche. L'ultimo valore professionale è la devozione alla *lettura* e ai *libri*. Nel 1989 l'affermazione di Finks secondo cui «siamo amanti dei libri» era meno discutibile di oggi. Speriamo che molti bibliotecari, uomini e donne, amino i libri e la lettura e trovino che quest'ultima sia «una maniera eccellente di passare il tempo», ma forse non è più così. Personalmente condivido questa passione e la ritengo essenziale alla sopravvivenza delle biblioteche, ma non è *necessario* che tutti i bibliotecari la condividano per svolgere il proprio lavoro. Giunto alla mia età vorrei dire che questo è un problema generazionale: ho il sospetto, ma non ho le prove, che una certa reverenza per i libri e per la lettura sia comune nei bibliotecari sopra i cinquanta anni e sia invece meno frequente in quelli sotto la mezza età.

Finks definisce valori generali quelli condivisi da «persone normali e oneste, a prescindere dagli interessi». Una delle cose più affascinanti di questo embrionale articolo è l'onestà delle opinioni espresse. Egli chiama il primo gruppo di valori generali i *valori del lavoro*: essi comprendono la *competenza*, l'*autonomia professionale* e la *ricerca dell'eccellenza*. Viene giustamente ricordato che la realizzazione di questi valori dipende in

²² Lee W. Finks, *Values without shame*, «American libraries» (April 1989), p. 352-356.

gran parte dall'ambiente nel quale il singolo bibliotecario lavora. Tutti gli amministratori dovrebbero considerare seriamente che anche i bibliotecari più competenti e scrupolosi possono faticare nel raggiungimento degli obiettivi e delle aspirazioni se lavorano in un luogo nel quale manca un'atmosfera e una situazione favorevole allo sviluppo delle capacità e degli ideali: i valori funzionano solo dove sono accolti e incoraggiati. Il gruppo successivo è quello dei *valori sociali* che includono la *tolleranza*, il *rispetto per gli altri* e tutti gli altri principi che supponiamo vengano appresi fin da piccoli e che ci portiamo dietro tutta la vita. La menzione dell'*ottimismo* e la frase che, secondo Finks, riassume l'obiettivo dei valori: «Non è un sogno impossibile essere bibliotecari felici in biblioteche felici», fa capire che stiamo leggendo le parole di una persona che, tra pragmatismo e idealismo, preferisce quest'ultimo. L'ultimo gruppo è rappresentato dai *valori di soddisfazione*: è impossibile essere d'aiuto ai singoli e alla collettività senza avere rispetto e stima di sé.

I valori personali elencati da Finks riguardano i bibliotecari in quanto categoria. Senza cadere negli stereotipi o nel rifiuto della peculiarità della professione, dobbiamo ammettere che molti bibliotecari hanno caratteristiche comuni: Finks distingue tra *valori umanistici*, *valori idealistici*, *valori conservativi* e *valori estetici*. Io condivido l'opinione di Finks che molti bibliotecari abbiano idee umanistiche e idealistiche, «che lo spirito umano può rifiorire» e che sperano nell'«ispirazione, [nell']auto-realizzazione e [nella] crescita intellettuale di tutti». Sono d'accordo che molti bibliotecari siano conservatori – non in senso politico –, perché preferiscono una regolare evoluzione, l'ordine e la standardizzazione piuttosto che il disordine. Molti anni fa mi è stato detto che i catalogatori votano sempre per il partito al potere perché, in caso di vittoria, ci saranno pochi cambiamenti nelle intestazioni di autorità politico-territoriali all'interno del catalogo; il rapido declino del numero dei catalogatori significa che questo fenomeno è d'importanza psefologica decrescente. Finks dice che il nostro innato conservatorismo è un freno necessario al nostro idealismo, lo *yin* e lo *yang* dell'anima del bibliotecario. Infine, trovo giusto che l'estetica sia importante: cercare l'armonia nell'architettura delle biblioteche, nella bellezza della letteratura, della musica, delle arti e anche un buon gusto nel sistema bibliotecario vuol dire soddisfare il nostro senso estetico.

Questa visione idealistica e ottimistica dei bibliotecari e dei loro valori è costantemente minacciata, secondo Finks, da quelli che chiama i valori rivali, la *burocrazia*, l'*anti-intellettualismo* e il *nichilismo*. La burocrazia è frequente nelle biblioteche piccole ed endemica in quelle grandi; è, in un certo senso, il naturale prodotto del desiderio di ordine e di regolarità. L'anti-intellettualismo si manifesta quando parliamo di tecnologia, quando paragoniamo Internet con una biblioteca di ricerca, la 'ricerca' sui motori di ricerca con la lettura seria, una qualsiasi serie di 'alfabetismi' con il saper leggere e scrivere, i videogiochi con l'apprendimento. Venendo ad affrontare il terzo valore, è evidente che approviamo l'eccellenza e la ra-

gione, il sapere e la cultura. Il nichilismo è la filosofia della disperazione e un bibliotecario che perde fiducia nel futuro delle biblioteche o nel valore della biblioteconomia soccombe a essa.

I valori e la tassonomia di Finks sono tra i contributi più importanti su questo argomento pubblicati negli ultimi anni; se ogni bibliotecario li assimilasse in sé e nella propria vita lavorativa, il futuro delle biblioteche sarebbe felicemente assicurato.

I valori centrali o 'essenziali'

La lettura e la riflessione su questi e altri autori mi hanno condotto alla formulazione dei valori centrali della biblioteconomia sotto enumerati. Sono sicuro che altri potrebbero compilare diversamente questa lista ma non posso credere che i valori elencati, pur espressi con parole differenti, possano mancare.

La capacità di gestione

- preservare la conoscenza umana per assicurare che le generazioni future possano conoscere ciò che noi oggi sappiamo;
- tutelare e promuovere la formazione professionale per trasmettere i migliori valori teorici e la pratica lavorativa;
- essere professionali, essere buoni manager delle biblioteche per guadagnare il rispetto delle comunità servite.

Il servizio

- assicurare che tutte le procedure e politiche siano animate dall'etica del servizio verso il singolo, le comunità, la società e gli utenti futuri;
- valutare le politiche e le procedure tramite l'ottica del servizio.

La libertà intellettuale

- mantenere fede al principio che tutti, in una società libera, abbiano il diritto di leggere e vedere ciò che vogliono;
- difendere la libertà intellettuale di tutti i membri della comunità;
- tutelare la libertà di espressione delle minoranze;
- fare in modo che i servizi e i programmi della biblioteca siano universalmente accessibili.

La razionalità

- organizzare e gestire i servizi in modo razionale;
- applicare la razionalità e il metodo scientifico alle procedure e ai programmi di una biblioteca.

L'alfabetismo e l'apprendimento

- incoraggiare l'alfabetizzazione e l'amore per la cultura;
- promuovere la lettura continua durante tutta la vita;

- rendere la biblioteca un centro d'alfabetizzazione.

Equità d'accesso alla conoscenza e all'informazione

- assicurare che le risorse e i programmi siano universalmente accessibili;
- superare le barriere tecnologiche e economiche.

Privacy

- assicurare la riservatezza dei dati personali raccolti;
- frenare l'invasione tecnologica nell'uso della biblioteca.

Democrazia

- essere parte attiva nella tutela dei valori democratici nella società;
- partecipare al processo educativo per garantire una cittadinanza istruita, elemento vitale per la democrazia;
- mettere in pratica il valore della democrazia in ogni momento della gestione.

Il bene superiore

- cercare con le nostre politiche e le nostre pratiche di lavorare per il bene di tutti gli utenti della biblioteca e delle comunità e società in cui vivono.

A ogni punto verrà dedicato un capitolo del libro dove saranno descritti anche lo stato presente e futuro delle biblioteche. Dai valori centrali della biblioteconomia, passerò ora a trattare i valori delle biblioteche.

CAPITOLO III

IL VALORE DELLE BIBLIOTECHE

I dispositivi tecnologici vanno e vengono,
gli imperi sorgono e cadono,
ma le biblioteche restano.
(Dennis Dillon¹)

Quando finirono i bei tempi

L'idea di una biblioteca pubblica, aperta a tutti, è, a prima vista, inverosimile. Solo di recente nella storia dell'umanità si è raggiunto ampio accordo sull'idea che tutti godono di diritti che meritano rispetto universale – basti ricordare che gli Stati Uniti hanno applicato la schiavitù fino al 1865. L'idea poi che ognuno debba ricevere una forma d'istruzione è radicalmente nuova; il dovere per la società di fornire ai propri membri i mezzi per continuare autonomamente la propria formazione è ancora più rivoluzionaria².

L'idea centrale dell'ultima frase incarna il valore principale delle biblioteche e cioè la possibilità data a ogni membro di una comunità di continuare la propria formazione, per diventare sempre più informato e vivere pienamente la propria vita intellettuale. È difficile comprendere l'essenza di questo valore nella quotidianità del lavoro: chi si rivolge per un'informazione a una biblioteca di un'azienda, un bambino che ascolta una storia in una biblioteca per ragazzi, chi consulta un database online di una biblioteca universitaria, tutti costoro sono coinvolti in un ciclo di apprendimento continuo, anche se non ne sono coscienti.

Qual è il valore delle biblioteche?

Cambiare realmente la vita delle persone durante l'apprendimento permanente – fattore che non può essere sottovalutato. All'interno di questo valore generale, a seconda della comunità servita, una biblioteca può essere:

- il punto focale di una comunità;
- il cuore dell'università;
- un posto piacevole in città;

¹ Dennis Dillon, *Why libraries persist*, «Journal of library administration», vol. 51 (2011), p. 18-36.

² Fred Lerner, *The Story of libraries*. New York: Continuum, 1998, p. 138.

- la memoria collettiva di un istituto di ricerca;
- il luogo ricordato teneramente dai bambini quando crescono;
- il ristoro di chi è solo o smarrito;
- un posto nel quale tutti sono i benvenuti;
- una sorgente di quella forza che deriva dalla conoscenza.

Osservando l'immagine delle biblioteche nel corso del tempo, si noterà che la loro percezione pubblica è cambiata e, sebbene siano state giudicate quasi sempre positivamente, non sono state sempre capite e apprezzate. La fase che stiamo attraversando ne è un esempio: il fraintendimento della tecnologia dell'informazione e delle sue potenzialità non permette di comprendere la realtà delle biblioteche, lo stato presente e futuro. Analizziamone, quindi, lo sviluppo, le minacce e le scelte che hanno affrontato.

Le biblioteche nel corso del tempo

Negli Stati Uniti, in Inghilterra e in Canada, nella seconda metà degli anni Venti, si assistette a una crescita senza precedenti delle biblioteche e della professione bibliotecaria. Furono costruiti migliaia di edifici di tutti i tipi, molti grazie ai finanziamenti di Andrew Carnegie, tra cui quelli delle università pubbliche e private degli Stati Uniti. I servizi delle biblioteche pubbliche furono estesi a quasi tutti i cittadini. La professione vide la fondazione di associazioni bibliotecarie nazionali, la creazione di un sistema di formazione, l'inizio di studi scientifici sulle biblioteche e sull'utenza, l'innovazione intellettuale nei codici di catalogazione, negli schemi di classificazione, nelle riviste professionali e nei sistemi cooperativi. In meno di un secolo, le biblioteche moderne e la biblioteconomia nacquero e giunsero alla maturità e alla piena coscienza di sé. Fu un'età di grandi progetti, di eroi e di eroine, la prima, ma non l'ultima, *età d'oro* delle biblioteche. A questo periodo di fondazione seguirono gli anni post bellici di prosperità e depressione. Le biblioteche crebbero in numero e dimensioni negli anni Venti e nei difficili anni Trenta rappresentarono un inestimabile bene pubblico; sopravvissute alla Seconda guerra mondiale, come molti enti a carattere sociale, si credette che, dopo la sconfitta del fascismo, ci sarebbe stato un progresso infinito.

Negli anni successivi alla Seconda guerra mondiale molti bibliotecari pensarono che le biblioteche fossero un bene così palese e palpabile da non aver bisogno di giustificazioni. Questa opinione era fondata su solidi presupposti: le comunità davano per scontate le proprie biblioteche; le istituzioni accademiche facevano a gara vantando l'ampiezza delle raccolte e l'eccellenza dello staff; le scuole andavano orgogliose delle biblioteche e dei bibliotecari; ditte, ministeri e altri enti sviluppavano a grande velocità biblioteche e servizi connessi. Questa diffusa situazione di benessere cominciò a incrinarsi nel periodo tra la prima crisi energetica di Carter negli anni Settanta e la prima recessione reaganiana negli anni Ottanta:

decadenza e declino divennero all'ordine del giorno e molte biblioteche toccarono il fondo all'inizio degli anni Novanta. Dalla metà degli anni Novanta agli ultimi anni della presidenza di George W. Bush, le biblioteche avevano iniziato a riprendersi. Poi gli speculatori hanno fatto fallire il sistema finanziario globale dandoci i lunghi anni bui della Grande recessione: sono stati anni caratterizzati dal crollo del settore immobiliare e delle imposte locali, dalla disoccupazione massiccia e da tagli maldestri nei servizi pubblici (una punizione ideologica delle vittime, mentre gli autori della crisi non sono stati minimamente toccati).

I finanziamenti, o piuttosto la loro mancanza, furono la causa principale del tracollo; sarebbe un grave errore, però, accusare solo la scarsità di risorse. La drastica diminuzione dei finanziamenti si verificò contemporaneamente all'aumento del costo del materiale librario e alla disponibilità della tecnologia dell'informazione (hardware, software, infrastrutture e personale), quali voci di spesa sempre più pesanti dei bilanci delle biblioteche; la combinazione di questi fattori fu un grave problema, per alcuni persino un colpo mortale. Agli inizi dell'automazione in biblioteca, molti amministratori (e alcuni bibliotecari che avrebbero dovuto saperlo) crederono realmente di poter risparmiare denaro. Inoltre la crescita straordinariamente rapida del numero delle risorse digitali disponibili portò a credere che queste avrebbero presto sostituito le costose raccolte e i servizi. In entrambi i casi si è invece realizzato l'opposto. La digitalizzazione dei processi bibliotecari può essere economicamente più vantaggiosa dei procedimenti manuali perché aumenta l'efficienza, non perché abbassa i costi. L'inevitabile avvento della biblioteca completamente digitale è stato appena dietro l'angolo per più di due decenni e continua a esserlo tuttora; ragioni economiche e pratiche nonché le preferenze degli uomini sono i fili intrecciati del problema.

Supponiamo che la biblioteca completamente digitale sia auspicabile e che tutto ciò che resta sia capire come arrivarci: una componente importante di questa visione sarebbe che tutti i testi ora disponibili in forma stampata lo siano in forma digitale. Ciò richiederebbe una digitalizzazione totale dei contenuti delle biblioteche del mondo, con conseguenti versioni facilmente accessibili, accompagnate da cataloghi facili da usare. Qualsiasi utente del progetto di digitalizzazione di Google e di altre simili iniziative su scala più piccola sa che tali iniziative non sono, in realtà, nemmeno prossime a soddisfare tali requisiti; esse sono progetti di parcellizzazione dei testi, che forniscono frammenti decontestualizzati di testo, prodotti da ricerche libere inutili per la maggior parte degli scopi accademici.

Anche se il requisito della digitalizzazione venisse soddisfatto, qual è l'infrastruttura economica che dovrebbe rendere perpetuamente disponibile, per esempio, i romanzi minori del diciannovesimo secolo o le opere teatrali del Settecento o la trattatistica religiosa del Seicento? La scansione digitale non fa che degradare ulteriormente la scarsa qualità di stampa di milioni di libri dei secoli scorsi.

Dobbiamo fare affidamento su Google, essenzialmente un intermediario di pubblicità digitale per conservare la conoscenza registrata per gli uomini del ventiduesimo, ventitreesimo, ventiquattresimo secolo? Le grandi biblioteche del mondo esistono, in un certo senso, allo scopo di conservare le parti meno utilizzate o dimenticate della conoscenza registrata per la posterità. È verosimile aspettarsi che questo compito sia portato avanti anche da rapaci interessi commerciali che mostrano deferenza solo per dittatori interessati al solo dio dollaro? Chi dice che le imprese non possano, se in perdita, disfarsi di enormi database che non producono abbastanza denaro? Sarebbe la prima volta nella storia se non lo facessero.

Le riviste accademiche pongono altri problemi: proprio come iTunes ha cambiato l'unità delle vendite musicali dai costosi album ai singoli brani, gli utenti delle riviste accademiche hanno messo in chiaro che sono gli articoli ciò a cui desiderano avere accesso, non la rivista stessa o persino il singolo fascicolo della rivista. Un sistema ideale sarebbe quello in cui tutti i singoli articoli fossero valutati, votati, aggiunti ai database e resi disponibili in modo economico. Purtroppo, non ci sono strutture economiche o accademiche per fornire questo tipo di sistema – da qui lo stato caotico dell'editoria periodica (una domanda diversa ma strettamente collegata è: perché dovremmo avere bisogno della 'rivista' in un mondo in cui l'articolo è ciò che desideriamo?). Anche se vi sono sempre più riviste in forma esclusivamente digitale, la mancanza di un modello economico soddisfacente ha ostacolato una transizione ordinata dal cartaceo al digitale; in particolare, se gli editori di riviste a stampa non possono fare soldi pubblicando riviste esclusivamente digitali e falliscono, cosa ne sarà dell'editoria periodica accademica? L'editoria musicale e cinematografica si trovano in una condizione simile, per dirla in modo pacato, il futuro dei giornali è nebuloso, ma non ci sono previsioni incoraggianti. Si è detto che tutti noi vogliamo la gratificazione istantanea del tutto e dappertutto online *purché gratuito*, ma io vedo carta ovunque guardi e coloro che sono perennemente su Internet o sullo smartphone sono noti per essere pieni fino al collo delle Kardashian, del K-pop e di altre stupidaggini. È così che avrà fine la conoscenza registrata – in un mare di banalità? Mi piace pensare di no, soprattutto mi piace pensare che le biblioteche che abbracciano ogni forma di comunicazione sono ciò che può salvarci da quel fato.

Diventare interamente digitali?

Prima di discutere delle alternative alla biblioteca 'tradizionale', sarebbe bene darle una descrizione. Uso la parola 'tradizionale' con grande riluttanza e solo in mancanza di un termine migliore; la sua sfumatura peggiorativa di attaccamento al passato, di essere luogo-centrica e esclusivamente libro-centrica, non ha relazioni con la situazione della biblioteca moderna. L'altro termine disponibile, la 'vera biblioteca', implica che ci sia qualcosa di illusorio nel termine 'biblioteca virtuale'. Nonostante, a

volte, la tentazione sia forte, trattare la biblioteca virtuale come semplice fumo e immagini *high-tech* è un grave errore, sebbene la maggior parte di chi è favorevole a questa abbia un aspetto vitreo e confuso che sa più di magia che di realtà.

La biblioteca 'tradizionale'

La mia idea di biblioteca 'tradizionale' è quella di una struttura che seleziona, raccoglie e dà accesso a tutte le forme di conoscenza e d'informazione che siano importanti ai fini della sua missione e dei bisogni della comunità servita e che assiste e istruisce all'uso di queste risorse. La biblioteca 'tradizionale' inoltre accoglie, come ha sempre fatto, nuovi mezzi di trasmissione della conoscenza, incluse le risorse digitali³; non rifiuta i cambiamenti e le innovazioni, ma accoglie tutti i mezzi che permettono di essere meglio a servizio della sua utenza. A un'attenta analisi, il conflitto tra biblioteche 'tradizionali' e 'interamente digitali' sembra uno spettacolo coreografico, una danza delle ombre elaborata da chi pensa che le biblioteche reali siano ormai obsolete. L'unica scelta è tra biblioteche reali con un'importante componente di servizi e di raccolte digitali e una struttura con servizi e raccolte *esclusivamente* digitali.

Dobbiamo pensare a costruire e mantenere una rete globale che costituisca nel suo insieme un vasto archivio di conoscenze e informazioni registrate (la 'conoscenza registrata'), organizzate per un pronto accesso (la biblioteca) in confronto al deserto caotico di Internet. I sostenitori della biblioteca completamente digitale naturalmente risponderanno che siamo solo alle pendici di una montagna ancora da scalare, ma ci sembra di essere rimasti in questo punto per troppo tempo e, comunque, non è possibile fare predizioni e promesse o escogitare stratagemmi, o ancor meno assumere un atteggiamento di totale rifiuto.

La biblioteca 'completamente digitale'

L'alternativa alle biblioteche reali è quella che è stata definita 'la biblioteca senza muri', una definizione stupida secondo cui i servizi attualmente forniti sarebbero interamente racchiusi all'interno delle quattro mura. A volte viene definita 'biblioteca digitale', altre volte 'biblioteca virtuale'. In un articolo molto importante, Jean-Claude Guédon ha dimostrato che non sono termini sinonimi⁴. 'Digitale' si riferisce alla registrazione dell'informazione sotto forma di zeri e di uno, un mezzo cioè

³ Si veda per esempio l'idea di biblioteca digitale in Michael Buckland, *Redesigning library service: a manifesto*. Chicago: ALA, 1992.

⁴ Jean-Claude Guédon, *The virtual library: an oxymoron?*, 1998 Leiter lecture, National Library of Medicine, Bethesda, MD, May 1998, <<http://www.mlanet.org/publications/bmla/leiter98.html>> (consultato il 13 agosto 2015).

diverso dagli altri per tipologia, non per grado. Una biblioteca del XIX secolo può essere definita una 'biblioteca di parole su carta'. Nella riflessione di Guédon il termine 'biblioteca virtuale' si riferisce, invece, a qualcosa di molto più ambizioso: una struttura nella quale tutte le funzioni, le procedure, il personale e lo scopo sono riconsiderati, riorganizzati e plasmati attorno ai documenti digitali. La domanda cruciale per il futuro delle biblioteche è se una trasformazione di questo genere sia concreta, possibile o auspicabile. Ci sono solo due alternative che si escludono a vicenda. La prima possibilità, avvalorata dalla storia, è data dalla biblioteca che, ieri come oggi, incorpora le risorse digitali all'interno dei programmi, delle raccolte e dei servizi operando i cambiamenti necessari per permettere questa integrazione. Le biblioteche nel corso del tempo si sono sempre comportate così all'apparire di nuovi mezzi di comunicazione (manoscritti, testi a stampa, musica a stampa, materiale cartografico, registrazioni audio, pellicole, risorse digitali di qualsiasi tipo conservate e presentate in una varietà di modi) e, in questo modo, si sono evolute e arricchite mantenendo una tradizione secolare. L'alternativa, la biblioteca interamente digitale, richiede una rottura col passato, cioè la sostituzione di tutte le forme di comunicazione con i documenti digitali. Bisogna considerare che il rapporto con le risorse e i servizi 'tradizionali' varierà molto a seconda della tipologia e dell'utenza servita; ci saranno a un estremo le biblioteche di medicina, legge, scienze e tecnica (per esempio, di ingegneria) con una forte dipendenza dalle risorse e dai servizi digitali e, all'altro estremo, quelle di libri rari e per ragazzi.

La biblioteca completamente digitale è stato l'argomento di una messe di libri e articoli di gran lunga troppo numerosi per essere elencati qui (naturalmente, solo una persona meschina potrebbe chiedersi perché così tanti profeti dell'imminente futuro digitale si rivolgano alla stampa su carta per comunicare i propri messaggi). Tutti quei libri e quegli articoli si concentrano su come creare biblioteche interamente digitali (sebbene solo raramente sugli aspetti finanziari e sulle rispettive implicazioni), basandosi su ipotesi indiscusse ed evitando di chiedersi perché e soprattutto: chi ne ha bisogno?

La biblioteca completamente digitale ha bisogno della demolizione di quella tradizionale, in senso letterale e figurato, e di nuovi modi di affrontare i problemi connessi. Esistono tutti i presupposti per chiedersi se la parola 'biblioteca' si possa ancora applicare quando parliamo di 'biblioteca completamente digitale'. Guédon, quando afferma che «il virtuale è il potenziale inteso come realtà (possibilità) di fare»⁵, sottolinea quasi con sofferenza che c'è una differenza tra 'virtuale' e 'irreale'. Charles Martell riprende Guédon quando afferma che «La creazione di un cyberspazio intellettuale e logico che sia immediatamente identificabile per le biblioteche

⁵ *Ibidem.*

sarà della massima importanza ... quando, tra decenni, la biblioteca come struttura nel cyberspazio sarà meno visibile al pubblico di quella virtuale»⁶.

Questi argomenti, difficili e affascinanti, l'idea di Guédon e Martell della biblioteca virtuale come trasformazione già in atto sono ben diversi, per fortuna, dalla triste meccanica e dal determinismo di altri che scrivono sull'argomento; che si tratti la biblioteca virtuale come una visione fantastica o come un procedimento tecnico, ci sono alcune domande che non si possono evitare e alcune risposte che devono essere date. La prima domanda, e la più difficile, è ...

... *Perché la biblioteca virtuale?*

I sostenitori della biblioteca virtuale hanno solo tre possibili risposte a questa domanda. La prima è di ordine pratico e finanziario: la facilità d'accesso a Internet, il conseguente aumento della fruibilità per le persone che vivono lontane dalle biblioteche e i presunti risparmi finanziari sono ritenuti più importanti di tutti gli svantaggi dei documenti digitali (per esempio, la mutevolezza, la deperibilità e la non verificabilità). La seconda risposta è teleologica: esiste un grande progetto e la biblioteca virtuale rappresenta un passo inevitabile per il suo compimento; per coloro che credono in questa ipotesi l'innovazione nella comunicazione umana è ineluttabile e ogni cambiamento rappresenta un progresso⁷. L'altra possibile risposta, 'perché no?', viene data da coloro che seguono qualsiasi mania e accettano senza porsi interrogativi certe espressioni banali come 'età dell'informazione'. Anche se affronterò razionalità e irrazionalità in altre pagine di questo libro, vorrei soffermarmi a dire che le due risposte, che si basano una su un progetto imponente e l'altra su una supina accettazione, non sono intellettualmente valide. Gli argomenti di natura pratica sono invece facilmente quantificabili e possono giustificare l'esistenza di una componente virtuale nei servizi bibliotecari, ma assolutamente non giustificare l'idea di una biblioteca totalmente digitale: anche credendo che la divulgazione digitale faccia parte di un grande progetto, è difficile poter affermare che ogni forma di comunicazione e conoscenza rappresenti un progresso rispetto alle precedenti. In realtà le persone concentrate unicamente sugli aspetti positivi delle innovazioni tendono a sottovalutarne o a ignorarne le conseguenze e gli aspetti negativi fino a che non diventano così evidenti da non poter più essere ignorati. I sostenitori della comunicazione digitale sottolineano la facilità e la velocità con cui i messaggi vengono creati e disseminati, ma raramente si soffermano sulla mancanza di durabilità. I politicanti e gli informatici sono riusciti a fare

⁶ Charles Martell, *Going, going, gone*, «Journal of academic librarianship», vol. 25, no. 3 (1999) p. 224-225.

⁷ Si veda per esempio: Andrew Odlyzko, *Silicon dreams and silicon bricks*, «Library trends», vol. 46, no. 1 (1997), p. 152-167.

pressione affinché le scuole siano collegate a Internet per garantire a tutti gli studenti l'accesso alla rete, ignorando che le biblioteche delle stesse scuole non sono sovvenzionate o sono inesistenti, con effetti negativi sulla lettura e sulla capacità di scrivere degli allievi. I futurologi prevedono che la tecnologia digitale sostituirà 'il libro' molto presto, ma non pensano che proprio questa ha permesso maggior velocità, facilità, accessibilità e risparmio per gli editori di materiale a stampa.

A un bibliotecario che ha osservato la biblioteca completamente digitale – in questo caso specifico la biblioteca pubblica 'senza libri' aperta a San Antonio, Texas, nel 2013 – non piace ciò che vede; tra le osservazioni, molto pertinenti, di Adam Feldman vi è la seguente:

La predicazione digitale ci ha cullati in modo imbarazzante in una zona di comfort anti-intellettuale. Qualcuno tra di noi è arrivato a credere che tutto ciò che abbiamo bisogno di sapere sul mondo possa essere leggiucchiato su schermate ricaricate in modo compulsivo, reso un algoritmo e ritagliato a misura delle nostre visioni ristrette. È un errore pensare che le biblioteche stiano subendo una specie di terremoto a causa della lettura su schermo così frequente ai giorni d'oggi.

E aggiunge:

Gestite da una frazione del personale necessario per una piccola biblioteca, le nostre raccolte digitali di best seller e opere di genere *pulp* sono costantemente tra le voci più frequenti nelle statistiche di circolazione. La popolarità del *pulp* non è nuova – le letture di svago sono da sempre state una parte importante del mondo delle biblioteche –, tuttavia le complesse trame della legge sul diritto d'autore e dei contratti con i fornitori suggeriscono che il settore elettronico non è che una minima parte dell'intera gamma dell'editoria che si può trovare in una biblioteca reale gestita da bibliotecari che conoscono la propria comunità. La rivoluzione digitale ci sta cambiando, ma non nel modo in cui le persone che non vanno in biblioteca pensano. Il nucleo più significativo biblioteca di quartiere è e rimane il modello educativo di base, flessibile e dinamico, realizzato dai bibliotecari usando ogni risorsa digitale, fisica e umana a disposizione, dalla scuola d'infanzia al dottorato⁸.

Adilidà delle argomentazioni generali e delle specifiche accuse di Feldman vi è una 'legge delle conseguenze non intenzionali' e la storia post-bellica della California ne è un esempio. Coloro che incentivarono lo sviluppo della California del Sud, volevano veramente distruggere la vita agricola, inquinare l'aria e le acque, creare una cultura 'dello struscio', di

⁸ Adam Feldman, *This librarian is not impressed by your digital, no books library*, «Next city», August 2014, <<http://nextcity.org/daily/entry/computers-libraries-no-book-libraries-ebooks>> (consultato il 14 agosto 2014).

centri commerciali e di automobili ed eliminare quelle caratteristiche che spinsero milioni di persone a trasferirsi nel Golden State? Similarmente dobbiamo pensare che i sostenitori della comunicazione elettronica rimarranno accecati dalla sua facilità e non vedranno il rischio della perdita di buona parte della conoscenza in un'epoca di biblioteche interamente digitali e il pericolo di un mondo che, abbandonato lo studio, sarà pervaso di banalità, senso di isolamento e crisi di valori?

Vivere con le biblioteche virtuali

Cosa sarebbe il mondo se tutte le biblioteche come noi le conosciamo fossero sostituite da quelle interamente digitali? Sarebbe così:

- gli edifici che ora chiamiamo biblioteche saranno demoliti o convertiti in mercati al coperto, piste di skateboard, ripari per senzatetto o in qualsiasi altra struttura possibile;
- la maggior parte dei libri e degli altri documenti stampati presenti nelle biblioteche di ricerca sarà trasferita in magazzini enormi, ovviamente in singola copia;
- i restanti documenti saranno mandati al macero o bruciati o donati a nazioni del terzo mondo;
- i tentativi di digitalizzazione del materiale stampato e di rendere i frutti di quella digitalizzazione ampiamente disponibili si scontreranno con insormontabili problemi tecnici, economici e legali;
- molti editori falliranno; gli altri pubblicheranno tirature limitate di documenti stampati artigianalmente per una ristretta cerchia di appassionati, oppure grandi tirature di riviste spazzatura, pornografia e fumetti per una categoria di lettori in via di diminuzione e di invecchiamento;
- i periodici scientifici saranno sostituiti da un sistema di scambio di articoli gestito da un consorzio di università;
- il numero crescente di 'università a distanza' commerciali e corsi aperti online su larga scala (MOOC, Massive Online Open Courses) e la fine del possesso dei periodici da parte delle università comporterà che sempre meno articoli vengano trattati annualmente; il traffico maggiore avverrà tra studiosi, soprattutto anziani, in istituti invisibili, in modo simile a quanto avveniva con la comunicazione scientifica nel diciottesimo secolo (vedi sotto);
- un numero sempre minore di persone si impegnerà nella lettura continua di brani lunghi e complessi; la maggior parte delle persone si limiterà a leggere i brevi testi degli smartphone;
- la stragrande maggioranza dei più giovani sarà a malapena alfabetizzata, diventando così una facile preda delle manipolazioni commerciali, politiche e sociali che li bombarderanno costantemente.

Queste predizioni potrebbero sembrare eccessivamente pessimistiche; sono invece semplicemente le logiche conseguenze di eventi e tendenze che

oggi vediamo nel futuro digitale e le ripercussioni economiche e sociali di un passaggio di massa dalla cultura a stampa a quella digitale.

Cosa succede ai libri?

Nell'agosto 2014 Karen Calhoun, autrice di un libro sulle biblioteche digitali⁹, ha chiesto ad alcuni colleghi di inviarle una singola frase sulle biblioteche digitali¹⁰. Com'era prevedibile, i risultati sono stati stereotipi del tipo «il coordinamento consapevole di azioni strategiche» e generalizzazioni superficiali sul fatto che le biblioteche digitali siano «costruite pensando alle esigenze e alle abitudini degli utenti finali, piuttosto che dei bibliotecari»¹¹. Tuttavia, vale la pena menzionare la frase giunta da David R. Lankes: «È possibile vedere le biblioteche digitali svilupparsi da collezioni di roba a comunità d'interesse»¹².

«Collezioni di roba» è uno strano modo di fare riferimento alla conoscenza registrata; inoltre, senza nessuna 'roba', a cos'è esattamente che le comunità d'interesse dovrebbero interessarsi? Supponiamo che con il termine 'roba' Lankes si riferisca soprattutto a libri e altri supporti tangibili di conoscenza e d'informazione: la forma digitale trasformerebbe il tanto disprezzato carattere di 'roba' dei testi? Le 'comunità d'interesse' (filatelici? ornitologi? videogiocatori?) possono essere cose positive, ma a meno di non riguardare l'interazione con la conoscenza registrata, non saranno sicuramente biblioteche. In questo tipo di visione, le biblioteche sono gli stregatti del ventunesimo secolo, che scompaiono lentamente fino a quando non rimarrà più nulla se non un sorriso di rammarico per la loro perdita. Nel futuro completamente digitale, le biblioteche scolastiche e quelle pubbliche smetterebbero di esistere, sostituite da centri pubblici di comunicazione online. Le biblioteche universitarie come noi le conosciamo scomparirebbero: nel mondo universitario gli studenti e i docenti interagirebbero unicamente con le risorse digitali e, tra di loro, a distanza; quasi tutti gli insegnamenti saranno ridotti a corsi di formazione professionali online; le raccolte sarebbero disperse, a causa di inutilizzo e disinteresse; la vista di università e college che si liberano di collezioni che sono costate vite di lavoro e centinaia di milioni di dollari

⁹ Karen Calhoun, *Exploring digital libraries: foundations, practice, prospects*. Chicago: Neal-Schuman, 2014.

¹⁰ Si veda *10 thoughts on digital libraries: where they're going*, CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals), <www.cilip.org.uk/cilip/news/10-thoughts-digital-libraries-where-theyre-going> (consultato il 16 agosto 2014).

¹¹ Un elegante esempio dell'utilizzo in malafede di uomini di paglia per attaccare le biblioteche reali. Come se quei bibliotecari non avessero mai avuto presenti le esigenze degli utenti (finali e non) come massima priorità e potessero essere redenti dalla loro condotta malvagia solo abolendoli.

¹² *10 thoughts on digital libraries*, cit.

potrebbe essere penosa all'inizio, ma poi diverrebbe comune e, come tale, ignorata. Conservare una copia di ciascun titolo in un deposito sarebbe assai oneroso e, una volta morta la lettura, il futuro di questi magazzini diverrebbe incerto; è probabile che una fetta importante della conoscenza umana andrebbe perduta per i posteri. Se si pensa che questa sia una previsione eccessivamente negativa, basti pensare che i bibliotecari delle grandi biblioteche di ricerca universitarie hanno l'abitudine di riferirsi alle raccolte con l'espressione di 'collezione storica'. Se un'espressione così agghiacciante è stata pronunciata da un bibliotecario, si immagini le altre persone quanta poca forza e influenza percepiscono nelle raccolte e con quanta facilità se ne libererebbero.

Periodici digitali

Il futuro della comunicazione scientifica sotto forma di articoli è ancora più oscuro. La gran parte dei periodici e dei quotidiani digitali oggi esistenti sono sottoprodotti dell'industria editoriale a stampa; sono disponibili per noi, e solo per noi, perché le aziende e le istituzioni che li producono guadagnano vendendone le copie stampate. Ci sono molti giornali e riviste esclusivamente in versione online, molti dei quali sono finanziati da enti non profit, in caso contrario sono in perdita. Lo testimoniano gli sforzi frenetici delle case editrici per imporre *firewall* a un pubblico che, sempre più, pensa che tutto ciò che è online dovrebbe essere gratuito e volta collettivamente le spalle a testi e 'informazioni' per i quali è necessario pagare.

La pubblicazione periodica come forma di comunicazione scientifica nacque nel XVIII secolo in Inghilterra come mezzo per diffondere scoperte interessanti in numerosi campi del sapere (storia naturale, filosofia ecc.) tra piccoli gruppi di ricchi eruditi; questo meccanismo si è evoluto nell'odierna micro specializzazione di massa che grava notevolmente sulle biblioteche universitarie. Molti bibliotecari sono felici del ritorno dei periodici scientifici, ma bisogna avere cautela nei giudizi. Se è vero che il periodico a stampa sta per morire, non abbiamo prove che sarà sostituito da altri sistemi di disseminazione digitale più efficaci ed economicamente realizzabili. Penso che sia plausibile pensare che il XXI secolo sarà simile al XVIII, ma visto tramite un vetro annerito: se il lato economico è importante, i possibili cambiamenti nell'università avrebbero un effetto ancora più grande. Se fallisse l'industria dei periodici a stampa, la maggior parte dei periodici elettronici oggi esistenti svanirebbe, perché sono prodotti secondari, non pubblicazioni autonome; l'aumento di 'università' private, la lenta morte di un'educazione umanistica e la fine del sistema dei posti di ruolo probabilmente porterà alla diminuzione di oltre il 90% del numero dei potenziali articoli. Cosa succederebbe? Innanzitutto, gli studiosi di discipline 'povere' formerebbero *invisible college*, collegati digitalmente, all'interno dei quali si scambierebbero articoli, come gli studiosi del XVIII secolo scrivevano sulle riviste e si scambiavano lunghe lettere dense di cultura. L'alternativa potrebbe essere quella di guadagnare con le

discipline 'ricche'; in tal caso le comunità scientifiche, mediche e tecniche svilupperebbero un nuovo tipo di scambio basato su tasse e pagamenti. Se si pensa che l'università attualmente è isolata dalla società, pensiamo al giorno in cui pochi studiosi di arti liberali o di scienze comunicheranno esclusivamente tra di loro e gli scienziati, i tecnologi e i medici venderanno i risultati delle ricerche a grandi compagnie in un sistema nel quale l'unico massimo valore sarà il profitto.

Cosa accade alla lettura?

Il mondo online è costituito da illustrazioni, da testi brevi e da registrazioni sonore. Tutti coloro la cui vita intellettuale sia basata sull'interazione online perderanno presto l'abitudine a leggere perché la vera capacità di leggere (opposta a quella meramente funzionale) sarà ormai inutile. La lettura prolungata sarà un'occupazione a cui si dedicheranno sempre meno persone fino a scomparire del tutto. Qualcuno crede che il mondo migliorerà quando la lettura sarà diventata rara e limitata a pochi byte di micro testi?

Cosa accade ai bibliotecari?

Crede che pochi bibliotecari potranno lavorare proficuamente in un mondo di biblioteche interamente digitali; è difficile fare una previsione più precisa. In fondo, la maggior parte delle nostre capacità e abilità se non applicate non sarà nemmeno apprezzata. Quando le biblioteche saranno chiuse e tutti i loro ex utenti saranno su Internet, accontentandosi di quanto può trovare un motore di ricerca, cosa potrà fare un bibliotecario? Il problema non è solo l'impossibilità di compiere il controllo bibliografico, lo sviluppo delle raccolte, il *reference* ecc. È drammatico pensare che la grande impresa dell'apprendimento, del progresso umano e il miglioramento della società avranno cessato di essere importanti in un mondo costituito da immagini e da frammenti di pensieri; la società umana regredirebbe agli equivalenti digitali delle grotte di Lascaux, dove individui isolati vivono storditi un'esistenza intellettualmente primitiva.

La sola cosa buona ...

... è che tutto ciò *non accadrà!* Non accadrà perché l'umanità è contemporaneamente pratica e idealistica. Il nostro compito sarà quello di sostenere e di aver cura di tutte le forme di comunicazione ora disponibili perché sono utili e funzionali, inclusi i libri. L'apprendimento, lo studio e le biblioteche continueranno a esistere perché gli esseri umani li amano per quello che sono e perché migliorano la vita e la società; continueremo a incorporare la tecnologia digitale nelle biblioteche e nelle nostre vite sia per motivi pratici, sia perché, se usata in modo corretto, può migliorare le biblioteche e aiutare il singolo e la società.

Perché le biblioteche sopravvivranno

Personalmente credo che le biblioteche siano apprezzate da molti settori della società. La stima può forse non essere così evidente, ma esiste e dobbiamo farne tesoro. Il risvolto positivo del fatto, in generale negativo, che le biblioteche e le altre istituzioni educative siano in lotta costante per i finanziamenti, è che coloro che cercavano di aumentare i finanziamenti per i servizi pubblici (tra cui vi sono i bibliotecari e gli amici delle biblioteche) siano stati costretti a darsi molto da fare per ottenere i finanziamenti e mettere in risalto il voto per obbligazioni e simili. I voti sono la prova che gli estimatori delle biblioteche esistono, ma essi devono essere informati, conquistati e sostenuti. È andato il tempo felice, se mai c'è stato, in cui potevamo essere sicuri che i finanziamenti sarebbero stati accettati senza obiezioni: tutti noi dobbiamo, quindi, impegnarci in modo ufficiale e non per sostenere le biblioteche cercando il maggior appoggio possibile tra la gente. Non dobbiamo disdegnare le moderne tecniche come la pubblicità o le relazioni pubbliche e nemmeno essere restii a trovare e utilizzare forme di finanziamento alternative. È fondamentale spiegare i termini della disputa tra biblioteche reali e interamente digitali: è stupefacente per me sentire che molte persone istruite ancora credono all'affermazione del virtuale e che, pur non avendo nulla in contrario alle biblioteche e all'apprendimento, ritengono che 'il libro' stia morendo o sia già morto.

Dovremmo iniziare dai nostri sostenitori tradizionali, le persone di mezza età e anziane, i genitori, gli insegnanti, il corpo docenti, gli studiosi e i ricercatori, i politici che si occupano di formazione e d'istruzione (anche se non tutti sono progressisti negli altri ambiti di politica pubblica) e gli utenti. Assicurarci la base è uno slogan politico come lo è l'idea che sia impossibile vincere con la sola base dalla propria parte. Le biblioteche, individualmente e collettivamente, devono trovare altri gruppi che, pur non ritenuti sostenitori tipici, possono diventarlo, specialmente se hanno soldi e influenza. Anche se non vogliamo ammetterlo, finanziare una biblioteca è una questione politica e come tale va trattata: dobbiamo, pertanto, sforzarci di diffondere un'immagine positiva. Per esempio, quanti sanno che le biblioteche universitarie, nel 99% dei casi, sono la struttura più tecnologicamente avanzata di tutta l'università? Le persone che ancora pensano che le biblioteche siano luoghi forzatamente silenziosi hanno mai visitato una biblioteca scolastica o per ragazzi? Quanti comprendono la vastità e la profondità delle raccolte contenute nelle biblioteche pubbliche delle maggiori città?

Si è parlato e scritto molto sull'importanza dell'advocacy delle biblioteche. Negli ultimi anni, l'American Library Association ha istituito un Office for Library Advocacy che ha ottenuto molto in questo campo¹³.

¹³ ALA Office for Library Advocacy (OLA), <www.ala.org/offices/ola> (consultato il 14 agosto 2014).

'Advocacy', in questo contesto, significa organizzare, stimolare le discussioni sul valore delle biblioteche (in particolare come fonti d'accesso alle risorse digitali) e fare pressione sui politici per mantenere e aumentare i fondi; l'attività sarà più efficace se fatta da singoli e da gruppi bibliotecari regionali e locali, piuttosto che da associazioni nazionali, benché queste ultime possano aiutare notevolmente gli sforzi locali. Le biblioteche hanno una storia da raccontare e i bibliotecari hanno il dovere di farlo; ciò è particolarmente vero oggi che le esagerazioni tecnologiche, implicitamente ostili alle biblioteche, non trovano risposte. Ripeto che non dobbiamo rifuggire dall'usare tutti i possibili mezzi di comunicazione e le strategie politiche per raccontare la nostra storia e i valori.

La percezione pubblica del valore delle biblioteche è fortemente legata alla loro percezione come luogo.

CAPITOLO IV

LA BIBLIOTECA COME LUOGO

Mi corre un brivido lungo la schiena quando sento di dirigenti bibliotecari che meditano sulla possibilità di salvare la biblioteconomia abbandonando la biblioteca come luogo fisico e assegnando al bibliotecario il ruolo di consulente che aiuta i clienti paganti a navigare attraverso i servizi d'informazione online ... il mio timore è che la biblioteca virtuale renderà invisibile la filosofia della biblioteconomia e isolerà la biblioteca dal dibattito su chi ha accesso alle sue risorse. Tale perdita, credo, va ben oltre ciò che dovremmo essere disposti a tollerare.

(Abigail A. Van Slyke¹)

Un tempo, molto tempo fa, l'idea di biblioteca (l'insieme di raccolte, personale, servizi e programmi) e il luogo chiamato biblioteca (una o più stanze, uno o più edifici) coincidevano. Poiché i servizi bibliotecari sono stati resi disponibili – mediante una varietà di mezzi – fuori dai luoghi che chiamiamo biblioteca, quegli stessi luoghi hanno perso d'importanza nella mente di qualcuno. L'idea stessa di biblioteca completamente digitale mette in crisi la biblioteca come luogo e va valutata in questa prospettiva. L'ipotesi è certo seducente: i cittadini appartenenti a una medesima nazione digitale, ciascuno nelle 'comunità' che meglio soddisfano i propri gusti, trovano le informazioni necessarie senza dover far altro che toccare o scorrere i loro smartphone, tablet o portatili. Quest'ipotesi si basa su tre presupposti:

- che le informazioni e la conoscenza (la conoscenza registrata) siano disponibili e mantenute permanentemente tali in forma digitale;
- che tutte queste informazioni e conoscenze registrate digitali e digitalizzate siano organizzate e facilmente reperibili;
- che tutti siano in grado di compiere ricerche fruttuose e approfondite in mezzo a questo universo senza aver bisogno dell'assistenza di altri esseri umani.

In realtà, siamo lontanissimi da questi requisiti di base. Prendiamo per esempio l'insieme delle informazioni e della conoscenza, il tradizio-

¹ Abigail A. Van Slyke, *The librarian and the library: why place matters*, «Libraries & culture», vol. 6, no. 4 (2001), p. 518-523.

nale campo d'interesse delle biblioteche, e contrapponiamolo all'oceano di notizie disorganizzate ad accesso casuale che caratterizza i motori di ricerca su Internet. Con la prima espressione intendo, invece, l'insieme di notizie organizzate, riviste, filtrate e formalmente pubblicate prodotte nei secoli e presenti nei libri, nei periodici a stampa, nel materiale cartografico ecc. Benché una quantità crescente di conoscenze e informazioni registrate organizzate, riviste, filtrate e pubblicate in modo ufficiale siano oggi create in modo digitale, tale quantità resta una piccola percentuale delle conoscenze e informazioni registrate digitali e una parte minuscola della conoscenza registrata nel suo complesso: per limitarsi alla sola letteratura seriale, la maggior parte dei periodici scientifici correnti e di altre riviste è sì disponibile in formato digitale, ma *JSTOR*² e altre iniziative analoghe rendono attualmente disponibili solo poche annate precedenti ed esclusivamente di un ristretto numero di periodici. La disponibilità in digitale delle pubblicazioni periodiche risulta una minoranza del totale prodotto finora, percentuale sicuramente più alta per quelle scientifiche rispetto alle pubblicazioni di carattere popolare; bisogna notare, però, che la disponibilità in formato digitale (sia a pagamento sia come parte del movimento open access) è, salvo poche eccezioni, un derivato delle copie cartacee dalle quali gli editori traggono guadagno. Oggi non esiste un modello economico di rivista esclusivamente digitale che abbia senso; lo si può notare sia nel numero sia nell'origine di queste pubblicazioni. Il numero relativamente basso di periodici esclusivamente digitali è comunque meno significativo dell'osservazione che i pochi esistenti sono o prodotti da settori non profit a corto di fondi, come università e associazioni culturali, o iniziative in perdita di singoli individui, di interessi politici e simili; non abbiamo inoltre alcuna garanzia che la letteratura seriale attualmente disponibile online continuerà a esserlo in modo permanente. Informazioni e dati non filtrati, non rivisti e non ufficiali sono stati aggiunti all'informazione 'tradizionale' in quantità incredibilmente vaste, ma esse sono disorganizzate e non reperibili per gli standard minimi garantiti da una biblioteca. Nessuno crede che l'authority control e i vocabolari controllati, essenziali per un buon reperimento dell'informazione, saranno mai applicati *in toto* al 'ciarpame' digitale. Esiste poi il problema dell'interazione con le risorse digitali; chi dubita che non necessitino di assistenza per l'uso, chieda a un *reference librarian*.

Si aggiunga la constatazione che c'è bisogno, per il futuro, di posti fisici chiamati biblioteche per le seguenti motivazioni:

² Nato da un progetto di William G. Bowen, presidente della Andrew W. Mellon Foundation, *JSTOR* ha come obiettivo la conversione in formato elettronico delle annate passate di riviste scientifiche per aiutare le biblioteche a far fronte ai problemi di spazio e contemporaneamente a migliorare la capacità di reperimento delle informazioni contenute.

- ospitare le raccolte presenti e future di materiale a stampa o su altri supporti;
- fornire spazi per l'integrazione di risorse e servizi tecnologici con risorse e servizi 'tradizionali';
- fornire luoghi dove studiare, fare ricerche, leggere, guardare e ascoltare per il puro piacere di farlo;
- dare spazi nei quali tutti (specialmente coloro che stanno dal lato sbagliato del divario digitale) possano accedere a Internet e all'intera gamma di risorse elettroniche e ottenere assistenza nel loro uso;
- fornire aree per le raccolte speciali e per i servizi correlati, biblioteche di registrazioni audio e video, sale per libri rari, manoscritti e pezzi archivistici ecc.;
- mettere a disposizione spazi per la comunità;
- fornire luoghi nei quali gli utenti possano essere assistiti da professionisti;
- offrire ambienti per istruire l'utenza sul funzionamento della biblioteca o per corsi d'istruzione di base o d'informatica, al fine dell'arricchimento intellettuale della comunità;
- fornire spazi per la socializzazione, sia ad alta intensità (riunioni ecc.), sia a bassa intensità (conversazioni ecc.).

La dimensione umana

La biblioteca come luogo fisico ci è necessaria perché siamo esseri umani. 'La biblioteca', in quanto edificio e in quanto raccolta, è sempre stata uno dei fulcri di una comunità. Sia che si tratti delle grandi biblioteche nazionali, sia delle semplici stanze nelle scuole superiori o negli enti, l'idea di una biblioteca che si concretizzi in edifici e spazi pubblici è ben radicata.

Consideriamo un tipo diverso di spazio pubblico: i credenti pregano in privato ma la maggioranza di loro sente il bisogno di riunirsi in chiese, templi, sinagoghe, moschee o altri luoghi dedicati a questo scopo. Perché lo fanno? Per usufruire dell'assistenza e della mediazione di persone, preti, imam, rabbini, bonzi, che hanno una maggiore conoscenza in materia di religione. Vi è, però, anche il bisogno tutto umano di rapportarsi con gli altri e santificare il luogo dell'assemblea, così che anche un tendone può diventare luogo del sacro. Il paragone potrebbe sembrare dissacratorio ma similmente ci sono luoghi che incarnano l'idea stessa di apprendimento, di cultura e di altri valori secolari, esempi concreti del benessere di una comunità e del bisogno crescente di frequentarli. Le persone vi si recano per avere l'assistenza di altri, bibliotecari in questo caso, più esperti in materia di conoscenza registrata; oltretutto, come si va negli edifici sacri anche per pregare da soli, così ci si reca in biblioteca per i propri interessi senza aver bisogno di assistenza. Le analogie sono pericolose, spesso confondono più che chiarire, ma credo che valga la pena pensare per un attimo che l'evangelismo da TV e i siti religiosi online non hanno sostituito

tuito le chiese con 'case virtuali di culto'. Il motivo sta nel bisogno di contatto umano e di edifici nei quali incontrarsi; chi crede nell'avvento delle 'biblioteche interamente digitali' ignora a proprio danno questo bisogno.

Ci sono state altre osservazioni sulla correlazione tra biblioteche ed edifici sacri, pubblicate nel 2000. Essa, per esempio, viene discussa e studiata in modo approfondito in un articolo di Jackson e Hahn³; gli autori si riferiscono esplicitamente alla 'santificazione' degli spazi pubblici citando Freeman: «La biblioteca accademica come luogo occupa una posizione unica nel campus. Nessun altro edificio può rappresentare allo stesso modo il cuore accademico di un'istituzione dal punto di vista simbolico e fisico»⁴. Il loro studio delle preferenze studentesche in tre differenti università mostra che, benché gli studenti apprezzino i servizi aggiuntivi delle moderne biblioteche accademiche (caffetterie e così via), essi desiderano che quei servizi sorgano nel contesto della biblioteca intesa come spazio speciale e cuore simbolico dell'università. La 'santificazione', intesa come conservazione, la creazione di spazi ed edifici distintivi e la conciliazione di praticità e ispirazione non sono in contrasto con l'uso ottimale delle tecnologie attuali ed emergenti. Come dice Marshall Breeding: «La tecnologia può contribuire a rendere l'architettura un fattore chiave del successo degli spazi fisici della biblioteca»⁵.

Qual è l'alternativa al triste futuro prospettato dai sostenitori della biblioteca completamente digitale? Credo che la risposta stia nella direzione esattamente opposta: cioè nell'incrementare il ruolo di biblioteca come spazio fisico pubblico, non nell'abolirlo. Robert McNulty afferma:

una biblioteca può essere 'un posto molto bello nella città', un centro per l'istruzione, per la navigazione in Internet, per la visione di film, un luogo per conferenze, concerti e mostre [...]. Una biblioteca può anche ospitare caffè o ristoranti, servire da ufficio di informazioni turistiche, costituire un posto sicuro per i bambini o un luogo di incontro per gruppi civici⁶.

Neal Pierce ricorda che Andrew Carnegie costruì una palestra per boxe all'interno di una biblioteca a Pittsburgh e una piscina in un'altra; l'idea di

³ Heather Lee Jackson – Trudi Bellardo Hahn, *Serving higher education's highest goals: assessment of the academic library as place*, «College & research libraries», vol. 72, no. 5 (2011), p. 428-442.

⁴ Geoffrey T. Freeman, *The library as place*, in *Library as place: rethinking roles, rethinking space*. Washington, DC: Council on Library and Information Resources, 2005, p. 9.

⁵ Marshall Breeding, *Using technology to enhance a library as a place*, «Computers in libraries» (April 2011), p. 29-31.

⁶ *Instructions as fulcrum for change*, issued by Partners for Livable Communities, Washington, D.C., 1996, citato in Neal Pierce, *The magic of community assets*, «National journal» (September 21, 1996), p. 1707.

una biblioteca multifunzionale non è certamente nuova⁷. Nella loro indagine sulle biblioteche pubbliche scandinave, Aabø e Audunson osservano:

La constatazione dominante è che la biblioteca spicca innanzitutto come spazio pubblico, nel senso di aperto a tutti e nel senso che i visitatori sono estranei tra di loro. Essa funziona, tuttavia, come spazio privato quanto al carattere delle attività svolte dagli utenti. Gli utenti vengono in biblioteca con i propri progetti personali legati a studi, lavoro o vita privata: ai tavoli delle aree di studio, in emeroteca, ai computer, nei salotti, essi tessono una rete individuale attorno a sé che non stimola la comunicazione con gli altri; svolgono le proprie attività in parallelo⁸.

Anche le biblioteche universitarie possono avere un ruolo centrale nelle comunità, superando i ruoli e i servizi tradizionali per migliorarli; in molti casi una 'biblioteca completamente digitale' sarebbe una crudeltà per molti studenti. Tutti coloro che fantasticano circa le prospettive su Internet e su un futuro completamente digitale, dimenticano che, in realtà, molti vivono e lavorano in condizioni tali da non avere un luogo tranquillo per studiare e pensare. Per molti studenti la biblioteca è il solo posto libero dalle distrazioni dove sia possibile trovare un aiuto gratuito per gli studi. Per chi è ricco è facile avere uno spazio tranquillo e il concetto di essere connessi sempre e dovunque all' 'informazione' mondiale è economicamente possibile e allettante; al contrario, per una persona disagiata una cosa del genere è impossibile e l'idea di sostituire le biblioteche e i servizi offerti con l'elettronica è uno scherzo crudele. Personalmente credo che noi abbiamo bisogno di più mura, di più edifici e di più servizi, non di strutture fantasma inviate via cavo a individui alienati e isolati senza calore e umanità.

Luogo integrato o nessun luogo?

È facile accusare, come accade spesso, chiunque abbia qualche dubbio sul futuro completamente digitale di essere contrario alla tecnologia, come se la biblioteca come luogo fisico sia difendibile solo per nostalgia e romanticismo. C'è naturalmente una componente nostalgica e romantica, ma la carenza d'accesso a Internet e alle risorse digitali fornisce una motivazione concreta. Già nel secolo scorso il *U.S. Department of Commerce* pubblicò un rapporto intitolato *Falling through the net: defining the digital divide* che dimostrava come razza, residenza, sesso, età e reddito fossero fattori determinanti nella richiesta d'accesso alle risorse informa-

⁷ Pierce, *The magic of community assets*, cit.

⁸ Svanhild Aabø – Ragnar Audunson, *Use of Library Space and the Library as Place*, «Library and information science research», vol. 34 (2012), p. 138-149.

tive elettroniche⁹. Da allora, centinaia di articoli e libri hanno discusso i divari digitali esistenti all'interno delle società e tra società e nazioni, dal punto di vista tecnico, sociologico, economico e politico; anche coloro che sostengono che le forze che tendevano inizialmente ad aumentare il divario siano diminuite (e con esse il divario stesso), riconoscono invece che i divari continuano a esistere e che sia necessario prendere delle misure per ridurli¹⁰. Ai membri di gruppi minoritari, ai poveri, ai meno acculturati, ai ragazzi più svantaggiati, in particolare coloro che vivono nelle aree rurali o nei quartieri popolari, hanno scarso o nessun accesso a Internet. Una risposta al problema sta naturalmente nell'usare le biblioteche, in particolare quelle pubbliche e scolastiche, come centri Internet dove sia possibile ottenere formazione e assistenza nell'uso delle risorse online; la situazione non è nuova: un fenomeno simile avvenne nel XIX secolo per le biblioteche pubbliche inglesi e americane. Nell'ultimo terzo di quel secolo, infatti, i più ricchi ricevevano in casa i libri, la classe medio alta li comprava nelle librerie, quella media pagava per prenderli in prestito dalle biblioteche private circolanti, mentre la classe operaia usava le biblioteche pubbliche che, oltre a fornire materia di svago, divennero 'l'università dei poveri' e spesso il miglior modo per allontanarsi dalla povertà.

L'equivalente moderno della biblioteca pubblica del XIX secolo potrebbe essere la biblioteca completamente integrata, che conserva il meglio del passato e del presente dell'interazione umana con la conoscenza registrata in tutte le sue forme e che usa la tecnologia in modo efficiente e saggio per facilitare tale interazione. Sarebbe più facile e a buon mercato arrendersi alla visione completamente digitale e abbandonare la biblioteca come luogo, ma le difficoltà di realizzare la biblioteca completamente integrata non dovrebbero impedirci di provare a perseguire tale ideale. Una delle difficoltà è che la biblioteca fisica e la tecnologia digitale viaggiano su tempi molto diversi: gli edifici vengono misurati e usati in multipli di decenni; le manifestazioni della tecnologia digitale vengono misurate al più in anni. Quest'ultime non solo sono soggette al ritmo dell'innovazione tecnologica, ma sono anche il prodotto degli appetiti tecnologici dei reparti informatici e degli imperativi commerciali (la necessità di tecnologie avanzate di creare incessantemente nuovi prodotti e miglioramenti solo per rimanere vitali). Quale che sia la ragione, il fatto è che la biblioteconomia e la tecnologia dell'informazione esistono in mondi distinti, ciascuno con il proprio ethos e le proprie

⁹ <<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/digitaldivide/>>.

¹⁰ Si veda per esempio: Martin Hilbert, *Technological information inequality as an incessantly moving target: the redistribution of information and communication capacities between 1986 and 2010*, «Journal of the association for information science and technology» (November 19, 2013), <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.23020/abstract>>.

tempistiche – e, piaccia o no, è necessario creare e mantenere una coesistenza alla pari. Secondo Breeding:

Aggiornare la tecnologia è un aspetto chiave del mantenimento delle strutture fisiche di una biblioteca così come della sua presenza virtuale. Mentre una solida architettura può durare per secoli, ogni nuova generazione di tecnologia invecchia rapidamente e perde di utilità e appeal persino troppo in fretta. Attraverso miglioramenti di routine all'attrezzatura od opportunità di rimodellare, ricostruire o riconfigurare le strutture, è possibile sfruttare nuovi approcci alla tecnologia per migliorare e rafforzare l'efficacia dei servizi bibliotecari¹¹.

Credo che la biblioteca integrata come luogo fisico di incontro potrebbe avere un impatto nella società paragonabile alle prime biblioteche pubbliche. La motivazione non sta solo nella constatazione che è il luogo perfetto per fornire questo servizio in quanto possiede dei professionisti per aiutare e consigliare chi cerca informazioni o notizie. Credo che esista un'altra ragione più sottile: le biblioteche integrate possono dimostrare che l'accesso all'informazione digitale non è il solo modo, e tanto meno il migliore, per trovare ciò di cui si ha bisogno. Molti andranno in biblioteca e porteranno i propri bambini attratti dalla gratuità dell'accesso a Internet, ma i bibliotecari più intelligenti possono usare questo mezzo per mostrare quanto sia più ampio il panorama dei servizi. Pensare criticamente è già uno dei punti fondamentali nei programmi di formazione svolti dalle biblioteche universitarie e lo scopo è proprio educare gli studenti sui pericoli e sui vantaggi delle risorse online per renderli capaci di trovarle e valutarle in autonomia. Come può una biblioteca lavorare attivamente per promuovere i programmi e i servizi 'tradizionali' mentre integra le risorse elettroniche?

Il primo passo è mostrare la totalità dei servizi offerti: appena entrati in biblioteca, anche chi vi capita per la prima volta dovrebbe distinguere i libri, le aree di lettura, i dispositivi tecnologici e il punto d'informazione, di *reference* o di fornitura di servizi; anche chi è venuto esclusivamente per collegarsi a Internet, infatti, potrebbe essere attirato dagli altri servizi che la biblioteca offre. Il secondo passo è promuovere l'intera gamma dei servizi, in particolare quelli destinati ai giovani; l'ideale per una biblioteca integrata sarebbe portare una classe di bambini per un'introduzione alle risorse online e poi farla rimanere per una lettura di favole. Il terzo e più importante passo è fare in modo che i bibliotecari e le altre figure professionali che lavorano in una biblioteca integrata siano esperti di tecnologia, ma anche convinti e competenti sostenitori dell'intera gamma delle raccolte e dei servizi.

¹¹ Breeding, *Using technology to enhance a library as a place*, cit., p. 31.

Costruire la biblioteca ideale del ventunesimo secolo

Il boom della costruzione delle biblioteche negli anni Novanta e nei primi anni del Duemila ha mostrato qualche segno di cedimento durante la Grande recessione del 2008. La panoramica della costruzione e ricostruzione delle biblioteche negli USA presentata dal «Library journal» è una lettura che fa riflettere¹².

Nuovi edifici	Integrazioni, ristrutturazioni ecc.
Anno fiscale 2008: 90	Anno fiscale 2008: 88
Anno fiscale 2009: 80	Anno fiscale 2009: 90
Anno fiscale 2010: 70	Anno fiscale 2010: 55
Anno fiscale 2011: 62	Anno fiscale 2011: 89
Anno fiscale 2012: 34	Anno fiscale 2012: 73
Anno fiscale 2012: 27	Anno fiscale 2012: 47

Tuttavia, lo «State of America's Libraries Report» dell'ALA del 2013 contiene la seguente affermazione:

Anche con un'economia barcollante per l'impatto della Grande recessione, la costruzione e la ristrutturazione delle biblioteche è proseguita a ritmo sostenuto nel 2012, prova concreta che le biblioteche portano ancora solidi dividendi economici alle comunità in cui operano¹³.

E continua descrivendo un certo numero di progetti di edifici di biblioteche pubbliche, scolastiche e universitarie. L'articolo del «Library journal, Year in architecture 2013» presentava quattro progetti di costruzione di biblioteche universitarie e settantasette di biblioteche pubbliche, completati tra il 1 luglio 2012 e il 30 giugno 2013¹⁴; tutto ciò nonostante i dubbi e le preoccupazioni sul futuro delle biblioteche. Nessuna comunità o istituzione compie un tale investimento a lungo termine sulla base di un capriccio: è chiaro che questi progetti di costruzione arrivino in risposta alla richiesta degli utenti di servizi ampliati così come di strutture bibliotecarie più adatte e più invitanti.

¹² Bette-Lee Fox, *Year in architecture 2013: six-year cost summary*, «Library journal» (November 15, 2013), <<http://lj.libraryjournal.com/2013/11/buildings/year-in-architecture-2013-six-year-cost-summary/>> (consultato il 20 agosto 2014).

¹³ American Library Association, *State of America's Library report 2013: library construction and renovation*, <www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2013/library-construction-and-renovation> (consultato il 19 agosto 2014).

¹⁴ Fox, *Year in architecture 2013*, cit.

Dal momento che queste enormi spese di fondi pubblici devono essere giustificate in termini d'uso nel corso di molti anni e considerando che le biblioteche sono in rapido cambiamento, è molto importante che questi progetti siano attentamente programmati per trarne il massimo profitto.

Nuovi problemi

L'architettura per biblioteche ha alcuni elementi costanti, come i magazzini, le aree di studio, etc.; nel costruire, espandere o rinnovare gli edifici per il XXI secolo bisogna tenere conto, però, di nuovi problemi sociali, tecnologici e legali, tra cui:

- postazioni e progettazione per utenti disabili;
- la creazione della biblioteca integrata tecnologicamente, che fornisca la flessibilità necessaria per adattarsi ai cambiamenti nell'uso delle biblioteche e nelle tecnologie;
- l'integrazione della biblioteca con altri servizi e istituzioni – ancora una volta, in grado di accogliere i cambiamenti nell'uso della biblioteca.

La biblioteca e gli utenti diversamente abili

A seguito dell'approvazione nel 1990 dell'*Americans with Disabilities Act* (ADA, modificato nel 2008), tutte le biblioteche hanno dovuto fare interventi di vario genere per assicurare il rispetto di questa legge. Questi interventi sono stati ben accolti dai bibliotecari perché l'accessibilità è per noi un valore fondamentale. Sono poi stati pubblicati molti articoli e libri sull'ADA e delle linee guida ufficiali che sono state usate da bibliotecari e da architetti desiderosi di assicurare la massima accessibilità: Karen Stone, in un breve ma illuminante articolo scritto dal punto di vista di una persona che usa una sedia a rotelle, difese le biblioteche progettate con l'ausilio dei disabili basandosi sull'opinione estremamente ragionevole che «chi lavora per i disabili, lavora per gli altri»¹⁵. La Stone portò come modello la biblioteca di una piccola città sulla costa occidentale della Svezia che offre un immediato e facile accesso in «un ambiente totalmente integrato e rilassante»; l'ideale, secondo Stone, è «l'accessibilità universale a chi è molto basso o molto alto, al non vedente, al sordo, al giovane, al vecchio, al fisicamente abile e disabile ecc.». La biblioteca svedese di cui parla e un'altra molto elogiata situata a Corrales, New Mexico, sono state progettate seguendo le linee guida stabilite dalla legge, ma anche avvalendosi dei consigli di disabili. Come scrive Stone: «Chiedere: "cosa sarebbe più comodo per te?" è certamente più economico e molto più accurato che assumere architetti non disabili per analizzare le soluzioni per l'accessi-

¹⁵ Karen G. Stone, *To roll into a library*, «American libraries», vol. 27, no. 5 (1996), p. 41-42.

bilità». La comunicazione con gli utenti dovrebbe essere costante, ma in questo caso la necessità è più che mai pressante.

Ritorno ai tavoli?

Siamo passati dalla mancanza di connessione al cablaggio e dal cablaggio al wireless: già nel presente e nell'immediato futuro ci saranno reti wireless sia all'interno che all'esterno delle biblioteche. Gli utenti potranno usare il proprio dispositivo o prenderlo in prestito in modo da accedere al sistema online e alle risorse da qualsiasi punto interno o esterno alla biblioteca; potrebbe anche avvenire, però, che tutte queste nuove postazioni e terminali faranno parte ben presto della storia e saranno sostituiti da nuovi ... tavoli e *cubicula*?!

La biblioteca e gli edifici multiuso

Un fenomeno sorprendente e oggi comune è il doppio uso delle biblioteche: spesso i nuovi edifici sono progettati per ospitare altri servizi o tipi differenti di biblioteca o – ancora più entusiasmante – altre istituzioni culturali. Il caso più comune è quello di nuove costruzioni o succursali che, pur rimanendo essenzialmente una struttura bibliotecaria, incorporano stanze o aree destinate ad altri scopi, come auditorium, sale d'incontri, laboratori informatici ecc. (le strutture ulteriori dovrebbero essere distinte da negozi – caffetterie ecc. – aggiunti agli edifici bibliotecari). La biblioteca universitaria abbinata alla biblioteca pubblica del campus della San José State University in California è stata finanziata e dotata di personale insieme dalla San José Public Library e dallo Stato di San José; il progetto è audace ed eccitante allo stesso tempo e fa presagire casi analoghi, nonostante le potenziali complicazioni burocratiche, logistiche, economiche e amministrative. Biblioteche pubbliche e scolastiche combinate sono piuttosto comuni ed esistono da almeno tre decenni negli Stati Uniti¹⁶. Se l'uso partecipato dello stesso edificio da due tipi differenti di biblioteca è immediatamente logico, dovremmo prendere in considerazione la possibilità di un duplice uso degli edifici da parte di biblioteche e altri servizi pubblici; ne è un esempio la combinazione di biblioteca pubblica e centro per anziani a Hanson, Massachusetts, descritto dai suoi architetti come «destinato a rafforzare il ruolo della biblioteca quale centro sociale della città»¹⁷. Vi sono, inoltre, gli ancora più stimolanti edifici chiamati 'case della cultura' in Europa – edifici multiuso che includono gallerie d'arte, luoghi di spetta-

¹⁶ Ken Haycock, *Dual use libraries: guidelines for success*, «Library trends», vol. 54, no. 4 (2006), p. 488-500.

¹⁷ Schwartz/Silver Architects, *Hanson combined library and senior center*, <<http://schwartzsilver.com/portfolio/hanson-library-senior-center/>> (consultato il 20 agosto 2014).

colo, laboratori artigianali e simili, auditorium e sale per eventi artistici e culturali. Penso da molto tempo che le biblioteche possano diventare una componente naturale di tali centri culturali; infatti edifici del genere che includono biblioteche esistono già in Scandinavia (si veda per esempio la Copenhagen Nordvest Culture House and Library, completata nel 2011)¹⁸, Germania e Paesi Bassi; la Door County Central Library di Sturgeon Bay, Wisconsin, condivide il suo edificio con la Miller Art Gallery in quello che è un esempio particolarmente riuscito e armonioso di architettura. È ovvio che, visto l'aumento dei costi edilizi e i bilanci ridotti, le istituzioni pubbliche e private cercheranno collaborazioni creative ed efficienti per risolvere i problemi architettonici. Speriamo che questi vincoli portino a spazi sempre più creativi e innovativi.

Come sarà l'edificio ideale della biblioteca del XXI secolo?

È molto difficile descrivere l'aspetto esterno e interno ideale, perché esistono biblioteche diverse per tipologia e scopo. Se venisse costruito un nuovo edificio della Library of Congress sarebbe sicuramente diverso dalla nuova biblioteca pubblica di una piccola città dell'Iowa, come questa lo sarà da una succursale di una biblioteca universitaria californiana. Ciascuna ha caratteristiche, utenti e scopi particolari, ma tutte sono biblioteche, luoghi, cioè, dedicati alle informazioni e alla conoscenza messi a disposizione degli utenti, con servizi e spazi appropriati. Dovunque esistano funzioni e obiettivi comuni, devono necessariamente esserci spazi nei quali possano essere svolti.

Aspetto esterno

Anni fa i progetti erano fortemente influenzati dall'architettura tipica delle chiese. Dalla scelta dei materiali, spesso granito o altri generi di pietra, allo stile, molte biblioteche costruite nella prima metà del diciannovesimo e ventesimo secolo si proponevano chiaramente di colpire, se non di mettere in soggezione. Le biblioteche pubbliche costruite al centro delle città grandi o piccole, le biblioteche dei college o delle università in mezzo al campus, avevano una solidità, una magnificenza e una sacralità che ne rendeva evidente l'importanza; costituivano qualcosa di permanente e di valore duraturo con cui misurarsi. All'interno, l'analogia con la chiesa era ancora più forte: soffitti a volta, scaffali di legno scuro, finestre alte, tanto che spesso, avvicinandosi ai grandi cataloghi a schede al centro di questi magnifici edifici, veniva la tentazione di inginocchiarsi. Le ultime generazioni si sono abituate allo stile architettonico contemporaneo che però non ha avuto sempre buoni risultati estetici. Un critico molto severo

¹⁸ ArchiTravel, *Copenhagen Culture House and Library*, <www.architravel.com/architravel/building/copenhagen-culture-house-and-library/> (consultato il 20 agosto 2014).

ha detto che una «biblioteca pubblica e centro d'informazione X» che non menzionerò, costruita in vetro e metallo in Illinois negli anni Settanta, dovrebbe essere chiamata «biblioteca pubblica e lavaggio auto X». Lo sdegno è comprensibile se si pensa che il nuovo edificio andava a sostituirci uno delizioso in pietra, stile neogreco. Un'altra biblioteca universitaria costruita negli anni Cinquanta in California, non più esistente, è stata paragonata a una stazione di polizia bulgara. A volte, l'architettura contemporanea non viene apprezzata subito, ma col tempo dimostra un fascino che dura negli anni. In altri casi, invece, l'iniziale assenza di attrattiva è profetica. Uno dei problemi più delicati è l'estetica degli ampliamenti; il dilemma è, naturalmente, se scimmiettare lo stile e i materiali originari, se costruire qualcosa che si armonizzi con l'ambiente o qualcosa di totalmente differente. Ognuna di queste ipotesi può avere esiti più o meno fortunati.

Un'altra importante questione sull'aspetto esteriore di una biblioteca nuova o ristrutturata è l'adattamento al luogo nel quale è situata, sia in termini di topografia che di comunità. Ecco le parole di un architetto specializzato:

Ogni biblioteca nuova o restaurata deve tener conto di quella che io chiamo la topografia della comunità: le caratteristiche cioè delle persone che la biblioteca dovrebbe servire¹⁹.

In una biblioteca dovremmo cercare e trovare armonia, in termini di aspetto esterno e di posizione. Ciò non significa che ogni biblioteca nuova debba essere in stile neoclassico o sembrare disegnata da Thomas Jefferson: l'architettura moderna ci ha lasciato molti edifici eleganti ma i tempi e i gusti cambiano. L'armonia esteriore con l'ambiente e interna con gli obiettivi dovrebbe essere comunque un requisito minimo.

Aspetto interno

L'armonia e il rispetto delle proporzioni dovrebbero caratterizzare l'interno degli edifici: gli spazi dovrebbero essere facili da percorrere per tutti, comprese le persone con disabilità e dovrebbero essere appropriati e adatti agli scopi; l'arredo dovrebbe essere scelto con cura, bello nell'aspetto e funzionale; l'illuminazione, naturale o artificiale, dovrebbe essere abbondante ma non eccessiva e aggiungere bellezza all'edificio – per un superbo esempio di illuminazione creata per uno scopo e un edificio particolare, si guardi il nuovo allestimento della sala di lettura della New York Public Library nella quale le luci sono un innovativo elemento di design. Nei luoghi pubblici sono indispensabili anche i colori, le decorazioni di pareti, soffitti, tappeti, moquette, stampe, piante e elementi decorativi: devono essere scelti, progettati e mantenuti con la stessa cura riservata agli altri oggetti, per conservare l'armonia e l'estetica generale.

¹⁹ Vernon Mays, *Double duty*, «Architecture», vol. 84, no. 6 (1995), p. 84-88.

Le raccolte

Due importanti brecce nella democratizzazione dell'uso della biblioteca sono state l'introduzione degli scaffali aperti, col materiale collocato secondo la classe di appartenenza, e dei cataloghi pubblici. I primi scaffali aperti contenevano solo testi stampati, cioè libri e riviste rilegate. C'era una certa riluttanza nel concedere lo stesso tipo d'accesso alle forme più recenti di comunicazione man mano che si presentavano nel corso del tempo; in alcuni casi esistevano motivazioni concrete per tenere ed esporre separatamente le differenti risorse, che non giustificavano l'impossibilità di esplorarle liberamente. Ci sono invece tutte le dovute motivazioni perché le descrizioni delle risorse online vengano integrate nel catalogo; tramite un'unica ricerca per soggetto viene così prodotta una lista di titoli e di materiali, incluse le risorse online. Non è questo il luogo per discutere della catalogazione di risorse digitali; per adesso basti dire che l'impossibilità di integrare fisicamente le risorse elettroniche con il resto delle raccolte ne rende ancora più importante l'inserimento nel catalogo. Nella biblioteca ideale, intesa come edificio, le collezioni fisiche saranno fruibili alla consultazione e all'uso, senza considerarne il formato, mentre le raccolte digitali saranno disponibili tramite tutti i dispositivi utilizzabili.

L'uso degli spazi

Tutte le biblioteche, che siano costituite da una sola stanza, che si tratti della Library of Congress o di una delle tante incluse tra questi estremi, usano gli spazi per alcuni identici scopi:

- ospitare le raccolte e le apparecchiature che rendono possibile l'accesso alle risorse tangibili e digitali;
- fornire aree di studio, riunione e consultazione;
- ospitare punti d'assistenza e consultazione;
- fornire posti dove lo staff possa lavorare.

Le singole biblioteche avranno poi spazi specifici secondo le esigenze: di solito le grandi biblioteche universitarie hanno sale dedicate alla consultazione di libri rari o di raccolte speciali, aree per collezioni in formati particolari (per esempio, carte geografiche), o divise per soggetto (per esempio, la sala giuridica) o sale per corsi attrezzate secondo la tecnologia più appropriata; le biblioteche pubbliche spesso hanno sezioni separate per ragazzi, emero-teche e raccolte speciali; le biblioteche speciali potrebbero avere sale diverse a seconda della specializzazione e dell'utenza; le biblioteche scolastiche includono spesso aree per attività svolte dalle classi in relazione alla biblioteca.

Biblioteche per ragazzi

Da un certo punto di vista le biblioteche per ragazzi sono le più importanti. Sono luoghi nei quali vengono date le basi della lettura, della scrittura

ra e dell'istruzione, che vivono nella memoria anche quando non si è più bambini. Per questa ragione è importante che lo spazio, l'arredamento e tutto quanto vi sia collocato sia funzionale, ma contribuisca anche a creare un ambiente tranquillo e pacifico che stimoli l'amore per la lettura e l'esplorazione della conoscenza registrata; devono essere luoghi luminosi, accoglienti, confortevoli, attraenti da visitare e piacevoli per rimanervi. Letture e altre attività attireranno i più piccoli, così che la biblioteca diventi il luogo dove i bambini possano crescere e dove vogliano tornare anche quando saranno diventati troppo grandi per le favole. Ammiro molto i bibliotecari che vi lavorano, la loro nobile devozione al servizio e la volontà di usare ogni mezzo a disposizione per migliorare i servizi e l'apertura alle novità, incluse le innovazioni tecnologiche.

Ospitare le raccolte

Lo scaffale aperto e l'accesso immediato a tutti i materiali è uno dei concetti più diffusi nella biblioteconomia moderna. Un altro importante principio è enunciato in una delle *Laws of library science* di Ranganathan: «La biblioteca è un organismo che cresce, che si sviluppa». Questi due fattori, l'accesso diretto e la crescita delle raccolte, coinvolgono molte altre questioni la prima delle quali è lo spazio, che per molte biblioteche vuol dire soldi. Lo scaffale aperto richiede molto più spazio di un magazzino; ciò implica che per permettere la crescita delle collezioni per lunghi periodi, ma le biblioteche non conoscono periodi brevi, si deve lasciare spazio vuoto per decenni. Io sostengo che dobbiamo accettare questo dispendio e continuare a creare i luoghi chiamati biblioteche usando però ogni mezzo possibile per risparmiare spazio. Prima di continuare bisogna ricordare che non solo le raccolte, ma anche le aule, le aree di studio, di *reference* e altre consumano preziosi metri quadri all'interno dell'edificio.

La British Library di Londra, che dopo più di trenta anni di lavori era già piena il primo giorno, e la tragica San Francisco Public Library, famosa per lo spazio dedicato alla tecnologia a discapito delle raccolte, sono salutarissimi esempi dei rischi che si corrono a ignorare la legge di Ranganathan. Gli edifici devono essere progettati in modo che le raccolte possano crescere per decenni; adesso possono essere presi alcuni accorgimenti mentre in futuro le nuove idee e la tecnologia ci saranno di aiuto nella crescita e nel cambiamento.

Il luogo degli ideali

Le biblioteche vengono costruite in tutte le forme e dimensioni; da quelle monumentali a quelle senza pretese, gli stili e gli scopi sono vari come lo sono le categorie degli utenti. È anche vero, però, che tutti gli edifici dovrebbero rappresentare valori permanenti come il servizio, la capacità di gestione, l'amore per lo studio e gli altri descritti in questo libro. Un edifi-

cio dovrebbe essere efficiente e di alta qualità; dovrebbe ispirare rispetto e incoraggiare la ricerca della verità da parte di studiosi e di ragazzi, dal più grande al più piccolo, dal più potente al più debole, perché tutti vengono in biblioteca con scopi e sogni comuni. La biblioteca dovrebbe essere anche un buon luogo nel quale lavorare perché l'armonia estetica sul posto di lavoro procura piacere nello svolgimento delle mansioni e, lavorando con piacere, il servizio sarà più efficiente ed efficace. Quest'affermazione può sembrare idealistica e fuori luogo nell'età della tecnologia, del materialismo e del culto dell'informazione. La mia risposta è una domanda: come si fa senza ideali e senza valori? Tutti cerchiamo un senso da dare agli aspetti della nostra vita e creare e mantenere posti e spazi di lavoro efficienti e piacevoli è di fondamentale importanza per trovare un significato nella nostra professione.

CAPITOLO V

LA CAPACITÀ DI GESTIONE

Littera scripta manet.
(Orazio)

Cosa significa capacità di gestione?

Steward è un termine che deriva da due parole dell'antico inglese *stig* ('casa') e *weard* ('guardiano'), indica cioè qualcuno che ha la responsabilità di assicurare il corretto funzionamento e la sicurezza di una casa o, per estensione, di una piccola comunità; il termine viene usato ancora in questa specifica accezione. Il suo significato metaforico risale almeno alla *Bibbia* di re Giacomo e si riferisce a una persona o entità che preserva il valore di qualche cosa, garantendo così alle generazioni future di godere dell'eredità ricevuta in misura uguale o addirittura maggiore¹. Chiunque erediti un bene e lo incrementi nel periodo in cui ne è custode, prima di consegnarlo ai legittimi eredi, ha messo in pratica la capacità di gestione.

Qual è il rapporto tra la capacità di gestione e le biblioteche?

La gestione di una biblioteca è costituita da:

- tutela della conoscenza umana per fare in modo che le generazioni future conoscano quello che noi oggi sappiamo;
- cura e supporto della formazione biblioteconomica per trasmettere i valori e le migliori capacità professionali;
- gestione e manutenzione delle strutture per meritare il rispetto degli utenti.

Preservare la conoscenza

Il compito del bibliotecario è la riscoperta del passato per tutelarlo e per illuminare grazie a esso il presente, non per vantaggio personale o per semplice curiosità culturale, ma per il significato che ha per l'oggi e per il domani².

¹ *Bibbia. Vangelo di Luca*, 16: 1-13.

² Jesse H. Shera, *Apologia pro vita nostra*, nel suo *Knowing books and men: knowing computers too*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, 1973, p. 120.

Il retaggio di cui siamo custodi non è altro che l'eredità culturale e storica completa delle registrazioni del genere umano – la conoscenza registrata. La gestione è uno dei compiti più importanti che abbiamo e che dobbiamo onorare per preservare la conoscenza e trasmetterla alle generazioni future. È interessante notare quanto raramente il problema della conservazione delle risorse digitali venga sollevato durante le discussioni sul futuro delle biblioteche: quando accade, viene solitamente liquidato come una faccenda che la tecnologia e la cooperazione risolveranno magicamente in futuro. Il ruolo storico delle biblioteche viene ignorato; i fanatici della digitalizzazione capiscono, infatti, gli innumerevoli problemi pratici e tecnologici che gli archivi digitali pongono.

Bibliotecari e archivisti (che ritengo membri della stessa chiesa, anche se spesso coinvolti in uno scisma!) hanno un ruolo unico nel preservare e trasmettere i documenti dell'umanità per le generazioni future. Non uso la parola 'unico' casualmente: molti dei nostri compiti e valori sono condivisi da altri gruppi con interessi diversi, ma siamo i soli a dedicarci alla conservazione della conoscenza e dell'informazione – la conoscenza registrata. Gli editori, i librai, gli insegnanti, i ricercatori, i conservatori di musei sono alcuni di coloro che maggiormente beneficiano della disponibilità dei documenti del passato, ma solo i bibliotecari e gli archivisti si dedicano alla conservazione. Se la conoscenza fosse disponibile solamente in formato digitale dovremmo affrontare una crisi nella conservazione al cui paragone quanto accaduto dall'invenzione della stampa sembrerebbe una sciocchezza. I bibliotecari devono quindi cooperare per progettare il futuro della gestione pensando a soluzioni pratiche ed economiche.

L'era completamente digitale?

Alcune persone affermano che l'età della stampa cederà il passo, in futuro, all'era completamente digitale. Per valutare questa possibilità penso che sia istruttivo analizzare la transizione dall'età della scrittura a quella della stampa. Thomas Jefferson ha scritto:

Quante importanti opere letterarie dell'antichità sono andate perdute quando esistevano solo manoscritte? Da quando l'arte della stampa ha reso possibile la moltiplicazione e la diffusione degli esemplari vi è stata una sola perdita? Si deduce quindi che l'unico mezzo per la preservazione è di nostra competenza ... si tratta della moltiplicazione delle copie stampate³.

Nel magistrale lavoro sugli effetti rivoluzionari della stampa, Elizabeth Eisenstein parla dei tre attributi che distinguono il libro stampato

³ Citato in Elizabeth Eisenstein, *The printing press as an agent of change*, V. 1. Cambridge: Cambridge University Press, 1979, p. 115-116.

dal manoscritto o, per usare le sue parole, che distinguono la cultura della stampa da quella della scrittura: la standardizzazione, la disseminazione e la stabilità. L'analisi della cultura scritta è per molti versi simile all'analisi di quella che chiamerò, per amore della simmetria, la cultura digitale, in particolare per quello che riguarda la 'stabilità'. Come diversi manoscritti della stessa 'opera' differivano uno dall'altro perché ogni copista introduceva errori e cambiamenti, così, per gli stessi motivi e con gli stessi effetti deleteri, ogni versione di un testo elettronico è diversa dalle altre. È allettante vedere, nella storia umana, un costante progresso; dalla preistoria, in cui la comunicazione non veniva fissata, si è passati a un periodo di coesistenza di diversi supporti, dalle tavolette di argilla e pietra alla carta, per arrivare all'uso dei media digitali; ogni supporto è sempre stato, rispetto al precedente, più capiente ma meno durevole. A causa del crescente numero di comunicazioni rese possibili dalla tecnologia digitale e dell'aver conservato i vecchi media in virtù della loro affidabilità (continuiamo a usare, per esempio, la pietra per le lapidi e la pergamena per i documenti storici più importanti), si è tentati di abbracciare la teoria secondo cui 'più si va avanti, più si migliora'. Ma non potrebbe essere che la storia non progredisca? Non potrebbe accadere che i futuri storici della comunicazione (se esisteranno) riterranno il 'trionfo' della tecnologia digitale, avvenuto cinquecento anni dopo Gutenberg, come un'aberrazione? E magari riterranno il periodo intercorso come un'isola felice di stabilità e di trasmissione della conoscenza sorta dalla palude dell'età della scrittura e poi affondata in un acquitrino digitale? Adrian Johns collega la stampa ai due concetti di 'veridicità' e 'civiltà'⁴.

La stabilità della stampa e la standardizzazione dell'editoria hanno creato un ambiente intellettuale nel quale esiste un patto di lealtà, una sorta di contratto tra l'autore, l'editore e il lettore con i seguenti accordi:

- un libro pubblicato da un editore affidabile è realmente ciò che dichiara di essere;
- un editore affidabile pubblica libri seri;
- un libro scritto da un autore attendibile contiene fatti verificati con la massima cura dall'autore, dal curatore e dall'editore;
- un libro scritto da un autore attendibile contiene opinioni e interpretazioni dell'autore stesso o chiaramente indicate come altrui;
- citazioni, fonti e il resto dell'apparato scientifico indicano chiaramente le origini dei fatti e delle opinioni contenute;
- ogni manifestazione di un'edizione, che sia chiaramente identificata come tale, è identica alle altre manifestazioni di quella stessa edizione.

Nessuno dei punti di questo contratto viene rispettato nel mondo digitale di oggi e del prossimo futuro. Si prenda per esempio una 'fonte' come

⁴ Adrian Johns, *The nature of the book*. Chicago: University of Chicago Press, 1998.

Wikipedia: essa è priva delle caratteristiche di autenticità, fissità e tutto il resto in grado di creare un legame di fiducia con l'utente. Non c'è nulla che impedisca a una qualsiasi persona di accedere a un documento elettronico e di modificarlo secondo le proprie preferenze per poi diffonderlo presentandolo per quello che non è: questo è il vero problema che autori e lettori devono affrontare in un mondo digitale privo di stabilità, standardizzazione e autenticità verificabile.

La gestione del sapere umano in pratica

Come applicare concretamente la capacità di gestione? La risposta più semplice e realistica è fare tutto il possibile per conservare le informazioni e la conoscenza più significative e per metterle a disposizione in una forma autentica e fissa non solo per la generazione successiva, o le prossime generazioni, ma per un futuro indefinito. La parola fondamentale della frase precedente è 'significativo': c'è chi pensa di risolvere il problema della conservazione senza comprendere che la parola 'significativo' implica un giudizio. Il migliore mezzo, ma anche l'unico provato, per conservare l'informazione e la conoscenza, è produrre numerose copie su carta non acida, rilegarle bene e distribuirle alle biblioteche in tutto il mondo. A questo punto la scelta su cosa pubblicare passa all'editore o al tipografo; dopo aver deciso cosa stampare, pubblicare e distribuire, il resto viene automatico. Ciò è il migliore e il più facile sistema di conservazione sperimentato, ma comporta un considerevole impiego di spazio per conservare questi volumi. Ritornerò oltre sul giudizio di valore implicito nella parola "significativo", ora voglio elencare i problemi di conservazione presentati da ciascun supporto.

LIBRI E RIVISTE A STAMPA

La carta stampata ha molti nemici: l'umidità, il fuoco, la qualità della carta e le rilegature di scarso valore o inadatte. Nonostante ciò ci sono due grandi vantaggi: 1) le numerose duplicazioni di ogni pubblicazione e 2) la vita pressoché infinita di un testo stampato su carta non acida, ben rilegato e conservato in condizioni favorevoli.

MANOSCRITTI

Questi predecessori dei libri, costituiti da disegni o scritti su carta o su altri supporti, sono, per definizione, pezzi unici e spesso sono stati conservati, almeno per parte dell'esistenza, in condizioni non ottimali. Ricordo la raccolta dei manoscritti di un poeta molto famoso con il quale ho avuto il piacere di lavorare: molti abbozzi delle sue poesie venivano scritte dietro a pacchi di conti e la collezione era stata raccolta in scatole da scarpe e per generi alimentari che, durante la sua vita avventurosa e girovaga, venivano trasportate da un luogo all'altro. La tecnologia, in particolare la digitalizzazione, offre validi mezzi per conservare, proteggere e disseminare le raccolte di manoscritti.

MATERIALE CARTOGRAFICO E MUSICALE

La maggior parte dei problemi elencati a proposito dei libri stampati si ripresenta anche per questi materiali; occorre ricordare però che le carte geografiche sono molto più fragili dei libri ed esistono in un numero di copie inferiore della maggior parte dei libri.

REGISTRAZIONI SONORE

Dai fili metallici usati per registrare i suoni ai dischi di cera, dai 78 giri ai nastri, agli EP, LP e ora ai nastri digitali e ai compact disc fino alla musica in streaming conservata in *cloud* per ragioni commerciali, sembra che si stia passando attraverso vari stadi di fragilità e potenziale perdita. Una persona prudente potrebbe farci notare che non abbiamo prove della longevità dei CD e della durata di qualsiasi supporto per registrazioni sonore, l'utilizzo di ciascuno dei quali è soggetto alla futura disponibilità di dispositivi audio. Mia nonna possedeva un fonografo sul quale metteva sempre i suoi 78 giri dell'amato tenore irlandese, il conte John McCormack. I lucenti lettori CD di ieri iniziano a sembrare pittoreschi come il fonografo della mia nonna: chissà come sembreranno buffi e curiosi lo streaming e gli iPod tra vent'anni?

FILM E VIDEO

È noto che un terzo dei film prodotti in più di un secolo di storia del cinema sono andati persi. La situazione di cortometraggi, cinegiornali e simili è anche peggiore. Un giornalista del «New York times» scrive:

È già abbastanza grave, per citare una stima comune, che il 90% di tutti i film muti americani e il 50% dei film sonori americani realizzati prima del 1950 siano svaniti per sempre; ma anche i film che ci restano spesso sopravvivono in stato danneggiato o ridotto. Di un numero sorprendente di titoli celebri, come *King Kong* e *La signora del venerdì*, non esistono più i negativi originali, ma soltanto copie degradate e ristampe danneggiate. Una grande quantità di materiale importante (non solo lungometraggi ma corti, cinegiornali, opere sperimentali, film industriali, filmati amatoriali) – rimane solo su instabile nitrocellulosa e dev'essere trasferita su supporti più stabili prima che i film finiscano in poltiglia, e una volta che il materiale a rischio sia stato stabilizzato (fase della conservazione), spesso deve sottostare a un processo ancora più costoso di restauro per recuperare la sua lucentezza originale: la rimozione di sporco e graffi, la sostituzione del metraggio perduto o di didascalie mancanti, la pulizia di colonne sonore danneggiate⁵.

Molti film che ci rimangono sono ormai estremamente delicati, quelli a colori si sono sbiaditi, o possono essere visti solo con determinati metodi

⁵ Dave Kehr, *Film riches – cleaned up for prosperity*, «New York times» (October 15, 2010), p. C2.

e proiettori che non sono più disponibili; abbiamo assistito al fallimento di numerosi formati video, mentre altri sopravvivono, almeno per ora. È molto difficile, però, che tutti i formati attualmente in uso e le macchine che ne permettono la lettura esistano tra quindici anni.

MANUFATTI E OPERE D'ARTE

Molte biblioteche possiedono oggetti che rappresentano o che sono fonti d'informazione e di conoscenza. Il bibliotecario, per la tutela e il trattamento, consulterà musei, gallerie d'arte e specialisti: questa è un'altra ragione a favore di una più stretta collaborazione tra biblioteche e altre istituzioni culturali che auspico altrove nel testo.

MICROFORME

La storia di microfilm, microfiche, microcard e altre varianti di questo mezzo di comunicazione, nato durante la guerra franco-prussiana del 1870, è istruttiva. Per la maggior parte del ventesimo secolo le microforme sono state ritenute la salvezza delle biblioteche, sia in termini di spazio che di conservazione. Una variante, l'ultrafiche, poteva contenere un numero così grande di immagini da far dire che 'ci saremmo portati in una cartella tutta la Library of Congress'. Un bell'obiettivo! Le microforme hanno molti inconvenienti, primo tra tutti l'odio degli utenti. Ci sono anche altri problemi: l'instabilità di alcune vecchie forme di microfilm, la mancanza di uno standard nelle apparecchiature, diverse per microcard, ultrafiche e altri formati, i dubbi sulla durabilità anche per tipi di microforme già stabilizzate. Vi sono molti progetti di conservazione e digitalizzazione di microforme (spesso prive di un coordinamento sufficiente e di un finanziamento completo) che sembrano offrire la speranza che gran parte della conoscenza registrata presente solo su microforma sarà conservata e trasmessa alle generazioni future⁶.

RISORSE DIGITALI

Le risorse digitali presentano molti problemi irrisolti a fronte di pochissime soluzioni concrete e la tentazione di fare come i sostenitori del digitale, ignorare tutti i problemi, è molto forte. Ecco alcune tra le questioni più importanti.

- La maggior parte delle informazioni digitali è di scarso valore, oppure di utilità esclusivamente temporanea o locale. Com'è possibile separare la pula dal grano? E chi comprenderà questa fatica di Sisifo?
- Le apparecchiature usate per l'accesso e i formati in cui tali risorse vengono conservate cambiano spesso e in modo radicale: i progetti di conservazione devono considerare anche questi fattori.

⁶ Si veda per esempio, il sito web SILS Microform Digitization dell'University of North Carolina: <www.microfilmdigitization.com/about.html> (consultato il 22 agosto 2014).

- Anche gli archivi digitali più selettivi avranno, in futuro, dimensioni enormi. Chi garantirà che le istituzioni e le organizzazioni li manterranno in vita nei secoli a venire?

Quali documenti sono significativi?

Questa è una domanda difficile e per molti versi senza risposta. Come ho detto prima, i bibliotecari hanno lasciato questo compito agli editori e ai librai e, in misura minore, ai giuristi e alle librerie commissionarie; dopo tutto non sono i bibliotecari che decidono cosa debba essere pubblicato o cosa sia una pubblicazione legale. Abbiamo inoltre una certa riluttanza a selezionare il materiale per importanza e valore; riteniamo infatti che sia un diritto degli utenti consultare tutto ciò che è disponibile. Le scelte operate dalle biblioteche, grandi o piccole, sono avvenute all'interno di un universo conosciuto e limitato, quello dei documenti pubblicati, e sono fatte tenendo sempre conto dell'utenza. Per riassumere, molti bibliotecari non selezionano sulla base dell'importanza di una pubblicazione, anche per il timore di essere accusati di censura. Esiste un'eccezione: chi lavora nelle biblioteche per ragazzi; ho sempre ammirato queste persone per molte ragioni, innanzitutto per l'impegno a distinguere tra libri 'buoni' e meno buoni, basandosi sui propri principi e valori. I bibliotecari che lavorano presso altre strutture sono sempre riluttanti a fare una cosa del genere e spesso non ne sarebbero capaci. Cosa dobbiamo fare quando ci troviamo di fronte a Internet e alle risorse digitali? Ci sono tre possibili strategie di base e nessuna di queste piace ai bibliotecari.

- Possiamo ignorare il problema e dare accesso a tutto il ciarpame possibile senza preoccuparci della qualità; ciò, naturalmente significa cedere a priori in materia di tutela e conservazione.
- Possiamo scegliere le risorse digitali a cui dare accesso e creare dei *link* dalla nostra architettura bibliografica senza preoccuparci del resto della palude digitale.
- Possiamo proporci coscienziosamente di scegliere, valutare, dare accesso e conservare tutto quello che riteniamo significativo e di valore; un compito nobile ma che richiede spese che pochi di noi possono affrontare, basato su capacità che pochi di noi possiedono e che necessita di strategie ancora non ipotizzate.

Per far comprendere quanto possono essere delicate certe scelte nel reame del digitale, riporto due esempi presi dal vecchio mondo della stampa.

Due decenni fa, lo scrittore newyorkese Frances pubblicò un libro sulla revisione storica costantemente in atto negli Stati Uniti⁷. L'opera, molto letta e profondamente influente, era basata quasi interamente sullo studio

⁷ Frances Fitzgerald, *American revised: history schoolbooks in the twentieth century*. Boston, Little: Brown, 1979.

dei libri scolastici degli ultimi cento anni; sono pochi i bibliotecari che li includerebbero tra i libri più significativi.

Vi sono molti altri esempi che potrebbero essere adottati per illustrare l'immensità del problema che non dovrebbe però scoraggiarci dal tentare di essere buoni amministratori delle nostre risorse, incluse quelle digitali. Dovremmo essere spronati nel nostro lavoro: tutelare quanto possediamo e creare sistemi per la futura conservazione dei dati.

La Modern Language Association, in una dichiarazione del 1995, ha ribadito l'importanza del libro e del suo ruolo primario nella ricerca accademica⁸. Tutti noi abbiamo una piccola parte nella tutela e nella fornitura dei libri, ma il compito principale spetta solo alle biblioteche di ricerca con parecchi milioni di volumi. Fino a oggi, e per secoli, abbiamo conservato egregiamente quanto venisse pubblicato e avesse un certo valore; non ci sono ragioni, se non malafede o negligenza perché questo successo non debba continuare. Abbiamo appena cominciato a conservare le risorse digitali; finora sono stati fatti solo progetti molto generici di cui si è discusso molto ma realizzato poco. Il successo sarà una strada molto lunga.

Oltre la tutela

In un fondamentale articolo, Lee Finks definisce la capacità di gestione come «la responsabilità per il futuro della biblioteca in quanto istituzione»⁹. L'autore ricorda che la sopravvivenza delle biblioteche e delle loro raccolte è cruciale per il futuro della cultura e della società. Questo compito molto impegnativo è ovviamente centrato sulla tutela, ma coinvolge la sopravvivenza e lo sviluppo della biblioteca e della biblioteconomia. Secondo me, questa missione ha due aspetti fondamentali:

- conservare le conoscenze biblioteconomiche per le generazioni future trasmettendole tramite la formazione professionale;
- assicurare la fiducia tra le biblioteche e la società dimostrando la nostra competenza nella gestione e nell'impegno e rafforzando gli interessi reciproci.

Il secondo punto dipende dalla nostra capacità di lavorare con responsabilità ed etica del servizio verso gli utenti e la società nel suo complesso. Già godiamo del rispetto implicito della maggior parte delle persone, buon punto di partenza. La stima generalizzata degli utenti dev'essere rafforzata se vogliamo che ne derivi un effetto pratico. Se vogliamo continuare a guadagnarci il rispetto e il sostegno altrui dobbiamo dimostrare che la

⁸ *MLA statement on the significance of primary records*, in *Profession 95*. New York: MLA, 1995, p. 27-28.

⁹ Lee W. Finks, *Values without shame*, «American libraries», vol. 20, no. 4 (1989), p. 352-356.

nostra missione è importante per le loro vite e per la cultura; non c'è modo migliore di farlo che rendere i nostri obiettivi comprensibili e lavorare al servizio della cultura gestendone le risorse bibliografiche.

La formazione

Credo francamente che le biblioteche nel loro complesso stiano facendo un buon lavoro: sono convinto però che non affermiamo il nostro compito come meriterebbe, trascurando di evidenziare che siamo buoni amministratori: la modestia è indubbiamente una virtù ma l'eccesso è un grave errore politico. Non dobbiamo vergognarci di dire che facciamo un buon lavoro, soprattutto a quelli che ci finanziano. La formazione biblioteconomica, al contrario, è un disastro che rasenta la catastrofe vera e propria.

Ci sono molte figure losche e fallimenti nella triste storia della formazione biblioteconomica americana: i professionisti accusano i docenti, i docenti accusano i professionisti. Gli insegnanti, i docenti, i professionisti, l'American Library Association, le organizzazioni professionali, gli scrittori di libri e di articoli sono tutti complici in questo dramma. Il dibattito sulla 'parola B' (forma traslatata ricalcata sugli eufemismi usati al posto delle brutte parole) si riferisce quasi interamente alla maggioranza di 'scuole di biblioteconomia' (termine che essi disprezzano) che non usano la parola 'biblioteca' nel proprio nome, cosa del tutto inutile, in scuole famose che sfornano laureati che poi vanno a cercare un lavoro presso le biblioteche; sebbene sia una discussione futile, è un segno della grave malattia che affligge la professione. Non è un paradosso che alcuni bibliotecari evitino la parola 'biblioteca' perché fuori moda e utilizzino il nome 'computer' per macchine che sono ben lontane dal significato di 'calcolatore'? Personalmente ho passato la maggior parte della mia vita lavorando come bibliotecario, amando le biblioteche, e morirò orgoglioso di esserlo stato, senza aver mai voluto cambiare la parola 'biblioteca' o altre derivate.

Dietro la guerra della 'parola B' si nascondono questi fatti:

- esiste un abisso tra gli interessi dei docenti e quelli dei professionisti;
- tre delle più importanti scuole di biblioteconomia americane, Columbia, Chicago e Berkeley, sono sparite o drasticamente peggiorate;
- a molti laureati mancano le conoscenze fondamentali dei processi biblioteconomici;
- in molti corsi di biblioteconomia convivono due correnti inconciliabili: una, di stampo femminile, più rivolta alla biblioteconomia e una, di stampo maschile, alla scienza dell'informazione¹⁰;

¹⁰ Suzanne Hildenbrand, *The information age versus gender equity?*, «Library trends», vol. 47, no. 4 (1999), p. 669-681.

- molti professionisti e impiegati non possono o non vorranno mai accettare di preparare nuovi bibliotecari e non saranno in grado di distinguere tra formazione teorica e addestramento 'sul campo';
- il processo di autorizzazione e riconoscimento dell'ALA è diventato una farsa allegramente sfruttata dai dirigenti delle scuole di scienze biblioteconomiche e dell'informazione.

Passiamo alla questione principale. Un datore di lavoro intelligente, il vero consumatore del prodotto delle scuole di biblioteconomia, vuole assumere bibliotecari competenti nelle materie di base¹¹. Esiste qualcuno che vorrebbe assumere una persona ad alto livello alla quale manchi la formazione in un campo (in questi o altri termini) come il controllo bibliografico, il *reference*, lo sviluppo delle raccolte, i sistemi o le risorse digitali? Ho detto prima che la parola 'formazione' è quella fondamentale, non 'addestramento'. È compito di un buon capo addestrare, per esempio, nella catalogazione, nel *reference* o nello sviluppo delle raccolte, ma anche la persona più intelligente ha le mani legate se mancano le basi garantite da una buona conoscenza e formazione.

La scienza dell'informazione e le sue ripercussioni

L'impatto negativo che la scienza dell'informazione ha avuto sulle scuole di biblioteconomia non può essere sottovalutato. Sebbene un articolo, purtroppo trascurato, abbia dimostrato che la 'scienza dell'informazione' non esiste, questa falsa disciplina assedia le nostre scuole di biblioteconomia¹²; molti importanti corsi sono stati soppressi a favore della scienza e della tecnologia dell'informazione, di materie che hanno poco o niente a che fare con il reale lavoro dei bibliotecari. Il motivo è che gli accademici, soprattutto di sesso maschile, seguono i propri interessi, finanziamenti, promozioni o incarichi a discapito di programmi di formazione più utili; molti di questi docenti non sono bibliotecari ma transfughi da altre discipline o addirittura hanno uno scarso interesse per le biblioteche e i loro compiti e, per questo motivo, pensano che non abbiano un futuro. Siamo in un paese libero e ciascuno ha il diritto di avere le proprie opinioni, anche se sbagliate. Chi la pensa in questo modo, dovrebbe fondare le proprie scuole e non lavorare a scapito dei bibliotecari; certamente non dovrebbe ricevere l'imprimatur del riconoscimento dell'ALA. Se la professione è così indebolita e ammalata, la nostra missione, cioè preservare 'la biblioteca e i suoi frutti', secondo le parole di Lee Finks, fallirà.

¹¹ American Library Association, *Core competences of librarians* (adottato a gennaio 2009), <www.ala.org/educationcareers/careers/corecomp/corecompetences> (consultato il 2 agosto 2014).

¹² Lloyd Houser, *A conceptual analysis of information science*, «Library and information science research», vol. 10 (January 1988), p. 3-34.

Autorizzazione e riconoscimento

All'incirca nello stesso periodo in cui l'ALA stava ultimando il lungo processo di approvazione della sua *Dichiarazione delle competenze di base*, essa era in procinto di rivedere i suoi parametri di accreditamento. Dal momento che le competenze di base sono, in sostanza, una dichiarazione di ciò che un laureato di un master in biblioteconomia dovrebbe conoscere, sembrerebbe logico che i master riconosciuti debbano insegnare tali competenze; purtroppo non è così e i parametri di accreditamento rivisti dell'ALA così come le relative proposte di revisione non contengono tale requisito¹³. Ora funziona così: i membri del Committee on Accreditation dell'ALA (COA) chiedono alla scuola che cosa vuole insegnare e successivamente valutano come viene assolto il compito che la scuola si è attribuita. Così, per esempio, se la School of Information Studies dell'Università X dichiarerà che il suo scopo è 'formare professionisti dell'informazione per il terzo millennio' e che il processo non comprende lo studio del controllo bibliografico ma solo quello della creazione e del mantenimento di pagine web, la scuola sarà giudicata in base alla preparazione o meno di buoni webmaster. Così facendo l'American Library Association, e sottolineo la parola 'Library', dice: «Insegna quello che ti pare e noi certificheremo che i tuoi laureati sono degni di lavorare nelle biblioteche». Un criterio per la sussistenza di una professione è che il corpo professionale eserciti un controllo sulla formazione delle persone che desiderano entrare in quella professione; ciò è vero, per esempio, dell'ABA (American Bar Association) e dell'AMA (American Medical Association), ma purtroppo non dell'ALA. Quasi tutti gli annunci per nuovi impieghi in biblioteca contengono la formula magica «MLS¹⁴ (o equivalente) di una scuola riconosciuta dall'ALA». Fino agli ultimi due o tre decenni, un datore di lavoro poteva essere sicuro che un laureato di questi corsi di biblioteconomia avesse una determinata base di conoscenze: ora non è più così. Da quando l'ALA ha trasformato questo processo in un sistema di autovalutazione, chi fa le assunzioni deve verificare il diploma (non tutti i diplomi dei corsi di biblioteconomia sono 'equipollenti' a un MLS), la scuola di provenienza e il corso di studio; tutto lavoro in più rispetto a quello che siamo abituati a fare o che ci dovrebbe essere chiesto di fare.

È difficile immaginare l'American Medical Association che riconosce una scuola di medicina che permette ai suoi laureati di diventare medici senza aver studiato chirurgia; è ugualmente difficile immaginare l'American Bar Association che approva una scuola che non insegna diritto costituzionale e non intende farlo. Perché allora nessuno si stupisce che l'ALA riconosca scuole che non richiedono ai laureati una

¹³ Vedi: American Library Association, *Standards, process, policies, and procedures*, <www.ala.org/accreditedprograms/standards> (consultato il 22 agosto 2014).

¹⁴ MLS: Master in biblioteconomia [ndt].

conoscenza anche minima di, per esempio, catalogazione? A cosa serve una lista di 'competenze di base' se non esiste un meccanismo che dia garanzie su cosa viene insegnato e sul fatto che i laureati ne abbiano una reale competenza?

L'accreditamento è in crisi anche per altre motivazioni: le scuole di biblioteconomia sono morte, sparite o si sono trasformate; altre ancora tra poco non saranno più interessate a un riconoscimento. Questi elementi sono di solito visti in modo molto negativo perché se ne desume che la formazione stia per subire colpi mortali. Tuttavia, se queste defezioni non riguardassero scuole di alto livello, potrebbe anche essere un bene. Dopotutto nell'ultima crisi ritenuta fatale, tra il 1978 e il 1993, chiusero quindici scuole, incluse quelle molto famose di Columbia e Chicago; se ne sente molto la mancanza, ma la vita va avanti e le nostre preoccupazioni hanno ben poco a che vedere con l'assenza di quelle quindici scuole. La mia ipotesi è che accadrebbe la stessa cosa anche se le sedicenti scuole dell'informazione cambiassero strada. Dovrebbero pensare alle prospettive di lavoro dei laureati che vogliono trovare un impiego in biblioteca; forse alla fine non resterebbe nemmeno una scuola e i disertori, come Berkeley, smetterebbero di essere scuole di biblioteconomia, sia di nome che di fatto. D'altro lato, spero che i 'corsi di biblioteconomia' che rinunciano al riconoscimento non pretendano che i loro laureati vengano tenuti in considerazione per lavori che richiedano un «MLS (o equivalente) da una scuola accreditata dall'ALA».

Un altro problema relativo al riconoscimento è la percezione che il Committee on Accreditation (COA) non stia lavorando bene. Il controllo della formazione professionale è al centro dell'identità professionale e resta un elemento di connessione tra professionisti e formatori, la cui mancanza ci lascia sofferenti, deboli e confusi; pochi bibliotecari lo comprendono appieno, ma ne vedono gli effetti sui nuovi colleghi e ne notano la mancanza. Se questo sistema crollasse o svanisse, dove andremo a finire? In futuro potremmo trovarci a confrontare una persona con un 'MLS' della School of Information Economics del Jack Daniels e un'altra con un 'Master's of Information Management' rilasciato dalla School of Library and Media Center del Millard Fillmore College. In un mondo nel quale nessuna scuola è riconosciuta, è come se lo fossero tutte; per questo motivo dobbiamo rinforzare proprio la formazione. Tramite:

- l'insistenza sulla formazione delle basi della professione e delle capacità e nelle conoscenze complementari necessarie;
- la creazione di un corso di studio di base;
- l'accreditamento dei master di biblioteconomia basandosi sulla qualità dell'insegnamento delle materie di base;
- l'assicurazione che il processo di riconoscimento sia stabilmente affidato all'ALA e sia portato a compimento dal successore del Committee on Accreditation dell'ALA in modo chiaro, standardizzato, comprensibile e trasparente.

Essere un buon amministratore

Se vogliamo avere successo, individualmente e collettivamente, come amministratori della conoscenza e della nostra professione dobbiamo fare tre cose:

- assicurare che le generazioni future sappiano ciò che noi oggi conosciamo, progettando e migliorando i sistemi cooperativi per conservare le informazioni, qualsiasi sia il loro formato. Risolvere in particolare il problema del controllo e della conservazione delle risorse digitali;
- lavorare bene per guadagnare il rispetto e la fiducia degli utenti;
- rianimare, rafforzare e sostenere la formazione biblioteconomica definendo la nostra professione, assicurandoci che i master di biblioteconomia formino secondo corsi di studio stabiliti e progettando un sistema efficace ed equo di riconoscimento controllato dall'ALA.

CAPITOLO VI

IL SERVIZIO

La cultura del servizio fa parte del retaggio storico della biblioteconomia, fatto di impegno sociale e responsabilità. Al contrario, la cultura imprenditoriale delle tecnologie informatiche è orientata al futuro, è scientifica e materiale. La prima è personale, la seconda impersonale; la prima è legata al libero accesso all'informazione, la seconda all'informazione intesa come merce; la prima è fortemente orientata al settore pubblico, la seconda al privato; la prima è femminile, la seconda maschile.

(Sheila Bertram e Hope Olson¹)

Cosa significa servizio?

‘Servizio’ è una parola complessa dai molti significati e ricca di sfumature; la terza edizione del *Webster*, per esempio, contiene venti definizioni principali, molte delle quali presentano numerose sotto definizioni². Quelle che esprimono nel modo migliore la mia interpretazione del termine sono:

- compito richiesto o svolto;
- aiuto professionale o di altro genere;
- offerta ispirata da motivazioni filantropiche o dedicata al benessere o al miglioramento umano.

Queste parole vanno lette attentamente: esse riassumono il comportamento, la motivazione e gli obiettivi della nostra professione, il motivo per cui essa, fondata sul servizio, abbia al suo cuore una valenza altruistica. Nostro obiettivo è, infatti, servire i singoli e, nel fare ciò, l'intera società.

Il rapporto tra il servizio e le biblioteche

Senza essere religiosi, si può affermare che senso del dovere e servizio in ambito professionale, uniti al desiderio di migliorare l'umanità, possono fungere da guida per i bibliotecari e per le politiche di gestione. È difficile

¹ Sheila Bertram – Hope Holson, *Culture clash*, «Library journal», vol. 121, no. 17 (1996), p. 36-37.

² *Webster's third international dictionary* (1976).

immaginare una biblioteca produttiva ed efficiente che non sia permeata dall'idea di servizio; e viceversa è facile immaginare una vita lavorativa felice per chi sia impiegato in tale biblioteca.

Il carattere peculiare della biblioteconomia è il servizio: ogni aspetto del lavoro, ogni azione compiuta può e dovrebbe essere misurata in questi termini. È importante rifuggire dalle definizioni e dagli aspetti negativi del termine; non è appropriato, in questo caso, considerare che 'servizio' sia etimologicamente affine a 'servile' e 'servo'. I nostri compiti possono essere di ampio respiro: dall'integrazione, nei corsi di studio degli studenti, di materie riguardanti l'uso della biblioteca, fino al singolo atto di aiuto fornito all'utente della biblioteca. Comunque sia, questo valore può e dovrebbe pervadere le vite professionali, così da diventare il criterio con cui misurare tutti i progetti e valutare il successo o il fallimento dei programmi. Un piano bibliotecario pluriennale valuta ogni cambiamento o innovazione in rapporto all'impatto sul servizio reso agli utenti; qualunque piano che ignori il servizio è destinato al fallimento.

Il servizio in pratica

Un cambiamento importante, dalle implicazioni non tutte positive, è stato il passaggio da un'economia industriale a un'economia di servizi; è in questo settore che sono impegnati più dei tre quarti di coloro che lavorano negli Stati Uniti e che assorbe più della metà del reddito delle famiglie. Un buon servizio è ritenuto, inoltre, un criterio importante nel valutare l'efficacia delle organizzazioni³. Molti prodotti prima realizzati nelle nazioni sviluppate, vengono ora fatti per queste nazioni negli stati sottosviluppati. Oggi si trovano più facilmente venditori di assicurazioni che lavoratori dell'industria e le comunità che fornivano forza lavoro per le industrie di produzione stanno affrontando una difficile transizione, tramite la riqualifica professionale, per fornire lavoratori addetti ai servizi. Nella *new economy*, la continua innovazione nel servizio è parte importante della competizione, soprattutto nel caso di beni di larga diffusione. In poche parole, solo quando un'azienda è l'unica fornitrice di un oggetto di largo consumo, il costo e il servizio sono d'importanza marginale; la situazione più comune è la competizione tra aziende che producono cibi e bibite simili, o che vendono gli stessi modelli di abbigliamento a basso prezzo, posti in cinema multisala uguali che danno film uguali e altri prodotti identici, consumati da una società che tende sempre più all'omologazione. Ecco allora che la differenza si deve ricercare in due elementi: il costo e il servizio. Molte compagnie di successo nazionali e internazionali devono la propria fama ai servizi e all'attenzione verso il singolo utente: il risalto dato a questo elemento sta aumentando tanto che diverrà sempre

³ Barbara A. Gutek, *The dynamics of service*. San Francisco: Jossey-Bass, 1995.

più difficile trovare sostanziali differenze di prezzo all'interno di identiche categorie merceologiche (abbigliamento economico, catene di ristorazione, negozi di computer).

Il mondo del commercio ha raggiunto miglioramenti e innovazioni nel servizio con due mezzi a volte opposti: la tecnologia e il rapporto umano. Il primo elemento, se ben progettato, può incrementare notevolmente il servizio con conseguente aumento della soddisfazione del cliente. Le imprese di grande successo nel commercio elettronico (Zappos, e-Bay, Amazon ecc.), sono testimoni eloquenti di ciò. L'aspetto negativo è che la tecnologia, se usata per rimpiazzare il rapporto umano e tagliare i costi, come nel caso di servizi bancari elettronici, sistemi telefonici con menu multipli che sembrano senza fine ecc., ha spesso causato una reazione negativa del cliente; l'eliminazione del rapporto umano viene infatti avvertita come una diminuzione del servizio, tanto che alcune compagnie hanno invertito la loro strategia. La maggior parte delle biblioteche opera nel settore pubblico e, anche se non ne fa parte, è raramente giudicata in termini economici, mentre è soggetta a valutazioni di costi-efficienza e costi-benefici, problemi diversi dalla preoccupazione del costo dei singoli servizi. Dei due elementi, prezzo e servizio, il secondo è quello che noi consideriamo maggiormente valido; nell'esperienza lavorativa, per raggiungere livelli più alti nel servizio, dobbiamo bilanciare tecnologia e fattore umano. La verifica della validità del servizio non sta nella definizione o nei presupposti filosofici, bensì nelle applicazioni da parte dei bibliotecari, per comprendere le quali dobbiamo creare e mettere in pratica procedure di valutazione. Ci sono molti modi per misurare un servizio (per esempio statistiche sull'uso in remoto, numero di domande di *reference* alle quali si è risposto, numero di richieste di libri soddisfatte in due mesi, numero di studenti che portano a termine corsi di formazione sull'uso della biblioteca), ma alcuni aspetti, in particolare quelli collegati all'elemento umano, non sono quantificabili; calcolare la quantità di risposte date in un servizio di *reference* è molto più semplice che valutarne la qualità. Misurare il numero di studenti che hanno seguito un corso relativo all'uso della biblioteca è semplice se paragonato alla stima dei risultati di questa formazione. Nelle biblioteche, come negli altri aspetti della vita, è più facile contare le cose che valutarne la qualità⁴. Ciò non vuol dire che dobbiamo abbandonare ogni tentativo di misurare in questi termini, ma è opportuno sottolineare che le interazioni umane sono, per definizione, complesse e multidimensionali. A cosa ci riferiamo quando parliamo di servizi all'interno di una biblioteca? Le prime cose che vengono in mente sono i 'servizi al pubblico': il *reference* e i servizi agli utenti⁵, le sedi suc-

⁴ Sharon L. Baker – F. Wilfrig Lancaster, *The measurement and evaluation of library service*. 2nd ed. Arlington, Va.: Information Resources Press, 1991.

⁵ Alcune biblioteche paiono farsi concorrenza a chi trova il sostituto più folle al termine 'bibliotecario di *reference*'. Quello che mi piace meno è 'bibliotecario dei

cursali, l'attività di biblioteche speciali o specializzate. Tuttavia, non dobbiamo dimenticare che esistono servizi diretti e indiretti e questi ultimi non sono certo di minore importanza.

Servizi tecnici

Identificare i materiali di cui una biblioteca ha bisogno e assicurarsi che l'accessione e la catalogazione (sia pure nella forma depauperata dei metadati) siano veloci e puntuali, in modo da rendere il materiale subito disponibile sono attività di tipo tecnico che però hanno influenza sul servizio, come il punto informazioni di una biblioteca. Un servizio tecnico, anche se non ha una ricaduta immediata, coinvolge l'aspetto umano quanto il più diretto servizio al pubblico. Assicurare che gli utenti abbiano un accesso veloce ed efficiente al materiale che desiderano è un'importante componente del servizio così come la costruzione di un sistema di controllo bibliografico *user-friendly*, che renda gli utenti capaci di localizzare ciò di cui hanno bisogno. In passato il lavoro sul sistema e sul controllo bibliografico era in gran parte fine a se stesso e veniva svolto senza che l'utenza fosse presa in considerazione; ciò è la causa dello stereotipo del catalogatore ossessionato dalle regole e del tecnico tormentato dalla tecnologia. Sono certo che, per tutta una serie di ragioni, questi comportamenti stiano scomparendo e che i sistemi *user-friendly*, sia per il trattamento dei materiali che per il reperimento delle informazioni, stiano diffondendosi molto. Il servizio offerto da queste due procedure include:

- selezionare risorse adatte;
- lavorare insieme ai fornitori per stabilire piani che ne garantiscano una consegna veloce;
- stabilire contratti di licenza per l'accesso continuativo alle risorse elettroniche, anche online;
- catalogare e classificare i materiali usando gli standard nazionali e internazionali per renderli accessibili agli utenti;
- approntare e mantenere i cataloghi locali e contribuire alla qualità dei dati bibliografici dei database regionali, nazionali o condivisi;
- contribuire al progetto e all'implementazione di sistemi *online* avanzati e *user-friendly* che integrino l'accesso a un'ampia gamma di risorse.

Alla luce di questi necessari elementi, è particolarmente deplorabile che gli amministratori della biblioteca – i quali conoscono il costo di tutto senza apprezzare il valore di nulla – stiano attivamente smantellando gli uffici di catalogazione, affidandosi alla chimera della ricerca per parole chiave e aumentando i finanziamenti a uffici informatici dal portafoglio già gonfio.

servizi interpretativi', espressione che evoca alla mente la visione di un mimo con la faccia truccata di bianco.

È come se un giardino botanico smettesse di acquistare semi e piante per spendere il denaro così 'risparmiato' in pale e zappe.

Il reference in presenza

Elemento centrale di ogni servizio è il contatto, l'incontro, il *service encounter* o *reference* in presenza. Tutto deriva da questo. Il *reference* in presenza è il momento nel quale l'utente del servizio entra in contatto con il fornitore di un servizio e un bene (tangibile o verbale) viene scambiato. I *reference* in presenza sono intensi e complessi, coinvolgendo personalità, percezioni, giudizi di valore, comunicazioni verbali e non verbali, nonché la capacità degli individui interessati di raggiungere un'intesa sui requisiti dell'utente e di armonizzare il servizio richiesto con quei requisiti⁶.

Così come in un'impresa commerciale è più facile per l'utente della biblioteca notare l'elemento immediato del servizio che comprenderne le numerose attività che vi stanno dietro, allo stesso modo in una biblioteca il servizio di *reference* è di più immediata percezione degli altri. Nonostante l'informazione bibliografica sia un compito che va oltre la 'persona che si occupa di *reference*', l'interazione umana, il cosiddetto 'momento della verità', ne è il centro e la componente principale.

In un testo il servizio viene rappresentato come una matrice: fissando sull'asse delle *x* disponibilità e indisponibilità al servizio e su quella delle *y* abilità e incapacità, si distinguono quattro categorie di personale: quelli che vogliono essere al servizio e ne sono capaci; quelli che pur volendo non ne sono capaci; quelli che ne sono capaci ma non lo vogliono; e quelli che non lo desiderano e non ne sono capaci⁷. Una buona gestione ha l'obiettivo di portare tutto il personale nella prima di queste categorie e scoprire, presupposto per la riqualificazione e il cambiamento, perché persistano, all'interno del personale, le caratteristiche negative che contraddistinguono le altre tre categorie: ciò è vitale in quanto chi fornisce un servizio rappresenta l'intera entità, la biblioteca, che verrà valutata sulla base delle qualità positive o negative di colui che eroga il servizio.

Com'è stato dimostrato, in molti negozi, banche, agenzie di viaggi e altri esercizi commerciali, coloro che hanno bisogno di assistenza desiderano che la persona dalla quale cercano aiuto sia:

- disponibile;
- ben informata e
- chiara.

⁶ Si veda: Eija Ventola, *Revisiting service encounter genre: some reflections*, «Folia linguistica», vol. 39, no. 1-2, p. 19-43.

⁷ Valarie A. Zeithaml [et al.], *Delivering quality service*. New York: Free Press, 1990, p. 136.

La *disponibilità*, pur non avendo rapporti con la gentilezza spontanea di espressioni come «salve, ragazzi» e «buongiorno», è seriamente compromessa da un comportamento antipatico o arrogante; anche l'arredo e la disposizione dell'area del *reference* possono avere influenza sull'utente. Lo stereotipo del tetro e distaccato bibliotecario che dà informazioni dietro un alto bancone guardando dall'alto verso il basso chi si avvicina è inquietante perché combacia con le segrete paure e talora con le esperienze degli utenti. Non bisogna mai dimenticare che porre una domanda, in presenza o a distanza, comporta grande vulnerabilità, la paura cioè di essere giudicato stupido. Un altro elemento della disponibilità è la semplice presenza. Si è risposto prontamente a una domanda iniziale posta su Internet? C'è sempre qualcuno al banco del *reference*? Quanto devono aspettare gli utenti per avere una risposta? Quanto appare indaffarato l'addetto al *reference* quando lo si avvicina? È gentile quando risponde? È bravo a trattare con persone differenti per età, sesso, razza, livello di educazione e usa con tutti lo stesso grado di cortesia e di rispetto? È difficile, ma non impossibile, usare queste domande e altre simili come criterio per giudicare il servizio di *reference* della propria biblioteca. Un altro approccio molto efficace per la valutazione è porsi nelle vesti dell'utente e chiedersi quali caratteristiche si desidererebbero se fossimo al suo posto.

Essere *ben informato* è ovviamente un requisito minimo per un addetto al *reference*; sono anche molto importanti il livello di competenza e le aree d'interesse nelle quali il bibliotecario è esperto. Un buon addetto al *reference*:

- conosce le mappe dell'universo bibliografico fornite dai cataloghi e dalle classificazioni;
- conosce le raccolte della sua biblioteca;
- conosce i punti di forza e le debolezze delle risorse online disponibili per gli utenti;
- sa come condurre un *service encounter* in presenza o a distanza;
- è in grado di fornire un'informazione appropriata, per qualità e tipologia, ai bisogni dell'utente.

Nella ricerca delle informazioni esistono modelli ricorrenti di comportamento di cui il bibliotecario ha conoscenza. Thomas Mann, stimato scrittore e bibliotecario addetto al *reference* della Library of Congress, ha detto che bisogna valutare:

- le tipologie delle domande e delle risposte;
- le aspettative, solitamente inconse, relative al servizio;
- l'esistenza di consigli sbagliati dati da insegnanti, impiegati e colleghi;
- gli errori e le omissioni che riducono l'efficienza delle ricerche⁸.

⁸ Thomas Mann, *The Oxford Guide to library research*. New York: Oxford University Press, 1998, p. XVII, XVIII.

Mann scrive inoltre: «Visti nel loro insieme, questi comportamenti ci suggeriscono le aree nelle quali le persone hanno bisogno di più aiuto». Sebbene questi argomenti siano affrontati in una pubblicazione il cui scopo è aiutare i ricercatori a essere *reference* di se stessi, gli atteggiamenti descritti hanno un ruolo importante ai fini dei risultati dell'intervista fatta agli utenti. Gli addetti al *reference* più bravi tengono in gran conto questi fattori e danno il loro meglio quando, perfezionando le domande poste, forniscono ciò di cui l'utente ha bisogno, a prescindere da quanto bene abbia espresso le sue necessità.

Mann scrive alla fine del ventesimo secolo ed è facile capire come da allora siano cambiate le condizioni in cui si effettua il *reference* in presenza nelle biblioteche, la tipologia e quantità di quegli incontri, e altro; i *reference* in presenza – comunque e ovunque essi avvengano – sono soggetti ai medesimi fattori umani di venti o cento anni fa, gli stessi a cui saranno soggetti in futuro fintanto che i bibliotecari si occuperanno di agevolare l'interazione umana con la conoscenza registrata.

Ho scritto prima che l'addetto al *reference* dev'essere *comprensibile*: non mi riferivo solo alla padronanza della lingua sebbene, anche in questo caso, come in tutti gli aspetti della biblioteconomia, l'abilità di comunicare in maniera chiara e diretta sia un elemento decisivo. Tra le qualità che deve possedere, la conoscenza a tutti i livelli è certamente importante, ma è fondamentale ricordare che essa può essere inficiata dall'incapacità di comunicarla. Zeithaml fornisce una breve quanto esaustiva spiegazione al riguardo: «Informare gli utenti con un linguaggio che essi possono capire e ascoltare»⁹. Gli elementi più importanti in questo caso sono: usare un idioma facilmente comprensibile e ricordare che la comunicazione è biunivoca. Così come la quantità e il tipo d'informazione nella risposta a una domanda devono essere commisurati ai bisogni e alla natura di chi ha posto il quesito, la stessa cosa deve accadere per il linguaggio usato.

Un bibliotecario addetto al *reference*, in particolare uno che lavori in una grande biblioteca non specializzata, incontra persone di tutti i generi e condizioni. Ecco allora che si comprende come sia necessario per il *reference*, che ha a che fare con utenti tanto diversi, essere capace di comunicare a livelli differenti, riconoscendo di volta in volta quello appropriato.

L'importanza dell'ascolto nel momento di incontro con l'utente va ulteriormente sottolineata; tutti i bibliotecari addetti al *reference* più esperti sanno che la domanda iniziale che viene loro rivolta contiene raramente tutto ciò che si vuole sapere. Spesso il primo quesito viene espresso in termini più generici di quanto si voglia; per esempio, la domanda potrebbe essere: «Dove posso trovare dati relativi ai censimenti?», quando invece la vera intenzione è quella di sapere il numero di nativi americani della California. Un altro esempio potrebbe essere: «Dove posso trovare i libri sui deficit di bilancio?», quando in realtà la volontà sarebbe meglio espressa da

⁹ Zeithaml [et al.], *Delivering quality service*, cit., p. 22.

«Sto scrivendo una tesina sui disavanzi degli anni Ottanta e vorrei trovare alcune informazioni utili». Capire il vero obiettivo nascosto dietro alla domanda richiede la capacità di ascoltare e indagare, abilità che anche la persona più colta può non possedere istintivamente.

Il mio ex collega Dave Tyckoson ha pubblicato uno dei più importanti articoli di carattere generale scritti negli ultimi dieci anni sull'argomento¹⁰. In questo contributo esamina le varie alternative ai 'tradizionali' servizi di *reference* proposti negli ultimi quindici anni ed evidenzia quanto ognuno di essi sia carente. Queste alternative includono: i sistemi esperti che si servono della tecnologia come sostituto dell'interazione umana; l'uso della posta elettronica; i servizi 'pianificati' nei quali più bibliotecari si dividono le tipologie di domande e le trattano specificatamente; il personale appositamente formato al servizio di *reference*; la sostituzione dell'immediata disponibilità del bibliotecario con un sistema di appuntamenti; l'eliminazione del servizio. Tyckoson analizza ciascuna di queste possibilità e trova in ognuna delle lacune. L'ultima alternativa – l'eliminazione del servizio – è stata prospettata a seguito di alcune giustificabili e aspre critiche circa sciocche teorie quali 'l'ingegneria dell'accesso', 'la cartografia della conoscenza' e il vecchio bibliotecario addetto al *reference* come ricercatore di mercato¹¹. La sua conclusione è che l'unica cosa sbagliata del servizio di *reference* compiuto tramite il rapporto umano di domanda e risposta è il fatto di essere sottopagato e poco incoraggiato. Mi sembra che l'analisi di Tyckoson regga ancora, con l'unica ma significativa eccezione del *reference* a distanza (tramite chat, email, messaggeria ecc.), che ha beneficiato di sviluppi tecnologici e d'altro tipo all'epoca assenti. Si noti che gli sviluppi tecnologici poggiano sul soddisfacimento degli stessi requisiti delle interazioni di persona: si veda per esempio lo studio della *query clarification* sui servizi di *reference* via chat di Radford¹² che, essenzialmente, fa riferimento alle stesse problematiche comunicative di quando le interazioni faccia a faccia erano l'unico tipo di *reference in presenza*.

I bibliotecari sono sotto stress ma ciò non è causato dalla tipologia del servizio offerto, bensì dall'eccessiva mole di lavoro e dall'essere costretti a operare con pochi mezzi; gli amministratori delle biblioteche che vogliono che questo servizio funzioni ad alto livello devono pagarlo bene e incoraggiarlo, dal momento che si tratta di uno dei servizi più visibili della biblioteca.

¹⁰ David A. Tyckoson, *What's right with reference*, «American libraries», vol. 30, no. 5 (1999), p. 57-63. L'articolo è il seguito di Bill Miller, *What's wrong with reference*, «American libraries», vol. 15, no. 5 (1984), p. 303-306, 321-322.

¹¹ Jerry Campbell, *Shaking the conceptual foundations of reference*, «Reference services review», vol. 20, no. 4 (1992), p. 29-36.

¹² Marie L. Radford [et al.], *Are we getting warmer?*, «Reference & user services quarterly», vol. 50, no. 3 (2011), p. 259-279.

Confortare gli afflitti

Dovrebbe essere promossa una filosofia del servizio che garantisca uguaglianza d'accesso all'informazione per tutti i membri della comunità accademica, senza discriminazioni di razza, valori, sesso, orientamento sessuale, provenienza culturale o etnica, disabilità fisica o intellettuale, condizione economica, credenze religiose o opinioni¹³.

Forse la manifestazione più evidente dell'etica del servizio che permea la biblioteconomia consiste nella nostra missione storica di aiutare tutti e in modo particolare gli indigenti, coloro che sono socialmente svantaggiati e coloro che si trovano in una posizione di debolezza. In tutti i tipi di biblioteca si può notare, si deve notare, una concentrazione sui servizi rivolti a coloro che ne hanno maggiormente bisogno.

Conoscere l'utente

In campo economico è diffusa l'idea che, per avere successo, una ditta debba identificare, possedere e mantenere un buon numero di clienti a cui fornire i servizi che vogliono e di cui hanno bisogno; per questa ragione, la maggior parte delle compagnie commerciali non solo organizza costose ricerche all'interno dei gruppi ai quali vendere un prodotto o servizio, ma paga cifre consistenti per mantenere aggiornate le informazioni raccolte. Non è affatto facile definire la comunità servita da una biblioteca, sia essa una cittadina, una comunità universitaria, una compagnia, una nazione, gli allievi di una scuola, i pazienti, gli infermieri o i medici di un ospedale: quasi tutte le biblioteche, infatti, servono anche persone che sono al di fuori della loro 'naturale' utenza e questo fenomeno sta aumentando quale conseguenza della cooperazione e della creazione di reti. Per quanto possa essere difficile, conoscere e valutare la comunità da servire è di fondamentale importanza per concentrare i servizi dove vi sia maggior bisogno. È inoltre necessario determinare la comunità di riferimento principale e quelle secondarie per definire priorità nel *budget* e nei servizi.

Le biblioteche pubbliche

La comunità primaria servita da una biblioteca pubblica è determinata da confini territoriali e caratterizzata da un servizio mirato per coloro che abitano in quell'area. A eccezione di cittadine con una popolazione omogenea o di piccole comunità rurali scarsamente popolate, una biblioteca pubblica servirà un'ampia gamma di persone, differenziate per età, provenienza, etnia e lingua. A ciò si aggiunga che le biblioteche pubbliche

¹³ Association of College and Research Libraries, *Intellectual freedom principles of academic libraries*, June 1999, <www.ala.org/acrl/principles.html>.

moderne hanno altri utenti provenienti, per esempio, da comunità suburbane che ospitano numerose persone che lavorano nelle grandi città, ma che in esse non vivono; molte sono poi coinvolte in progetti cooperativi per facilitare l'accesso dei propri utenti in altre strutture; utilizzano servizi di prestito interbibliotecario, acquisto consortile di servizi online e banche dati e qualunque altro mezzo renda possibile all'utente usare i servizi e le risorse di un'altra biblioteca.

Tutti i gruppi, siano o meno parte della municipalità che finanzia la biblioteca, devono essere presi in considerazione nella pianificazione dei servizi, valutandone le priorità per ciascuno. Gli utenti principali delle biblioteche pubbliche sono i ragazzi e i cittadini anziani più svantaggiati economicamente, gruppi, cioè, più deboli nella nostra società.

Come descritto precedentemente, le biblioteche pubbliche furono create nel diciannovesimo secolo per i poveri; esse subirono, in molti casi, un'evoluzione in università popolari e rappresentarono l'unica possibilità per le persone meno abbienti di sfuggire alla schiavitù della miseria, tramite l'autoformazione. Oltre agli utenti all'interno dell'edificio, esse si sono rivolte all'esterno, per fornire servizi a chi fosse impossibilitato a uscire di casa, ai carcerati e ai residenti in aree lontane: tutto ciò grazie alle biblioteche itineranti. Raggiungere chi è malato o solo è un'altra importante dimostrazione dell'alto livello di servizio reso. Quasi tutte le comunità apprezzano la biblioteca per ragazzi e i suoi servizi al di sopra di ogni altro servizio offerto dalla biblioteca pubblica¹⁴; sono, infatti, i più piccoli che condividono con i più poveri e con le persone anziane la minore mobilità; sono i bambini e gli anziani in condizioni economiche svantaggiate quelli che hanno, in assoluto, meno possibilità di movimento. Un certo numero di biblioteche hanno realizzato con successo programmi di sensibilizzazione con entrambi i gruppi dovuti a tale mancanza di mobilità¹⁵; ecco allora che, se il servizio ai più piccoli è una priorità dal punto di vista politico e morale, la scelta tra servizi centralizzati e servizi locali, argomento dell'attuale dibattito in corso, dovrà orientarsi verso i secondi.

Le biblioteche universitarie

Le biblioteche che prestano servizio a strutture ad alta istruzione, di qualsiasi livello, campus, college e università, hanno quasi sempre una comunità ben definita della quale occuparsi che può essere la principale, la quale però non include la totalità di coloro che utilizzano le biblioteche

¹⁴ *Buildings, books, and bytes*, pubblicato dalla Benton Foundation (Washington, D.C., 1996) riporta che i servizi per ragazzi erano sempre i più giudicati nei *focus group* che venivano organizzati. Cfr. «Library trends», vol. 46, no. 1 (1997), p. 178-223.

¹⁵ Si veda per esempio: Swell, Kim, *Beyond library walls*, «Children & libraries: The journal of the Association for Library Service to Children», vol. 10, no. 1 (2012), p. 27-29.

universitarie. Si consideri, per iniziare, che, specialmente per le istituzioni finanziate da fondi pubblici, vi è anche la popolazione della comunità più vasta, la città; *college* e università, in particolare nei casi di grandi istituzioni situate in piccole città ('città universitarie' come Urbana, Illinois, Bloomington, Indiana e Itaca, New York), costituiscono una grande presenza culturale, politica e sociale e non potrebbero, anche se volessero, essere separate dalla comunità in cui risiedono; lo stesso accade per le loro biblioteche. Quelle istituzioni statali o private, in possesso di raccolte di documenti federali e statali, sono obbligate per legge a metterle a disposizione di tutti: le istituzioni a supporto pubblico non possono, infatti, negare l'accesso ai propri servizi ai cittadini che pagano le tasse; possono rifiutarne alcuni specifici, come il prestito locale e interbibliotecario, e la fornitura di copie gratuite, offerti a studenti e docenti, ma non possono negare gli altri. Banalmente, potremmo dire che poche biblioteche universitarie sono finanziate per fornire servizi a persone che non fanno parte della comunità accademica; a queste non è facile far comprendere che non sono autorizzati a usufruire dei servizi e delle agevolazioni che hanno profumatamente pagato con le loro tasse. Né sarebbe nell'interesse politico o morale della biblioteca universitaria e dell'istituzione ostacolare o favorire questo comportamento. Si consideri un caso comune: molte biblioteche universitarie di città sono intensamente frequentate da studenti delle scuole superiori, soprattutto la sera o durante i fine settimana; in queste biblioteche, gli addetti al *reference* lamentano le numerose richieste di assistenza da parte di questi studenti, a volte a discapito dei 'propri'. Molti terminali pubblici sono inoltre occupati la sera o nei fine settimana da studenti che devono svolgere i compiti. Il paradosso è che neanche la minima parte del *budget* della biblioteca viene speso per fornire un servizio di informazioni bibliografiche o per allestire i computer per questi studenti, ma poi le stesse università statali e i *college* cercano di reclutare bravi allievi e di incoraggiare gli studenti intelligenti o intellettualmente curiosi. Da un lato viene richiesto alla biblioteca di fornire servizi che non le competono, dall'altro, andando incontro alle esigenze educative degli studenti, compie la propria missione. Io credo che la soluzione consista in un approccio innovativo alla cooperazione e alla ricerca di benefici reciproci per tutti i livelli d'istruzione. Esiste una qualsiasi ragione *di principio* per opporsi a questa cooperazione che finanzia i servizi bibliotecari per studenti dall'asilo alla laurea, usando risorse statali e locali? C'è una qualche motivazione *di principio* per cui le biblioteche pubbliche, scolastiche e universitarie di una comunità non possano unire le loro risorse economiche per ottimizzare i servizi offerti globalmente a quella comunità? La risposta a entrambe le domande è no, ma ciò non spiega l'enorme numero di ostacoli di natura pratica e burocratica a una soluzione di questo tipo, tutta orientata a vantaggio dell'utenza.

Le biblioteche universitarie spendono una grande quantità, sempre crescente, di denaro per la formazione agli utenti, un servizio che, per definizione, giova in modo particolare agli studenti più svantaggiati. La

ragione è semplice: vi sono tre tipologie principali di persone che si iscrivono a un'università statale: i diplomati delle superiori, quelli che vengono da istituti tecnici e gli studenti 'rientrati'. La maggior parte dei diplomati che hanno bisogno di formazione relativa alla biblioteca giunge da ambienti poveri, perché il metodo di finanziamento della scuola pubblica fa in modo che le scuole migliori siano nei quartieri ricchi, mentre le scuole prive di mezzi in quelli poveri; queste ultime contengono anche un maggior numero di studenti di minoranze etniche. Gran parte poi di coloro che frequentano istituti tecnici provengono da ambienti non benestanti, a causa delle tasse più basse applicate. Gli studenti 'rientrati' sono adulti che ritornano a studiare, solitamente per migliorare le proprie prospettive lavorative dopo aver vissuto un cambiamento nella loro esistenza, come un divorzio, un dissesto economico; le competenze bibliotecarie che essi hanno sono spesso sorpassate. Tutti e tre i gruppi si sommano al numero di persone che hanno davvero bisogno di formazione per porsi in condizione di trarre reale profitto dall'istruzione superiore. Vorrei suggerire che non è possibile trovare migliore espressione di etica del servizio che rendere comprensibile la conoscenza registrata a coloro che ne hanno realmente bisogno.

Biblioteche scolastiche

I bibliotecari scolastici hanno un'utenza primaria ben definita: i bambini e i ragazzi che studiano nella scuola della quale la biblioteca fa parte. Il loro ruolo nel processo di formazione è importante quanto quello delle biblioteche universitarie nei confronti delle università o dei *college*. Devono infatti fornire un'istruzione complementare, sebbene di tipo diverso, a quella ricevuta in classe e favorire l'accesso all'informazione e alla conoscenza registrata su qualsiasi supporto; hanno anche un incarico fondamentale di tipo formativo: educare i giovani a usare le biblioteche e, cosa ancora più rilevante, sostenere l'insegnamento della lettura e della scrittura e far acquisire l'amore per la lettura e l'apprendimento. Si tratta di compiti difficili che richiedono una serie di capacità professionali unite a dedizione ed empatia; il lavoro è inoltre reso più complicato perché ci troviamo a operare in ambienti privi delle risorse necessarie.

Una delle manifestazioni più tristi della crisi della scuola pubblica è stata il tramonto delle biblioteche scolastiche avvenuto in molti paesi. Quando è in corso una politica di tagli del budget, gli amministratori scolastici eliminano quelle funzioni che ritengono meno importanti. Dato il clamore suscitato dal concetto di 'età dell'informazione' è facile comprendere come questi amministratori, sposando acriticamente le novità tecnologiche, arrivino a valutare le biblioteche (e lo spazio che occupano – d'importanza critica per il numero desolante di scuole prive di spazi) come 'inessenziali' insieme alle arti, alla musica e alle altre ricchezze di tipo immateriale che in un'epoca materialistica sono sempre sottovalutati. Consideriamo il sistema scolastico pubblico di Los Angeles: è stato riportato che, nel 2014,

L'87% delle scuole che ne fanno parte sono prive di un bibliotecario accreditato e che metà delle scuole dotate di biblioteca sono prive di personale qualificato di qualsiasi tipo per gestirle. Tutto ciò in un sistema che continua a versare denaro in un programma di iPad che è già costato più di un miliardo di dollari; questo è solo uno tra gli esempi più eclatanti. Lungi dall'essere inessenziali, le biblioteche scolastiche sono vitali per l'educazione, non ultimo perché possono essere, e in effetti sono, base dell'istruzione e dell'apprendimento continuo. Forse qualcuno dubita che la scarsa capacità di leggere e scrivere dei ragazzi di oggi sia legata alla scarsa sovvenzione nei confronti delle biblioteche scolastiche e dei loro servizi? Nei casi in cui le scuole hanno mantenuto le 'biblioteche' hanno spesso licenziato i bibliotecari; una 'biblioteca' senza assistenza professionale è solo una stanza con libri e computer all'interno, cosa non migliore della totale mancanza di una biblioteca. Se si desidera realmente una scuola pubblica efficace, voluta perfino dai più severi detrattori, almeno a parole, che sia sostegno alla democrazia, ritengo che dobbiamo favorire l'esistenza di valide biblioteche scolastiche e incoraggiare i nostri colleghi che vi lavorano.

Aziende e istituzioni

Esistono davvero molte aziende, anche non profit, dai musei ai laboratori di ricerca, alle ditte di *software*, alle fondazioni, alle associazioni giuridiche, alle fabbriche di automobili, che possiedono biblioteche: esse sono differenti quanto le istituzioni che devono servire e i loro servizi sono tarati sulla loro utenza. È relativamente semplice per i bibliotecari di queste strutture definire i gruppi di utenza e la propria missione, come lo è valutare il successo dei servizi offerti. Dal momento che molte biblioteche speciali fanno parte di aziende e che la loro utenza è ben definita, non deve stupire che queste biblioteche siano state vere e proprie apripista nella biblioteconomia e nell'uso della tecnologia; in tal modo, hanno avvantaggiato l'intera professione, perché successivamente queste innovazioni sono state adottate da altre biblioteche con obiettivi e utenti meno specializzati.

Altri generi di biblioteca

Alcuni degli impieghi più richiesti e pagati per i bibliotecari si trovano presso ospedali, ospizi, case di riposo e carceri. In assenza di valori, in particolare quello del servizio, lavorare in queste strutture sarebbe problematico se non impossibile e le difficoltà degli utenti potrebbero sommergere l'operato dei bibliotecari. Alcune volte è la biblioteca pubblica locale a gestire i servizi bibliotecari per i malati, i carcerati e coloro che vivono in un istituto, ma nella maggioranza dei casi essa fa parte dell'istituzione. Se la lettura e gli altri servizi che una biblioteca offre possono giovare ed essere di consolazione per tutti, quanto più lo saranno per persone che sono in situazioni così difficili? Chi è sofferente o solo apprezza la lettura, perché gli permette di evadere, di comprendere la propria condizione

umana e di passare il tempo. Chi è in carcere (oggi di gran lunga troppe persone negli Stati Uniti) legge per quegli scopi, oltre che per finalità più concrete: conoscere la legge e diventare più istruito; la percentuale d'analfabetismo nelle prigioni è più alta che altrove e l'aumento della capacità di leggere e scrivere è stato provato essere valido aiuto contro la recidività. Un bibliotecario in un carcere può cambiare la vita di una persona, una terribile responsabilità che però rientra nella migliore tradizione dell'etica del servizio della nostra professione.

Il servizio: conclusione

Le biblioteche esistono per servire la propria comunità e l'intera società: la biblioteconomia è permeata dall'idea del servizio. È fondamentale continuare a innovare i servizi offerti, in qualunque modo possibile; è ugualmente importante, però, che il lavoro dei bibliotecari sia animato da valori umanistici, opposti a quelli materialistici. I modelli del mondo dell'economia possono darci buone idee o suggerimenti ma devono essere usati e adattati con cautela. Il nostro lavoro è servire l'individuo, i gruppi di persone, le comunità, la società agendo in maniera idealistica in un'era materialistica, tenendo sempre presente che questi ideali devono essere calati nella realtà, perché obiettivi impraticabili e progetti irrealistici non sono utili a nessuno.

CAPITOLO VII

LA LIBERTÀ INTELLETTUALE

Cosa significa libertà intellettuale?

L'espressione 'libertà intellettuale' è ampiamente utilizzata per descrivere la situazione in cui ogni essere umano può pensare, dire, scrivere e affermare qualsiasi idea o opinione. Negli Stati Uniti questa libertà è protetta dal Primo Emendamento della Costituzione che in una sua parte sancisce: «Il Congresso non potrà fare alcuna legge che obblighi a una religione o che ne proibisca il libero esercizio; né potrà abrogare la libertà di espressione o di stampa». Tuttavia la totale libertà esiste solo nelle pagine degli scrittori utopistici ed è per questo che le leggi di tutte le giurisdizioni la limitano; il concetto iniziale, che sembrava molto facile, diventa delicato: esistono leggi giuste e ingiuste e, per dirla in modo semplice, tempi e opinioni cambiano. A complicare la questione bisogna tenere presente che alcune leggi sono state emanate a livello nazionale, altre a livello statale o locale, risultando spesso in contrasto l'una con le altre. Nel corso dei secoli, le leggi hanno vietato determinati tipi di espressioni politiche, sociali, sessuali, letterarie o religiose; nel corso dei secoli sono state oggetto di restrizioni governative la bestemmia (opinioni divergenti sulle dottrine religiose), la sedizione (espressione di opinioni in contrasto col governo) e le oscenità (espressioni sessuali illecite). Oggi, negli Stati Uniti, solo le espressioni sessuali ritenute oscene sono vietate dalla legge mentre, almeno a livello teorico, tutte le manifestazioni politiche, letterarie, sociali e religiose sono libere da vincoli di governo. A confondere ulteriormente l'argomento c'è il fatto che la parola 'oscenità' non è mai stata definita chiaramente ed è quindi stata retta da abitudini e valori locali; così a volte quello che era considerato del tutto normale al Greenwich Village poteva essere vietato in una piccola comunità rurale della California.

Qual è il rapporto tra libertà intellettuale e biblioteche?

È importante dire che l'American Library Association non ha mai dato una sua definizione; la cosa è particolarmente grave vista l'esistenza di un apposito Office of Intellectual Freedom (motivazione di per sé sufficiente per essere un membro dell'ALA) considerando inoltre che l'associazione

ha fatto molte dichiarazioni e ha preso posizione al riguardo numerose volte. La dichiarazione più concisa sull'argomento si trova nell'*Intellectual freedom manual* dell'ALA:

Il Primo e il Quarto Emendamento della Costituzione degli Stati Uniti sono parte integrante della biblioteconomia americana: essi sono alla base del concetto che i bibliotecari chiamano libertà intellettuale. La libertà intellettuale attribuisce a tutti gli utenti della biblioteca il diritto di ricercare e ricevere informazioni su qualsiasi argomento e da qualsiasi punto di vista, senza restrizioni e senza che l'oggetto del proprio interesse sia esaminato o controllato dagli altri¹.

Per le biblioteche il primo passo per garantire la libertà intellettuale è opporsi alla censura dei libri e di altro materiale presente in esse: questo è il motivo delle attività e delle pubblicazioni della Banned Books Week. Il bibliotecario non ha solo doveri verso gli utenti, ma gode anche di diritti nei confronti di se stesso, tra i quali vi sono la libertà d'espressione, l'applicazione della democrazia nell'ambiente di lavoro e la libertà di scegliere qualsiasi stile di vita. Vi è poi l'idea della biblioteca intesa come paladina della libertà intellettuale che presenta non pochi elementi controversi: esiste uno scontro tra chi crede che questi diritti debbano essere difesi e coloro che ritengono che la biblioteca debba mantenersi neutrale nei conflitti sociali, inclusi quelli relativi al Primo Emendamento. Da questa premessa si può evincere come la libertà intellettuale sia una questione di diritti umani, basilari e – secondo molti – inalienabili, i cui unici avversari sono coloro che non credono nell'uguaglianza sociale e nella democrazia: ma la questione è più complessa. In realtà, la maggior parte delle discussioni sulla libertà intellettuale non avviene tra favorevoli e contrari, bensì tra persone che, dichiarandosi tutte favorevoli, ne sostengono applicazioni diverse; esistono, per esempio, i 'fondamentalisti' che vorrebbero che tutti avessero la possibilità di creare, disseminare, dire, vedere o leggere qualsiasi cosa. Altri, pur essendo genericamente d'accordo, vorrebbero concretamente restringere l'accesso a certi materiali da parte di determinate categorie di persone, per esempio i bambini. Altri ancora usano la 'protezione dei bambini' come cavallo di battaglia di grandi progetti di censura. Nel valutare questi problemi dobbiamo quindi tenere sempre presente che non si tratta di una contrapposizione bene-male, anche se entrambi questi elementi possono essere presenti, bensì di una complessità di punti di vista, molti dei quali in buona fede. A ben vedere, la questione relativa alla 'protezione' dei bambini dai pericoli della rete riguarda ciò che è meglio per loro. Alcuni ritengono che la crescita intellettuale che deriva dal libero accesso all'informazione valga comunque il rischio. Altri invece

¹ American Library Association, *Intellectual freedom manual*. Eighth edition. Chicago: ALA Editions, 2010.

vorrebbero proteggere i propri bambini da realtà spiacevoli – anche i radicali ammetterebbero che la rete può essere un posto molto sgradevole. Altri ancora vorrebbero limitare la lettura e le abitudini televisive di tutti bambini, non solo quelli dei quali hanno diretta responsabilità.

I bibliotecari credono nella libertà intellettuale perché ci è naturale e necessaria come l'aria che respiriamo; non vogliamo assolutamente sentir parlare di censura perché questa limita il nostro compito: rendere l'informazione e la conoscenza registrata disponibili liberamente per tutti, a prescindere da fede religiosa, nazionalità, sesso, età o altra caratteristica che differenzia gli uni dagli altri. Nello svolgimento della nostra missione dovremmo sempre tenere presente la libertà intellettuale, a prescindere da cosa ne pensiamo noi o gli altri.

Confesso che, avendo lavorato in una biblioteca universitaria, sono avvantaggiato rispetto ad altri colleghi; dopo tutto, i bibliotecari accademici lavorano per istituzioni dedicate (almeno in linea di principio) all'idea stessa di libertà intellettuale, per persone che condividono questa etica e, di solito, non siamo professionalmente isolati. Paragoniamo però questa situazione alle battaglie solitarie combattute in piccole biblioteche pubbliche di campagna o pensiamo a quei bibliotecari soli, costretti ad affrontare consigli scolastici oscurantisti. Se si analizzano le liste pubblicate ogni anno dei libri epurati o censurati si potrà notare che sono scritti da coloro che stanno in prima linea: una ragione di più per sostenere gli uffici delle associazioni bibliotecarie per la libertà intellettuale nel grande lavoro che svolgono a nome di tutti noi per proteggere questo importantissimo valore professionale.

La libertà intellettuale in pratica

Numerose associazioni professionali hanno presentato dichiarazioni sulla libertà intellettuale, esortando i propri membri a metterla in pratica nelle attività svolte all'interno della biblioteca. Una delle migliori è contenuta nello statuto della Canadian Library Association, che afferma:

- tutte le persone in Canada hanno il diritto fondamentale, così come stabilito dalla *Carta dei Diritti* della nazione e dalla *Carta canadese dei diritti e delle libertà*, di accedere a ogni espressione del sapere, della creatività e dell'attività intellettuale e di esprimere pubblicamente i propri pensieri; tale diritto alla libertà intellettuale, sancito dalla legge, è essenziale per la salute e lo sviluppo della società canadese;
- le biblioteche hanno una responsabilità fondamentale nello sviluppo e nella tutela della libertà intellettuale;
- è compito delle biblioteche garantire e facilitare l'accesso a tutte le espressioni del sapere e dell'attività intellettuale, incluse quelle contenenti elementi sociali che possono essere considerati non convenzionali, impopolari o inaccettabili. A questo scopo le biblioteche acquisiranno e metteranno a disposizione la più ampia gamma di materiali;

- è dovere delle biblioteche garantire il diritto alla libera espressione rendendo disponibili a tutti coloro che ne hanno bisogno, singoli e gruppi, i propri servizi e le proprie strutture;
- le biblioteche dovrebbero resistere a qualsiasi tentativo di limitare l'esercizio di queste responsabilità riconoscendo al contempo il diritto di critica a singoli e a gruppi;
- sia gli impiegati sia i datori di lavoro delle biblioteche hanno il dovere di rispettare tali principi in aggiunta alle proprie responsabilità professionali².

Ho detto prima che la libertà intellettuale è una questione complessa e sfaccettata: nella pratica, anche queste semplici regole della Canadian Library Association possono creare problemi. Naturalmente il fondamentalista e il censore non avranno alcun problema: il primo vorrebbe permettere a chiunque di avere accesso a qualsiasi documento, il secondo vorrebbe scegliere lui stesso cosa mettere a disposizione e per chi, basandosi solo sulle proprie opinioni e preferenze. Per tutti gli altri, per noi, la questione è molto più complessa e va affrontata considerando tanto i principi quanto gli aspetti pratici. Ecco alcuni esempi:

- un consiglio di classe decide che due romanzi sulla vita quotidiana degli ispanici debbano essere tolti dalla lista delle letture consigliate, limitandone così la disponibilità;
- un consiglio di gestione di una biblioteca pubblica, con maggioranza conservatrice, impone l'installazione, su tutti i terminali connessi alla rete e al web, di software di filtraggio per adulti e per bambini;
- un gruppo di cittadini chiede che un'opera letteraria del XIX secolo venga tolta dalla biblioteca a causa della terminologia razzista;
- un'associazione religiosa dona alcune copie delle proprie pubblicazioni alla biblioteca e poi lamenta la 'censura' che ne ha impedito la collocazione sugli scaffali perché sono state ritenute incoerenti con le raccolte;
- un gruppo anarchico vuole tenere i propri incontri mensili in una sala della biblioteca e mettere in mostra le proprie pubblicazioni che incitano all'opposizione armata contro il governo.

Supponiamo che la nostra vita lavorativa, l'impiego e la carriera dipendano da come si affrontano questi problemi: ecco uno scontro di valori. C'è, in primo luogo, la libertà intellettuale, ma anche il valore del servizio verso la comunità. Si noterà che la maggior parte di questi esempi è realmente accaduta in piccole città, distretti scolastici e sistemi bibliotecari pubblici.

² Canadian Library Association / Association canadienne des bibliothèques, *Position statement on intellectual freedom* (approved June 27, 1974; amended November 17, 1983, and November 18, 1985), <www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Position_Statements&Template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=3047> (consultato il 26 agosto 2014).

Chi, realmente e giustamente, crede di essere importante per la biblioteca di una piccola comunità può sentirsi più propenso a piccoli compromessi con i gruppi di potere per tutelare il bene superiore della biblioteca e dei suoi utenti. Coloro che condannano questi piccoli compromessi valutino, per favore, la propria situazione confrontata con quella in questione; paragonino l'importanza di tenere fermo un punto d'onore contro la prospettiva di una carriera produttiva e lunga; pensino anche a una questione di ordine pratico: se un bibliotecario, messo sotto accusa, rimane fermo sui propri principi e viene mandato via, chi pensate che verrà assunto al suo posto dalle stesse persone che lo hanno tanto criticato? Pensate che sarà un altro fondamentalista del Primo Emendamento? Non avrò mai stima di chi calpesta la morale e non difenderei nessuna forma di servilismo nei confronti del potere, ma voglio chiarire alcuni punti che ritengo fondamentali. La vita non è mai così semplice come appare a chi la guarda da lontano: i piccoli sacrifici possono, in alcune occasioni, arrecare vantaggi alla maggior parte degli utenti; la perfezione non è necessaria per avere la coscienza a posto.

Combattere i fantasmi del web

L'American Library Association e la Freedom to Read Foundation hanno ingaggiato, da molti anni, una giusta guerra contro la censura: si sono schierate a favore della libertà d'accesso all'informazione per chiunque, al di là dell'età, del sesso, della nazionalità, della religione. La maggior parte delle battaglie combattute dall'ALA riguarda la libertà di stampa, una questione relativamente semplice e tutelata costituzionalmente. Viene specificato proprio nel Primo Emendamento e, per quanto alcuni vogliono limitare ciò che è possibile leggere o stampare, la questione generale è molto chiara per la maggior parte degli americani; di solito i bravi ragazzi riescono nei loro propositi, anche se a volte ci vuole molto tempo. Se solo i Padri Fondatori avessero avuto la premonizione di citare nel Primo Emendamento la 'libertà online'!

Quando si pensa a tutte le battaglie fatte sulla libertà di stampa, sui libri vietati e sulla censura è difficile credere che si possa tornare nostalgicamente indietro, viste le grandi difficoltà che le risorse digitali hanno introdotto. Nonostante il divario digitale, praticamente l'intera nazione ha la possibilità di avere accesso alle risorse online: aule scolastiche e biblioteche pubbliche sono dotate di computer e offrono regolarmente un accesso wi-fi; molti bambini hanno un accesso immediato a smartphone e tablet; l'uso diffuso di Internet è superato soltanto dalle esagerazioni su futuri interamente digitali; il mondo è inondato da informazione, disinformazione e disinformazione online, da opinioni, offese e monologhi su Internet, tweet e troll; i prodotti di fonti giornalistiche affermate e della ricerca devono lottare con quelli di pornografi, blogger, saltimbanchi, truffatori e venditori ambulanti. Non deve sorprendere, perciò, che chi favorisce la

censura, chi richiede sistemi che impediscano, in particolare a bambini e ragazzi, di accedere liberamente a queste risorse sia ovviamente esperto della rete e del web. È difficile, quando il vento dei media soffia così forte, fare rotta indietro per avere una certa comprensione storica, ma in questo caso ne vale proprio la pena. Quasi tutti i mezzi di comunicazione apparsi negli ultimi centocinquanta anni sono stati salutati come se fossero *di per sé* un attacco alla morale, soprattutto dei giovani. Ho scritto 'quasi' perché non riesco proprio a ricordare articoli che trattino del devastante effetto dei microfilm sulle menti dei giovani. Si pensi però all'impressione che i film muti fecero sulle ragazzine o al terribile peso sulla morale dei giovani che ebbero i balli fatti al suono del grammofono, gli 'ululati selvaggi' della televisione, per non parlare dei moderni mali derivanti dal rap misogino e dai film che portano a manie omicide. Negli anni Cinquanta ci fu, addirittura, un libro molto popolare che denunciava gli effetti estremamente dannosi dei 'messaggi nascosti' contenuti nei fumetti³ – quegli stessi fumetti che adesso servono da sceneggiatura per metà dei film di Hollywood fatti oggi. La polemica sui film violenti non è certo nuova, mentre la rete e il web lo sono e proprio per questo i bibliotecari devono affrontare grandi attacchi contro di essi e contro coloro che vi forniscono accesso. Come osserva un commentatore: «I bambini hanno cercato da sempre libri, riviste e altri mezzi di comunicazione proibiti e i guardiani della morale pubblica hanno spesso criticato questo atteggiamento come un declino del comportamento giovanile»⁴.

Guardiamo in faccia una realtà importante: quando i censori parlano di 'decadenza culturale e morale' intendono il terribile binomio sesso-violenza. In realtà, anche questi due concetti non sono così ben definiti. Molti ritengono offensiva qualsiasi immagine o scritto che riguardi il sesso; altri, invece, sono infastiditi solo da scene o da descrizioni di atteggiamenti sessuali diversi dalla norma. Vi è poi il 'problema Tarantino', che, detto brevemente, è: se le immagini brutali sono dannose, perché la brutalità dei film di Quentin Tarantino è ritenuta accettabile? Forse perché Tarantino è un regista di culto? Certamente, la violenza in un film famoso è tanto dannosa quanto la brutalità contenuta nei videogame scadenti. Se non è così, allora l'argomento 'causa-effetto', avanzato spesso, è smentito, o almeno mostra quanto sia insopportabilmente complesso. Ogni 'minaccia' posta da un nuovo mezzo di comunicazione è stata ricevuta con richieste di leggi per mettere il mondo al sicuro dalla percezione di ingiustizie, specialmente per i bambini. Il *Children's Internet Protection Act* (CIPA) e il *Neighborhood Children's Internet Protection Act* (NCIPA) sono entrati in vigore, rispettivamente, nel 2004 e nel 2002; entrambi impongono dei filtri per bloccare rappresentazioni visive oscene (così come definito dalla

³ Frederic Wertham, *The seduction of the innocent*. New York: Rinehart, 1954.

⁴ George Dessart, *Barring Rambo from the Potemkin Village*, «Television quarterly», vol. 28, no. 3 (1996) p. 37-41.

legge), pedopornografiche (idem) o nocive per i minori (persone che non hanno ancora diciassette anni) per il fatto che la rappresentazione:

- A. nel complesso e con riferimento ai minori, presenti con lascivia scene di nudo, sesso o escrescenza;
- B. raffiguri, descriva o rappresenti in un modo manifestamente offensivo, con riferimento a ciò che è appropriato per i minori, atti e contatti sessuali reali o simulati, normali o devianti;
- C. nel complesso, sia priva di valore letterario, scientifico, artistico o politico per i minori.

Il mancato rispetto della prescrizione di installare filtri che bloccano tali immagini è punito con il ritiro dei fondi federali del Library Services and Technology Act, Titolo III dell'Elementary and Secondary Education Act e del programma di sconti Universal Service noto come E-rate (Legge pubblica 106-554): una sorta di panico morale sancito da una legge, scritta in un linguaggio che un avvocato di paese potrebbe smontare in pochi secondi. Accantoniamo per il momento il fatto che i bambini e i minori godano dei diritti sanciti dal Primo Emendamento – e che tutti i filtri bloccherebbero discorsi protetti dalla costituzione per minori e potenzialmente per gli adulti – e consideriamo l'idea che un sedicenne abbia bisogno di essere protetto dal nutrire interesse in scene di nudo e sesso, un interesse che il legislatore definisce 'lascivo' ma che sembrerà ai più essere normale e perfino inevitabile; i filtri resi obbligatori da queste leggi sono strumenti tanto inefficaci quanto filosoficamente ripugnanti.

Prima di procedere e discutere dei filtri, vediamo quali sono i loro scopi. La preoccupazione principale di coloro che vogliono sinceramente proteggere i bambini (l'opposto di quei censori che usano Internet come arma per raggiungere i loro obiettivi sociali) è che essi potrebbero vedere immagini o leggere testi moralmente dannosi. Nel web è molto facile trovare, inavvertitamente o volutamente, cose esteticamente ripugnanti, sordide o che sfruttano gli esseri umani. Nessuna di queste costituisce un'offesa alla moralità, a meno che non si creda che la propria morale è, o dovrebbe essere, universale. La seconda idea è quella di coloro che iniziano le proprie frasi con parole come «il popolo americano crede ...», pensando di essere pronti a decidere al posto della maggioranza di una nazione enorme e diversificata. Io non mangio carne, le immagini di allevamenti industriali o di carne che viene cotta mi disgustano. Ciò significa forse che io farò tutto quello che posso per evitare che gli altri, vegetariani e non, vedano queste immagini? Questo ragionamento potrebbe sembrare assurdo, ma è veramente molto più strano di quello che fanno coloro che cercano di impedire la visione di immagini di atteggiamenti sessuali diversi dai propri? A questo punto entra in gioco il problema sulla presunta superiorità di coloro che si ergono come censori: queste persone, in teoria, potrebbero leggere o vedere cose 'pericolose' per altri maggiormente suggestionabili, perché su di loro non produrrebbero nessun effetto. Tempo fa, i censori sono stati definiti come le persone che non vogliono che gli altri sappia-

no o leggano ciò che invece loro conoscono o hanno letto; non è forse più corretto dire che gli effetti di certe parole e immagini sulla psiche e sul comportamento di ciascun individuo sono del tutto incalcolabili? Bisogna ammettere con sincerità che alcune immagini o descrizioni di sesso o certe scene violente rimangono impresse nella mente per lunghi anni e, per tutto questo tempo, continuano a esercitare potere. Determinate immagini o parole che sono state ignorate o dimenticate in pochi minuti da milioni di persone, rimangono però, per qualche misterioso motivo, nella memoria di alcuni per tutta la vita. Non credo che alcune immagini presenti su Internet siano edificanti, ma dubito che siano così pericolose: milioni di persone in tutto il mondo hanno visto l'inaudita violenza di molti tra i film di Hollywood che vanno per la maggiore, ma la conseguenza peggiore per il 99,9% di queste persone è stata la perdita di tempo! La cultura popolare giapponese è piena di immagini e testi estremamente violenti e con contenuti sessuali espliciti, come si può notare soprattutto sui siti web. Nonostante ciò, il tasso di violenza in Giappone è molto più basso di quello degli Stati Uniti; non esiste, inoltre, nessuna prova che i costumi sessuali giapponesi siano, per qualche aspetto, inferiori a quelli statunitensi; cosa se ne deduce? Prima di tutto che la società e la cultura giapponese sono molto diverse da quelle americane e, secondariamente, che la semplice esposizione a materiali a contenuto violento o sessuale non è determinante per la natura di una società. La Danimarca e i Paesi Bassi, per esempio, sono famosi per i loro atteggiamenti molto permissivi in materia sessuale: forse qualcuno può seriamente dedurne che i danesi e gli olandesi siano moralmente inferiori degli statunitensi? In effetti, esiste qualcuno che risponderebbe positivamente a questa domanda: chi crede che certe cose siano di per sé sbagliate. Come vediamo, il discorso è ritornato al punto di partenza: stiamo spostando quindi la nostra attenzione dall'ipotetico danno che certe immagini possono causare all'imposizione di una moralità su chi può dividerla o meno.

I bambini e gli adolescenti

L'ALA si è resa impopolare nei confronti di una minoranza di persone per una dichiarazione basata su un fatto costituzionale: bambini e ragazzi hanno gli stessi diritti sanciti dal Primo Emendamento rispetto ai maggiorenni. L'affermazione potrebbe sembrare scontata visto che, in certi stati, è possibile sposarsi a sedici anni. Chi ritiene pericolosa per i minorenni la lettura o la visione di determinate cose, crede anche che sia necessario trovare il modo di limitare questi diritti per prevenirne il 'danno'. Ritengo, a questo punto, che sia utile definire il termine e valutarne l'estensione; esistono centinaia di studi sugli effetti che la televisione ha sui bambini e, a un'attenta analisi, si noterà che guardare la televisione e navigare nella rete sono attività molto simili. La seconda potrebbe sembrare diversa per due fattori: il primo è che Internet viene ancora ritenuto un mezzo di comunicazione nuovo, 'ec-

citante', mentre la seconda motivazione è la possibilità di interazione, anche se nella maggior parte dei casi la navigazione è un'attività passiva quanto la televisione. Molti studi ribadiscono l'ovvio: alla mente e al fisico dei bambini non fa bene passare molte ore al giorno guardando programmi di scarso contenuto intellettuale e sociale; ciò tuttavia non comporta necessariamente che guardare spettacoli violenti o a contenuto sessuale sia psicologicamente dannoso. Molti studiosi credono che non vi sia una correlazione diretta tra guardare e compiere atti di violenza e che i programmi televisivi siano solo un tassello del mosaico delle cause di comportamenti antisociali nei bambini. «A un'attenta analisi, ogni possibile relazione tra guardare scene di violenza e compiere atti violenti è complessa e influenzata da numerosi fattori»⁵; inoltre, sembra che i bambini siano più colpiti dalla violenza che vedono nei notiziari piuttosto che da rappresentazioni fittizie della violenza⁶. Esiste una serie di studi sugli effetti della violenza in video musicali online e videogiochi su bambini e adolescenti, ma non vi è consenso sulla natura, o perfino la sussistenza, del danno. Se il rapporto tra violenza in televisione e in Internet e quella nella vita quotidiana è difficile da analizzare, pensiamo a quanto sia più complesso definire la connessione tra il sesso che si vede in televisione e ... con che cosa stabilire un termine di paragone? Molti bambini sono incuriositi dal sesso e sembrano possedere un'abilità naturale ad affrontare i vari casi della vita con un livello di conoscenza adatto alla propria età. Molte frasi, immagini e situazioni a contenuto sessuale che si trovano o si vedono in rete o in televisione sono volgari e diseducativi. Cosa c'è di nuovo? Lo sono anche molte altre immagini, con contenuti differenti, che appaiono in televisione e sulla rete. La vera obiezione all'accesso dei bambini ad argomenti scottanti tramite i moderni mezzi di comunicazione è identica a quella posta a libri, film e altri tipi di materiale: l'opposizione si basa su una moralità e su un'ideologia che vogliono proteggere l'innocenza dei bambini dalla 'corruzione' del sesso; è compito dei genitori guidare i figli nelle loro letture e aiutarli a decidere cosa vedere, così come spetta a loro, e solo a loro, controllare le scelte alla luce della propria moralità e delle proprie convinzioni. Io preferirei vedere giovani intenti a leggere *The joy of sex*, piuttosto che ad ascoltare rap violento, guardare certi film dell'orrore o a giocare con videogame violenti; questa però è la mia moralità e non condannerei mai nessuno basandomi su di essa.

Febbre da filtro

Il rimedio proposto più comunemente per proteggere i giovani dalle malattie, presenti e future, della rete è il *filtering*: i programmi di filtraggio

⁵ Kirstin J. Hought – Philip Philip K. Erwin, *Children's attitudes toward violence and television*, «Journal of psychology», vol. 131, no. 4 (1997), p. 411-416.

⁶ Juliette H. Walma van der Molen, *Pediatrics*, vol. 113, no. 6 (2004) p. 1771-1775.

hanno lo scopo di oscurare siti ‘indesiderati’; vengono ostacolati da coloro che ritengono sia una vera e propria infrazione incostituzionale della libertà individuale. Con il dovuto rispetto, vorrei dire che questo scontro è assolutamente inutile: i sistemi di filtraggio *non funzionano e non funzioneranno mai!* Non funzionano perché sono basati sulle ricerche per parole chiave fatta su un vocabolario non controllato, la stessa ricerca che in rete può fornire, per esempio, 648.332 risultati ‘rilevanti’. Ogni bibliotecario che abbia un minimo di conoscenza del controllo bibliografico sa che i vocabolari controllati e le classificazioni sono il *solo* modo per assicurare allo stesso tempo precisione e richiamo. Il solo modo esistente, quindi, per avere sistemi di filtraggio efficienti sarebbe quello di catalogare e di classificare l’intero web! L’ALA si è schierata pubblicamente contro l’uso di filtri, non basandosi su queste motivazioni pratiche ma sul Primo Emendamento, attirandosi le ire di tutti coloro che vorrebbero ergersi a censori del web.

Gli eredi della ‘Dott.ssa Laura’

‘Dott.ssa Laura’ [Schlessinger], oggi pietosamente dimenticata, è stata una figura eminente nel movimento dell’atavismo sociale; a differenza dei molti ‘reverendi’ e ‘dottori’ che infestano questo movimento, la signora in questione ha un rispettabile, anche se poco rilevante, *background* accademico⁷. Ha fatto una certa carriera accusando l’ALA di essere una ‘venditrice ambulante di sconcezze’ e simili prima che i suoi quindici minuti di celebrità fossero finiti. Purtroppo, i suoi successori non sono mancati, e l’ALA – un ente devoto, tra le altre cose, alla difesa dei diritti sanciti dal Primo Emendamento e della libertà intellettuale – è tuttora accusata di istigare la pornografia dagli ignoranti e dai maldicenti (categorie che non si escludono a vicenda).

Combattere la febbre da filtro

Ritengo che l’ALA non sia stata molto efficace nell’opposizione ai *software* di filtraggio, anche se non è facile osteggiare quella che è, fondamentalmente, una proposta irrazionale; naturalmente, abbiamo bisogno di combattere questa battaglia su basi filosofiche ed etiche. Per citare un report dell’ALA:

Dato l’aumento della domanda e l’obiettivo di offrire un accesso libero e gratuito all’informazione per tutti, le biblioteche hanno verificato che i filtri Internet costituiscono un grave ostacolo alla libertà intellettuale. I filtri contraddicono in modo diretto i nostri valori professionali di

⁷ Un dottorato di ricerca in fisiologia presso la Columbia University.

bibliotecari così come formulati nel *Library bill of rights* dell'ALA. Poiché i filtri Internet, di proposito, bloccano l'accesso ai contenuti del web, essi sono non soltanto incompatibili con i valori bibliotecari, ma per molti bibliotecari costituiscono una vera e propria censura⁸.

Prima di tutto, è essenziale dimostrare l'inutilità dei filtri: dimostrare l'inefficacia di un blocco basato sulle parole chiave non è difficile. La maggior parte degli utenti del web sa che questo tipo di *query* è inefficace e sono stanchi di trovare centinaia di risultati 'rilevanti' interrogando un motore di ricerca. Tutto ciò che dobbiamo fare, pertanto, è dimostrare perché accadono queste cose, spiegare l'uso delle parole chiave in una ricerca *full-text* e illustrare che questa tecnica viene applicata nei *software* di filtraggio. Dobbiamo, inoltre, smetterla di elogiare le limitazioni sulle risorse online; dobbiamo coinvolgere i genitori nell'uso che i minori fanno delle biblioteche e fare in modo che i ragazzi leggano più libri. Infine, dobbiamo continuare a sottolineare l'inefficacia dei filtri a distinguere tra i materiali che dovrebbero bloccare e quelli che sono protetti dalla Costituzione. Per esempio, uno studio di «Consumer reports» sui filtri Internet (giugno 2005) ha riscontrato che

benché coloro che vogliono bloccare Internet siano riusciti a migliorare i filtri della pornografia, tali filtri tendono a bloccare anche siti che non dovrebbero [...] [e] si è riscontrata la scarsa efficacia dei filtri rispetto a siti che promuovono violenza e droghe illegali o che incitano all'odio [...] I filtri antipornografici migliori sono quelli che poi bloccano siti relativi a problemi di salute, educazione sessuale, diritti civili e politica⁹.

Bisogna assolutamente evitare di disperdere la benevolenza che i bibliotecari e le biblioteche hanno accumulato negli anni, soprattutto in un conflitto nel quale noi rischiamo di essere dipinti come nemici della moralità o puristi arroccati su una torre di avorio, pronti a sacrificare sull'altare del Primo Emendamento bambini e famiglie, per non menzionare i colleghi che lavorano nelle numerose biblioteche di piccole dimensioni. I nemici della libertà intellettuale negli anni Settanta e Ottanta tentarono di distruggere l'American Civil Liberties Union anche cercando di travisare, agli occhi della gente, le attività e i principi ispiratori di quella eccellente organizzazione. Questa non è una guerra immaginaria senza conseguenze, ma non è nemmeno una guerra tra il bene e il male, tra l'ALA e i sostenitori dei filtri; l'ALA si comporta in questo modo per buoni motivi ed è dalla parte giusta, dal punto di vi-

⁸ Kristen Batch, *Fencing out knowledge*. Washington, DC: ALA OITP, 2014, <www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/issue-briefs/cipa_report.pdf> (consultato il 13 settembre 2014).

⁹ American Library Association, *Filters and filtering*, <www.ala.org/advocacy/intfreedom/filtering> (consultato il 12 novembre 2014).

sta filosofico, morale e intellettuale. Alcuni di coloro che sostengono i filtri sono sicuramente incitati da demagoghi e agitatori, ma ve ne sono altri che hanno profonde convinzioni religiose, seriamente preoccupati del futuro e della cultura dei loro bambini. Noi dobbiamo raggiungere queste persone e spiegare loro, con le nostre argomentazioni, l' inutilità dei filtri e comunicare la necessità che i genitori siano partecipi nell'uso della biblioteca da parte dei ragazzi e conoscano i possibili usi e il valore della conoscenza. Dovremmo, inoltre, avere molta solidarietà nei confronti dei colleghi che vivono in quelle comunità nelle quali è stata combattuta questa guerra: molti di loro non possono capire perché noi, che siamo in condizioni diverse, sembriamo non comprendere le pressioni alle quali sono stati sottoposti. I filtri sono l'ultima frontiera nella guerra per la censura condotta da decenni. Malgrado ciò, non dobbiamo mai dimenticare che il *filtering* è una potente rappresentazione simbolica della reale paura di molte persone che non sono schierate ideologicamente. Per queste persone e per i colleghi caduti sotto il fuoco incrociato di questa guerra, noi, come professionisti, dobbiamo pensare una strategia efficace e di successo per opporci ai filtri che:

- sottolinei i contributi positivi che i bibliotecari e le biblioteche portano alla società;
- crei soluzioni ragionevoli per i genitori interessati;
- dimostri l'inefficacia del sistema di filtri;
- sottolinei l'importanza della lettura;
- ricordi i fondamenti costituzionali dei diritti dei bambini e degli adulti sanciti dal Primo Emendamento;
- evidenzi il dovere dei genitori di guidare, consigliare e controllare la scelta delle letture e delle cose da vedere dei ragazzi;
- usi tutte le possibili tecniche di relazioni pubbliche e marketing per far arrivare questi messaggi al più vasto pubblico.

Abbiamo tante cose da dire e abbiamo guadagnato il rispetto e la stima del pubblico: potremo aumentarli se persuaderemo la maggioranza dei genitori della nostra ragionevolezza; dobbiamo sottolineare l'importanza della lettura per lo sviluppo intellettuale. Un bambino che legge un buon libro è una risposta positiva alle paure per le quali i filtri e il V-chip¹⁰ sono risposte negative. Non dovremmo mai derogare alla nostra convinzione che anche i bambini hanno dei diritti e che questi includono la libertà di ricerca: con molti genitori possiamo trovare un argomento comune sot-

¹⁰ V (Violence)-chip: a partire dal 1993 negli Stati Uniti si è sentito il bisogno di concordare tra Governo, industrie elettroniche e organizzazioni, la creazione di dispositivi di controllo che permettessero di verificare il livello di violenza dei programmi televisivi. Dopo due anni di lavoro tecnico e legislativo, è stata varata una legge che obbliga i produttori di apparecchi televisivi a installare su ogni dispositivo un V-chip che permette ai genitori di bloccare la visione di determinati programmi [ndt].

tolineandone il ruolo di guide e sostenitori. Niente potrà mai persuadere i censori e i guerrieri culturali, ma almeno raggiungeremo le persone più sensibili che vi si opporranno; se questa è una guerra di propaganda, allora combattiamola come tale: bibliotecari e censori esistono da secoli. Cambiano lo sfondo, le motivazioni, i mezzi di comunicazione, ma l'idea di libertà di pensiero e di espressione è la stessa dell'epoca di Tom Paine.

CAPITOLO VIII

LA RAZIONALITÀ

Solo la ragione può convincerci di tre verità fondamentali senza le quali non vi sarebbe autentica libertà: che ciò che crediamo non è necessariamente vero; che ciò che ci piace non è necessariamente buono; e che tutte le domande sono aperte.

(Clive Bell)

Cosa significa razionalità?

È facile spiegare la razionalità. Essa consiste nell'agire «dando rilievo al ruolo e all'importanza della ragione [...] in contrasto all'esperienza sensoriale [...] ai sentimenti, o all'autorità»¹. In breve, è la pratica di mantenere le proprie opinioni e azioni all'interno di ciò che è considerato ragionevole alla luce degli elementi di prova. Alla base dell'approccio razionale vi è l'opinione filosofica che la ragione sia fonte di conoscenza di per sé, indipendentemente dalle emozioni, dalla fede e dai sensi: in un certo senso, la razionalità è l'antitesi della religione in quanto la prima si affida alla dimostrazione e al ragionamento mentre la seconda alla fede, nel senso di credenze non supportate da fatti; al contrario, la razionalità è alla base del metodo scientifico, in cui le conclusioni sono sempre messe a confronto con i fatti e scartate se insoddisfacenti. Come molti valori, anch'essa non è assoluta. Paradossalmente, fare affidamento sulla sola ragione è irragionevole e si dovrebbe sempre essere cauti con coloro che la esaltano sopra ogni cosa e in ciò perdono la propria umanità². Comunque, nelle questioni pratiche della vita, è sempre da preferire una propensione alla ragione a discapito delle emozioni.

La razionalità sotto attacco?

Oggi vi è un'ondata di fondamentalismo, superstizione e follia nel mondo: dai santoni guaritori ai militanti delle varie fazioni, il mondo è pieno di persone convinte di conoscere l'unica vera via e che diventano intolleranti e aggressive verso coloro che non condividono o, peggio, ridono della

¹ *The Oxford companion to philosophy*, edited by Ted Honderich. Oxford: Oxford University Press, 1995, p. 741.

² Charles Dickens, *Hard times*, 1854.

loro irrazionalità. A volte sembra che i classici conflitti del XX secolo stiano diventando sempre meno rilevanti: al loro posto sta imponendosi un unico grande conflitto tra le forze dell'internazionalismo e del razionalismo secolare da una parte e, dall'altra, ciò che uno scrittore ha chiamato «movimento di atavismo sociale» che si oppone a entrambi³. Non voglio dire che sia corretta l'interpretazione che il trionfo del capitalismo democratico sul comunismo indichi che abbiamo raggiunto 'la fine della storia'⁴, tesi che persino i suoi proponenti hanno ormai abbandonato; il mio obiettivo è collocare le varie forme d'irrazionalità in un contesto mondiale. Non voglio nemmeno affermare, soprattutto perché non ci credo, che l'internazionalismo e, in particolare, la sua manifestazione conosciuta come 'globalizzazione' siano preferibili in assoluto. L'internazionalismo ha come merito quello di mitigare i numerosi difetti che tutti i generi di nazionalismo e fondamentalismo hanno instillato nel mondo e nei suoi abitanti; da ciò possiamo dedurre che i movimenti che uniscono le persone siano da preferire a quelli che le mettono le une contro le altre. Possiamo, inoltre, desumere con certezza che le opinioni razionali, logiche e umanitarie hanno dimostrato essere di maggior beneficio rispetto a quelle irrazionali e antiumanitarie. Tengo a sottolineare che non uso 'razionale' opponendolo a 'spirituale', ma a 'irrazionale'; è perfettamente possibile che una persona sia razionale e spirituale, perché ragione e razionalità non sono nemiche della fede, ma piuttosto appartengono ad aspetti diversi della vita: credo che le biblioteche siano le figlie dell'Illuminismo e della razionalità. Nelle parole di uno studioso e bibliotecario:

I principi filosofici e politici dell'Illuminismo europeo costituiscono il fondamento filosofico delle biblioteche pubbliche e accademiche d'America. I valori dell'illuminismo dovrebbero essere familiari agli americani: l'idea illuministica che l'indagine scientifica della natura e della società porti al miglioramento e al progresso è stata un costante ritornello in America fin dagli esordi repubblicani. I diritti politici americani sono numerosi: diritti umani, democrazia, uguaglianza, libertà di religione, libertà di comportarsi come si desidera finché non si danneggiano gli altri, libertà di studio, facoltà di condividere le proprie opinioni e idee liberamente col mondo. Tali diritti costituiscono elementi ovvi dell'identità americana; dall'illuminismo deriva, inoltre, la convinzione della necessità dell'istruzione in una repubblica democratica e l'obbligo dello stato di migliorare le vite di tutti i suoi cittadini, non soltanto di quelli ricchi e potenti⁵.

³ Meredith Tax, *World culture war*, «The nation», May 17, 1999, p. 24.

⁴ Francis Fukuyama, *The end of history and the last man*. New York: Free Press, 1992.

⁵ Wayne Bivens-Tatum, *Libraries and the Enlightenment*. Sacramento: Library Juice Press, 2013, *Preface*.

Le biblioteche rappresentano, sopra ogni altra cosa, l'idea che gli esseri umani possono migliorare grazie alla conoscenza e alle informazioni e che non bisogna porre nessuna barriera sulla loro strada. Noi bibliotecari sosteniamo la razionalità come base delle nostre politiche e procedure: il controllo bibliografico, lo sviluppo delle raccolte, l'attività di *reference*, la formazione agli utenti e tutte le altre attività sono basate su approcci di tipo razionale e sull'applicazione del metodo scientifico. La biblioteconomia ha una dimensione squisitamente razionale che deve resistere alle forze dell'irrazionalità interne ed esterne.

Qual è il rapporto tra razionalità e biblioteche?

Per le biblioteche la razionalità è importante per due motivazioni: la prima è che tutti gli aspetti pratici della biblioteconomia, quella che gli scrittori di qualche tempo fa chiamavano *library economy*, beneficiano dell'applicazione della ragione; la catalogazione, il lavoro di *reference*, la formazione, lo sviluppo delle raccolte, l'iter del libro, tutte queste attività devono essere guidate da politiche fermamente basate su un metodo razionale. Il secondo motivo è che non esiste migliore antidoto alle forze dell'irrazionalità della presenza di una biblioteca ben fornita e organizzata: essa è la naturale dimora di chi cerca un'informazione obiettiva e una conoscenza corretta, con la precisa volontà di distinguerle da quanto è basato su presupposti errati o irrazionali. Vorrei analizzare, alla luce della razionalità, tre aspetti del nostro lavoro:

- i modi nei quali organizziamo le biblioteche;
- la formazione all'utente come processo finalizzato, in primo luogo, a diffondere l'approccio razionale;
- il controllo bibliografico come espressione massima dell'approccio razionale.

Organizzare le biblioteche

Il modo in cui organizziamo le biblioteche per adempiere la nostra missione è, o dovrebbe essere, un'importante applicazione della razionalità e della fiducia nella ragione. Troppo spesso le strutture organizzative sono cresciute per stratificazioni, come le barriere coralline, e l'impianto originario, perduto da lungo tempo, è stato condizionato e si è sviluppato per necessità diverse in epoche diverse. Perché mai una biblioteca dovrebbe avere tre divisioni per i servizi tecnici quando un'altra biblioteca, delle stesse dimensioni e tipo, ne ha solo una? Qualcuno potrà obiettare che i tre dipartimenti furono creati per del personale che ormai non lavora più, oppure per rispondere a istanze già risolte. L'altro problema che affligge i modelli organizzativi fissi da anni è la sindrome della scarpa vecchia. La maggior parte delle persone preferisce lavorare in situazioni familiari,

piuttosto che a contatto con gente e ambienti nuovi; se si ha la forza e il potere di applicare il metodo razionale, le organizzazioni ormai divenute 'disorganizzate' non dovrebbero forse essere eliminate e sostituite da altre più efficienti? Sorprendentemente spesso la risposta a questa domanda è negativa. La razionalità richiede una chiara valutazione degli effetti di ogni politica e procedura e potrebbe verificarsi il caso che un'organizzazione, pur accresciuta senza un progetto, si dimostri, a una verifica, piuttosto efficiente: accettare un'organizzazione che, pur apparendo illogica, sia produttiva è assolutamente razionale. D'altro canto, non dobbiamo nemmeno accettare le strutture inefficaci solo perché familiari e tranquillizzanti: cambiamenti sostanziali possono a volte, nel breve termine, avere effetti negativi sulla morale ma migliorarla sensibilmente nel lungo termine. La motivazione è che le organizzazioni efficaci rendono le persone più produttive e, generalmente, si è più contenti di stare in ambienti professionali efficaci piuttosto che in altri improduttivi o addirittura inutili. Probabilmente la migliore arma che un riorganizzatore ha in proprio possesso è la più razionale di tutte le massime, cioè il Rasoio di Occam che afferma: «Le entità non devono essere moltiplicate senza necessità»⁶; in altri termini, una biblioteca dovrebbe avere il minor numero possibile di dipartimenti, di unità organizzative, di scalini nella propria gerarchia e di personale per unità che sia compatibile con la sua efficacia. Proviamo a elencare ora alcuni principi organizzativi che derivano dall'analisi razionale del lavoro nelle biblioteche e le funzioni che le varie unità devono compiere. Proporrei le seguenti:

- l'organizzazione ideale dovrebbe essere più 'piatta' possibile; dovrebbe, cioè, avere, nella gerarchia interna, il minor numero di gradini funzionali alla propria missione;
- nessuno dovrebbe avere un gran numero di persone che gli fanno rapporto. Il defunto Hugh Atkinson era solito portare come esempio il *minyán* per il limite massimo di persone che devono far resoconto direttamente a un superiore, ma anche questo numero mi sembra alto⁷;
- l'organizzazione del lavoro dovrebbe seguire la mia teoria della 'deriva verso il basso' che afferma, aforisticamente, che nessun bibliotecario dovrebbe fare ciò che può fare un assistente bibliotecario, nessun assistente bibliotecario dovrebbe fare ciò che può fare un qualsiasi membro dello staff o impiegato e che nessun essere umano dovrebbe fare ciò che può fare una macchina⁸;

⁶ Guglielmo di Ockham (1285-1349), famoso per il Rasoio di Ockham che afferma «Entia non sunt multiplicanda sine necessitate».

⁷ *Minyan* ('numero' in ebraico), plurale *minyanim* o *minyans*. «Nel Giudaismo, il numero minimo (dieci) di maschi necessario per costituire una "comunità d'Israele" valida a fini liturgici». *Encyclopedia Britannica Online*, voce 'Minyan'.

⁸ Michael Gorman, *A good heart and an organized mind*, in *Library leadership: visualizing the future*, edited by Donald E. Riggs. Phoenix: Oryx, 1982, p. 73-83.

- le varie unità organizzative della biblioteca dovrebbero avere una missione chiara ed esplicitamente definita, con responsabilità ben determinate;
- ciascuna unità dovrebbe avere personale in numero adeguato, ma non superiore al necessario;
- nessuna unità o struttura dovrebbe basarsi su persone o su esigenze di carattere temporaneo;
- la struttura organizzativa dovrebbe essere abbastanza flessibile da permettere la formazione di gruppi temporanei (unità operative ecc.) per affrontare progetti specifici e cambiamenti temporanei;
- le unità dedicate alle funzioni generali dovrebbero essere organizzate intorno a esse (sviluppo delle raccolte, *reference*, catalogazione ecc.) e non in base ai materiali trattati, con l'unica eccezione di materiali bisognosi di particolari macchinari (per la consultazione di microforme, registrazioni audio ecc.) o di attenzioni speciali per il trattamento, l'immagazzinamento e la conservazione (manoscritti, pezzi archivistici ecc.);
- tutta l'organizzazione dovrebbe permettere e incoraggiare il *cross-training* per incentivare la flessibilità del personale;
- l'organizzazione dovrebbe permettere e incoraggiare il miglioramento individuale.

È evidente che alcuni di questi principi possono entrare in conflitto nella pratica. Per esempio, è difficile creare e mantenere un'organizzazione 'piatta' nella quale nessuno abbia molte persone che gli fanno rapporto; dopo tutto, l'organizzazione più lineare è quella in cui ciascuno fa riferimento solo a un'altra persona: l'esempio spiega molto bene un problema organizzativo centrale, cioè che teoria e pratica possono essere, come spesso accade, in conflitto. Un altro problema è che molti amministratori devono confrontarsi con strutture e schemi di lavoro già esistenti e raramente possono permettersi il lusso di cambiare tutto o, peggio, costruire *ex novo* una struttura organizzativa. Ciò non implica la necessità di abbandonare l'approccio razionale o l'obbligo per le biblioteche, volenti o nolenti, di essere costrette in strutture valide nella teoria ma non nella pratica: la razionalità, come molti valori e filosofie, è un approccio, non una prescrizione e un buon amministratore saprà trovare il perfetto equilibrio tra teoria e pratica, tra pragmatismo e ideali.

Insegnare l'approccio razionale

Uno dei doveri più discussi di un bibliotecario è quello di istruire: anche Melvil Dewey ne sottolineò l'importanza⁹; altri, invece, ritengo-

⁹ «È il momento in cui la biblioteca è una scuola e il bibliotecario un insegnante nel senso più ampio». Melvil Dewey, *The profession*, «American library journal», vol. 1, no. 1 (1876), p. 5-6.

no questo ruolo una fantasia¹⁰. Dai primi giorni di vita delle biblioteche pubbliche, durante i quali era dato per scontato il compito del bibliotecario di elevare il livello culturale della comunità, fino a oggi, alla più moderna biblioteca in rete, vi sono stati numerosi discussioni e dibattiti se sia giusto per il bibliotecario ritenersi anche un insegnante. Chi lavora in biblioteche pubbliche ha da tempo abbandonato l'idea, ma quasi dappertutto i bibliotecari scolastici sono, di nome e di fatto, insegnanti. La storia dell'insegnamento all'interno delle biblioteche accademiche è complessa e di difficile comprensione: essa ruota attorno alla questione centrale se sia meglio dare direttamente le informazioni che l'utente desidera o di cui ha bisogno, oppure insegnargli a trovarle autonomamente. Spesso viene portato come esempio il cliché pseudo-orientale che sia meglio insegnare a pescare piuttosto che dare del pesce; questa osservazione, all'apparenza molto saggia, naturalmente non tiene conto del fatto che le persone che vogliono solo un pesce per soddisfare la loro fame temporanea non sono interessate a un processo molto lungo che gli insegni come pescare. Non esiste un approccio meno orientato all'utenza di rifiutare una semplice richiesta di aiuto per insegnare a una persona una cosa di cui potrebbe non avere mai più bisogno.

Perché si è sviluppata l'istruzione bibliografica

L'insegnamento impartito agli utenti riguardo le biblioteche e i loro servizi si chiamava, nelle biblioteche universitarie, 'istruzione bibliografica' (*bibliographic instruction*, IB). L'istruzione bibliografica ha una storia lunga e interessante che nasce da due fenomeni avvenuti circa trenta, quaranta anni fa:

- il movimento che istituì le biblioteche per studenti nei più importanti campus universitari negli anni Cinquanta e Sessanta¹¹;
- le numerose carenze nel controllo bibliografico durante l'età dei mostruosi cataloghi cartacei e le successive proliferazioni di regole di catalogazione insoddisfacenti.

Il primo fenomeno portò alla segregazione degli studenti in luoghi fisicamente separati dalla biblioteca 'principale' o per 'laureati'; ciò fu un effetto imprevisto e indesiderato dai membri del collegio universitario che, grazie al proprio potere, avevano incoraggiato questo movimento. Venne a crearsi di conseguenza una sotto specializzazione accademica per bibliotecari che si sarebbero dedicati ai bisogni degli studenti non ancora lau-

¹⁰ Pauline Wilson, *Librarians as teachers: an organizational fiction*, «Library quarterly», vol. 49 (1979), p. 146-152.

¹¹ La prima biblioteca per studenti non laureati fu aperta alla Harvard University nel 1949. Harvard College Library, *Lamont Library: history*, <<http://hcl.harvard.edu/libraries/lamont/history.cfm>> (consultato il 27 agosto 2014).

reati. La realtà delle piccole biblioteche universitarie o dei college, dove il servizio di *reference*, lo sviluppo delle raccolte e il controllo bibliografico erano rivolti a tutti gli utenti, dalle matricole agli studiosi di fama internazionale, era in controtendenza. Parallelamente i cataloghi a schede stavano diventando virtualmente inutilizzabili perché stavano per raggiungere una dimensione critica ancora sconosciuta e che non sarà mai scoperta: questi dinosauri cartacei sono tutti morti o in via di estinzione; milioni di volumi collocati secondo la classificazione della Library of Congress o la Dewey sono a dir poco difficili da scorrere; allo stesso modo, gli spogli a stampa dei periodici sono, nel migliore dei casi, lenti e noiosi da usare quando non aggiornati da mesi, se non da anni. L'insieme di questi fattori negativi illustra bene l'ambiente nel quale si supponeva che uno studente compisse ricerche bibliografiche prima dell'avvento del catalogo online e degli spogli e abstract elettronici. Non sorprende che questa specializzazione relativamente nuova – la biblioteconomia per studenti universitari – si occupasse di orientarli nella massa bibliografica incredibilmente poco amichevole esistente al di fuori della loro biblioteca, sicuramente molto più *user-oriented* di altre. L'istruzione bibliografica, in breve, cercò di rimediare alle numerose e manifeste inadeguatezze del controllo bibliografico nelle grandi biblioteche universitarie della prima metà degli anni Ottanta; essa, tuttavia, si evolvè da questo semplice scopo; cercò di diventare una vera e propria nuova branca della biblioteconomia. I suoi avidissimi sostenitori erano felici di negare un semplice aiuto a un utente in difficoltà pur di costringerlo a saltare in qualcuno dei cerchi infuocati dell'istruzione bibliografica: furono accusati di ritenere questa disciplina un soggetto autonomo, non un mezzo per fornire aiuto, ignorando così i reali bisogni dell'utenza. L'istruzione bibliografica fu accusata di essere un tentativo occulto di migliorare l'immagine e lo *status* dei bibliotecari universitari, equiparandoli ai docenti; bisogna ricordare che era lo stesso periodo nel quale infuriavano le discussioni sullo 'status universitario' dei bibliotecari.

Perché l'istruzione bibliografica si trasformò

Il tempo in questo caso non è stato un buon medico, ma sicuramente è stato foriero di grandi cambiamenti. Quando i cataloghi in linea, gli spogli di periodici e i servizi di *abstract* divennero meno sofisticati e più facili da usare la necessità dell'istruzione bibliografica diminuì progressivamente. La razionalizzazione degli standard bibliografici (MARC, ISBD, AACR2 ecc.), la loro ampia adozione e il conseguente alto livello dei cataloghi collettivi e online di seconda generazione resero le conoscenze più strettamente 'bibliografiche' meno importanti per gli utenti; il risultato fu che l'IB cambiò nome in istruzione bibliotecaria (*library instruction*), l'insieme dei programmi finalizzati all'insegnamento dell'uso della biblioteca, della ricerca delle informazioni e della loro valutazione (pensiero critico): in altri termini, l'accento si spostò dall'aspetto negativo – rimediare alle mancanze di sistemi inefficaci – a quello positivo – ottenere il meglio da

una biblioteca e dai suoi servizi. Tali programmi subirono un'ulteriore trasformazione per l'ampia disponibilità di risorse elettroniche in rete. A causa del facile *appeal* delle risorse elettroniche e della facilità con la quale è possibile trovare 'qualcosa' in rete, è difficile sostenere la mancanza della necessità di un'istruzione degli utenti mirata a una comprensione del valore e dei limiti delle risorse online; nelle biblioteche universitarie questa necessità è talmente evidente e generalizzata che ha messo a tacere, almeno sinora, l'annoso dibattito 'informazione contro istruzione'. Gli studenti oggi hanno bisogno sia d'istruzione sia d'informazione ed entrambe in grande quantità.

Istruzione bibliotecaria e biblioteche pubbliche

Prima che continui a discutere dell'applicazione della razionalità alla formazione, vorrei affrontare la questione della istruzione bibliotecaria e della sua assenza nelle biblioteche pubbliche; le scuole e le istituzioni di formazione superiore hanno, a vari livelli, un uditorio forzato costituito dai propri allievi. Il famoso bibliotecario universitario Hugh Atkinson una volta disse: «Un'oncia d'aiuto vale una tonnellata d'istruzione». È difficile sostenere che sia preferibile rifiutare agli utenti di una biblioteca pubblica quell'oncia d'aiuto, se non sono disponibili a ricevere la loro tonnellata d'istruzione. I programmi classici d'istruzione bibliotecaria sono inadatti alla quasi totalità delle biblioteche pubbliche; la discussione si sposta, quindi, sulla questione di utilizzare le opere di consultazione non solo per rispondere alle domande, bensì per insegnare il modo migliore di trovare, in futuro, le informazioni desiderate. Alcune biblioteche pubbliche stanno tentando di affrontare la necessità di insegnare agli utenti la navigazione del catalogo e degli altri servizi di una biblioteca pubblica tecnologicamente avanzata in forma di competenza informativa, ma non tutte¹². La ricerca di Roma Harris evidenziò che, almeno in Canada dieci anni fa, c'era un alto livello di consenso tra i bibliotecari sulla consapevolezza che il servizio di *reference* dovesse includere elementi d'istruzione, anche se non richiesti¹³; da allora ne è passato di tempo, ma certamente tali bisogni sono aumentati piuttosto che diminuiti. Sembrerebbe ovvio che la grande affluenza di risorse elettroniche nelle biblioteche pubbliche durante gli anni Novanta abbia dovuto rafforzare questo consenso. Ogni biblioteca pubblica è oggi un importante portale all'«età dell'informazione», specialmente nelle aree più povere del paese: queste sono abitate, percentualmente, in maggioranza da coloro che hanno una scarsa istruzione. Con questi presupposti, è impossibile pensare che non sia necessario imparare a destreggiarsi nel

¹² Rachel Hall, *Public praxis: a vision for critical information literacy in public libraries*, «Public library quarterly», vol. 29, no. 2 (2010), p. 162-175.

¹³ Roma M. Harris, *Bibliographic instruction in public libraries: a question of philosophy*, «RQ», fall 1989, p. 92-98.

nuovo mondo tecnologico; quale sia il modo con cui viene chiamata, l'istruzione bibliotecaria non è più rivolta solo alle università.

La razionalità e l'insegnamento dell'uso e delle risorse della biblioteca

Una volta che una biblioteca abbia accettato la necessità di fornire istruzione sull'uso e sulle risorse che possiede, è necessario definirne e comprenderne il fondamento logico; io continuerò, mentre altri cercano un termine migliore, a definire questo concetto con l'espressione 'istruzione bibliotecaria'. Dal momento che le risorse umane disponibili saranno, con molta probabilità, limitate e che, per svolgere questa missione, sarà scelto uno dei bibliotecari addetti al *reference*, già sovraccarico di lavoro, è di fondamentale importanza che il programma si concentri sulle necessità più impellenti. Nella maggior parte dei casi, il bisogno più forte è istruire e assistere nell'uso di Internet e delle altre risorse elettroniche: uno dei problemi sull'uso del web è che fa dimenticare le altre risorse informative disponibili in biblioteca. Una delle competenze più importanti che necessita d'istruzione è la scelta delle risorse più appropriate ed efficaci, a stampa o elettroniche, che meglio si adattino alle domande e ai problemi specifici; sarà necessario insegnare a molti che nessun tipo di risorsa può da sola rispondere a tutte le domande. In un'epoca di mercantilismo rampante, propaganda online e di smartphone che fanno tutto, non è certo un compito facile. Definire uno schema per un programma d'istruzione vuol dire, innanzitutto, definire chiaramente le competenze più importanti per gli utenti della biblioteca. 'Istruzione bibliotecaria' è oggi un termine fuori moda; si utilizza 'competenza informativa' come un sinonimo o un'evoluzione di 'istruzione bibliotecaria' ma si tratta di una sostituzione non corretta. Tutti i programmi di competenza informativa che ho visto sono incentrati, interamente o per la maggior parte, sulle risorse online: sono basati, perciò, sull'idea che la biblioteca interamente digitale sia una realtà emergente e che la conoscenza registrata a stampa non sia più rilevante per gli utenti. Per me, la competenza informativa è parte dell'istruzione bibliotecaria ed entrambe sono bisognose di miglioramenti; i futuri programmi d'istruzione, che siano svolti in modo formale o integrati nei servizi bibliotecari forniti di volta in volta, dovrebbero occuparsi di insegnare tre materie, in ordine d'importanza:

- le competenze di base relative alla biblioteca e alla navigazione in Internet;
- la capacità di identificare, localizzare e usare le risorse appropriate;
- il pensiero critico.

Al primo livello, gli studenti apprenderanno notizie sulle biblioteche, cosa sono e cosa contengono; potrebbe sembrare una banalità ma, per chi non è abituato a frequentare le biblioteche pubbliche e solo poco e forzatamente quelle scolastiche (dove magari non c'era neppure un bibliotecario che consigliasse o insegnasse qualcosa) anche le nozioni elementari

sono una rivelazione. Dovrebbero essere incluse nozioni sui computer per far sentire tutti a proprio agio nel loro uso e, quindi, essere capaci di utilizzare vantaggiosamente le risorse online: quest'ultima può essere la sola opportunità per le biblioteche pubbliche di attrarre un gran numero di utenti nelle proprie lezioni. Al secondo livello, gli utenti diverranno coscienti della struttura bibliografica e dei modi per organizzare la conoscenza per compiere le ricerche; l'istruzione dovrebbe essere differenziata secondo tre cerchi concentrici di organizzazione:

1. l'ambiente altamente organizzato e strutturato della biblioteca, comprensivo di *authority control*, vocabolari controllati, standard bibliografici, linguaggi documentari delle classificazioni ecc.;
2. l'ambiente meno organizzato costituito dagli spogli di periodici, dagli *abstract* o da servizi simili, caratterizzati da una mancanza di standardizzazione tra le differenti tipologie ma con propri vocabolari e termini controllati;
3. il mondo del web, totalmente disorganizzato, nel quale l'utente deve contare su una casuale aggregazione di siti e su motori di ricerca basati sulle parole chiave.

Salendo di livello diminuiscono sia la *rilevanza*, il rapporto tra termini cercati e documentazione reperita, sia il *richiamo*, la percentuale di documentazione rilevante reperita; bisogna insegnare che la stessa ricerca fatta usando i medesimi termini porterà a risultati molto diversi a seconda dell'ambiente nel quale ci si trova: in un catalogo o in un indice si avranno pochi documenti molto rilevanti, in rete reperiremo un gran numero di documentazione scarsamente rilevante. Ciò è complicato enormemente dai sistemi che mettono insieme catalogo, altri strumenti di reperimento e risorse del web, tutte ricercabili sulla base di parole chiave – con il risultato prevedibile di ridurre la qualità dei risultati; in questo caso, la tentazione del principiante sarà di limitarsi ai risultati di ricerca trovati per primi, senza nemmeno sapere che tra i risultati successivi possono esservene molto più pertinenti. Sarebbe bene assicurarsi che gli utenti, in casi come questo, non trovino solo *qualcosa*, bensì riescano a prendere e a identificare i materiali maggiormente corrispondenti alle loro necessità, siano libri, articoli di riviste, altri mezzi di comunicazione oppure risorse elettroniche; le strategie insegnate saranno dedicate ai punti di forza e alle debolezze di ciascuna risorsa e ai modi per localizzare le più importanti.

Il terzo livello è quello del pensiero critico: la capacità di distinguere il vero dal falso, l'importante dall'irrilevante, l'intellettualmente onesto dall'ingannevole, il superficiale dal profondo è sempre stata parte dell'istruzione più accorta. È corretto dire che, probabilmente fino a poche decadi addietro, i bibliotecari sono stati lieti di lasciare questa materia ai docenti di scuole e università; dopo tutto, noi sapevamo bene quali editori, giornali e giornalisti fossero autorevoli e quali periodici fossero maggiormente importanti in ogni disciplina. In passato, un bibliotecario poteva dire di aver fatto coscientemente il proprio lavoro se avesse indiriz-

zato un utente al catalogo o a un indice che lo rinviasse a un libro della Oxford University Press o della Random House o a un articolo del «New York times» o de «Le monde», del «Journal of American Medical Association» o di «Nature»: oggi ciò non basta. Dire semplicemente a qualcuno di cercare in Internet non vuol dire aver fatto un buon lavoro. Per un bibliotecario è impossibile aiutare tutti gli utenti persi in quella terra desolata dove, per esempio, il «Washington Post» può avere la stessa importanza di «BuzzFeed», un saggio del National Institute of Health può avere la stessa importanza di una cura da ciarlatani, *Quarto potere* può avere la stessa importanza di un video di gatti; dobbiamo perciò fare del nostro meglio per assicurarsi che la battaglia dell'utente con il web non sia del tutto impari. Ciò che bilancia questa disparità è il pensiero critico, l'abilità nel valutare e giudicare i documenti qualsiasi sia la loro forma o provenienza. L'approccio razionale alla biblioteconomia richiede che noi forniamo istruzione e, così facendo, rendiamo gli utenti capaci di arricchirsi grazie alla conoscenza e alle informazioni rilevanti.

Il controllo bibliografico

Al di là dell'impianto fisico, le biblioteche sono costituite da tre elementi principali: le risorse – in qualsiasi formato –, il personale e l'architettura del controllo bibliografico. Senza il controllo bibliografico, i bei palazzi, le collezioni e lo staff non sono altro che enormi e pomposi magazzini: il migliore staff e la migliore organizzazione non possono compensare raccolte inadeguate. Un indovinello russo («qual è la gamba più importante di un sgabello a tre gambe?») sottolinea la dipendenza reciproca dei tre pilastri che costituiscono una buona biblioteca. Lo sviluppo delle raccolte e l'assunzione e gestione del personale sono un'arte piuttosto che una scienza esatta, ma il controllo bibliografico è invece la *summa* della razionalità e dell'«approccio scientifico» alla biblioteconomia.

Gli standard

L'era moderna della biblioteconomia inizia alla fine degli anni Sessanta e raggiunge il suo vertice dieci anni dopo; per certi versi, quest'età d'oro ha gettato le fondamenta delle biblioteche per molti anni a venire. Gli eventi più importanti di questo periodo furono la diffusione dell'automazione nelle biblioteche e la contemporanea, e correlata, diffusione di standard bibliografici efficaci e universalmente accettati. Il MARC, tuttora lo standard accettato a livello internazionale per i record bibliografici in formato elettronico, nacque nell'era del catalogo cartaceo e ancor oggi è un elemento essenziale nei sistemi bibliotecari online più avanzati. Le *Anglo-American Cataloguing Rules, second edition* (AACR2) resero possibile e concretamente attuabile la standardizzazione nazionale e internazionale dei record in formato MARC, anche grazie all'incorporazione dell'*International Standard*

Bibliographic Description (ISBD). Le AACR2 furono lo standard *de iure* e *de facto* per tutte le nazioni anglofone – e anche per molte altre – per più di trent'anni; esse hanno costituito la base per molti codici scritti in altre lingue, fatto che rende l'adozione di RDA – *Resource Description & Access* – ancora più sfortunata. Esistono standard nazionali per la classificazione, come il sistema decimale Dewey e la classificazione della Library of Congress, e per le intestazioni per soggetto, per esempio il soggetto della Library of Congress (LCSH – *Library of Congress Subject Headings*), ma non sono altrettanto accettati a livello internazionale. Il risultato più importante della diffusione quasi mondiale della standardizzazione bibliografica non è stato il miglioramento dell'attività catalografica, effettivamente avvenuto, bensì la realizzazione di alcuni vecchi sogni. I bibliotecari hanno allestito cataloghi collettivi e aspirato alla realizzazione di un catalogo unico e universale sin dalla metà del diciannovesimo secolo; sono stati due gli ostacoli che, fino a trent'anni fa, resero questi obiettivi impraticabili: la tecnologia limitata dell'epoca e la mancanza di standardizzazione. È impossibile allestire e mantenere un catalogo cartaceo o a stampa o su microforme che sia unico e *corrente*. Fino al 1979, né la Gran Bretagna né il Nord America avevano un codice di catalogazione comune, tanto meno il resto del mondo. La tecnologia informatica e la standardizzazione hanno reso possibili enormi cataloghi collettivi correnti, realizzando così il sogno del controllo bibliografico universale (UBC)¹⁴: l'UBC è un programma che stabilisce, in sostanza, che la tecnologia e gli standard dovrebbero essere usati per fare in modo che ciascun documento sia catalogato una sola volta nella sua nazione di origine e che il record risultante sia disponibile per tutte le biblioteche e i ricercatori sparsi nel mondo. In quest'ottica, i progetti nazionali e internazionali di catalogazione partecipata della Library of Congress e il gigantesco catalogo unico mondiale creato da OCLC rappresentano una felice convergenza di sogno e razionalità. Siamo arrivati a un punto tale per cui l'approccio razionale della catalogazione, della standardizzazione, del formato MARC e della cooperazione renderà possibile la creazione di un sogno quasi fantastico: il catalogo mondiale!

E le risorse elettroniche?

Sarebbe un'ironia della sorte se, poco prima di arrivare alla realizzazione del catalogo universale, lo usassimo solo per accedere ai documenti tangibili, come libri, carte geografiche, periodici ecc.; è fondamentale assicurare che questa risorsa bibliografica universale includa record e *link* alle risorse elettroniche utili. Il nocciolo della questione è tutto in questa ultima parola: cos'è utile? Quali risorse online lo sono? Ho già parlato nel capitolo 5 del valore della gestione e delle conseguenze di decidere cosa sia

¹⁴ Franz Georg Kaltwasser, *Universal bibliographic control*, «Unesco library bulletin», vol. 25 (September 1971), p. 252-259.

da ritenersi importante; ora voglio applicare lo stesso criterio alle risorse online e ai loro problemi.

Per semplificare, due sono i problemi di base riguardanti il controllo bibliografico delle risorse online. Il primo è che la maggioranza dei documenti o delle aggregazioni di dati elettronici mancano del tutto di valore, ne hanno molto poco, o sono di un valore estremamente limitato o temporaneo; il secondo problema è che le risorse online sono, per loro natura, instabili e dai contorni molto labili. A questi due problemi si aggiunge una grande complessità che può, a prima vista, mettere in dubbio la possibilità di un'analisi e di risposte razionali. Non è, ovviamente, né razionale né efficiente catalogare una massa di risorse online senza valore o di valore molto limitato; non è efficiente nemmeno catalogare qualcosa che potrebbe avere, in futuro, una forma e un contenuto molto diverso. Sembrerebbe, quindi, naturale disperarsi e attendere che, abbandonata a se stessa, questa congerie di documenti elettronici si sistemi da sola in qualche modo. Penso che tale corso d'azione andrebbe contro i due importanti valori della capacità di gestione e della razionalità; penso anche che esista un altro progetto per il futuro, più costoso e difficile. Una parte di questo progetto potrebbe essere unire la catalogazione tradizionale con quella 'archivistica'; con questo ultimo termine intendo la catalogazione di aggregazioni di risorse, piuttosto che di singole risorse. Alcune risorse elettroniche avranno un'importanza sufficiente da meritare una catalogazione autonoma; altri, tra i quali includo i siti web, potranno, al massimo, essere catalogati in gruppi, insieme a un breve elenco dei loro componenti. Un'altra questione molto discussa è quella dei 'metadati', nome altisonante che significa 'dati riguardanti altri dati' che, a pensarci bene, si adatta a qualsiasi forma di catalogazione¹⁵. Lo schema più comune è Dublin Core, un mal definito sottoinsieme del MARC che definisce una struttura minimale di record bibliografico senza però occuparsi del suo contenuto. In un certo senso, i metadati sono una timida risposta all'intuita immensità del problema, una soluzione tipica della scuola di pensiero secondo cui 'qualcosa è meglio di niente'. Il punto è che non abbiamo bisogno di nuovi standard o strutture per la catalogazione (comunque denominata) delle risorse elettroniche, tanto meno di uno così mal articolato e scarso com'è Dublin Core. È possibile catalogare *qualsiasi* documento in *qualsiasi* formato usando persino lo zoppicante RDA, un qualsiasi schema di classificazione tra i più importanti, il soggettario della Library of Congress e il MARC.

La domanda non è *come*, ma *quali* risorse elettroniche debbano essere catalogate; la mia proposta, avanzata già molti anni addietro, è trovare un

¹⁵ Per una discussione dei metadati e della catalogazione insolitamente buona, si veda: Junli Diao – Mirtha A. Hernández, *Transferring cataloging legacies into descriptive metadata creation in digital projects: catalogers' perspective*, «Journal of library metadata», vol. 14 (2014) p. 130-145.

sistema nel quale le risorse elettroniche siano stimate per il loro interesse generale e permanente, piuttosto che locale e temporaneo, e suddividerle nelle seguenti categorie:

- risorse elettroniche da catalogare in maniera completa usando tutti gli standard bibliografici;
- risorse elettroniche da catalogare con una versione concordata, ampliata e meglio definita di Dublin Core;
- risorse elettroniche da catalogare secondo lo schema base di Dublin Core;
- risorse elettroniche da lasciare ai motori di ricerca e alla ricerca per parole chiave.

Queste categorie sono, ovviamente, in ordine decrescente di stabilità e valore; sono, invece, in ordine crescente per numero di risorse appartenenti a ciascuna categoria. La prima non dovrebbe comprendere più del 2% delle risorse elettroniche ed è addirittura una stima in eccesso. La seconda e terza categoria potrebbero aggiungere fino a un altro 10%, mentre tutto il resto andrebbe trattato così come lo è oggi. Queste percentuali sono, naturalmente, semplici stime che però, anche se poco corrette, fanno prospettare un grande sforzo per un progetto di catalogazione partecipata prolungato, diffuso e di durata pluriennale.

Se tutte le domande politiche, strategiche e finanziarie trovassero risposta e questo progetto si realizzasse, le biblioteche dovrebbero successivamente affrontare la fragile natura delle risorse online con la conseguente necessità di conservare quelle, tra queste, che sono state catalogate. I progetti di conservazione digitale così come sono stati proposti mancano di credibilità e scalabilità; le persone che hanno a cuore la conservazione, tra le quali dovrebbero essere inclusi i bibliotecari, hanno o un atteggiamento fatalista o ottimista riguardo alla comparsa di soluzioni tecnologiche finora impensate. Anche qualora ciò accadesse, cosa ne sarà delle risorse attuali che potrebbero essere ormai perdute quando la grande soluzione verrà finalmente elaborata? Esiste un solo modo sicuro per conservare testi e immagini elettronici e per assicurarne la trasmissione alle generazioni future: stamparli su carta non acida, farne molte copie e distribuirle a un certo numero di biblioteche. Quando viene escluso l'impossibile, qualsiasi soluzione rimanga, anche se di basso profilo tecnologico, dev'essere presa sul serio!

CAPITOLO IX

L'ALFABETISMO E L'APPRENDIMENTO

In questo tempo nel quale la maggior parte di noi preferisce affaccendarsi piuttosto che leggere e in cui le informazioni che riceviamo superano quelle che comprendiamo, permettetemi di esortare a un ritorno al libro. Il libro rimane quel piccolo strumento maneggevole che possiamo definire una chiave: possiamo portarlo con noi e grazie a esso aprire la maggioranza delle porte che nascondono le bellezze inimmaginabili che esistono al di là del mondo della televisione, a est dei film e a ovest del chiarore lunare emanato da troppi mezzi di comunicazione. Soprattutto il libro non è un fugace capriccio: è solido, è sempre presente per fare riferimenti, per rassicurarci e, paradossalmente, per darci il conforto della compagnia e il lusso della solitudine. Io sono a favore del libro.

(Walt Kelley)¹

Cosa significano alfabetismo e apprendimento?

Leggere: verbo. Capire il senso, per esempio in una lingua, interpretando i caratteri con i quali è espressa ... Imparare o essere informato su ..., grazie a un'attenta lettura.

Leggere attentamente: verbo. Leggere con attenzione o in modo critico.

Alfabeto: aggettivo. Istruito nelle lettere; capace di leggere e scrivere ...

Nome: uno che sa leggere e scrivere ...²

Queste definizioni sono troppo semplici. Appare evidente che la lettura di un abbecedario per bambini è un'attività ben diversa dalla lettura di alto livello, anche se le chiamiamo entrambe con lo stesso nome; è significativo che un altro dizionario aggiunga alla parola 'leggere attentamente' l'aggettivo *arcaico*, come se la lettura critica e attenta fosse un'attività così rara da non avere bisogno, in futuro, di un termine per descriverla. Il problema è complesso e di importanza critica per il futuro della vita intellettuale; non è possibile comprendere le biblioteche o l'alfabetismo senza prima aver situato la lettura nel giusto contesto e averne esplorato a fondo il significato.

¹ Walt Kelley, *Pogo files for pogophiles*. Richfield, Minn.: Spring Hollow Books, 1992, p. 217.

² Le tre definizioni sono tratte dal *Webster's new collegiate dictionary* (1960).

Imparare a essere istruiti

Nel normale corso dello sviluppo umano, un bambino prima imparerà a parlare e poi a capire che dietro quelli che sembrano semplici scarabocchi ci sono lettere e caratteri; apprenderà a capire che possono essere uniti insieme a formare parole, espressioni, frasi, paragrafi, capitoli e, alla fine, testi completi. Questo processo, generalmente accompagnato da miglioramenti ed estensioni della capacità di parlare e del vocabolario, può essere descritto come l'«apprendere a decodificare»; questa fase è la necessaria premessa alla comprensione il cui inizio è spesso contemporaneo all'apprendimento della decodifica. Se si pensa alle lingue straniere, si noterà che, nel caso, per esempio, del francese o dello spagnolo, si conoscono solo le lettere e poco altro; anche se le parole formate da questi sembrano vagamente familiari, probabilmente si avrà solo un'idea confusa della pronuncia e del significato: il processo di apprendimento parte, quindi, dai caratteri, passa per la decodifica, per arrivare alla comprensione, seguendo il medesimo iter che si è percorso per la lingua madre. È una strada lunga che parte da semplici frasi³ e arriva a: «Dove l'ombra è considerata così intimamente legata alla vita di un uomo che la sua perdita implica malattia o morte, è naturale che la sua diminuzione sia considerata con sollecitudine e apprensione come se producesse una corrispondente diminuzione dell'energia vitale del suo possessore».

La frase, tratta da *Il ramo d'oro* (1890) di Sir James Frazer, presenta parole non comuni nel linguaggio quotidiano con le quali esprime un concetto complesso che richiede analisi e capacità di comprensione; il brano a sua volta fa parte di un'opera molto estesa che affronta un argomento complicato e dalle complesse sfaccettature. Per poter leggere questo libro con profitto intellettuale, c'è bisogno di qualcosa di più della semplice tecnica di lettura: bisogna possedere un'abilità di decodifica, ma anche d'interpretazione, è necessario saper pensare in maniera critica: comprendere e apprendere.

Secondo David Wood, tra gli undici e i tredici anni avviene un balzo in avanti nell'apprendimento⁴: in quel momento, a prescindere dall'abilità nella lettura, gli studenti iniziano a capire più dalle parole scritte che dai discorsi e dall'osservazione diretta; la riflessione conferma la centralità della capacità di leggere in modo approfondito e dell'importanza di sfruttare questa attività nel processo di apprendimento. È interessante osservare che la maggioranza delle persone comprende e memorizza un gran numero di informazioni dalla lettura se prende appunti: in altri termini, è importante saper leggere una forma abbreviata di un discorso per rafforzare il

³ Il testo inglese è: «The cat sat on the map», un gioco di parole intraducibile [ndt].

⁴ David Wood, *How children think and learn*. 2nd ed. Oxford: Blackwell, 1998, p. 210-211.

processo parlare-ascoltare-capire tramite l'esperienza supplementare del vedere-capire. Wood enfatizza l'importanza della lettura avanzata per parlare bene e per raggiungere un buon livello d'alfabetismo; anche se queste parole si riferiscono a studenti, sono valide indipendentemente dall'età:

Il bambino così fortunato da raggiungere un buon livello di alfabetismo ha a propria disposizione una serie di parole, strutture linguistiche e possibilità di combinazioni che gli permettono di creare brani interessanti, ricchi d'informazione, emozionanti e coerenti ... ha padronanza di modelli e strutture letterarie che possono essere utilizzati nei discorsi per rendere le proprie parole coinvolgenti, flessibili, variabili, versatili e, se volesse, veloci e efficienti.

Da tutto ciò si evince che l'alfabetismo non comprende solo la capacità di leggere e scrivere, se pur ad alto livello, ma anche quella di esprimersi appropriatamente. Alcune persone vedono le tre abilità di leggere, scrivere e parlare come inestricabilmente connesse. Personalmente ritengo che la lettura sia la parte centrale dell'immaginario ambiente nel quale si potrebbe vivere la propria vita intellettuale isolati e forniti solo di testi a stampa: non sarebbe la scelta migliore ma è sicuramente possibile. Al contrario, è bene ricordarlo, è impossibile per chi non legge scrivere bene e, anche se il linguaggio fosse chiaro, mancherà di profondità e di sostanza se non sarà stato accompagnato dalla lettura. Alcuni non saranno d'accordo con queste affermazioni e, per difendere le proprie tesi, porteranno come esempio le società preletterate e illetterate con tradizioni orali. Nonostante io comprenda il valore di queste dichiarazioni, vorrei controbattere che quanto sappiamo, per esempio, dell'*Odisea* e del *Beowulf* ci proviene, pur sempre, da una tradizione scritta. Nel bene e nel male, dobbiamo ammettere che viviamo in un'epoca e in una società nella quale la tradizione orale non è centrale nella vita e nella cultura, se vogliamo escludere le pessime forme di intrattenimento televisivo.

Parlando in senso lato, gli esseri umani apprendono in tre modi:

- dall'esperienza;
- dagli altri: insegnanti, guru, guide, persone più informate e colte, almeno in un'area della conoscenza;
- dall'interazione con la conoscenza custodita nei libri e negli altri documenti tangibili e intangibili creati dagli esseri umani.

La memoria dell'umanità, sia essa scolpita sulla pietra, stampata su un libro o contenuta in un ebook o altra risorsa digitale, consiste in parole, immagini e simboli. Per fruire di questa memoria, è necessario essere competenti nella comprensione di queste parole e simboli così come nell'interpretazione delle immagini; avere tale competenza significa essere capaci di interagire con le menti di uomini e donne del passato e così – miracolo nel miracolo della trasmissione futura della conoscenza umana – creare nuova conoscenza e registrarla per i posteri. La lettura, un'attività di rou-

tine per molti di noi, è in effetti qualcosa di miracoloso e dovrebbe essere curata e incoraggiata. Parliamo di 'istruzione' e 'alfabetismo' come se fossero idee distinte, ma sono in effetti inestricabilmente connesse. L'alfabetismo è più che un mezzo – uno tra i più importanti – per l'istruzione: esso è l'apprendimento e la lettura continua di testi complessi, tanto necessaria alla mente sviluppata quanto aria, acqua e cibo lo sono al corpo sano. La lettura avanzata è uno strumento di sviluppo della mente e l'interpretazione testuale è un'attività intellettuale gratificante in sé. Nonostante i molti cambiamenti del mondo della lettura e tutte le discussioni relative ad altri 'alfabetismi', il carattere permanente di alcune verità sulla lettura è evidente, anche quando si parla dell'alfabetismo del ventunesimo secolo:

I lettori competenti devono approcciarsi alla lettura con una concezione della conoscenza che ne favorisca il coinvolgimento e il pensiero critico e analitico. Inoltre [...] tale occhio critico e tale orientamento epistemico teso alla facilitazione devono essere sostenuti da una perenne ricerca di migliorare le proprie competenze di lettura, da una salda conoscenza degli argomenti e ambiti affrontati e dalla capacità di percepire le relazioni all'interno del flusso informativo da cui siamo assaliti inesorabilmente. Una tale competenza di lettura non è raggiungibile nei primi anni di scuola; vi è semplicemente troppo da imparare, affinare e sperimentare. Oltre a ciò, la competenza di lettura deve fondarsi su una base conoscitiva che consenta al lettore di navigare i pericoli di contenuti irrilevanti, inesatti o fuorvianti. I lettori competenti devono essere capaci di afferrare velocemente ed efficacemente somiglianze, contraddizioni e conflitti all'interno delle voci e idee di questo diluvio informazionale⁵.

L'apprendimento permanente attraverso l'alfabetismo

Le moderne neuroscienze ci insegnano che l'esistenza di vari tipi di plasticità neurale comporta che la vecchia concezione della struttura cerebrale, secondo cui questa sarebbe rimasta relativamente immutata dopo l'infanzia, non è più accettabile. Il cervello subisce uno sviluppo organizzativo a livello fisiologico e funzionale e può giovare dell'apprendimento a tutte le età. La plasticità neurale è il meccanismo dello sviluppo della mente e dell'apprendimento⁶. In breve, l'abitudine alla lettura continua di testi complessi durante tutta la vita porta alla comprensione e alla saggezza – fini ultimi dell'apprendimento.

⁵ Patricia A. Alexander, [et al.], *Reading into the future: competence for the 21st century*, «Educational psychologist», vol. 47, no. 4 (2012), p. 259-280.

⁶ Alvaro Pascual-Leone, [et al.], *The plastic human brain cortex*, «Annual review of neuroscience», vol. 28 (July 2005), p. 377-401.

Quanto siamo istruiti?

È opinione diffusa che il livello di alfabetismo sia aumentato nei decenni e nei secoli e che la società di oggi sia molto più avanti rispetto alle precedenti; questa idea ben si adatta alla visione della storia umana secondo cui 'più si va avanti, più si migliora', visione che, in sostanza, equipara i miglioramenti tecnologici ai progressi nella cultura e nella società. Esiste un fondo di presunzione che oltre un secolo d'istruzione di massa debba aver necessariamente prodotto una società istruita. Un controllo nel catalogo di una grande biblioteca mostrerà che esistono, da decenni, moltissimi libri sul problema del rapporto tra istruzione e società che tradiscono un disagio su chi siamo e dove stiamo andando. L'insoddisfazione sullo stato dell'istruzione e dell'apprendimento appare chiara nel famoso e ansiogeno *Why Johnny can't read*⁷, nel libro del 1985 di Neil Postman sul «divertirsi da morire»⁸ e nelle recenti crisi affettive⁹.

La risposta è semplice e sta nel significato della parola 'alfabetismo': se significa la mera capacità di leggere, a prescindere dal livello, allora esiste veramente un'istruzione di massa; se, invece, essere istruiti significa saper leggere e interpretare testi complessi (la *lettura continua*) e farlo regolarmente, allora gli Stati Uniti sono divisi in due diverse nazioni, non per classe sociale, razza o status economico. Alla prima appartengono la maggior parte delle persone che sanno leggere quel tanto che basta per svolgere determinate funzioni all'interno della società e per il proprio lavoro; questi, però, raramente lo fanno se non spinti da specifiche necessità e utilizzano la lettura come attività per passare il tempo, in modo però totalmente non istruttivo. Alla seconda nazione appartiene una minoranza che legge per apprendere e elevare la propria coscienza. Il National Assessment of Adult Literacy ha definito quattro livelli di alfabetismo:

Minimo: capacità di leggere solo i testi più semplici e di natura più concreta e nient'altro; 14% della popolazione americana;

Basilare: capacità di leggere testi semplici e di contenuto comune; 29% della popolazione americana;

Intermedio: capacità di leggere testi mediamente impegnativi; 44% della popolazione americana;

Esperto: capacità di leggere testi complessi e impegnativi; 13% della popolazione americana¹⁰.

⁷ Rudolph Flesch, *Why Johnny can't read – and what we should do about it*. New York: Harper, 1955.

⁸ Neil Postman, *Amusing ourselves to death*. New York: Viking, 1985.

⁹ Bob C. Cleckler, *Let's end our literacy crisis: the desperately needed idea whose time has come*. Utah: American Universities & Colleges Press, 2005.

¹⁰ National Center for Educational Statistics, *National Assessment of Adult Literacy*, <http://nces.ed.gov/naal/kf_demographics.asp> (consultato il 28 agosto 2014).

Alan Purves chiama quest'ultima categoria gli 'scribi', persone, cioè, che non sanno solo codificare e decodificare testi, ma che possiedono anche una ricca base di riferimento che li rende capaci di comprendere e di creare testi complessi¹¹. Nella sua valutazione, «il rapporto tra lettori e non lettori è probabilmente il più basso che si sia mai raggiunto nella vita americana dal tempo della *Massachusetts bay colony*»; quest'ultima citazione è una dimostrazione di quanto detto: per essere istruiti non è sufficiente saper leggere e capire le parole di un testo, ma anche condividere l'orizzonte conoscitivo dell'autore per comprendere il significato nascosto; in questo esempio, bisogna sapere che la *Massachusetts bay colony*, durante il XVII secolo, era costituita da esuli per motivi religiosi, famosi per essere avidi lettori della *Bibbia* e di testi sacri. Un'altra analisi individua invece tre categorie: un'«élite di lettori» ben informata; un secondo gruppo, vasto e in crescita, che sa leggere ma dipende maggiormente dalla televisione e da altre forme di comunicazione e intrattenimento; l'ultima è una sottoclasse di illetterati e di disinformati¹².

Se crediamo che la nostra società sia costituita da due, o addirittura tre, nazioni, distinte dal livello d'istruzione, sorgono due grandi domande:

- è cambiato qualcosa?
- quali sono le conseguenze sulla società e sugli individui?

Si è tentati di vedere la situazione odierna come una semplice attualizzazione delle società del passato; sono sempre esistite le élite e le masse, gli istruiti e gli ignoranti, i colti e gli analfabeti: la civiltà dell'Antica Grecia, dalla quale ci è giunto quasi tutto ciò che l'epoca moderna ha di buono, come la democrazia, il potere delle leggi, l'istruzione, la filosofia, era basata su una minoranza di persone istruite e ricche sostenute da un gran numero di schiavi e di servi, per lo più ignoranti. Più di cento anni fa, Oscar Wilde scrisse che la tecnologia del XX secolo avrebbe resa possibile un'utopia, il ritorno alla situazione della Grecia classica, dove le macchine avrebbero sostituito gli schiavi lasciando i cittadini liberi di godere dei frutti della terra e del piacere dell'intelletto¹³. La previsione di Wilde si è verificata per quanto riguarda la tecnica (basta guardare la moderna agricoltura che combina una straordinaria produttività con un ridotto numero di addetti), non certo per le società. Alla fine del XX secolo, la quasi totalità degli abitanti del mondo sviluppato ha un livello di ricchezza e di libertà dal lavoro bruto senza precedenti. Possiamo, però, realmente affermare che il livello culturale sia migliorato? Le forze che dominano la società, la televisione, il mercato di massa, la pubblicità, l'intrattenimento

¹¹ Alan C. Purves, *The scribal society*. New York: Longman, 1990.

¹² Lawrence Stedman, [et al.], *Literacy as a consumer activity*, in *Literacy in the United States*, edited by Carl F. Kaestle, [et al.]. New Haven: Yale University Press, 1991, p. 150-151.

¹³ Oscar Wilde, *The soul of man under socialism*. 1891.

di tipo commerciale, sembrano essere più forti, per molti, dell'impulso a imparare e ad avere una vita intellettuale.

Ciò significa che siamo peggiorati rispetto a cinquanta, cento, duecento anni fa? Oppure siamo migliorati? Forse nessuna delle due ipotesi è vera e cambiano solo i particolari della società. Gli ottimisti sottolineerebbero il gran numero di libri e riviste pubblicati annualmente, a stampa o su Internet; i pessimisti inviterebbero a guardare la lista dei libri più venduti pubblicata dal «New York times», dominata dai manuali del fai da te, da romanzi rosa, da libri di politica biicamente di parte, da biografie su insignificanti personaggi televisivi e sportivi scritte da sconosciuti e da sciocchezze fortemente pubblicizzate legate a eventi televisivi.

Gli ottimisti porterebbero come esempio 'la promessa di un futuro completamente digitale'; i pessimisti suggerirebbero di guardare il contenuto di Internet: pornografia, violenza, pazzi paranoici, 'giornalismo' di gossip, stupide banalità puramente personali, enormi quantità d'informazione temporanea e locale e l'unica pepita d'oro troppo spesso nascosta da una montagna di scorie. Gli ottimisti ricorderebbero l'alta percentuale di persone che *possono* leggere e scrivere; i pessimisti quella relativamente piccola di chi *effettivamente* legge e scrive a un livello superiore a quello meramente funzionale.

Questa discussione è praticamente senza fine e infinite sono le motivazioni che possono essere addotte per supportare le due tesi; quello che non pare in discussione è il grande beneficio materiale e fisico che proviene all'individuo dall'alfabetismo e dall'istruzione. Chi affronta il mondo comprendendolo grazie alla lettura e alla scrittura ha solitamente più successo degli altri.

Quali sono le conseguenze di questa divisione in due?

Questa è una domanda molto importante per tutti, perché il bene della società dipende dall'esistenza di un equilibrio tra le élite e la massa. Le élite possono essere la forza guida della società grazie all'autorità derivante dalla possibilità di dettare legge o, almeno, di avere forte influenza sulla vita e sui modi nei quali la società sta sviluppandosi ed evolvendo. Tuttavia, nelle parole di John Oxenham:

Per coloro che credono nei valori democratici è importante che la maggioranza delle persone abbia un'adeguata comprensione di cosa vogliono fare le minoranze, così da esercitare una forma di controllo intelligente e informato su di esse. Ormai anche i cittadini più colti nelle nazioni relativamente democratiche trovano difficile avere una buona comprensione delle attività della società nella quale vivono¹⁴.

¹⁴ John Oxenham, *Literacy: reading, writing, and social organization*. London: Routledge and Keegan Paul, 1980, p. 121-122.

Bisogna notare che le élite di potere si sovrappongono, ma non coincidono, con le élite letterarie; in altre parole, i cittadini istruiti hanno scarso controllo sui fattori politici ed economici della società. Come assicurare che ciascuno abbia almeno una possibilità di essere istruito e informato come lo sono coloro che detengono il potere? La capacità di leggere e scrivere e quella di affrontare una moltitudine di informazioni sono sicuramente requisiti necessari.

Qual è il rapporto tra alfabetismo, apprendimento e biblioteche?

Nonostante le definizioni date all'inizio di questo capitolo, si è visto chiaramente che l'alfabetismo non è una semplice questione di sapere leggere o meno. L'alfabetismo non è un momento della vita, bensì un processo tramite il quale un individuo, dopo aver appreso a leggere, diventa sempre più istruito; più si diventa capaci d'interagire con testi complessi, più si acquisiscono conoscenza e capacità di comprensione. L'alfabetismo è un elemento chiave nell'ambito d'interesse delle biblioteche. Invece di accettare il mondo come diviso per sempre tra analfabeti, scarsamente istruiti e colti, dovremmo vedere l'alfabetismo come un mezzo per superare questa separazione. L'alfabetismo offre un ventaglio di possibilità che i bibliotecari, gli educatori e gli studenti possono usare, lavorando insieme, per apprendere e diventare sempre più istruiti grazie alla lettura, elemento centrale della vita intellettuale; diventano ininfluenti, quindi, le distinzioni tra tipi di bibliotecari: chi lavora in una biblioteca per ragazzi o scolastica ha un ruolo più importante nelle prime fasi dell'istruzione e dell'apprendimento, come le biblioteche pubbliche o universitarie sono più determinanti in una fase avanzata. Tutti siamo coinvolti nello stesso processo: fornire i materiali, l'istruzione e l'assistenza che rendano possibile, agli individui e alla società, crescere e prosperare intellettualmente. Non si tratta certo di un problema marginale per un bibliotecario che lavora in un'università; non mi riferisco alla capacità di leggere o alla buona volontà di uno studente delle scuole superiori: è una questione diversa, nonostante ciò sia un esempio della direzione verso la quale la società si muove. Se un bibliotecario accetti passivamente l'esistenza di due nazioni, divise dalla capacità di leggere e di scrivere, non riguarda la nostra discussione. Qualunque sia l'opinione sullo stato odierno dell'istruzione, la capacità di leggere e di scrivere rimane importante per il benessere degli individui e per il successo sociale ed è un obiettivo che dev'essere perseguito da tutte le biblioteche.

Cosa dovremmo fare?

Tutti i bibliotecari possono e dovrebbero essere coinvolti nella promozione dell'istruzione; la cosa più importante che possiamo fare è costru-

ire e mantenere raccolte testuali in qualsiasi formato quanto più ricche e soddisfacenti possibili, secondo la missione e le risorse della biblioteca. Dovremmo incoraggiare la lettura, il piacere che ne deriva e l'amore per il miglioramento personale. In quasi tutte le biblioteche specializzate, la maggioranza degli utenti reali e potenziali probabilmente non saranno interessati alla lettura, ma avranno bisogno di un incoraggiamento per innalzare il proprio livello d'istruzione; ciò significa che non basta allestire le raccolte e sperare che arrivino gli utenti: bisogna guidarli alla lettura, con metodi efficaci e sistemi, grandi o piccoli, ben organizzati. Semplici cose come mostrare le nuove accessioni, mandarne una lista agli utenti via email, pubblicarla sul sito web o sui social media, possono aumentare la consapevolezza anche negli utenti più smaliziati; si possono utilizzare conferenze, pubblicazioni e altri eventi pubblici per promuovere la lettura. Alcuni tipi di biblioteca possono istituire veri e propri programmi d'istruzione, usando insegnanti, consulenti e osservatori, mentre altre potrebbero poter utilizzare solo metodi indiretti. Sono due le cose che devono essere ricordate, al di là della differenza tra biblioteche: la prima è che i programmi d'istruzione formali e informali non dovrebbero limitarsi all'insegnamento meccanico della lettura, bensì dovrebbero instillare l'abitudine alla lettura per tutta la vita. La seconda cosa è che tutte le biblioteche sono coinvolte quando si tratta di alfabetismo e dovrebbero cooperare in modo ufficiale e ufficioso, per portare avanti questa causa, ciascuno nel proprio modo.

Le biblioteche scolastiche e per ragazzi

Vorrei iniziare questa sezione affermando, senza ombra di dubbio, che i bambini stanno meglio leggendo libri o altri materiali, piuttosto che guardando la televisione o navigando in rete. Credo anche che i bibliotecari che lavorano con i bambini non possono fare cosa migliore di promuovere la lettura e l'amore per essa: i più piccoli possono trarre benefici dalla tecnologia, infatti, solo dopo essere divenuti buoni lettori. I bibliotecari scolastici o di biblioteche per ragazzi possono essere coinvolti formalmente nei gruppi di lettura o di scrittura; possono fornire un ambiente che incoraggi la lettura anche al di fuori delle classi, sia per svolgere i compiti sia per diletto. Mostre, conferenze, letture di storie e gare di lettura sono tutti metodi efficaci e verificati per aumentare il livello di alfabetismo. L'attrattiva delle raccolte è un elemento di successo decisivo, perché è difficile convincere un bambino ad abbandonare le distrazioni della vita moderna per dedicarsi a un'attività antiquata e poco attraente come la lettura. È ormai un luogo comune affermare che le biblioteche scolastiche e per ragazzi dovrebbero essere collegate alla rete per mettere i ragazzi in contatto con l'età dell'informazione; credo che questa condotta sia tragicamente sbagliata perché scoraggia l'attitudine alla lettura. Alcuni potrebbero chiedere 'e allora?' (vedi la fine del capitolo). Sono persone che non stimano la lettura. A eccezione dei casi in cui sia sotto stretto controllo, il potere

seduttivo dello schermo distrarrà le menti dei più giovani dal compito, relativamente difficile ma di grande soddisfazione, della lettura e li spingerà verso la vacuità del web.

Le biblioteche pubbliche

I bibliotecari che lavorano presso queste strutture possono avere un ruolo attivo nell'istruzione degli adulti, rendendo le proprie biblioteche centri di assistenza ai programmi d'alfabetizzazione degli adulti. Vi sono ragioni specifiche per ritenerlo: i bibliotecari sono persone che, più di altre, apprezzano il potere di arricchimento della lettura e della scrittura e le biblioteche sono luoghi nei quali gli adulti si recano senza imbarazzo o vergogna. Uno studioso in un suo scritto afferma che la caratteristica principale per garantire il successo di un programma d'alfabetizzazione degli adulti, svolto nelle biblioteche pubbliche, sia la sua 'istituzionalizzazione': la completa fusione, cioè, con la missione, gli obiettivi e i programmi della biblioteca¹⁵. Uno scrittore australiano afferma: «Le biblioteche pubbliche, con la loro attenzione verso la lettura su scala intergenerazionale, la loro natura informale, la loro popolarità presso tutte le età e verso i disabili, hanno tutte le carte in regola per occuparsi dello sviluppo dell'alfabetizzazione degli adulti»¹⁶.

Questa integrazione ha, naturalmente, una ricaduta sui finanziamenti, sulla progettazione e sul modo nel quale una biblioteca si presenta alla comunità; in altre parole, una biblioteca pubblica deve diventare un luogo adatto a svolgere programmi d'alfabetizzazione degli adulti inserendoli tra le proprie attività: il risultato sarà assicurare l'aumento di coloro che usufruiscono dei servizi e delle raccolte della biblioteca. Innalzando il livello di alfabetismo, la biblioteca diventa, *e viene valutata come*, un visibile vantaggio per la comunità. In breve, un programma integrato d'alfabetizzazione degli adulti è un esempio di buone politiche della biblioteca dal punto di vista ideale e pratico.

Biblioteche accademiche

I bibliotecari universitari possono incoraggiare la lettura e la scrittura tramite la partecipazione a programmi come *Great books* o altri meno formali; possono, inoltre, partecipare alle, purtroppo numerose, classi 'di recupero' che si svolgono in quasi tutte le istituzioni, persino le più elitarie e selettive. Purtroppo oggi molti studenti con un alto livello d'istruzione sono il prodotto di una società e di un sistema scolastico che hanno smi-

¹⁵ Debra Wilcox Johnson, *Libraries and literacy: a tradition greets a new century*, «American libraries», vol. 28, no. 5 (1997), p. 49-51.

¹⁶ Thompson, Sally, *Public libraries: central to adult learning and literacy*, «APLIS», vol. 25, no. 4 (2012), p. 190-191.

nuito le capacità di base, incluse quelle assolutamente fondamentali come la lettura e la scrittura. Non sto facendo un'affermazione politica, sono un acceso sostenitore dell'istruzione pubblica e dell'aumento di fondi per la scuola pubblica. Credo anche che l'istruzione di livello K-12¹⁷ otterrebbe un miglioramento se venisse basata su programmi che cerchino, fin dall'infanzia, di dare una profonda formazione nella capacità di leggere e di fare conti tramite l'insegnamento in classe accompagnato da compiti e prove di lettura e scrittura. Aver enfatizzato la tecnologia e la creatività a discapito della lettura e delle nozioni base della scrittura, per non parlare della proliferazione di materie nuove e secondarie, ha prodotto una generazione di non-lettori con scarsa capacità di scrivere. In molti stati americani, le biblioteche scolastiche sono peggiorate fin quasi al collasso. Qualcuno forse si meraviglia che questo sortilegio abbia causato l'organizzazione, nelle scuole superiori, di corsi di recupero per portare gli studenti al livello universitario? Ormai credo che la formazione riguardante la biblioteca impartita agli utenti (l'*istruzione bibliotecaria* di cui si parla nel capitolo VIII) non deve solo fornire le competenze per l'uso dei computer, ma dovrebbe coordinarsi con le classi di recupero di inglese per elevare il livello d'istruzione dei nuovi studenti. Il ruolo di chi lavora in una biblioteca universitaria è oggetto di opinioni diverse e contrastanti, ma i cambiamenti che si sono verificati impongono nuove soluzioni e reazioni.

Biblioteche speciali

Gli Stati Uniti imprigionano, in percentuale, più persone di qualsiasi altra nazione: basti dire che esiste un numero grande e crescente di popolazione nelle carceri che è analfabeta o semianalfabeta in percentuale superiore alla media. Non è certo questo l'unico elemento negativo della vita carceraria ma è certo tra i più significativi; il flagello dell'analfabetismo coincide con l'estrema impotenza di chi è recluso, è l'antitesi della libertà e della forza in mano alle élite acculturate e istruite. Se la riabilitazione è ancora oggi uno scopo della reclusione, l'istruzione ne è un elemento chiave. Ho grande ammirazione per molti colleghi bibliotecari ma, come categoria, ammiro i bibliotecari carcerari più di tutti: essi possono agire direttamente per attaccare l'analfabetismo e incoraggiare i reclusi a migliorare la situazione personale trovando nella lettura l'antidoto alla disperazione frequente negli strati più bassi della società. Si possono usare una vasta gamma di metodi per contrastare l'ignoranza: dalla fornitura di libri all'organizzazione di vere e proprie classi con attività di tutoraggio nella lettura e nella scrittura. Questo caso è un altro esempio del perfetto connubio di idealismo e pragmatismo che si realizza nella migliore pratica biblioteconomica; non solo in questo modo si aprono le menti di perso-

¹⁷ K-12 è un'abbreviazione per 'Kindergarten through 12th grade', espressione che indica il corso di studi dai 5 ai 18 anni [ndt].

ne che hanno poche possibilità ma si ottiene anche un risultato concreto: quante sono infatti le opportunità di trovare un lavoro per un analfabeta appena uscito di prigione?

La maggior parte dei bibliotecari che lavora in biblioteche di carattere speciale si occupa solo in maniera generica dei problemi connessi con l'istruzione e ha, quindi, poche possibilità di miglioramento in modo mirato le capacità di lettura e di scrittura degli utenti. Tuttavia, come abbiamo visto nel caso summenzionato, non sempre è così: per fare un altro esempio, coloro che lavorano negli ospedali, soprattutto in quelli che si occupano di problemi mentali, possono promuovere la lettura come fonte di piacere e di divertimento e come elemento del processo di guarigione e riabilitazione del malato.

Esiste un'alternativa all'alfabetismo?

Oggi, all'inizio del XXI secolo, il problema dell'alfabetismo è ancora di estrema importanza per la cultura e per la comunicazione. Alcuni sono convinti che la tecnologia fornirà, e sta già facendolo, alternative alla lettura e alla scrittura, rendendo così possibile essere istruiti e soddisfatti nella società del post-alfabetismo. Chiunque frequenti convegni universitari avrà familiarità con espressioni come 'cambiamento di paradigma' nell'istruzione e con l'idea dell'importanza di altri tipi di 'alfabetismi', quello 'visivo', quello 'informatico' ecc. Due autori europei hanno parlato degli 'alfabetismi' che «comprendono i diversi aspetti della vita sociale, economica e tecnologica del ventunesimo secolo e delle sfide affrontate dai sistemi educativi europei per adattarsi a queste *nuove forme di alfabetismo*» (corsivo mio)¹⁸. Tutte queste parole sono solo un modo per giustificare due fatti:

- la maggior parte degli studenti universitari ha un livello di scrittura inferiore a quello dei suoi coetanei di venti o trent'anni fa e, non a caso, legge meno e peggio;
- dobbiamo affrontare il fatto che tutte le persone istruite avranno a che fare con testi, sia a stampa sia su schermo; se non saranno in grado di leggere libri, non sapranno nemmeno leggere testi usciti da un computer.

Queste sono realtà difficili e contraddittorie; due sono le possibili risposte: riportare gli studenti alla lettura, contro la natura della loro istruzione pre-universitaria, o evitare il problema; gli esempi di quest'ultima tendenza sono numerosi e, di solito, si basano sulla sostituzione del testo con 'informazione' grafica oppure visiva, o sulla nascita di 'nuovi mondi'

¹⁸ Carneiro Roberto – Gordon, Jean, *Warranting our future: literacy and literacies*, «European journal of education», vol. 48, no. 4 (2013) p. 476-497.

e di 'un nuovo modo di pensare' basato su una realtà virtuale o su Internet o su entrambe le cose¹⁹. Il linguaggio con cui sono scritte queste proposte è così opaco da essere virtualmente illeggibile; naturalmente è difficile aspettarsi un linguaggio chiaro e coinciso da autori che stanno cercando di esprimere con le parole un'alternativa all'uso delle parole stesse che sia, al contempo, un mezzo d'apprendimento e di crescita. In un articolo che propone, credo, l'idea che i computer renderanno possibili nuovi metodi per immagazzinare e disseminare conoscenze superiori ai testi, Pamela McCorduck scrive:

[I testi] saranno sostituiti da altre epistemologie o da altri metodi di conoscenza e ci sarà un ritorno alla conoscenza visiva. Credo però che, affinché questo metodo sia efficace quanto un testo, la conoscenza debba essere codificata in una qualche maniera che richieda lo stesso livello di attenzione oggi necessario per i testi scritti²⁰.

Bene! Ho letto il suo articolo con la giusta attenzione e non vi ho trovato nessuna proposta che risolva il problema di codificare visivamente la conoscenza in un modo più efficace di quanto abbiano fatto per secoli il disegno, la pittura, la fotografia, i film e la creazione di immagini al computer. La superiorità del testo, che la signora McCorduck crede essere ormai arrivata alla fine, non è né un caso né il risultato di una pedissequa osservanza della tradizione; la profondità e la ricchezza di contenuto dei testi non devono essere sottovalutate. Nessuna speculazione sulla realtà virtuale può sfuggire al fatto che le parole possono descrivere o mostrare quella profondità di conoscenza e quelle sfumature di significato che non hanno confronto con le immagini, statiche o in movimento, o con la falsa esperienza della realtà virtuale; questa è la 'Realtà con la R maiuscola', come la chiama la signora McCorduck. È bene ricordare però che, dal momento che noi apprendiamo dall'esperienza, la realtà virtuale non mira alla sostituzione dei testi scritti, bensì della stessa vita reale.

La cosa più importante da ricordare sull'istruzione è che, come ha detto Oxenham, essa è «la tecnologia che rende maggiormente capaci di sviluppare la ragione, la logica, il pensiero sistematico e la ricerca»²¹; niente che sia basato sul suono, sulle immagini, sui simboli o su una loro combinazione può fornire una 'tecnologia' paragonabile alle parole scritte che sia funzionale agli scopi principali della vita intellettuale. Non è un'affermazione puramente filosofica: tutta l'istruzione moderna affronta i pro-

¹⁹ Si veda, per esempio: *Adolescents' online literacies: connecting classrooms, digital media, and popular culture*, edited by Donna E. Alvermann. New York: Peter Lang, 2010.

²⁰ Pamela McCorduck, *How we knew, how we will know*, in *Literacy online: the promise (and peril) of reading and writing with computers*, edited by Myron C. Tuman. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press, p. 245-259.

²¹ Oxenham, *Literacy*, cit., p. 131-132.

blemi derivanti da un elevato numero di studenti, dall'abbassamento del livello di alfabetismo e dall'aumento del costo della costruzione di nuove scuole o di università, tutto ciò a fronte della scarsità di finanziamenti e di una politica pubblica profondamente sbagliata. Peter Deekle al riguardo scrive: «L'insegnamento scolastico fa sempre più uso della tecnologia elettronica per colmare il divario crescente tra una popolazione di studenti scarsamente istruita e una base di conoscenza in continua espansione»²².

Non deve sorprendere quindi che educatori, politici e amministratori abbraccino come una vera e propria panacea l'idea dell'insegnamento a distanza, cioè senza biblioteca, e il progetto di avere un computer in ogni classe e, al contempo, sminuiscano l'importanza della lettura e della scrittura. I bibliotecari non dovrebbero essere complici in questi progetti intellettualmente pigri ma dovrebbero lavorare con i loro naturali alleati, docenti e genitori, per rimarcare l'importanza dell'alfabetismo e della lettura.

Alfabetismo, battute finali

La civiltà che ci è giunta, tra alti e bassi, dall'antichità classica fino a oggi, dipende dalla capacità di leggere e di scrivere e dalla diffusione di questa abilità tra le classi meno privilegiate. È possibile che l'accesso alla rete e la cultura dell'*infotainment* pongano una seria sfida all'istruzione e che solo le persone maggiormente privilegiate possano essere, in futuro, colte, perpetuando la condizione che si è avuta fino al XX secolo. Le biblioteche e i bibliotecari devono fare del proprio meglio per assicurare che non vengano fatti passi indietro: dobbiamo ricordare che la lettura è importante per tutti noi, non ultimo perché ne dipende la nostra civiltà.

²² Peter V. Deekle, *Books, reading, and undergraduate education*, «Library trends», vol. 44, no. 2 (1995), p. 264-269.

CAPITOLO X

L'EQUITÀ D'ACCESSO

Ogni società dovrebbe permettere a chiunque l'accesso alle biblioteche, per poter aiutare i cittadini a istruirsi.

(John Stonehouse)¹

Premessa fondamentale è che tutti, senza differenza di provenienza e ceto sociale, abbiano il diritto di accedere alle risorse e ai servizi delle biblioteche; questo concetto si chiama equità d'accesso. L'equità, che non significa uguaglianza ma imparzialità, è un elemento chiave nella concezione della giustizia sociale: tutti godono degli stessi diritti e delle stesse opportunità. Dove c'è giustizia sociale, nulla dovrebbe ostacolare i diritti fondamentali; tutti dovrebbero poter fruire delle risorse e dei servizi delle biblioteche come degli altri diritti universali a prescindere dal proprio status e dalle condizioni di vita: il diritto alla giustizia, alla libertà, all'assistenza sanitaria, al lavoro, all'educazione, alla casa, alla libertà di parola. Nella realtà, però, non viviamo in un mondo ideale e le differenze tra gli uni e gli altri hanno un effetto anche sulla fruizione delle biblioteche, come su ogni altro servizio che si desidera o di cui si ha bisogno. Un mondo ideale dove regni l'equità d'accesso è utopistico mentre non lo è una società in cui possano diminuire le disparità per bibliotecari e utenti della biblioteca.

Quando si parla di equità d'accesso spesso ci si riferisce a un uso libero, senza alcun impedimento; 'impedire' significa restringere, porre limiti: una metafora per incatenare o ostacolare; per lo stesso motivo si parla di 'libero accesso' nel senso di gratuità nell'uso della biblioteca e dei suoi servizi. Lo *Statement on equity of access* dell'American Library Association afferma:

Equità d'accesso significa che ogni persona [ha il diritto di] ricevere le informazioni di cui ha bisogno – a prescindere da età, istruzione, etnia, lingua, reddito, limitazioni fisiche o barriere geografiche; significa poter ottenere tali informazioni in una molteplicità di formati, siano essi elettronici o a stampa; significa anche diritto di poter sapere senza temere censure o ritorsioni².

È un peccato che la dichiarazione utilizzi il termine generico 'informazione' nella prima frase, dal momento che il significato è chiaramente 'ri-

¹ John Stonehouse, *Spirit of the stacks*, «New scientist», March 20, 1999, p. 47.

² American Library Association, *Equity of access*, <www.ala.org/advocacy/access/equityofaccess> (consultato il 29 agosto 2014).

sorse e servizi bibliotecari'. L'affermazione dell'ALA può, inoltre, apparire inutilmente complessa, ma si può capire perché le parole 'età, istruzione, etnia, lingua, reddito, limitazioni fisiche o barriere geografiche' siano presenti; in loro assenza, non si potrebbe negare, infatti, l'ingresso in biblioteca a una persona nuda o in preda a follia omicida. In mancanza di reali minacce per la vita, la sicurezza, la decenza e in assenza di tangibili pericoli che possano mettere a repentaglio gli edifici e le raccolte della biblioteca, non è possibile rifiutare l'accesso a nessuno in base a fattori discriminanti come l'età, il sesso, la condizione economica, l'origine etnica o qualsiasi altra categoria che non abbia influenza sui diritti legali, costituzionali e morali. Una moderna reinterpretazione di una vecchia storia vuole che l'equità d'accesso nel mondo della conoscenza e delle informazioni elettroniche implichi per gli utenti il diritto all'informazione, alla preparazione e all'assistenza tecnica necessari per lavorare con l'*hardware* e il *software* della biblioteca; quest'ultimo punto non è da sottovalutare perché presuppone che i bibliotecari e tutto il personale di biblioteche grandi e piccole possiedano conoscenze tecniche aggiornate, oltre alle capacità professionali, di tutti gli strumenti utilizzati dagli utenti per accedere alle risorse digitali.

Qual è il rapporto tra equità d'accesso alla conoscenza registrata e alle informazioni e biblioteche?

Le biblioteche si occupano della conoscenza registrata, ma non sono le uniche istituzioni a farlo. L'ideale sarebbe l'equità d'accesso a tutte le forme di conoscenza, anche se acquistare libri, scaricare file, utilizzare una risorsa online o visitare una galleria d'arte sono esempi d'accesso alla conoscenza registrata che esulano dal controllo dei bibliotecari. È importante fare la nostra parte; allo stesso tempo, dovremmo cercare di concentrarci su quegli aspetti sui quali abbiamo una qualche forma di controllo: l'accesso alle raccolte, alle risorse e ai servizi bibliotecari, non dimenticando di lavorare assieme alle altre istituzioni per promuovere tutte le possibili fonti d'accesso, perché un cittadino istruito ha bisogno di svariati tipi d'informazione offerti da biblioteche e da altre istituzioni culturali.

L'equità d'accesso comporta la rimozione o riduzione delle barriere che ostacolano l'uso della biblioteca. Come per diversi problemi attuali (per esempio, la competenza informativa), molti bibliotecari, insegnanti e altre categorie professionali hanno concentrato principalmente le discussioni sugli aspetti tecnologici del servizio.

Un rapido esame del problema dimostrerà che gli studenti delle comunità rurali o dei sobborghi che mancano del tutto, o quasi, di servizi bibliotecari, *non* avranno comunque parità d'accesso all'universo della conoscenza, anche se le loro scuole saranno connesse a Internet. I servizi reali che una biblioteca e le sue raccolte offrono sono necessari ai ragazzi come i buoni insegnanti; ciò vale a tutti i livelli d'istruzione, dai bambini dell'asilo che necessitano di buoni libri adatti alla loro età, della lettura

di storie, dell'attenzione di bravi bibliotecari e di tutto quanto instilli un precoce amore per la lettura e per il sapere, per arrivare agli studenti delle scuole superiori che hanno bisogno di consigli su cosa leggere e su come fare ricerche su nuovi argomenti.

Equità d'accesso, allora, significa che ciascuno ha diritto di venire a conoscenza di ciò che vuole, indipendentemente dal formato dell'informazione, chiunque esso sia, che sia fisicamente in biblioteca o in un luogo remoto, e dovrebbe poi avere assistenza nell'uso ottimale di risorse utili e pertinenti; 'ciascuno' include ovviamente le minoranze e i gruppi svantaggiati d'ogni tipo. Prendiamo, per esempio, la questione del diritto all'equità d'accesso da parte di persone con disabilità mentali o fisiche. Nel suo studio sui servizi offerti dalle biblioteche ai giovani disabili nell'Australia occidentale, Denise Barker afferma:

Nella mia esperienza, la barriera più evidente che i giovani disabili devono affrontare non è il proprio aspetto fisico ma il modo in cui vengono percepiti e trattati a causa della disabilità. Ho sentito storie su ricompense e offerte di aiuto non richieste, o su disabili ignorati o trattati con condiscendenza. È possibile incoraggiare i giovani disabili a venire in biblioteca tramite i contatti dei bibliotecari con organizzazioni e agenzie che si occupano di loro: i bibliotecari ne riceveranno una preziosa formazione di carattere informale; viceversa, il giovane disabile si troverà più a suo agio e potrebbe essere portato a usufruire maggiormente dei servizi pubblici³.

Ne ricaviamo che l'equità d'accesso non è solo una questione pratica, ma un diverso modo di pensare agli utenti della biblioteca e ai molteplici tipi di barriera che si trovano ad affrontare. Ho già trattato dell'importanza della libertà intellettuale per le biblioteche; la questione dell'accesso alle risorse e ai servizi è strettamente connessa. È fondamentale rendere tutto il materiale disponibile, senza pregiudizi o favoritismi e assicurare la concreta possibilità d'accesso senza squilibri a favore delle persone più agiate o potenti. Alcuni aspetti della tecnologia mettono in crisi questa equità: per esempio, negli Stati Uniti è in corso una disputa relativa alla diffusione dei documenti governativi, i cui contenuti sono una nostra proprietà e a cui tutti abbiamo diritto. È cosa nota che le informazioni governative non sono disponibili per i cittadini come lo sono per determinati interessi commerciali e che l'eccellente sistema di deposito dei documenti presso le biblioteche sta per essere smantellato da una combinazione di azioni e omissioni del Congresso. Nella loro foga di sposare l'ideale del futuro completamente digitale, il Congresso dimentica, o misconosce, i tre problemi principali di questo approccio: in primo luogo non esiste alcun divario tra le biblioteche di deposito – tutti possono avere accesso alle informazioni

³ Denise Barker, *On the outside looking in*, «APLIS», vol. 24, no. 1 (2011) p. 9-16.

governative senza dover pagare – ma esiste piuttosto un divario digitale; in secondo luogo il governo non garantisce che le informazioni governative digitali siano conservate per cittadini e studiosi del futuro, né prevede di garantirlo successivamente; in terzo luogo, tutto quanto è detenuto digitalmente dal governo può essere da esso modificato, cancellato o bloccato – una prospettiva poco piacevole per i sostenitori delle libertà civili, i libertari e chi diffida del *Big government*.

In generale, oggi è molto più diffusa rispetto al passato l'idea di pagare per avere accesso ai servizi o al materiale di una biblioteca; per alcuni sembra che vi sia differenza tra il 'gratuito', che sia stampato o meno, e le risorse digitali 'con rimborso delle spese'. È interessante notare che molte biblioteche acquistano le risorse digitali ancora con fondi esterni al bilancio e questo può favorire l'idea di rimborsare qualcosa che viene visto come un 'extra' anche in termini economici. In un mondo nel quale l'accesso è condizionato dalla possibilità di pagare, l'idea di 'biblioteca completamente digitale' è una costruzione intellettuale d'élite, che esclude parti della società condannate a essere prive di informazione.

Non voglio dire che sia inevitabile che le biblioteche che usano la tecnologia in modo intensivo, per migliorare i propri servizi, tradiranno il valore dell'equità d'accesso; è tuttavia chiaro che esiste un'evidente contraddizione nell'approccio della società alla tecnologia: la non corrispondenza, cioè, tra la grande quantità d'informazione fruibile messa a disposizione e l'incapacità di molti (per motivi culturali o economici) di trarne vantaggio. Questa contraddizione dovrebbe sensibilizzarci a mantenere le biblioteche gratuite e disponibili per tutti, al di là delle condizioni sociali ed economiche. Si tratta di un valore importante in special modo per le biblioteche, come quella in cui lavoro, che servono una popolazione della quale fanno parte in maggioranza studenti svantaggiati economicamente.

Equità d'accesso in pratica

Ci sono molte ragioni per le quali un individuo può non avere un accesso paritario alla conoscenza e alle informazioni necessarie. Non tutte le risorse e i servizi sono universalmente disponibili senza distinzioni e i fattori che ne ostacolano l'uso variano da persona a persona e da luogo a luogo; può, infatti, capitare che qualcuno in una biblioteca trovi degli ostacoli che altri nello stesso edificio non incontrano. Come abbiamo visto nella discussione sul divario digitale, la tecnologia non elimina queste disuguaglianze, al contrario può introdurne di nuove.

Gli ostacoli alla fruibilità delle informazioni possono essere fondamentalmente raggruppati in tre categorie: personali, istituzionali e sociali. Di seguito le tipologie di ostacolo per ciascuna categoria.

Personale: povertà; disabilità fisica; problemi di mobilità; livelli di conoscenza; livelli d'istruzione; livelli di alfabetismo; conoscenza della lingua madre; conoscenza del computer.

Istituzionale: ubicazione della biblioteca; disposizione degli edifici della biblioteca; tipologia, quantità e disponibilità delle attrezzature; disponibilità e utilità dello staff.

Speciale: sistemi educativi; contesti politici; disparità di finanziamento nei servizi bibliotecari.

Se uno o più termini tra i seguenti corrispondono alla vostra situazione, è molto probabile che abbiate scarso o nessun accesso alle risorse bibliotecarie di cui avete bisogno e ai servizi necessari per utilizzarle:

Povero ... malato ... membro di una famiglia monogenitoriale ... disabile ... residente in un'area rurale ... molto giovane ... residente in un quartiere popolare ... anziano ... membro di una minoranza etnica ... dal lato sbagliato del divario digitale ... limitate competenze nella lingua madre ... scarsa o nessuna competenza informatica ... detenuto ... scarso o nessun mezzo di trasporto pubblico o privato ... non istruito.

Quando si analizzano il numero e la varietà degli ostacoli, si comprende facilmente che realizzare l'equità d'accesso universale è un compito complesso e straordinariamente difficile. Consideriamo, invece, i fattori che possono favorirla. La lista seguente non è esaustiva; contiene alcuni provvedimenti, scelte politiche e bibliotecarie, che possiamo prendere o su cui possiamo avere influenza, elencati non per priorità o importanza:

- aumentare il numero di biblioteche scolastiche e di bibliotecari con competenze didattiche che vi lavorino;
- fornire fondi più equi per contee, distretti scolastici e altre entità territoriali;
- mettere a disposizione nelle biblioteche aule per:
 - lettura e scrittura,
 - lingua inglese,
 - competenza informativa,
 - competenze informatiche;
- aprire succursali delle biblioteche pubbliche in aree rurali o disagiate;
- assicurare che le biblioteche e le aule collegate in rete siano seguite da personale con competenze informatiche e informative;
- superare i requisiti minimi sanciti dall'*Americans with Disabilities Act* per la costruzione e il miglioramento delle biblioteche, soprattutto tramite la consulenza di utenti disabili;
- impegnarsi ad allestire biblioteche carcerarie;
- diffondere i servizi tramite
 - i bibliobus
 - le succursali o i servizi in luoghi 'non convenzionali', come i centri commerciali, i *college*, i centri per anziani, gli ospedali e gli ospizi;
- assicurare che i sistemi informatici siano aggiornati, accessibili e *user-friendly*.

Passi verso l'equità

Se dobbiamo lavorare in modo coordinato per ridurre le ineguaglianze nell'accesso, dobbiamo riconoscere che i singoli, le biblioteche, le altre istituzioni pubbliche, i legislatori e i politici hanno un peso e un ruolo. Il coinvolgimento di questi soggetti richiederà una grande campagna sostenuta da tutta la professione, ma che dovrà essere guidata solo dall'American Library Association. Alla base vi sarà l'idea che è socialmente ingiusto che l'accesso alle risorse e ai programmi di una biblioteca possa subire dei condizionamenti; potenzialmente la disuguaglianza è grande e i fattori di incidenza numerosi. Come possiamo iniziare a rimediare a questa situazione? Come può il bibliotecario, singolarmente o collettivamente, influenzare il mondo circostante e migliorare l'accesso alle risorse per le categorie svantaggiate? I punti qui elencati ci avvieranno verso l'abolizione delle disparità:

- smettere di dare per scontate queste disuguaglianze;
- comprendere i punti di forza e di debolezza della tecnologia in modo da sfruttare i primi e affrontare i secondi;
- comprendere e analizzare gli ostacoli all'accesso, inquadrando ciascuno alle seguenti categorie:
 - ostacoli sotto il nostro controllo,
 - ostacoli ai quali possiamo porre rimedio,
 - ostacoli fuori dalla nostra possibilità di intervento ma che possiamo mitigare,
 - ostacoli molto difficili da affrontare,
 - ostacoli impossibili;
- organizzare dall'interno le istituzioni e organizzazioni professionali per lavorare in modo sistematico alla riduzione delle disuguaglianze;
- procedere gradualmente all'eliminazione o alla riduzione degli ostacoli all'equità d'accesso;
- fare dell'equità d'accesso il principio cardinale delle innovazioni e dei programmi.

Smettere di accettare le disuguaglianze

Il primo di questi cinque punti è una questione di principio di carattere prioritario; è, tuttavia, molto difficile da attuare per chi lavora in biblioteche dove il problema è di minore comprensione. Per i bibliotecari 'in trincea' che ogni giorno hanno a che fare con queste ingiustizie, il principio di equità è un elemento costante nella vita lavorativa quotidiana. Chi lavora in una biblioteca per ragazzi in un'area povera e rurale si confronta ogni giorno con queste disuguaglianze: per esempio, nel caso in cui ci siano bambini che non possono leggere, che lavorano nei campi con i propri genitori, che hanno scarsa padronanza della lingua inglese o che vivono come un obbligo recarsi in biblioteca; anche le biblioteche universitarie sono spesso collocate in comunità non ricche e servono una collettività più

ampia di quella universitaria. Trovo difficile immaginare un bibliotecario che faccia bene il suo lavoro e non sia coinvolto in questo problema. Non è necessario essere rivoluzionari per invocare la rimozione delle barriere che si frappongono all'uso di una buona biblioteca.

Comprendere il ruolo della tecnologia

Credo che, in un primo momento, molti, compresi i bibliotecari, hanno creduto che la tecnologia sarebbe stata un fattore di livellamento e avrebbe permesso di fornire un buon servizio all'utente remoto, rimediando alle carenze di finanziamenti finalizzati agli utenti più svantaggiati. Non ci sono dubbi che la tecnologia possa aiutare *quando* si verificano le seguenti condizioni:

- vi sia un accesso universale a Internet;
- tutti possiedano competenze di base sull'uso dei computer;
- la biblioteca collegata alla rete sia anche fisicamente accessibile;
- tutti possiedano competenze informative e capacità critiche;
- le biblioteche possano fornire servizi agli utenti remoti;
- l'uso della tecnologia sia di supporto alle altre risorse e agli altri servizi.

Al giorno d'oggi va da sé che ogni biblioteca e aula scolastica dovrebbe avere accesso a Internet, obiettivo raggiunto in quasi tutti i casi. Restano, però, ancora alcune domande da porsi:

- l'accesso a Internet è sempre sostenuto dall'assistenza di professionisti esperti e disponibili gratuitamente?
- un'aula scolastica attrezzata con moderni computer dotati di connessione veloce a Internet compenserà una 'biblioteca' di libri di venticinque anni fa senza un bibliotecario?
- un bambino, un anziano, un utente con difficoltà motorie che vantaggio può avere dall'esistenza di un terminale in ogni biblioteca se la succursale a lui più vicina ha chiuso da due anni?
- anche se gli utenti esperti hanno un accesso immediato e facilitato, che ne sarà delle conoscenze e delle informazioni che non sono in Internet o che sono di qualità superiore a quelle presenti su Internet?

Non è facile rispondere a queste domande che hanno implicazioni pericolose: è possibile che i politici mettano semplicemente un computer e vadano via, dichiarando vittoria e tornando a casa. Come giustifichiamo un ipotetico mondo futuro nel quale il livello d'alfabetizzazione e d'istruzione continui inesorabilmente a calare, nonostante il quasi universale accesso a Internet? Una situazione del genere potrebbe verificarsi *a causa*, e non nonostante, un accesso universale alla rete. La tendenza ad accontentarsi di ciò che si ha è umana e non potremmo criticare uno studente a distanza o un insegnante di una scuola di paese che si accontenta di quanto trova in Internet in assenza di libri e di altre risorse tradizionali. Oltretutto la possibilità di cliccare in un istante e poter scaricare imme-

diatamente ciò che si è trovato esercita una comprensibile seduzione; ciò è particolarmente vero se paragonato all'attività molto più difficile della lettura continua e dei processi cognitivi da essa indotti. Una vecchia malignità sull'istruzione parlava del passaggio delle informazioni dai libri agli appunti senza la mediazione del cervello; oggi potrebbe essere sostituita dallo 'scaricare testi e immagini dalla rete copiandoli direttamente nei compiti, senza passare per la test'.

Ho sottolineato l'importanza di assistere gli utenti nell'uso delle risorse online: questo aiuto è importante perché permette di superare la supina accettazione di quanto è disponibile in rete, cosa che avviene spesso a causa della mancanza di conoscenza di quanto è presente nei libri e nelle altre risorse tangibili. Nell'assistenza agli utenti di una biblioteca o agli allievi di una classe, dobbiamo stare attenti a quello che uno studioso ha definito 'l'utente virtuale' e il raggruppamento di tali utenti nelle 'comunità virtuali'. Nelle parole di uno scrittore:

Queste comunità virtuali necessitano di servizi e risorse di svariate unità di staff esattamente allo stesso modo delle comunità di studenti tradizionali. Al fine di rimanere rilevanti in questo contesto, le biblioteche universitarie hanno intrapreso notevoli cambiamenti per venire incontro alle mutate esigenze delle comunità accademiche servite. A questo scopo, le biblioteche forniscono sempre più servizi e assistenza agli utenti virtuali, facilitando l'accesso e la navigazione delle risorse elettroniche e offrendo altri servizi a valore aggiunto per ottimizzare un uso efficiente di tali risorse⁴.

Le biblioteche hanno fornito assistenza a distanza almeno dall'epoca dell'invenzione del telefono, o prima se consideriamo il servizio di *reference* a mezzo posta. Vi sono, tuttavia, alcune caratteristiche più problematiche per gli utenti remoti: si aspettano che la risposta sia veloce e semplice come la domanda, mentre spesso pongono richieste complesse che richiedono numerose ripetizioni e interazioni (una cosa frustrante) e alcune volte hanno bisogno di supporto tecnico o di consulenze che la biblioteca o il singolo bibliotecario può non essere in grado di dare; si va inoltre a toccare il problema di fornire informazioni esclusivamente attinenti alla biblioteca. Anche se il personale fosse capace di rispondere a domande relative al *software* o ai sistemi utilizzati, il livello di conoscenza tecnica dell'utente potrebbe essere così basso da rendere la comunicazione difficile o addirittura impossibile. Qui si pone la perenne questione delle risorse economiche e di quelle umane: via via che aumenta l'accesso remoto alle risorse e ai servizi, aumenteranno di pari passo le richieste degli utenti remoti. Molte biblioteche non avranno fondi per trovare nuo-

⁴ Lesley M. Moyo, *The virtual patron*, «Science & technology libraries», vol. 25, no. 1-2 (2004), p. 185-209.

vo personale che risponda a queste richieste; ecco così che si ritorna alla vecchia questione della 'riassegnazione delle risorse', un altro caso in cui l'innovazione tecnologica distoglie il tempo dello staff dai servizi 'tradizionali', spesso più importanti del nuovo servizio offerto.

Stabilire le priorità

Per eliminare le disuguaglianze nell'accesso bisogna osservare e condurre un'analisi attenta, iniziando dalla propria biblioteca. Nel gergo del *management* e della pianificazione economica si usa l'espressione 'scansione ambientale'; questo concetto è molto utile per il bibliotecario desideroso di aumentare l'equità nell'accesso: se si inizia a osservare la biblioteca e a riflettere sui fattori che determinano questa disparità, si è già sulla strada giusta. Affermare che definire i problemi è già metà strada per risolverli è scontato, ma profondamente vero. Si può immaginare questo processo come una serie di cerchi concentrici al cui interno vi sono i fattori sui quali la biblioteca ha un alto livello di controllo e all'esterno quelli prodotti dalle grandi forze sociali, sui quali la biblioteca ha scarso o nessun controllo.

ALL'INTERNO DELLA BIBLIOTECA

Iniziamo dall'interno e cerchiamo di identificare alcuni ostacoli intangibili che si presentano. Nelle pagine precedenti ho parlato dell'importanza dei sistemi di controllo bibliografico adottati. Un sistema in linea aggiornato, amichevole, internamente coerente, standardizzato e accessibile è di inestimabile aiuto per gli utenti, mentre un sistema al quale manchino una o più di queste qualità può presentare barriere insormontabili per un efficace uso della biblioteca; questo elemento è quasi totalmente sotto il nostro controllo e, quindi, possiamo attutirne o eliminarne i problemi interni ed esterni. I sistemi informatici oggi costituiscono gli strumenti d'accesso a varie banche dati con interrogazioni su tutto il testo, al disordine della rete. Ovviamente la biblioteca non ha su queste risorse lo stesso controllo della propria banca dati, ma anche in questo caso può aiutare gli utenti progettando e sviluppando interfacce facili e amichevoli con possibilità d'aiuto in linea.

La questione dell'accesso ai sistemi informatici è, naturalmente, condizionata da problemi concreti. Quanti terminali per il pubblico dovrebbe avere una biblioteca? Una risposta è: abbastanza da permettere un accesso immediato a tutti. Poche biblioteche, a prescindere dalla loro dimensione, possono dire di essere in questa condizione; per anni la maggior parte delle biblioteche pubbliche e universitarie ha preparato liste d'attesa per i terminali; ora che quasi tutte le biblioteche offrono l'accesso al web, l'uso dei computer sta aumentando velocemente e anche le strutture più piccole devono affrontare un numero di utenti potenziali maggiore dei terminali. Forse l'ampia disponibilità di smartphone e tablet risolverà quest'aspetto del problema.

Quanto è facile per un utente remoto accedere al sistema informatico della biblioteca? Anche questo elemento potrebbe essere fuori dal nostro controllo ma sono sicuro che un utente virtuale che incontri qualche difficoltà non riconoscerà i propri limiti, ma incolperà la biblioteca; dobbiamo, quindi, rendere quanto più veloce e facile possibile l'accesso remoto al sistema e alle risorse. A questo problema si collega la questione, spesso sottovalutata, delle relazioni pubbliche. Una biblioteca chiusa quando ci si aspettava di trovarla aperta è una catastrofe in materia, così come lo sono un'aspettativa d'accesso e dell'uso remoto dei sistemi informatici della biblioteca andate deluse; un sistema informatico carente oppure uno di buona qualità ma a cui è difficile accedere costituiscono barriere intangibili all'accesso.

Una biblioteca può presentare barriere architettoniche tangibili e un'analisi attenta della pianta, valutando il punto di vista di tutti gli utenti, può portare a risultati sorprendenti e alla decisione di apportare correzioni. Molte caratteristiche moderne – comandi in braille sugli ascensori, terminali con caratteri molto grandi per ipovedenti, rampe e postazioni per portatori di handicap – sono ovvie migliorie. Esistono, però, anche barriere meno evidenti, come la dimensione e la disposizione dei tavoli al punto informazioni, la segnaletica che usa un gergo incomprensibile per la maggioranza degli utenti, il materiale disposto in modo caotico, le interfacce fuorvianti ecc. Solo chi si mette nei panni di un utente e guarda la biblioteca dal suo punto di vista può notare questi problemi.

Osservare con uno sguardo nuovo può essere l'approccio più difficile per eliminare gli ostacoli ma è sicuramente il più efficace. Come appare realmente una biblioteca universitaria a una matricola di madre lingua spagnola? E cosa ne sanno i non bibliotecari della differenza di ricerca tra il *browsing* e l'uso di *parole chiave*? La maggior parte degli utenti, inoltre, usa i sistemi informatici senza richiedere aiuto, pur sapendo di averne bisogno.

ALL'ESTERNO DELLA BIBLIOTECA

Tutte le biblioteche vivono in un ambiente specifico, l'istituzione o la comunità servita, ma fanno anche parte di un contesto più ampio, la città, la regione, lo stato o la nazione di appartenenza e, in un'era di globalizzazione come la nostra, il mondo intero. In questi ambienti esistono forze che influenzano il lavoro e la società: su alcune di queste – l'alfabetizzazione, l'istruzione, la comunicazione scientifica e la tecnologia dell'informazione – possiamo avere una qualche influenza, specialmente se agiamo di concerto; altre forze, per esempio la grande tecnologia elettronica, l'industria dell'intrattenimento culturale e la politica scolastica federale, sono fuori dalla nostra portata.

Altri problemi non hanno proprio soluzione, come il copyright e la proprietà intellettuale nell'era elettronica. Se cooperassimo in maniera seria e concreta per aumentare l'equità d'accesso, dovremmo avere il buon senso di riconoscere le varie forze esterne e di concentrarci unicamente su quelle che possiamo cambiare e sulle quali possiamo agire.

Cooperare

Sono convinto che la sola possibilità di risolvere la questione dell'equità d'accesso, una volta analizzata e definita come illustrato, sia un lavoro pluriennale a cui dovranno partecipare tutte le biblioteche e i bibliotecari; una tale campagna dovrebbe affrontare tutte le dimensioni dell'accesso (tecnologiche e non), in maniera politicamente veloce ed efficace, usando i moderni mezzi di persuasione (inclusa la pubblicità e le pubbliche relazioni) tramite continui cicli di proposte, risultati, analisi e valutazione; dovrebbe cercare di coinvolgere tutti i bibliotecari, qualsiasi sia la struttura presso la quale lavorano, le istituzioni e le comunità servite, i politici e altri esperti di politica pubblica locale, statale e federale.

Ecco come penso possa realizzarsi questa campagna: l'ALA dovrebbe iniziare col dichiarare che l'equità d'accesso è la sua maggiore priorità esterna. Uso il termine 'priorità' per rendere evidente che l'ALA deve agire simultaneamente su due fronti: essere utile ai propri membri e affrontare la questione del ruolo delle biblioteche nella società. A questa dichiarazione dovrebbe far seguito una Convenzione sull'equità d'accesso concordata e di ampio respiro per definire le questioni e le priorità, nonché poi elaborare un progetto d'azione grazie a *task force* e commissioni miste di bibliotecari e non bibliotecari. Queste commissioni dovrebbero occuparsi di problemi specifici relativi alle disuguaglianze d'accesso: l'alfabetismo e le competenze linguistiche; la tecnologia e le competenze a essa inerenti; i servizi bibliotecari nelle aree rurali; la correlazione tra povertà, cultura e uso della biblioteca; i servizi agli anziani e ai bambini e ragazzi; i problemi legati alla diversità. Come risultato si dovrebbero avere libri bianchi che delineino ogni problema e raccomandino le priorità d'azione; questi documenti dovrebbero essere ampiamente diffusi e discussi in varie occasioni, durante incontri cittadini, via web o mediante teleconferenze. Lo scopo è arrivare a un piano d'azione definito con una seconda Convenzione che, come la prima, sia stilata dai bibliotecari e dalle altre parti interessate. Al termine di questo processo che, probabilmente, sarà di durata biennale, l'ALA dovrebbe avere elaborato un piano guida completo che possa essere condotto su più fronti. L'intero processo dovrebbe essere sostenuto da iniziative promozionali per trasmettere alla società il valore delle biblioteche. Una tale campagna di pubbliche relazioni dovrebbe innanzitutto fare il punto sul valore delle biblioteche e, quindi, rafforzare il messaggio con continui rapporti sullo stato dei lavori e sui modi con i quali i bibliotecari cooperano per arrecare benefici sempre maggiori ai servizi e agli utenti.

Un passo alla volta

Questa campagna nazionale che ho proposto dovrebbe consistere principalmente nella capacità di coordinamento a livello locale. Non sottolineerò mai abbastanza che, come per molti altri movimenti sociali, il processo di realizzazione dell'equità d'accesso sarà lento e procederà gra-

dualmente a opera di singoli bibliotecari e biblioteche, di pari passo con l'eliminazione, o la riduzione, degli ostacoli trovati – a volte a livello nazionale, a volte come risultato di un'azione locale che coinvolge solo poche persone. L'ALA, insieme ai singoli bibliotecari, potrà fare da guida, ma la battaglia sarà efficace solo se si lavorerà, collettivamente e singolarmente, per realizzare il sogno di un mondo nel quale le risorse e i servizi delle biblioteche saranno liberamente disponibili per tutti. Questa speranza deve permeare la totalità delle nostre azioni, non solo quelle che saranno parte della campagna nazionale ma tutto quanto facciamo come bibliotecari e ogni miglioramento che apportiamo ai servizi.

CAPITOLO XI

LA PRIVACY

Google sa cosa stai cercando, Facebook sa cosa ti piace. La condivisione è diventata la norma e la segretezza è esclusa. Ma qual è la conseguenza psicologica e culturale della fine della privacy? Sì, siamo giunti alla fine della privacy: le nostre vite private – per come sarebbero state concepite dai nostri nonni – sono state ricacciate nel reame del vergognoso e del segreto... In modo insidioso, attraverso una piccola concessione dopo l'altra, abbiamo perduto diritti e privilegi per cui le generazioni precedenti hanno dovuto lottare, indebolendo nel processo la nostra stessa identità personale. Mentre gli avamposti della civiltà ottengono vittorie di Pirro, scollegandosi dal web e cercando di scomparire in questo modo, il resto di noi è giunto ad accettare che la maggior parte delle nostre interazioni sociali, finanziarie e persino sessuali ha luogo su Internet e che qualcuno in qualche luogo, sia esso lo Stato, la stampa o una grande azienda, ci sta guardando.

(Alex Preston)¹

Cos'è successo nell'ultimo decennio e mezzo?

Alla fine del ventesimo secolo scrissi della montante paura di un'invasione della privacy causata dagli sviluppi della tecnologia digitale. Non avevo ancora visto nulla: quelle vaghe paure, quelle inquietudini erano nate in un'epoca in cui non sapevamo nulla degli enormi sviluppi del secolo successivo. Gli eventi dell'11 settembre 2001 hanno portato alla Guerra al terrore e alla conseguente intensificazione della sorveglianza statale – della quale ancor oggi percepiamo a malapena le autentiche implicazioni, anche dopo le rivelazioni di WikiLeaks e di Snowden; allo stesso tempo, ampi settori della popolazione sono rimasti stregati dal duplice piacere dello shopping online e dei social media. Questi due cavalieri dell'apocalisse della privacy hanno portato consumismo e interazione sociale senza i tediosi e spesso confusi passaggi che richiede un contatto di persona. Internet offre porno, gioco d'azzardo, videogiochi;

¹ Alex Preston, *The death of privacy*, «The observer». [London]. August 3, 2014, <www.theguardian.com/world/2014/aug/03/internet-death-privacy-google-facebook-alex-preston>, (consultato l'11 novembre 2014).

con una pizzeria da asporto nei paraggi, chiunque può trascorrere l'intera esistenza in una cantina solitaria di sua scelta. I Mefistofele digitali non hanno preteso la nostra anima in cambio dei loro 'doni' – soltanto la nostra privacy. Sono in molti ad aver scritto o parlato di questo patto faustiano: «La privacy è morta, bisogna farsene una ragione» ha scritto Scott McNealy; «Quando ottieni gratis qualcosa su Internet, non sei il consumatore, sei il prodotto» è una frase attribuita a diverse persone, tra cui un certo Andrew Lewis – il quale si firma, per motivi noti solo a lui, come «blue bottle». Un autore di gran lunga più importante, Gabriel García Márquez, ha scritto che tutti noi abbiamo tre vite: una pubblica, una privata e una segreta. La vita pubblica era aperta al mondo, ambiente in cui non vi è alcuna ragionevole aspettativa di privacy. La vita privata era quella che condividiamo con la famiglia, con i nostri cari, con amici e conoscenti; in tempi antichi, a familiari e amanti era consentito ridurre sensibilmente la sfera di privacy, mentre per amici e conoscenti tale riduzione era di gran lunga inferiore. Apparentemente, la differenza tra amici e conoscenti sembra oggi scomparsa; 'amico' è quasi diventato un verbo, dal senso, però, alquanto diverso dal vecchio verbo 'fare amicizia' – 'amico' è, nella maggior parte dei casi, un estraneo che può leggere o meno le esternazioni personali di un individuo sui social media. La vita segreta era quella in cui la sfera di privacy era molto ampia, spesso completa.

Oggi, le linee di demarcazione tra vita pubblica, privata e segreta sono diventate vaghe, mutevoli e, in alcuni casi, persino inesistenti. Basti considerare quanto le persone 'condividono' su Internet o nei reality e riflettere sui modi in cui questi tre diversi tipi di vita si mescolino nell'era di Internet. Il 'chip nel cervello' da molti presagito porterà a termine questo processo, abolendo lo stesso concetto di privacy². Peggio ancora, le vite private e segrete sono i luoghi da cui hanno origine le intuizioni psicologiche e letterarie più penetranti: dove finiremmo senza di esse? In attesa dei chip del cervello, discutiamo della privacy che potremmo già aver perso in questo universo da McNealy.

Cosa significa privacy?

La parola *privato* significa «che appartiene o che riguarda un individuo; personale; proprio ...»³; le cose private appartengono al singolo e

² Si vedano, tra gli altri: Ellen McGee – G. Q. Maguire, Jr., *Ethical assessment of implantable brain chips*, «Paideia archive», <www.bu.edu/wcp/Papers/Bioe/BioeMcGe.htm> (consultato il 5 agosto 2014). Stewart Scott-Curran – Tim Lampe, *Smartphone of the future will be in your brain*, CNN Reports (October 12, 2012), <<http://edition.cnn.com/2012/10/05/opinion/curran-lampe-mobile-phones/index.html>> (consultato il 5 agosto 2014).

³ *Webster's new collegiate dictionary*.

sono di sua esclusiva proprietà. In una società libera ciò che è legalmente di qualcuno è inalienabile e non può essere levato o eliminato senza il suo consenso. Tutti abbiamo bisogno di privacy (una parola che s'incontra raramente prima del XVI secolo), il diritto ad avere spazi privati e la riservatezza sulle informazioni che ci riguardano: il primo ci dà la possibilità di stare da soli o con le persone che preferiamo e di essere liberi da controlli; la seconda ci permette di controllare le informazioni che ci riguardano, di tutelare i risultati delle ricerche che compiamo e i dati che utilizziamo senza essere monitorati da altri. Il diritto alla privacy si estende alle cose che possediamo, comprese quelle intangibili, come la proprietà intellettuale: questo concetto si chiama 'proprietà privata'. Il diritto alla privacy, dato per scontato nell'attuale società, non è sempre garantito dalla legge o concretamente possibile, soprattutto nel contesto tecnologico odierno.

Cosa ha creato la tecnologia?

La tecnologia di per sé non è né buona né cattiva. Il miglioramento tecnologico può contribuire al progresso, al danno della società, a entrambe le cose (si pensi alle scoperte mediche nel campo della fertilità in un mondo di 6 miliardi di persone) o assumere carattere neutrale. È naturale personalizzare la tecnologia e le sue applicazioni: quante volte si sente dire 'odio i cellulari'? Questi strumenti ormai universali, il cui pessimo uso causa scene d'ira nei ristoranti e nei teatri, sono stati di grande aiuto in Cambogia e in Ruanda, paesi dove è molto pericoloso installare linee telefoniche a causa del terreno minato. Gli americani, in realtà, non 'odiano' i cellulari ma l'uso invasivo che ne fanno le persone rozze e ineducate; gli abitanti della Cambogia e del Ruanda non 'amano' i cellulari ma apprezzano la possibilità che offrono di poter comunicare senza pericolo. È l'uso o l'abuso che si fa della tecnologia a suscitare le reazioni positive e negative che dobbiamo osservare, studiare e, in alcuni casi, cercare di correggere. Per esempio, la schiavitù psicologica degli occidentali verso quei dispositivi palmari un tempo chiamati telefoni è uno dei soggetti preferiti di vignette e barzellette; questi stessi dispositivi hanno portato notevoli benefici per molti paesi in via di sviluppo, facilitando in molti modi commercio e comunicazioni. La verità è che, benché la vista di una coppia seduta a un ristorante, curva in silenzio sui propri piccoli schermi possa essere tragicomica, non è la tecnologia a essere sbagliata: a esserlo sono le nostre debolezze umane. In modo simile, non sono i dispositivi a realizzare buone cose in Cambogia o Ruanda: sono la creatività e l'inventiva umana a farlo, a cui quei dispositivi permettono semmai di fiorire. L'uso e l'abuso umano della tecnologia suscita emozioni ed è ciò che dobbiamo osservare, studiare e cercare di mettere a frutto per fare del bene ed evitare il male.

La finestra da cui guardarci

Sembra spesso che ogni miglioramento tecnologico comporti inevitabilmente un costo o un peggioramento. Il progresso non può essere innocuo: il prezzo che più visibilmente paghiamo è l'erosione della privacy, reale e potenziale, causata da grandi e complesse banche dati e dalla loro facile accessibilità; queste banche dati sono il risultato di migliaia di transazioni commerciali, governative o senza scopo di lucro, incluse quelle tra biblioteche e utenti. Alcune frasi ci allarmano: «ogni digitazione può essere monitorata e i computer non dimenticano»⁴. Marc Rotenberg, direttore dell'Electronic Privacy Information Center, nello stesso articolo scrive: «Siamo tutti eccitati all'idea che i nuovi servizi online siano una finestra sul mondo, sul cinema, sui servizi o ci permettano di parlare con i nostri amici. In realtà questa finestra potrebbe servire anche per guardarci».

Non è la tecnologia a essere nemica della privacy, bensì l'uso disinvolto che ne facciamo: ogni volta che compiamo una transazione online, forniamo qualche informazione sul nostro conto. Si potrebbe essere portati a desiderare che non sia così, ma l'ineluttabile verità è che molti tra noi sono disposti a barattare la privacy per la comodità, permettendo agli interessi commerciali di fare profitti per mezzo di enormi database fondati su quel baratto. La sicurezza delle carte di credito e dei conti bancari è uno dei problemi più sentiti e, infatti, i più affidabili fornitori di servizi prendono severe misure per garantire le transazioni: in molti si preoccupano dei potenziali abusi commerciali e governativi delle informazioni che siamo tenuti a fornire per legge o per compiere una transazione commerciale. Esistono, però, altri esempi al di fuori del mondo economico e governativo. Quando siamo collegati online le informazioni che ci riguardano aumentano insieme ai dati che riceviamo e manipoliamo. Abbiamo la prova che la storia dell'umanità è ciclica: Internet non differisce molto da un villaggio medievale, luogo nel quale la privacy era sconosciuta.

La tecnologia digitale ormai pervade ogni ambiente: governativo, commerciale e umano. Abbiamo il diritto di preoccuparci dell'integrità delle informazioni che ci riguardano e dobbiamo sostenere le proposte del governo o di altre istituzioni per trovare regole e codici che limitino, ma non elimineranno mai, le invasioni dei dati personali. Il Department of Health, il Department of Education e il Department of Welfare, già nel 1973, avevano pubblicato un codice basato sui seguenti principi:

- non devono esistere sistemi segreti di tenuta dei registri;
- gli individui devono avere accesso ai propri dati;
- le persone devono poter impedire che le informazioni richieste per uno scopo siano utilizzate per altri motivi;
- gli individui devono poter correggere o rettificare i dati personali;

⁴ Peter McGrath, *Info "Snooper Highway"*, «Newsweek», vol. 125, no. 9 (1995), p. 60-61.

- le organizzazioni che raccolgono i dati personali devono assicurarne l'affidabilità e prevenirne un uso scorretto⁵.

Mi sembra che questi principi, pur risalendo a decenni fa, siano ancora applicabili in una società tecnologica. Oggi è più difficile farli rispettare di quanto non lo fosse allora, ma bisogna riconoscere che contengono i presupposti per la raccolta e la conservazione responsabile dei dati personali. Un'applicazione di questi principi generali a un'importante settore della privacy è data dall'*Health Insurance Portability & Accountability Act* (HIPAA)⁶ e dalle *HIPAA Privacy Rules* pubblicate dal Department of Health & Human Services⁷. Questi testi sono progettati per «assicurare che le informazioni sanitarie individuali siano adeguatamente protette pur consentendo il flusso di informazioni necessarie a fornire e promuovere un'assistenza sanitaria di alta qualità e di proteggere la salute e il benessere pubblici». Si tratta di un equilibrio che consente utilizzi fondamentali delle informazioni pur garantendo la privacy degli individui bisognosi di cure; ciò palesa la notevole tensione tra il diritto individuale alla privacy e la necessità per qualsiasi sistema, grande o piccolo, di avere un flusso libero di informazioni pertinenti.

Storia della privacy

La privacy è emersa come problema sociale nel XVIII secolo; prima di allora, le persone, compresi i ricchi e i potenti, conducevano una vita aperta sia per il tipo di società sia per gli edifici nei quali vivevano: abitavano, dormivano, si divertivano collettivamente; non c'era, elemento importante, quasi nessuna distinzione tra vita domestica e lavorativa. Nel Medioevo, per esempio, la lettura e l'attività dei copisti si svolgevano in forma collettiva. Il concetto di privacy e quello di vita intellettuale solitaria sorsero quando le comunità e le famiglie dettero origine a nuclei domestici all'interno di case situate in terreni privati, con mura spesse e stanze separate. Nel XVIII secolo e per la maggior parte del XIX, queste abitazioni appartenevano esclusivamente ai ceti elevati ed erano condivise tra famiglia e servitù. Fino al XX secolo in Europa e in Nord America non si può parlare di privacy per i meno abbienti. Gli importanti cambiamenti nelle abitudini sociali e lavorative, in particolare la separazione fisica

⁵ Department of Health, Education, and Welfare, Secretary's Advisory Committee on Automated Personal data Systems, *Records, computers and the rights of citizen*. Washington, D.C.: GPO, 1973.

⁶ Stati Uniti. Legge pubblica 104-191, agosto 1996.

⁷ U.S. Department of Health and Human Services, *Summary of the HIPAA privacy rule*, <www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/summary/index.html> (consultato l'11 agosto 2014).

e psicologica tra impiego e 'vita privata', crearono il desiderio di privacy che è tuttora diffuso. Fu fondamentale al riguardo la pubblicazione di un articolo del futuro giudice della Corte Suprema, Louis Brandeis, e di un suo collega che affermarono «il diritto di ciascuno a essere lasciato solo»⁸. La pubblicazione di questo articolo, più di cento anni fa, fu causata dalla paura del potere intrusivo delle nuove tecnologie: le macchine fotografiche, i tabloid, i telefoni e strumenti simili. Successivamente, quando Brandeis divenne membro della Corte Suprema, affermò che intercettare le chiamate telefoniche equivaleva ad aprire lettere sigillate⁹. Negli Stati Uniti, la definizione legale di privacy si è lentamente evoluta nel tempo dall'appello di Brandeis; la sentenza del caso della Corte Suprema *Griswold vs. Connecticut* fu emessa solo nel 1965¹⁰: vi si ribadiva il diritto alla privacy implicito, non esplicito, nella Costituzione e la conseguente possibilità, per le coppie sposate, di esercitare una forma di controllo delle nascite. Alcuni affermano che *Roe vs. Wade*, il caso più famoso basato sul diritto costituzionale alla privacy, è invalidato costituzionalmente per questa ragione: in altri termini, ritengono che la Costituzione tuteli solo quanto vi è menzionato esplicitamente. Non va sottovalutato l'effetto dell'applicazione di questo principio estremista e della sua accettazione da parte della società americana.

Molti costituzionalisti e filosofi credono che la Costituzione americana sia basata sulla legge e sui diritti naturali di una società ordinata¹¹. Anche volendolo ammettere, la Costituzione è interpretabile, al di là delle parole usate, per attualizzare i diritti naturali. La privacy è, naturalmente, uno di questi diritti che, dalla fine del XVIII secolo, era dato per scontato; per più di duecento anni è stata molto importante, singolarmente e collettivamente, nonostante non fosse tutelata dalla legge e sancita costituzionalmente, contrariamente a quanto molti credono.

La privacy è stata un problema scottante dal punto di vista politico, legale e sociale per tutto il ventesimo secolo e ancora oggi è argomento di dibattito. Tutti i movimenti sociali sono stati contrastati anche per mezzo della violazione della privacy. I protagonisti dei movimenti femministi, della lotta per l'uguaglianza razziale, delle battaglie per la libera espressione letteraria e artistica e di altri movimenti analoghi sono stati oggetto di sorveglianza da parte del governo e di altri autori di dossier sulla vita privata dei cittadini. Sarebbe ingenuo pensare che questo genere di violazioni non esistano più ma sarebbe cinico ignorare i passi compiuti dalla

⁸ Louis Brandeis – Samuel Warren, *The right to privacy*, «Harvard law review», 1890.

⁹ Citato in Frank M. Tuerkheimer, *The underpinning of privacy protection*, «Communications of the ACM», vol. 36, no. 8 (1993), p. 69-73.

¹⁰ *Griswold v. Connecticut*, 381 U.S. 479 (1965).

¹¹ Si veda per esempio: R. L. Clinton, *God and man in the law: the foundations of Anglo-American constitutionalism*. Lawrence, Kansas: University Press of Kansas, 1997.

legge. Questi diritti conquistati a fatica, a meno che non si limitino gli effetti della tecnologia, corrono il rischio di essere viziati da forze che non possono essere controllate dalla legge.

Presente e futuro della privacy

La tecnologia, intesa come le migliaia di record risultanti da transazioni online di tutti i generi e come la possibilità di cercare e di reperire dati personali da banche dati, è moralmente neutrale. Come già accennato, le persone possono servirsene in modo più o meno corretto, per il profitto personale o per servire l'umanità. La nostra privacy è violata quotidianamente: bisogna controllare queste intrusioni e annullare le conseguenze negative. Conosciamo i vantaggi e i pericoli derivanti dall'uso della tecnologia e dovremmo lavorare per sfruttare i primi e ridurre i secondi. Il professor Alan Westin della Columbia University ha pubblicato una lista di tendenze nella protezione della privacy¹²:

- le informazioni personali saranno custodite congiuntamente dai singoli e dalle istituzioni;
- le istituzioni possono usare i dati personali solo con il consenso degli interessati;
- chi li raccoglie dovrà rendere pubbliche le regole che tutelano la privacy;
- il deposito e l'uso dei dati personali saranno regolati;
- il furto o l'uso scorretto sarà perseguito dalla legge;
- verrà istituita un'agenzia federale per la protezione della privacy.

Molte previsioni del professor Westin si sono dimostrate corrette, eccetto una. È difficile pensare che possa essere creata un'agenzia federale del tipo prospettato, soprattutto considerando che l'antipatia americana per il governo centrale supera persino le questioni personali. Ciò che si è, invece, realizzato è stato il connubio, apparentemente in continuo cambiamento, tra legislazione, regolamentazione governativa e auto-regolamentazione: interessanti esempi di quest'ultimo caso sono le politiche e le dichiarazioni dell'ALA in materia di privacy.

Diverse agenzie federali americane sono attivamente coinvolte: il Department of Commerce, il Department of Health e il Department of Human Services, il Labor Department, la Federal Communications Commission e la Federal Telecommunications Commission. Ciascuna si occupa di un aspetto specifico: medico, finanziario, delle telecomuni-

¹² Riassunto in Deborah Schroeder, *A private future*, «American demographics», vol. 14, no. 8 (1992), p. 19; Privacy Exchange, *National Sector Laws*, <www.privacyexchange.org/legal/nat/sect/natsector.html> (aggiornato il 27 marzo 2003; consultato l'11 agosto 2014).

cazioni, di Internet ecc. Una lista del 2005 elencava le seguenti leggi federali sulla privacy¹³:

- Federal Trade Commission Act (1914);
- Freedom of Information Act (1966);
- Fair Credit Reporting Act (1970);
- Privacy Act (1974);
- Family Educational Rights and Privacy Act (1974);
- Foreign Intelligence Surveillance Act (1978);
- Right to Financial Privacy Act (1978);
- Privacy Protection Act (1980);
- Cable Communications Policy Act (1984);
- Electronic Communications Privacy Act (1986);
- Video Privacy Protection Act (1988);
- Employee Polygraph Protection Act (1988);
- Telephone Consumer Protection Act (1991);
- Driver's Privacy Protection Act (1994);
- Health Insurance Portability and Accountability Act (1996);
- Telecommunications Act (1996);
- Children's Online Privacy Protection Act (1998);
- Financial Modernization Services Act (1999);
- USA Patriot Act (2001).

A queste si aggiungono regolamenti, decisioni della Corte e legislazione in corso. Anche al di fuori dell'azione governativa, esistono accordi volontari tra e all'interno di enti pubblici di settore, inclusa l'ALA. Questa situazione si verifica perché il problema è indubbiamente complesso e riguarda tutti, in misura maggiore o minore, e, in assenza di una politica pubblica adeguata, è stato affrontato spesso in modo casuale e scoordinato.

La complessità dell'approccio americano contrasta con la pratica dell'Unione europea che ha pubblicato una *Directive on data protection* (del 25 ottobre 1998) vincolante per tutti i membri¹⁴. La direttiva è in corso di revisione a causa di divergenze sorte tra i 27 paesi membri nella sua applicazione: sarà necessaria un'unica legge per eliminare l'attuale frammentazione e ridurne il costo amministrativo, portando a un risparmio di circa 2,3 miliardi di euro all'anno. L'iniziativa aiuterà a rafforzare la fiducia del consumatore nei servizi online, fornendo così la spinta necessaria per la crescita economica, l'occupazione e l'innovazione in Europa.

¹³ University of Miami Miller School of Medicine, *Privacy/data protection project: U.S. federal privacy laws*, <http://privacy.med.miami.edu/glossary/xd_us_privacy_law.htm> (aggiornato l'11 maggio 2005; consultato l'11 agosto 2014).

¹⁴ Commissione europea, *Commission proposes a comprehensive reform of the data protection rules*, (January 25, 2012), <http://ec.europa.eu/justice/newsroom/data-protection/news/120125_en.htm>, (consultato il 13 agosto 2014).

Nessun ente o gruppo di leggi americane può essere paragonato ai requisiti della direttiva europea, un problema in un mondo globalizzato e in cui l'interazione tra i due sistemi è costante. Come scrive il Department of Commerce degli Stati Uniti:

Benché Stati Uniti e Unione europea condividano l'obiettivo di migliorare la protezione della privacy dei propri cittadini, i rispettivi approcci al problema differiscono. Al fine di colmare queste differenze e fornire alle istituzioni statunitensi un agile strumento per conformarsi alle disposizioni della direttiva, il Department of Commerce, in consultazione con la Commissione europea, ha sviluppato un programma 'Safeharbor' e un sito web per fornire le informazioni necessarie alle organizzazioni per valutare ed eventualmente partecipare al programma congiunto Stati Uniti-Unione europea 'Safeharbor'¹⁵.

I principi su cui il programma si basa ricordano le disposizioni del professore Westin del 1992¹⁶. In sintesi, i principi del Commerce Department sono:

- *avvertimenti*: un'organizzazione che raccoglie dati personali deve informare gli individui coinvolti su ciò che sta facendo e sui loro diritti;
- *scelta*: gli individui devono poter scegliere di evitare che i propri dati siano trasmessi a terzi;
- *passaggio a terzi*: la trasmissione a terzi è possibile solo se essi tutelano a loro volta la privacy;
- *sicurezza*: le organizzazioni che raccolgono dati personali devono tenerli al sicuro da un possibile uso scorretto, dalla divulgazione, dalla distruzione ecc.;
- *integrità dei dati*: i dati devono essere adoperati solo per gli scopi per i quali sono stati raccolti;
- *accesso*: i singoli devono avere la possibilità di accedere ai propri dati personali;
- *applicazione*: devono esistere sistemi, governativi o privati, che assicurino la conformità ai principi della privacy: in caso d'uso scorretto devono essere possibili ricorsi, verifiche per assicurarsi che vengano applicate le contromisure previste e sanzioni contro gli enti che violano i diritti alla privacy.

¹⁵ U.S. Department of Commerce, *Safe Harbor*, <www.export.gov/safeharbor/> (consultato il 12 agosto 2014).

¹⁶ U.S. Department of Commerce, *Safe Harbor privacy principles*, (July 21, 2000), <http://export.gov/safeharbor/eu/eg_main_018475.asp> (consultato il 12 agosto 2014).

Assodato l'aumento delle transazioni online, riconosciuto il grande valore commerciale delle banche dati e l'aumento delle possibilità offerte dalla tecnologia elettronica, è inevitabile che la privacy continui a essere un problema fondamentale, sempre maggiormente soggetto a regolamentazione governativa e privata.

Qual è il rapporto tra la privacy e le biblioteche?

Esiste una grande differenza tra l'accumulo passivo per scopi legittimi di dati personali resi anonimi e l'attiva e deliberata invasione della privacy: del primo si può potenzialmente abusare, mentre la seconda è di per se stessa un abuso. Il più grande scandalo, tra i tanti reali o presunti tali che affliggono la cultura politica, è rappresentato dall'attacco imponente, e in molti casi efficace, al diritto alla privacy. Questo è il mondo di *1984*, il mondo del controllo della mente, del totalitarismo intellettuale. La riservatezza nei dati e nell'uso delle risorse bibliotecarie non sono i mezzi più sensazionali per difendere la privacy ma sono importanti dal punto di vista morale e pratico.

Dal punto di vista pratico, le relazioni tra la biblioteca e i suoi utenti si basano sulla fiducia e, in una società libera, un utente deve sapere che i bibliotecari faranno in modo che nessuno sappia mai cosa è stato letto e da chi; dal punto di vista morale, dobbiamo tutelare il diritto a godere della libertà d'accesso, di pensiero e d'espressione, a leggere libri e a vedere immagini. Questi diritti non possono sopravvivere in una società nella quale l'utente sia monitorato e le sue letture e la frequenza con cui si reca in biblioteca siano rese pubbliche senza il suo consenso. È molto importante che tutte le biblioteche seguano una politica che assicuri la privacy e facciano in modo che sia conosciuta da coloro che vi lavorano o la frequentano; bisogna, infatti, sempre ricordare che in biblioteca spesso si preferisce interagire con il personale, con i volontari o con gli studenti part time piuttosto che con i bibliotecari; sapendo ciò, una biblioteca con una politica della privacy non divulgata a tutti gli impiegati sarà egualmente inefficace di un'altra che ne è priva.

È triste ammettere che i vecchi sistemi tutelavano meglio e maggiormente la privacy sui dati della circolazione libraria rispetto ai successori automatizzati. I lettori più vecchi potranno ricordare quando la scheda di un libro e quella identificativa dell'utente erano collegate solo per la durata del prestito; una volta restituito il libro, le due schede restavano separate e non rimaneva nessuna traccia dell'avvenuta transazione. Oggi, invece, un sistema di prestito elettronico può conservare i dati sulla circolazione e sull'uso fino a quando non vengano deliberatamente cancellati. La maggior parte di questi sistemi è programmata per eliminare ogni traccia al momento della restituzione ma sarebbe davvero difficile per un esperto recuperare i dati 'eliminati'? A volte sembra che le tracce digitali siano perenni a condizione di avere l'abilità, la voglia e il tempo di ritrovarle;

molti sistemi scelgono poi di conservare la registrazione dell'ultimo prestito (nel caso in cui un libro restituito sia stato danneggiato o ne siano state asportate delle pagine) e questa è un'invasione piccola ma significativa della privacy. Le biblioteche servono comunità e le comunità diffondono dicerie, curiosità e pettegolezzi; per chi ama questo genere di cose non sarà difficile venire a scoprire chi ha letto pubblicazioni sul divorzio, l'assassinio, le malattie, le diete, la dislessia o le diversità sessuali. Vale la pena, in vista di una tale potenziale intrusione nella privacy, rintracciare i vandali che avevano asportato alcune pagine da un libro?

Self-check

Un'innovazione tecnologica che attualmente favorisce il diritto alla privacy è il *self-check*. Il macchinario consente all'utente di prendere in prestito libri e altri materiali autonomamente. Non conosco studi sulle differenze di circolazione tra chi utilizza il *self-check* e chi si rivolge al banco distribuzione; mi sembra, tuttavia, ragionevole dare per scontato che un utente che ha libero accesso allo scaffale aperto sia più tranquillo nel prendere materiali 'controversi', avendo la certezza che nessuno ne verrà a conoscenza. Questo principio non dovrebbe essere limitato ai materiali considerati tradizionalmente sospetti, a carattere sessuale o simile, ma dovrebbe estendersi, per esempio, a quelli riguardanti malattie o a casi come quelli di un professore di letteratura che prende in prestito romanzi Harmony, di persone 'felicitemente sposate' che chiedono libri sul divorzio o di cinefili che guardano film di Adam Sandler. Il *self-check*, originariamente concepito per snellire le procedure di prestito, può essere un significativo contributo al diritto alla privacy in biblioteca.

Privacy e risorse elettroniche

Ho sottolineato prima che esiste un serio problema di disparità d'accesso alle risorse elettroniche. I luoghi comuni sul fatto che 'tutti' siano online e sull'ubiquità dell'accesso a Internet sembrano ignorare che minoranze etniche, classi subalterne, persone con disabilità mentali o fisiche, intere popolazioni dei paesi in via di sviluppo e popolazioni rurali dei paesi sviluppati, non usufruiscono della gamma completa dei servizi digitali e sono come tali svantaggiate a livello sociale, economico ed educativo.

Le cifre del divario digitale variano da contesto a contesto, ma nessuno mette in dubbio l'esistenza di tale *gap*. La biblioteca pubblica è nella posizione di poter compensare questo scarto garantendo accesso gratuito e assistenza nell'uso; ciò vale anche per le biblioteche universitarie, soprattutto in caso di istituzioni a sovvenzione statale che sono situate all'interno di comunità con un numero significativo di persone indigenti. La questione della privacy e della riservatezza è importante e, volenti o nolenti, inevitabile per le biblioteche. Forniamo accesso a Internet perché crediamo fortemente nell'importanza di dare accesso a tutti i materiali,

ma nel caso specifico l'importanza è ancora più critica perché si tratta di dare accesso a una parte vitale della vita moderna. Se dobbiamo venire a patti con una società nella quale l'abilità con i computer è stimata e retribuita e dare la possibilità di accedere ai moderni mezzi di comunicazione a chi ne sarebbe altrimenti tagliato fuori, dobbiamo affrontarne le conseguenze: il diritto alla privacy e alla libertà intellettuale, i diritti dei genitori e le altre questioni che vengono messe in crisi dall'accesso a Internet sono problemi esistenti che devono essere valutati.

Ai vecchi problemi si aggiungono, nella battaglia per la riservatezza, le nuove sfaccettature evidenziate dalle risorse online e dai sistemi digitali. Chiunque lo desideri può monitorare l'uso dei periodici online, scoprire chi si è collegato a una determinata pagina web, chi ha scaricato cosa, predisporre i *cookies* in modo da creare informazioni sui siti visitati e sulle risorse consultate e molto altro.

Non è necessario essere paranoici per chiedersi che uso verrà fatto di dati, quali il proprio nome, indirizzo o altro, la prossima volta che si ordinerà un libro o un video: Amazon, Facebook, Google e il resto degli irresponsabili signori della tecnologia accumulano immense quantità di dati per scopi commerciali: bisognerebbe essere davvero ingenui per non capire che i dati sono suscettibili di gravi violazioni della privacy.

Queste intrusioni sono spesso compiute con buone intenzioni, ma tutti sanno dove porta la strada lastricata da buone intenzioni! In un'ipotetica arena elettronica, gli utenti e i bibliotecari devono combattere per minimizzare le invasioni nella privacy e stare in guardia dai curiosi e dagli usi più dannosi che possono essere fatti dei dati personali ricavati dalle risorse digitali; dato questo stato di cose, spetta a noi lavorare ancora più duramente per tutelare la riservatezza almeno nel nostro settore. I bibliotecari non dovrebbero mai accondiscendere sulla possibilità di perdita della privacy e dovrebbero tutelarla definendo principi, creando linee di condotta e mettendole in pratica; è necessario sviluppare codici più dettagliati per tutelarla, ma abbastanza flessibili da coprire tutti i generi di utenza in un contesto tecnologico in rapido cambiamento.

Privacy in pratica

Nel giugno del 2014, l'American Library Association ha pubblicato una 'interpretazione' del suo *Library bill of rights* che affronta questi problemi in termini molto ampi e fornisce una panoramica sulle questioni principali e un inquadramento etico delle politiche bibliotecarie; vi manca una dichiarazione, però, degli accorgimenti pratici che devono essere presi¹⁷.

¹⁷ American Library Association, *An interpretation of the Library Bill of Rights*, <www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill/interpretations/privacy> (consultato il 12 agosto 2014).

Per esempio, afferma che: «Gli utenti hanno il diritto a essere informati sulle politiche e procedure relative a raccolta e conservazione delle informazioni personali, sul motivo per cui le informazioni siano necessarie per la biblioteca e sulle azioni da intraprendere per preservare la propria privacy. Gli utenti della biblioteca si aspettano e spesso godono del diritto legalmente riconosciuto che le proprie informazioni siano conservate in modo riservato e confidenziale e protette da chiunque vi abbia accesso diretto o indiretto». Una biblioteca che voglia formulare una politica per tutelare la privacy deve considerare questo documento nel dettaglio. Esso fornisce le istanze di base e le definizioni concettuali:

- ogni biblioteca deve mettere in relazione la propria politica con i bisogni della comunità e con l'ambiente nel quale opera;
- gli utenti hanno diritto alla privacy e alla riservatezza;
- i diritti si applicano agli adulti e ai minori.

Questo ultimo punto è fondamentale per comprendere la posizione dell'ALA sui sistemi di filtraggio, sul tentativo, cioè, di bloccare le risorse elettroniche 'indesiderate' grazie ad appositi programmi. Visto che i bambini godono degli stessi diritti degli adulti, non vi sono motivi per privarli dell'accesso all'informazione considerata 'pericolosa'. Alcune biblioteche pubbliche hanno cercato di far quadrare il cerchio installando sistemi di filtraggio nella maggior parte dei terminali pubblici e isolando quelli 'non filtrati' per l'uso degli adulti e dei minori con consenso dei genitori; anche questa, però, è una grave invasione della privacy, dal momento che nessuno dovrebbe essere identificato perché vuole usare specifici terminali per accedere alle risorse elettroniche.

Il primo passo nel delineare una politica della privacy per le biblioteche, alla luce dei principi dell'ALA, è definirne i numerosi interrogativi. In sostanza, la biblioteca dovrebbe rispondere ai seguenti quesiti:

- i dati relativi al prestito o a altre transazioni sono sempre confidenziali?
- il diritto alla privacy varia da supporto a supporto?
- l'età o lo status dell'utente influiscono sul suo diritto?
- il diritto di accedere a ogni forma d'informazione e di conoscenza appartiene a tutti gli utenti?
- in quali casi si può derogare al diritto alla privacy?
- fin dove deve spingersi la biblioteca per garantirlo?
- quali problemi di privacy comporta l'introduzione di servizi come stampanti 3D e videogiochi?

Fatemi tradurre queste domande in esempi concreti e attuali, provando anche a fornire delle risposte.

D. Le forze dell'ordine possono avere accesso ai dati sui prestiti?

R. Solo in caso di citazione in giudizio.

D. Il diritto alla privacy riguardante i libri presi in prestito si applica anche all'uso di risorse digitali?

R. Sì, ogni traccia automatica dell'uso dev'essere cancellata o resa anonima in modo che le tracce personali si confondano; è però ammesso, anzi raccomandato, che i dati, dopo aver cancellato l'uso del singolo, siano aggregati per creare statistiche sull'utilizzo da parte di categorie di utenti (ragazzi, studenti ecc.) e poi analizzati.

D. Un genitore ha il diritto di sapere cosa ha letto o visto suo figlio? Un professore può sapere quali studenti hanno consultato il materiale consigliato?

R. La prima domanda è delicata: un genitore, pur avendo il diritto di sapere cosa ha letto o ha visto suo figlio, non ha il diritto di controllare i dati in possesso della biblioteca; la biblioteca non è il guardiano o il controllore di un bambino e i genitori dovrebbero venire a conoscenza di cosa leggono i propri figli in un'atmosfera di reciproco rispetto. La risposta alla seconda domanda è semplice: no.

D. Un utente può usare ogni materiale o risorsa della biblioteca, incluse le raccolte sequestrate e simili, autonomamente e senza il controllo dei bibliotecari?

R. Le biblioteche spesso custodiscono le raccolte di materiali controversi in luoghi controllati per ragioni di sicurezza; ciò non dovrebbe mai avvenire per motivi morali: l'accesso a queste raccolte dovrebbe essere il più possibile libero per tutti gli utenti. L'unico motivo per controllare l'uso di Internet all'interno della biblioteca è nel caso in cui vi sia una limitazione temporale, dovuta alla grande richiesta di terminali a fronte della loro disponibilità.

D. Se un bambino o una classe partecipa a una gara di lettura, la lista dei libri letti dai vincitori viene pubblicata?

R. Sì, *ma* solo con il permesso dei vincitori stessi; ciò spiega come il mutuo consenso sia premessa fondamentale per ogni violazione, anche se per buoni motivi, della barriera della riservatezza instaurata tra la biblioteca e gli utenti.

D. Una biblioteca non dovrebbe forse installare barriere, schermi e altri dispositivi, anche se comportano una spesa significativa, per assicurare che solo colui che sta utilizzando Internet possa vedere cosa appare sul video?

R. Sì; così come un utente può leggere un libro senza che gli altri sappiano quale esso sia, allo stesso modo devono esserci postazioni particolari che assicurino la privacy nell'uso di Internet.

D. Servizi bibliotecari più nuovi come l'offerta di *hackerspace*, stampanti 3D e videogiochi comportano problemi di privacy? Le aspettative di privacy da parte degli utenti sono differenti per questi servizi?

R. Sì, ma quanto alla privacy gli utenti di tali servizi hanno gli stessi diritti degli altri; inoltre, una biblioteca che offra tali servizi dovrà aprirsi a nuove sfide: gli spazi bibliotecari e i servizi annessi vengono sempre più utilizzati come ‘uffici’ da chi lavora in proprio. Si veda per esempio:

Per la crescente schiera di liberi professionisti le cui alternative vanno da un angolino della camera da letto a uno spazio di *coworking* pagato cinquecento euro, le nuove aree di lavoro delle biblioteche sono un grande beneficio; dotate di Internet veloce, stampanti 3D, sale riunioni, lavagne e abbondanza di spazio da sfruttare, sono una scelta decisamente migliore rispetto a dover sgomitare per un posto a sedere in un bar rumoroso¹⁸.

D. Supplementare. La biblioteca è responsabile della tutela della privacy dei liberi professionisti in questi casi?

R. La privacy nell'utilizzo di Internet dev'essere fondata sulla combinazione di principi (il diritto naturale alla privacy) ed esperienza (casi che esemplificano e spiegano l'applicazione di un principio nelle diverse circostanze). L'esempio delle forze dell'ordine che chiedono di avere accesso ai dati in possesso della biblioteca è un perfetto caso di equilibrio tra principi ed esperienza: il principio è che i dati in possesso della biblioteca sono confidenziali. L'esperienza e il bene più ampio della società ci suggeriscono però che la riservatezza può essere infranta se, solo se, viene prodotto uno strumento legale formale, come per esempio una citazione. Alcuni anni fa, alcuni agenti del FBI interrogarono dei bibliotecari che lavoravano presso un'università riguardo le abitudini di lettura degli scienziati stranieri che operavano in quel paese. I bibliotecari agirono correttamente: non furono spaventati dall'apparizione di un tesserino e, in quasi tutti i casi, rifiutarono di rispondere alle domande in assenza di una dichiarazione formale.

Come abbiamo visto dalle domande e dalle risposte precedenti, i problemi collegati alla privacy e alla riservatezza oggi sono più complessi rispetto al passato. L'ambiente nel quale viviamo è costituito da un insieme di leggi, regolamenti, organi regolatori e pratiche private; tutti questi motivi inducono le biblioteche e coloro che vi lavorano ad assicurare il rispetto di questo diritto. Prima che la tecnologia digitale avesse l'impatto sulle biblioteche che ha oggi, la privacy e la riservatezza dei dati erano problemi relativamente semplici; ora, invece, viviamo in un mondo nel quale collegarsi online comporta discussioni controverse che coinvolgono aspetti politici e religiosi. I codici della privacy hanno bisogno di essere aggiornati e dobbiamo affrontare le istanze moderne senza compromettere il nostro impegno che fa parte del patto di fiducia con gli utenti, bene prezioso da

¹⁸ Anita Hamilton, *The public library wants to be your office*, «Fast company» (August 8, 2014), <www.fastcompany.com/3034143/the-public-library-wants-to-be-your-office> (consultato il 13 agosto 2014).

tutelare. Per affrontare il violento attacco della tecnologia è più che mai importante preservare i valori e la fiducia umana, in modo da dimostrare che stiamo dalla parte degli utenti e del loro diritto a una vita privata.

CAPITOLO XII

LA DEMOCRAZIA

Le biblioteche sono direttamente e immediatamente coinvolte nel conflitto che divide il mondo, e per due ragioni: primo, perché sono essenziali al funzionamento di una società democratica; secondo, perché il conflitto odierno riguarda l'integrità del sapere, la libertà intellettuale e persino la sopravvivenza della cultura e le biblioteche sono i grandi simboli della libertà intellettuale.
(Franklin Delano Roosevelt)

Cos'è la democrazia?

La democrazia è, in sostanza, l'idea dell'equità e della giustizia sociale. La parola deriva da due termini del greco classico che significano popolo e governo; essa è talmente familiare che raramente pensiamo a essa in modo approfondito. È una parola al contempo semplice e diabolicamente difficoltosa: 'potere al popolo' può essere uno slogan tanto per la plebaglia e per la tirannide della maggioranza quanto per gli ideali di eguaglianza e giustizia; inoltre, com'è sotto gli occhi di tutti, persino le democrazie avanzate possono essere sovvertite da forze profondamente antidemocratiche – per esempio: interessi dei ricchi, interessi economici internazionali, pubblicità ingannevole. Nonostante tutto ciò, l'idea di democrazia splende ancora, specialmente quando paragonata all'autocrazia, alla plutocrazia e alle varie altre forme di autoritarismi del passato e del presente. Democrazia è un'idea entrata così profondamente nella testa della quasi totalità degli uomini della terra che sembra eretico farsi domande sulla sua validità universale. L'idea che sia il popolo a governare è così immediatamente attraente che spesso gli stessi regimi non democratici si appropriano di questa parola. Non per nulla certe dittature si autodefiniscono democrazie popolari dando, anche se solo a parole, l'idea che siano i popoli a detenere il potere.

Una volta che si è accettata l'idea di democrazia, le domande da farsi sono due: da chi è composto questo popolo che governa? E come governa? La risposta alla prima domanda, per molti versi, non è semplice come potrebbe apparire. Dovremmo ricordare che è solo in tempi abbastanza recenti che quel 'popolo' che governa in democrazia è tutto il popolo e non solamente un gruppo distinto in base al sesso, alle origini etniche, alla religione ecc.

Sono stati sicuramente i greci a inventare sia la parola che l'idea della democrazia, ma il loro popolo, *demos*, era solo una piccola minoranza di

maschi possidenti; ogni richiamo all'ideale greco di democrazia dovrebbe sempre tenere a mente che esso presupponeva schiavi, donne e altri oppressi senza diritti di voto.

Per quanto riguarda il 'come' governi, a seconda del sistema politico, si parla di democrazia diretta (nella quale tutti votano riguardo tutte le questioni di pubblico interesse, concetto che sfiora l'anarchia filosofica) o indiretta (rappresentativa, in cui il popolo governa tramite i rappresentanti eletti). La democrazia indiretta è molto più pratica, in un mondo complesso, di quella diretta, ma necessita di un flusso costante d'informazione verso i cittadini, perché siano informati sulle questioni politiche e sociali. Aldilà della politica, il concetto di democrazia indica un vasto insieme di valori collegati alla giustizia sociale, alla dignità e al valore di ogni singolo essere umano, all'egualitarismo e al rispetto delle idee. Per le biblioteche la democrazia è al contempo sia un sistema nel quale vivono, sia la chiave di volta di un gruppo di valori che devono informare attività e programmi. Le biblioteche sono necessarie per la democrazia, soprattutto quando ne sono esempi viventi in azione.

«L'Idea americana»

Il sacerdote della Chiesa Unitaria e famoso abolizionista Theodore Parker chiamò la democrazia «l'Idea americana»¹. Alcuni potrebbero affermare che egli ha trascurato la rivendicazione dei francesi e degli inglesi: i primi seguirono la via rivoluzionaria, i secondi quella dell'evoluzione graduale. È corretto dire che altri paesi, in questi primi anni del XXI secolo, hanno democrazie più sviluppate di quella statunitense; anche i critici dovranno ammettere, però, che hanno combattuto per la democrazia per più tempo di molti altri e che, a dispetto delle enormi difficoltà, sono un'eloquente prova del valore degli ideali democratici.

Le contraddizioni della democrazia

I filosofi sanno che la democrazia è un ideale – un ideale con molte contraddizioni²: queste devono essere comprese e tenute in considerazione se si vuole che affermazioni come «le biblioteche sono fondamentali della democrazia», abbiano senso. Un ideale non può essere accettato senza un'approfondita comprensione critica delle sue premesse; una contraddizione della democrazia, notata da matematici ed economisti, è che una preferenza collettiva può non essere la somma delle preferenze individuali. In altre parole, la maggioranza di un gruppo può avere una preferenza, ma tutto il gruppo, considerato come insieme, può averne

¹ Discorso tenuto al Convegno per l'abolizione della schiavitù, Boston, 1850.

² 'Democracy' in *The Oxford companion to philosophy*, edited by Ted Honderich. Oxford, New York: Oxford University Press, 1995.

una diversa³. Un'altra contraddizione è che l'interesse particolare degli individui può renderli incapaci di desiderare il bene superiore della società, o persino di comprendere quale potrebbe essere. Nonostante questi problemi, persino la più severa analisi dell'idea di democrazia ci lascia con questa, spesso mal citata, constatazione: «Nessuno crede che la democrazia sia perfetta o completamente giusta. È stato affermato che la democrazia è la peggiore forma di governo se si escludono tutte le altre che sono state provate nel corso del tempo»⁴.

Basti pensare alle alternative: il totalitarismo, l'autocrazia, la plutocrazia, la monarchia assoluta e il governo di élite o aristocratico. La maggior parte delle persone si accontenterà di un ideale imperfetto, come la democrazia, piuttosto che di una qualsiasi di queste forme di dominio di pochi su molti. Dal lato opposto dello spettro di scelta, vi sono l'anarchia, poco pratica persino nella sua forma filosofica, e il nichilismo (la negazione dell'umanità), nessuno dei quali è un modello adatto a una società moderna.

Qual è il rapporto tra la democrazia e le biblioteche?

L'idea di una democrazia sviluppata, in qualsiasi nazione, dipende dalla disponibilità di conoscenza e istruzione per tutti. La società moderna ideale è quella in cui la cultura e l'alfabetismo di massa si accompagnano a fonti d'informazione e di conoscenza accessibili per ottenere un'ampia partecipazione alle decisioni politiche. Gli Stati Uniti posseggono, come tutti gli altri paesi sviluppati, il *meccanismo* di questo ideale democratico: alto tasso di cultura di base, canali d'informazione diversificati e un'istruzione pubblica completa; evidentemente questo *meccanismo* ha prodotto qualcosa di lontano dal risultato ideale: è triste ammettere che non appena la democrazia americana si è avvicinata al suo obiettivo teorico, la trasformazione di tutti gli adulti in individui liberi, senza considerazione per il sesso e la razza, si trovi in pericolo a causa di un elettorato informato in modo sempre peggiore, facilmente manipolabile e apatico. Una cultura a pezzi e bocconi, l'ignoranza politica, una vacua industria dell'intrattenimento, un bieco egoismo e un'irragionevole antipatia per la politica stanno snaturando quegli stessi diritti per i quali, nel corso del tempo, hanno lottato i rivoluzionari, le donne, le minoranze etniche. Le biblioteche sono una parte della cura a questa moderna malattia: esse, come parte integrante del processo d'istruzione e come archivio delle conoscenze umane, rimangono il mezzo per raggiungere una democrazia migliore; l'antidoto più valido per non essere rincretiniti politicamente rimane un libro, un articolo o un altro testo in cui sia contenuto un buon ragionamento. Tutti

³ Per esempio, la maggioranza vota a favore della riduzione delle tasse e poi si lamenta del conseguente taglio dei servizi.

⁴ Winston Churchill, *Speech in the House of Commons*, 11 novembre 1947.

i valori e le idee che dominano la teoria e la pratica bibliotecaria appartengono anche alla democrazia: la libertà intellettuale, il bene comune, lo spirito di servizio verso gli altri, la trasmissione delle conoscenze umane alle generazioni future, il libero accesso alle informazioni e alla conoscenza, la non discriminazione e così via. Un bibliotecario che non sia un democratico è del tutto inconcepibile; le biblioteche sono cresciute e fiorite sul terreno della democrazia e il nostro destino vi è indistricabilmente connesso.

La biblioteca democratica

La democrazia non è solo l'ambiente esterno di cui abbiamo bisogno per raggiungere i nostri scopi, ma è anche il metodo che dobbiamo seguire: tutte le biblioteche dovrebbero essere organizzate e dirette in modo democratico, rispettando i diritti e la dignità di coloro che vi lavorano. La letteratura manageriale è tanto sterminata quanto indigesta e le teorie di gestione e direzione tanto numerose quanto evanescenti; io, come molti, sono stanco delle mode manageriali che, anno dopo anno, affliggono le università americane. Quello che colpisce in tutta questa zuppa di sigle (MBQ, TQM ecc.), a parte il barbaro gergo specialistico e la sostanziale somiglianza di una teoria all'altra, è che tutte contengono gli stessi valori e idee ben conosciuti, da decenni, nella maggioranza delle biblioteche. È sempre irritante vedere che il gergo di moda quest'anno può essere diverso, ma, in realtà, predica sempre le vecchie cose: collaborazione, tolleranza, cooperazione, rispetto reciproco, incentivi a favore delle innovazioni e dell'originalità ecc. Fanno sempre l'elenco di quelle virtù che uno dei miei vecchi colleghi chiamava 'il femminismo applicato', virtù che sono già evidenti nella natura democratica di ogni biblioteca ben gestita.

Le biblioteche come componenti essenziali della democrazia

Le raccolte di risorse delle biblioteche, nel loro insieme, costituiscono la memoria dell'umanità; esattamente come un essere umano senza memoria è incapace di affrontare la vita, una società senza memoria è incapace di funzionare. Se, come tanti hanno detto, è essenziale per la democrazia che i cittadini siano informati e istruiti, è ovvio che la memoria collettiva fornita dalle biblioteche, è tanto essenziale per la democrazia quanto lo è la scuola, lo scambio delle conoscenze tra individui o qualsiasi altro elemento che contribuisca, in concreto, a un'istruzione efficace; oltretutto, proprio perché le biblioteche sono una componente rilevante della formazione permanente, hanno un ruolo educativo per i cittadini durante tutta la loro vita e non solo per quelli che sono formalmente coinvolti in programmi istituzionali d'istruzione. Questa è una delle motivazioni per le quali gli individui e le organizzazioni antidemocratiche cercano di censurare le pubblicazioni e di controllare il materiale di cui le biblioteche dispongono: è il così detto potere delle idee. L'idea di base che collega 1984, passando per *Fahrenheit 451*, ai recenti libri e film sulle dittature del futu-

ro, è che la censura sia una parte fondamentale del controllo delle menti. L'attuale situazione russa è illuminante: libertà di stampa e d'espressione hanno caratterizzato i vacillanti passi della Russia contemporanea verso la democrazia, dopo secoli d'oppressione da parte degli zar e dei commissari del popolo. Queste sono state le poche pennellate luminose di un dipinto oscuro, ma sono luci che stanno scomparendo in un paese tragico che avanza zoppicando verso un futuro incerto; a questo riguardo e almeno per ora, la democrazia sta vacillando, se non proprio crollando del tutto. Consideriamo il caso della Cina, gigante dell'economia e pigmeo della democrazia in cui la censura in tutte le forme è dilagante. L'alfabetismo è importante, ma è uno strumento che può essere usato con efficacia solo dove l'espressione del pensiero tramite gli scritti è libera e ne è assicurata ampia diffusione, disponibilità e conservazione. In anni recenti, Russia e Cina hanno avuto per diversi decenni alti livelli di alfabetismo e istruzione, ma con quale risultato, se poi la linfa vitale della democrazia – il libero accesso alla conoscenza e alle informazioni – viene negata ai cittadini?

Cittadini bene informati e intelligenti

Le caratteristiche della politica e della lotta politica moderne hanno reso difficile ai cittadini trarre conclusioni intelligenti e ragionate. La pubblicità e le campagne politiche, che, nella maggioranza degli stati, usano la televisione e Internet, rappresentano l'antitesi di un'informazione imparziale e onesta: sono costruite, infatti, su immagini ed effetti e sono esplicitamente e intenzionalmente ingannevoli; si sforzano di presentare le questioni e le persone per quello che non sono, cercando di sostituire le emozioni alla razionalità e i sentimenti al pensiero. Viene spontaneo accusare questo stile, usato nelle campagne elettorali e nella presentazione di problemi, di essere l'unico o il problema più importante che affligge la moderna democrazia americana: è facile, ma non è corretto.

Ogni sincero organizzatore di campagna elettorale o pubblicitario vi assicurerà che dev'esserci qualcosa di vero nel cuore di ciò che stanno vendendo; vi diranno, inoltre, che neppure la persona o la cosa più fortemente pubblicizzata può avere successo se non c'è un certo grado di consonanza tra l'immagine e la realtà.

Il vero pericolo sta nel contesto in cui le immagini e le idee televisive vengono recepite: risultano vincenti perché una grande maggioranza vive in ambienti non istruiti; i cittadini che non comprendono gli argomenti politici o non riescono a inserirli in un più ampio quadro sociale sono facile preda della pubblicità politica, come di quella commerciale.

Le biblioteche come avversarie dell'ignoranza

Le biblioteche non offrono solo informazioni e conoscenza veritiere e di buona qualità, ma anche assistenza nella ricerca e nella valutazione, dalla prima infanzia agli ultimi giorni della vita; bisogna ammettere, mol-

to semplicemente, che non c'è giustificazione per un cittadino degli Stati Uniti per rimanere ignorante di questioni politiche fino a quando avrà libero accesso a una biblioteca e ai suoi servizi. Il problema sorge quando queste vengono utilizzate poco o affatto, oppure quando coloro che fanno ricerche su teorie o fatti fanno di Internet un sostituto per l'intera gamma dei materiali custoditi nelle biblioteche.

Praticamente tutti oggi hanno la capacità di scorrere un gran numero di giornali e riviste su Internet e, quindi, di leggere di politica da vari punti di vista. Oltretutto, dal momento che questi periodici presenti in Internet sono le edizioni elettroniche di corrispettivi cartacei, non c'è, di solito, da metterne in dubbio l'autenticità del contenuto. Una volta, però, che il lettore lascia l'isola felice di giornali e riviste per il pantano di Google, il quadro cambia: a eccezione di coloro che sono capaci di trovare risorse di qualità, la comprensione dei fatti non sarà migliore di quella che si ha guardando la televisione.

La promozione della democrazia

Se le biblioteche esistono per combattere l'ignoranza, devono preoccuparsi che i cittadini le usino e le considerino depositi di idee democratiche, fondamentali per il funzionamento della democrazia. Forse è giunto il tempo che più biblioteche passino dalla neutralità all'intervento attivo in politica, non nel senso di schierarsi per una parte politica, bensì di fornire le informazioni e le conoscenze che servono ai cittadini e di incoraggiare discussioni politiche informate e intelligenti. La biblioteca, 'l'unico posto buono della città' (vedi capitolo IV) può diventare un forum per scambiare idee tramite il dialogo e gli scritti. Una simile attività può avere molte forme: riunioni comunali, programmi educativi, servizi esterni alle minoranze linguistiche e vari tipi di forum e circoli.

La biblioteca, quindi, può fornire ai cittadini non soltanto lo spazio per riunirsi, ma anche le informazioni e le conoscenze per alimentare il dibattito: alcune biblioteche sponsorizzano gruppi che s'incontrano in modo costante, una specie di club di lettori interessati alle politiche pubbliche.

Tutte le biblioteche possono incoraggiare la democrazia con metodi differenti: mostre, conferenze, teleconferenze, liste di letture consigliate, siti web e qualsiasi altro modo che possa aiutare i cittadini a essere più attenti e informati. La Library of Congress si è sempre considerata all'avanguardia nel promuovere l'educazione ai valori democratici⁵. Anche coloro di noi che lavorano in biblioteche meno ricche e importanti o meno finalizzate a questi scopi, possono fare la loro parte nel dare accesso e diffondere quella conoscenza e informazione sulle questioni pubbliche di cui la gente ha bisogno.

⁵ John Y. Cole, *Books, reading, and the Library of Congress in changing America*, «Libraries and Culture», vol. 33, no. 1 (1998), p. 34-40.

La gestione dell'informazione

Da quando le risorse elettroniche hanno cominciato ad avere un ruolo importante nel mondo moderno, sono state continuamente promosse campagne di opinione a favore di una politica sull'informazione; l'idea di fondo è che il governo, per proteggere nel tempo le regole democratiche, debba stabilire politiche che regolino la trasmissione e l'uso delle informazioni, in particolare quelle digitali. La stabilità e l'autenticità degli stampati ci avevano abituato a non aver bisogno di provvedimenti politici del genere e a rigettare con orrore la semplice idea di una qualsiasi interferenza del potere politico nella diffusione di conoscenze e informazioni o nel loro controllo. Il defunto Hugh Atkinson diceva spesso, e con durezza, che l'unica volta in cui gli Stati Uniti si diedero un regolamento sull'informazione fu quella del cosiddetto *Sedition Act*⁶. Era sua opinione che ogni meccanismo che consentisse al potere politico, anche per buoni fini, di controllare quanto viene scritto e pubblicato, sarebbe potuto servire egualmente, e con gran facilità, per scopi antidemocratici, inclusa la censura.

Nonostante questo evidente e reale pericolo, alcune persone bene intenzionate hanno continuato a chiedere una politica nazionale che ordinasse e difendesse il diritto alla privacy, l'accessibilità universale, la sicurezza, la proprietà intellettuale; sono tutte cose positive, come scrivo in altri punti del testo, ma l'ubiquità della tecnologia digitale ha cambiato i contesti; vogliamo veramente che il potere politico crei e faccia rispettare delle leggi che limitino ciò che leggiamo e scriviamo, in formato digitale e non? C'è bisogno che i bibliotecari, le rispettive associazioni professionali e i ricercatori di biblioteconomia s'impegnino nell'ambito delle politiche pubbliche. Come afferma un articolo:

L'insufficiente comprensione delle politiche da parte della comunità bibliotecaria è evidente dai modi – teorici e pratici – in cui le biblioteche affrontano queste sfide. La sfortunata contestazione legale del CIPA ne offre un esempio pratico. L'intento della legge – proteggere i bambini dai contenuti nocivi su Internet – era condiviso da molti; tuttavia, rendendo necessario l'utilizzo di filtri su tutti i computer, non soltanto quelli accessibili ai bambini, la legge era inutilmente ampia. La decisione della comunità bibliotecaria di contestare la legge in modo aperto e assoluto, piuttosto che attenderne l'applicazione pratica, è stata imprudente. Contestando la legge in questo modo, le biblioteche hanno rinunciato all'opportunità di difendere le proprie ragioni sulla base di specifici episodi di persone impossibilitate a ottenere le informazioni desiderate a causa dell'ampiezza della legge o di casi problematici

⁶ Il riferimento è all'*Alien and Sedition Act* votato dal Congresso nel 1798 che, tra le altre cose, arrivò alla soppressione di scritti e giornali che fossero ostili al Presidente Adams e alla sua amministrazione.

dovuti ai filtri voluti dalla legge. La Corte Suprema si è così trovata a decidere astrattamente, producendo un parere in cui la mancanza di comprensione per le operazioni bibliotecarie e per la tecnologia stessa sono evidenti⁷.

Aldilà delle biblioteche, in molti hanno richiesto una ristrutturazione radicale dell'ecosistema Internet, come per esempio: la statalizzazione dell'industria della telefonia mobile e la sua conversione in servizio pubblico, la statalizzazione degli enormi monopoli di Internet impermeabili all'antitrust, le massicce sovvenzioni pubbliche per pagare mezzi d'informazione indipendenti, competitivi e non censurati⁸.

Altri pensano che debbano esservi delle regole, ma che queste debbano nascere dagli stessi utenti di Internet, senza alcun intervento legislativo o ruolo delle autorità pubbliche nella loro formulazione – un'opinione commovente tanto è utopica. Altri ancora pensano che la rete sia un fenomeno anarchico e incontrollabile e che qualsiasi tentativo di scrivere e applicare leggi al riguardo sia come tentare di mettere un fulmine in una bottiglia. Sia detto per inciso, la nazione che oggi dispone della più efficace politica d'informazione al mondo è la Repubblica popolare cinese, visto il gran successo nell'impedire alla maggioranza dei cittadini l'accesso a Internet e nel controllare le trasmissioni radiotelevisive estere.

Il risultato più probabile di tutti i cambiamenti che stiamo vivendo è che ci troveremo di fronte a diverse soluzioni possibili, fondate di volta in volta sul buon senso, sul consenso, su leggi precedenti o su principi costituzionali; queste soluzioni saranno applicate ai casi specifici dell'ambiente informatico e avranno un successo variabile. Solo dopo un discreto periodo di tempo, potremo quindi conoscere quale determinato insieme di regole si sarà affermato, senza che vi sia stato un piano generale e un controllo centralizzato. Personalmente ho fiducia che la democrazia sarà abbastanza forte da resistere ai cambiamenti indotti dalla proliferazione di comunicazioni digitali e da assorbire questi cambiamenti tra l'ordito e la trama di una società democratica che è destinata a durare.

La democrazia e la rete

Agli inizi di Internet ci furono stravaganti profezie sulla sua potenza e sulla sua capacità di essere una forza del bene nel mondo; in particolare, molti credevano che la rete avrebbe dato maggiore importanza agli indivi-

⁷ Paul T. Jaeger – John Carlo Bertot – Ursula Gorham, *Wake up the nation: public libraries, policy making, and political discourse*, «Library quarterly», vol. 83, no. 1 (2013) p. 61-72.

⁸ Robert McChesney, *Be realistic, demand the impossible: three radically democratic Internet policies*, «Critical studies in media communication», vol. 31, no. 2 (2014) p. 92-99.

dui in un'epoca dominata dalle grandi aziende, avrebbe affrancato i deboli in società antidemocratiche e avrebbe generato una fioritura d'espressione individuale mai vista in passato. Non c'è dubbio che Internet, insieme ad altri elementi della moderna tecnologia, abbia reso più difficile per i regimi autoritari mantenere nell'ignoranza i propri cittadini. Inoltre non vi è dubbio che coloro che hanno accesso alla rete possano rivolgersi a un pubblico virtualmente mondiale. Anche l'informazione politica sulla rete ha raggiunto un alto livello e ogni votante, o potenziale votante, connesso da casa o da una biblioteca può raccogliere informazioni sui candidati con estrema facilità. Chi è convinto che Internet sia un fattore di democratizzazione deve confrontarsi con la constatazione che l'informazione (e disinformazione) politica attuale non è molto differente da quella che si trova in televisione e negli altri media; sfortunatamente la propaganda è propaganda, senza differenza di provenienza. Quanto alla possibilità di pubblicare i propri pensieri e valori in rete, essa porta al problema che tutti parlano e nessuno ascolta. La naturale risposta a questo tsunami di blog, opinioni, asserzioni, propaganda, commenti, *trolling* ecc. è ritirarsi in un numero limitato e sicuro di risorse affidabili: una sorta di comunità chiusa della mente; il risultato logico e inevitabile di pubblicare online senza selezionare in base alla qualità sono 'pubblicazioni' come *Drudge report* e *BuzzFeed*, ovvero pattumiere di pettegolezzi, malignità e storie senza fondamento che hanno superato verso il basso tutti gli standard giornalistici. Le biblioteche devono lavorare sia con gli aspetti positivi che con quelli negativi di Internet, aiutando gli utenti a trarre beneficio dai primi e a giudicare criticamente le fonti d'informazione. La democrazia beneficia di una cittadinanza informata ed è viceversa ostacolata da una disinformata o misinformata; dovremmo dedicarci a comprendere i cambiamenti portati dalla rivoluzione digitale e a diffondere tale comprensione presso gli utenti delle nostre biblioteche con tutti i mezzi a nostra disposizione.

All'interno della biblioteca

In linea di principio le biblioteche dovrebbero essere gestite in modo democratico.

Di fatto però, tutte le biblioteche, grandi e piccole, hanno una struttura gerarchica interna con direttori, bibliotecari e altro personale di servizio; la completa democrazia e la struttura gerarchica sono, naturalmente, in conflitto.

La questione è, dunque, come trovare un giusto compromesso tra il nostro desiderio di affermare valori democratici e la differenza di potere e influenza esistente tra il personale di una biblioteca? Per quanto difficile da raggiungere, questo compromesso dev'essere continuamente ricercato in tutte le scelte strategiche.

Una biblioteca, se ben gestita, è retta da una combinazione di idealismo e ricerca d'efficienza. A differenza di un'impresa privata che, occu-

pandosi solo di profitti (il bene) e di perdite (il male) può dirigere tutti i propri sforzi a massimizzare i primi e a eliminare il rischio delle seconde, le biblioteche e le altre imprese del settore pubblico hanno scopi più complessi e talvolta contraddittori. Il compromesso che desideriamo può essere riassunto con 'il massimo di partecipazione democratica compatibile con il mantenimento dei servizi della biblioteca e la tutela dei nostri obiettivi e valori'. Quindi, la democrazia intesa come valore bibliotecario può trovare pratica applicazione in queste situazioni:

- decidere di fare qualcosa solo dopo aver sentito, il più possibile, il parere altrui (non tanto ampiamente quanto converrebbe per la gestione);
- creare la struttura organizzativa più semplice possibile;
- lasciare che le decisioni vengano prese dal livello più basso della struttura gerarchica che possa occuparsene;
- dare pieni poteri a chi lavora in biblioteca, affidandogli il massimo controllo sul proprio lavoro per quanto compatibile con un buon servizio;
- assicurarsi che la comunicazione interna proceda sempre in tutte le direzioni;
- creare e mantenere differenti strategie di comunicazione;
- lavorare sulla complicata distinzione tra consultazione, informazione e partecipazione;
- essere flessibili nell'adattare i progetti, le strategie e le procedure secondo i cambiamenti richiesti;
- non modificare mai i progetti per amore del cambiamento, ma mantenerli semplici, espressi in modo sintetico e comprensibile a tutti.

Questi principi sommati producono una versione per biblioteche di ciò che è comunemente chiamato 'gestione partecipata', termine oggi caduto in disuso benché i concetti componenti di comunicazione, partecipazione, consultazione ecc. siano elementi ampiamente riconosciuti di un'amministrazione efficace. Naturalmente si tratta di una serie di concetti spesso onorati più nelle parole che nei fatti⁹; il tipico bibliotecario-studioso che si trovava a dirigere una biblioteca fino agli anni Sessanta, raramente consultava i suoi collaboratori e ancor meno li considerava parte del gruppo di amministrazione. Le cose sono cambiate più in fretta nella teoria che nei fatti ma anche la pseudo-partecipazione che si pratica in alcune biblioteche di oggi è un passo nella giusta direzione.

La gestione partecipata si è sviluppata nel mondo degli affari e dell'industria come parte del movimento per la responsabilità sociale e per soddisfare l'aspirazione dei lavoratori a esser trattati con rispetto e dignità. L'impegno alla concertazione è un'espressione della cultura morale di un'a-

⁹ Si veda, per esempio: Nathaniel J. Fast – Ethan R. Burris – Caroline A. Bartel, *Managing to stay in the dark: managerial self-efficacy, ego defensiveness, and the aversion to employee voice*, «Academy of management journal», vol. 57, no. 4 (2014) p. 1013-1034.

zienda, di un istituto e dell'autonomia morale stessa dei suoi lavoratori¹⁰; l'idea centrale è che la partecipazione non solo rende un ente più efficiente e produttivo, ma aumenta la soddisfazione dei lavoratori che si vedono riconosciuto un ruolo più importante.

Per applicare la gestione partecipata a una qualsiasi azienda, inclusa una biblioteca, bisogna superare un certo numero di ostacoli, non ultimo dover accettare l'idea che la sua piena realizzazione è praticamente impossibile.

La comune anarchica organizzata dagli orologiai svizzeri del Giura nel diciannovesimo secolo è forse la cosa più vicina a un sistema di lavoro totalmente democratico che si sia mai realizzata in questa valle di lacrime¹¹. Non è, però, un modello che possa applicarsi in una società o in una qualsiasi istituzione moderna. Vediamo quali sono gli elementi di una gestione partecipata:

- il metodo della consultazione collegiale per molti argomenti, incluse le direttive strategiche;
- un'ampia comprensione delle strategie e delle questioni da parte sia dei dirigenti che dei lavoratori;
- un buon sistema di comunicazione interna affiancato da strumenti di espressione del pensiero diversificati tra di loro;
- meccanismi aperti e trasparenti che consentano un libero flusso delle informazioni in entrata e in uscita;
- la buona volontà di tutti di partecipare e contribuire;
- la disponibilità a rinunciare a metodi autoritari e di controllo disciplinare;
- il desiderio di essere affidabili e di accettare responsabilità;
- una pianificazione realizzata tramite un utile apporto di tutti.

Nessuno di questi obiettivi è facile da raggiungere e gli ostacoli che nascono dalla contraddizione tra il sistema di comando e la soddisfazione degli individui sono particolarmente difficili da superare. L'ostacolo più grande è costituito dal sistema nel quale lavorano: vi sono gerarchie di potere e di retribuzione e quelli che contano meno guadagnano meno. Ci sono, però, due cose che i bibliotecari possono fare per raggiungere il livello desiderato di partecipazione democratica: la prima è osservare la lunga storia della gestione partecipata nel mondo della produzione e degli affari; possiamo, infatti, imparare dagli errori che sono stati fatti in questo lungo percorso e dalle limitazioni che le strutture gerarchiche impongono agli ideali democratici. La seconda cosa è che possiamo sfruttare le caratteristiche positive dei bibliotecari come gruppo professionale, la loro tolleranza, cultura, apertura mentale, usandole come strumenti per progredire sulla strada della partecipazione.

¹⁰ Colin Collins, *How and why participatory management improves a company's social performance*, «Business and society», vol. 35, no. 2 (1996), p. 176-210.

¹¹ George Woodcock, *Anarchism*. New York: World Publishing, 1962.

Cosa possono imparare le biblioteche dal mondo degli affari? Una discussione sull'*empowerment* dei lavoratori nelle imprese afferma:

I manager amano solo in teoria la concessione di potere decisionale; in realtà il modello nel quale credono e che conoscono meglio è quello del comando e del controllo. Da parte loro, gli impiegati hanno spesso atteggiamenti ambivalenti al riguardo: trovano che questa sia una gran cosa finché non sono responsabili personalmente¹².

In questo articolo si parla dei due tipi d'impegno per il lavoro che si riscontrano tra gli impiegati. L'autore chiama 'impegno esterno' quella tipica situazione delle imprese commerciali nella quale il sistema di lavoro, i risultati e le priorità per gli impiegati vengono stabiliti da altri; al contrario, con l'affermazione 'impegno interno' si definisce la situazione nella quale gli impiegati stabiliscono da soli i propri compiti, i metodi di lavoro, le priorità e dove gli obiettivi vengono definiti insieme ai dirigenti. L'autore pone la sua attenzione sul fatto che, per colpa delle contraddizioni inevitabili tra partecipazione dei lavoratori e direttive della dirigenza, si sono messi in cantiere programmi che hanno deluso molte persone; ciò perché, in sostanza, è stato detto loro: «Fate ciò che dite voi, ma nel modo che diciamo noi». Gli scopi di qualsiasi impresa sono l'efficienza e i risultati, non certo la morale, la soddisfazione nel lavoro o l'impegno personale. Come ci fa notare l'articolo, quando gli scopi personali prendono il sopravvento, «essi coprono gran parte dei problemi che le strutture organizzate dovranno risolvere nel secolo ventunesimo».

La lezione più importante consiste nell'imparare ad affrontare queste contraddizioni, gestire i loro limiti e conciliare obiettivi singoli e collettivi; in breve, dobbiamo perseguire la democratizzazione del nostro ambiente di lavoro con maturità e buon senso. Il primo passo è rendersi conto che esiste una struttura dirigenziale; anche se venisse costruita la struttura più semplice possibile, per la natura delle biblioteche e per il limitato potere riorganizzativo, esisterà sempre una gerarchia e permarranno gruppi distinti, i dirigenti, i bibliotecari, il personale ausiliario, con differenti responsabilità e retribuzioni. Per raggiungere un adeguato livello di democrazia in biblioteca, questi argomenti dovranno essere affrontati e, se possibile, risolti; esistono, inoltre, limiti alla partecipazione ed è fondamentale comprenderli e determinarli. Il secondo passo necessario è che la dirigenza sia disponibile a informare e ad ascoltare le richieste e che i bibliotecari e gli altri impiegati accettino di assumere responsabilità individuali e collettive.

Il terzo passo consiste nel rendere istituzionali l'informazione e la consultazione, in modo che divengano il normale ambiente operativo della

¹² Chris Argyris, *Empowerment: the emperor's new clothes*, «Harvard business review», vol. 76, no. 3 (1998) p. 98-105.

biblioteca, piuttosto che una situazione eccezionale da utilizzare in particolari circostanze. L'ultimo passo, ma primo per importanza morale, è che ciascun lavoratore in biblioteca rispetti e apprezzi il valore umano, la personalità e la dignità di ogni altro o altra collega. Questo è il minimo che la democrazia e una buona gestione della biblioteca richiedono.

Democrazia dentro o fuori

Quelli che lavorano, come noi, nelle biblioteche sono sempre stati dei democratici di fatto, ne siano coscienti o meno: l'idea di democrazia è così profondamente intessuta nelle nostre convinzioni, che la maggioranza di noi a mala pena ci pensa o pensa alle cose che ne derivano come naturali conseguenze. Le biblioteche restano per il mondo esterno un baluardo della democrazia, valore d'importanza fondamentale all'interno delle biblioteche stesse: la democrazia ha bisogno di cittadini intelligenti e informati e le biblioteche sono i primi agenti nel processo d'informazione della cittadinanza. È naturale rivolgerci all'idea democratica grazie alla quale gestiamo le biblioteche e i loro programmi di cooperazione, ed è questa che ne permette la sopravvivenza e la prosperità. Ogni volta che ci troviamo di fronte a un'alternativa nella gestione delle biblioteche e dei suoi servizi, dobbiamo chiederci: cos'è più democratico?

CAPITOLO XIII

IL BENE SUPERIORE

Le persone sono individui autonomi che a buon diritto si sforzano di raggiungere risultati e obiettivi di cui beneficeranno personalmente, ma in quanto membri di una comunità non sono forse tenuti a considerare i risultati degli altri, variamente definiti come interesse pubblico, bene superiore o bene comune? La società non è la mera sommatoria di individui isolati, ma un insieme complesso di attori interdipendenti che devono costantemente adeguarsi alle azioni e reazioni degli altri e una tale esistenza sociale crea obblighi basati sul rispetto, la fiducia e il senso di comunità¹.

Dalla pubblicazione de *Our enduring values* ho tenuto un certo numero di incontri su valori e biblioteche durante gli anni. Nel corso della riflessione sui valori, della preparazione di quegli incontri e delle discussioni che ne sono seguite, è per me diventato chiaro che il sistema di valori che ho descritto e sostenuto è caratterizzato da un principio fondamentale che sta alla base e pervade tutto ciò che credo sulla biblioteconomia – il bene superiore. Principio che è cosa diversa rispetto all'utilitarismo – la maggiore felicità del numero maggiore di persone – in quanto il bene superiore non è un principio maggioritario: l'utilitarismo ricerca un vantaggio (felicità) per il maggior numero possibile di persone, nella convinzione che un vantaggio diffuso porterà beneficio alla società nel suo complesso. Il termine 'superiore' nell'espressione 'bene superiore' non è inteso in senso quantitativo, ma nel senso di bene di ogni singola persona; è quest'ultimo a essere particolarmente importante per le biblioteche – si potrebbe sostenere che le biblioteche esistano prima di tutto per fornire risorse e servizi alle minoranze, spesso piccole minoranze, che esse dovrebbero essere guidate non da ciò che la maggioranza della comunità desidera, ma da ciò che favorisce singolarmente ciascun membro della comunità, oggi come domani. In breve, il bene superiore è un principio comunitario antitetico all'individualismo, al materialismo e all'egoismo che dominano le società occidentali dei primi del ventunesimo secolo e, in quanto tale, è un principio radicale. In un contesto politico in cui

¹ Annuncio del convegno *For the greater good of all: perspectives on individualism, society, and leadership*, Jepson School of Leadership Studies, University of Richmond, Richmond, Virginia (January 2010).

il leader di uno dei maggiori partiti dichiara di prendere le proprie idee sociali ed economiche dai romanzi di Ayn Rand, il concetto di lavorare per gli interessi delle minoranze e dei più deboli è positivamente esplosiva. Ciò mi porta al punto da affrontare: l'accusa che i bibliotecari come gruppo e le nostre associazioni professionali siano ... [inserite qui la vostra ingiuria preferita] ... 'liberali', 'di sinistra' e così via. Dal momento che la stragrande maggioranza dei bibliotecari e di coloro che lavorano ad altro titolo in biblioteca sono animati dalle idee di servizio alla comunità, libertà d'espressione, diritti civili e politici ecc., e dal momento che tali idee sono nemiche degli interessi sociali ed economici della maggior parte dei ricchi e dei potenti, l'accusa è meritata (dal punto di vista degli accusatori, almeno). Cercare di contrastare il fatto di vedersi attaccata un'etichetta piuttosto che un'altra è uno spreco di tempo; è molto più produttivo individuare le cose in cui si crede e farne una struttura coerente di convinzioni e valori. *Io credo che il bene superiore offra proprio una tale struttura*: per dirla in breve, il nostro lavoro in biblioteca dovrebbe essere diretto a favore non solo delle comunità in cui operiamo e della società in generale, ma di ciascun singolo membro di quelle comunità e società; cioè, la direzione che dovrebbe essere sottesa a tutte le nostre attività e che dovrebbe costituire il principio – animato dai nostri valori – che governa tutto ciò che facciamo in biblioteca.

Il bene superiore e le biblioteche

Un articolo in «Issues in ethics» presenta questa affermazione:

Il bene comune, quindi, consiste in primo luogo nel fare in modo che i sistemi sociali, le istituzioni e gli ambienti da cui dipendiamo funzionino in modo da avvantaggiare tutti. Esempi di bene comune includono un sistema di assistenza sanitaria pubblica accessibile e conveniente, un sistema di sicurezza pubblica efficiente, la pace tra le nazioni del mondo, un sistema legale e politico equo, un ambiente naturale pulito e un sistema economico fiorente².

Direi che l'accesso alla gamma completa dei servizi bibliotecari per tutti dovrebbe essere una componente sistemica del bene superiore, ciò che gli autori chiamano i sistemi sociali, le istituzioni e l'ambiente da cui dipende il bene comune. Ancora più importante, se arriviamo a vedere le biblioteche nel loro insieme come un bene comune, ci concentreremo su ciò che conta veramente: il vantaggio di un libero accesso alla conoscenza

² Manuel Velazquez, [et al.], *The common good*, «Issues in ethics», vol. 5, no. 1 (1992), <www.scu.edu/ethics/practicing/decision/commongood.html> (consultato il 9 settembre 2014).

registrata per la società e per i singoli individui che ne fanno parte. Questo è ciò che sono le biblioteche – non aziende con ‘clienti’ da sfruttare, ma servizi essenziali a membri di una comunità; l’uso della tecnologia nelle biblioteche non è un fine in sé, quanto piuttosto uno strumento per favorire il libero accesso all’informazione; e il diritto a questo bene comune non dovrebbe dipendere dal denaro posseduto, dalla posizione sociale o da uno dei tanti modi usati dagli uomini per dividere e discriminare.

Il bene superiore e la capacità di gestione

Per quanto riguarda le biblioteche, la capacità di gestione si può dividere in bisogno di conservare la conoscenza registrata e trasmetterla alle generazioni future, da un lato, e bisogno di gestire bene la formazione bibliotecaria, dall’altro. Curiamo il primo aspetto per servire le persone del futuro – persone che vivranno in società che possiamo solo immaginare: quale migliore spiegazione del concetto di bene superiore potrebbe esserci? Ogni atto di acquisizione, identificazione, catalogazione, conservazione, manutenzione delle risorse digitali e digitalizzate e simili è l’epitome dell’altruismo riservato a coloro, molti o pochi, che beneficeranno di quell’atto in un futuro sconosciuto. Per quanto riguarda il secondo aspetto, si tratta di impegni disinteressati a servizio dei bibliotecari del futuro, che speriamo e confidiamo giochino la loro parte nell’incessante sforzo di rendere accessibile la conoscenza registrata e di conservarla per i posteri.

Il bene superiore e il servizio

Pochi bibliotecari sono mossi da cose come il guadagno, il prestigio o la ricerca di potere, benché ne abbia incontrato qualcuno – invariabilmente deluso e infelice – nel corso degli anni; sarebbe un grave errore accedere alla professione immaginandosela come una porta per la gloria. Thomas Gray ci ha insegnato che «non veduti fior tingono il seno e per solingo ciel spargon gli odori».

Molti bibliotecari svolgono il proprio lavoro in modo invisibile, ma è un lavoro che non va sprecato nel cielo deserto; al contrario: quel lavoro viene svolto al servizio di comunità, società e individui per la maggior parte sconosciuti. In altre parole, il nostro lavoro è altruistico, motivato e informato da valori, convinzioni e dedizione all’ideale del servizio. Molti bibliotecari (la maggior parte?) vivono in ambienti lavorativi stressanti – caratterizzati da burocrazia, sotto finanziamenti, richieste di fare di più con meno risorse, arretrati, orari impossibili, incomprensioni con l’amministrazione. Se non possiamo consolarci con pingui stipendi o con l’approvazione delle masse, possiamo farlo con l’idea che ciò che facciamo è importante per tutti e, al rischio di essere bigotti, costituisce un servizio reso all’umanità; queste ricompense immateriali sono importanti per la

nostra salute mentale. Ciò non significa che tali ricompense intangibili siano una scusa per continuare a pagarci un'elemosina: credo fermamente in una paga equa per un lavoro equo e nell'azione collettiva come mezzo per garantirci l'equità della retribuzione. Inoltre credo che i bibliotecari, insieme ai docenti, agli operatori sociali, e a tutti gli altri professionisti che svolgono lavori al servizio della comunità, vengano pagati molto meno di quanto valgono per ragioni complesse, non ultimo perché la loro forza lavoro è prevalentemente femminile. Ancora un'altra ragione per noi tutti, uomini e donne, di sostenere la parità dei sessi a livello retributivo e in generale. I bibliotecari non sono angeli custodi: sono professionisti impegnati e istruiti e dovrebbero essere pagati di conseguenza.

Il bene superiore e la libertà intellettuale

Quando i bibliotecari e le associazioni professionali difendono la libertà intellettuale stanno, quasi per definizione, difendendo i diritti delle minoranze – a volte minoranze di una sola persona; si tratta di un classico caso di diritti degli individui e dei piccoli gruppi oppressi dalla maggioranza. Gli elementi più tipici della censura sono la sedizione (accusa rivolta alle minoranze politiche), la blasfemia (accusa rivolta alle minoranze religiose) e l'oscenità (accusa rivolta alle minoranze sessuali – a volte la parte visibile di una maggioranza ipocrita). I bibliotecari credono che le migliori società sono quelle in cui gli individui hanno il diritto di leggere o vedere ciò che vogliono, il diritto di credere e dire ciò che vogliono e il diritto alle proprie opinioni e pensieri; qualsiasi altra società è una forma di tirannide. Vediamo quindi che la difesa del singolo è la difesa della società nel suo insieme, perché quella società sarà migliore quando i diritti individuali di leggere, vedere, scrivere e parlare saranno salvaguardati.

Il bene superiore e la razionalità

Una società che manca di dedizione al bene superiore difficilmente può dirsi razionale nella sua organizzazione o politica. Non ha senso che in una società moderna vi sia una sottoclasse consistente di ignoranti o non istruiti, o che vi siano minoranze consistenti in stato di disoccupazione permanente, o senza casa, o malate o affamate; non ha senso che una società moderna spenda di più per le carceri che per le scuole, o che corrisponda un'indennità ai lavoratori poveri perché i datori di lavoro non pagano loro un salario minimo; né ha senso che in una società moderna vi siano persone a cui vengano negati i servizi e le risorse delle biblioteche. Una società di questo genere può essere accettabile per gli individualisti radicali, ma l'individualismo radicale non è una filosofia razionale; la ragione ci dice che l'individuo è favorito quando le società sono integre, educate e organizzate in modo sano. Se riusciamo a vedere i servizi

bibliotecari universali come parte dell'infrastruttura del bene superiore, vedremo anche che le biblioteche hanno un ruolo importante nella creazione di società razionali e che sostenendo le biblioteche stiamo giocando un ruolo nella creazione di un mondo migliore. Coloro che dicono che le biblioteche e le associazioni bibliotecarie dovrebbero restare fuori dalla politica ignorano la realtà della vita e sminuiscono il ruolo che i servizi bibliotecari giocano nella ricerca umana dell'equità, della giustizia e di un trattamento dignitoso per tutti.

Il bene superiore, l'apprendimento e l'alfabetizzazione

L'apprendimento e il sapere sono frutti dell'uso delle biblioteche e dei motori intellettuali che guidano lo sviluppo sociale, incluso quello materiale ed economico: saper leggere e scrivere è la competenza di base dell'apprendimento e del sapere. Le persone dotte e i grandi studiosi possono vedere più in là perché siedono sulle spalle dei giganti, ma l'unica ragione per cui fanno ciò che quei giganti sapevano è per via della conoscenza registrata; il progresso sociale dipende dal sapere e dall'apprendimento e l'apprendimento è, quindi, un fattore importante per il bene superiore. In altri termini, è nel nostro interesse sforzarci per raggiungere l'alfabetizzazione universale e lavorare per un mondo in cui l'apprendimento e il sapere siano incoraggiati, rispettati e ricompensati: quel mondo è per definizione un mondo di risorse e servizi bibliotecari fiorenti. Siamo consapevoli del valore economico delle biblioteche – dimostrato da studi su studi³; ma dobbiamo anche riconoscere che le biblioteche contribuiscono a rendere forte la società in modi meno tangibili⁴.

Il bene superiore e l'equità d'accesso

Partiamo dalla premessa che tutti, a prescindere da qualsiasi ostacolo, hanno diritto a un accesso completo alle risorse e ai servizi della biblioteca e che è nostro compito fare tutto ciò che è possibile per rimuovere gli ostacoli che si frappongono a questa equità d'accesso. Questa premessa, a sua volta, si basa su due convinzioni: primo, che tutti gli individui traggano un beneficio da un accesso completo alle risorse e ai servizi della biblioteca; secondo, che tutti gli individui traggano un beneficio da una società

³ Si veda per esempio: Margaret Hawkins, [et al.], *The economic value of public libraries*, «APLIS», vol. 14, no. 3 (2001); Hye-Kyung Chung, *Measuring the economic value of special libraries*, «Bottom line: managing library finances», vol. 20, no. 1 (2007), p. 30-34.

⁴ Si veda per esempio: Vonita White Foster, *The price of not supporting school libraries*, «Library media connection», vol. 32, no. 5 (2014), p. 30-31.

così potenziata. In altri termini, la giustizia sociale che l'equità d'accesso comporta non è soltanto buona in sé ma costituisce un beneficio per i singoli come per la società – il bene superiore.

Il bene superiore e la privacy

Una società equa è quella che protegge la libertà di pensiero e di espressione: pensiero ed espressione non possono essere veramente liberi se sono oggetto di controllo da parte dei governi o delle imprese commerciali. Una società buona è quella in cui le persone possono esprimere i propri pensieri e opinioni in sicurezza senza paura di sospetti o ritorsioni. Il bene superiore è accresciuto dalla sicurezza psicologica e dalla possibilità di essere liberi in una società libera; in particolare, le biblioteche contribuiscono a quella sicurezza e benessere proteggendo i diritti dei loro utenti di leggere, vedere e utilizzare la conoscenza registrata al riparo da occhi indiscreti e dalle conseguenze di vedere invasa la propria privacy.

Il bene superiore e la democrazia

Non conosco depositario sicuro dei poteri ultimi della società tranne le persone stesse: e se non riteniamo le persone abbastanza lucide per esercitare questo controllo con discernimento, il rimedio non è toglierglielo, ma informare il discernimento con l'educazione⁵.

Democrazia significa credere che le persone – tutte le persone – siano il solo 'depositario sicuro dei poteri ultimi della società'; quei poteri ultimi devono, naturalmente, essere esercitati con saggezza e quest'ultima deriva solo e soltanto dall'acquisizione della conoscenza – l'istruzione nel suo senso più ampio. Un pilastro della biblioteconomia è la convinzione che l'interazione feconda con la conoscenza registrata sia una (forse *la*) parte essenziale dell'istruzione. Il bene superiore esige che le biblioteche cerchino di fornire quell'interazione in modo da adempiere al proprio mandato democratico. Ancora una volta vediamo la necessità per i bibliotecari di sostenere in modo intraprendente la propria professione – una professione dedita agli ideali democratici e al potenziamento di un elettorato istruito.

⁵ Lettera di Thomas Jefferson a William C. Jarvis, September 28, 1820.

CAPITOLO XIV

AVER FIDUCIA

Il lavoro va avanti, la causa resiste, la speranza vive ancora.

(Edward Moore Kennedy)¹

Le parole seguenti mi sono state rivolte da uno dei direttori di biblioteca più riflessivi e intelligenti che abbia mai conosciuto: «Facendo un'osservazione personale e privata, sono felice di aver compiuto la maggior parte della mia carriera. Quello che conosco e che amo delle biblioteche probabilmente tra vent'anni non esisterà più. Non credo che vorrei essere un bibliotecario nel mondo che sembra prospettarsi».

La sua previsione si avvererà mai? Quello che c'è di buono e di apprezzabile nelle biblioteche non esisterà più nel prossimo futuro? Con tutto il rispetto, io direi di no – e vorrei ricordare che questa affermazione è stata fatta al termine di un periodo particolarmente difficile; oltretutto vorrei dire che questa triste prospettiva, la scomparsa delle biblioteche o, comunque, la perdita di tutte le caratteristiche che le rendono utili, si realizzerà solamente se noi bibliotecari lo permetteremo. Noi *possiamo* sfruttare gli aspetti positivi della tecnologia e resistere a quelli negativi; *possiamo* mantenere fermi i nostri valori e affermarli; *possiamo* capire la complessità e la diversità delle biblioteche, i diversi modi nei quali si evolvono e come vengono plasmate dagli utenti e dalle comunità che servono. Come ha scritto Walt Crawford:

Non ci rendiamo un servizio quando parliamo di 'la biblioteca': non esiste 'la biblioteca' ma centinaia di singole biblioteche, ognuna delle quali serve una particolare comunità con una combinazione peculiare di raccolte, risorse e servizi. Uno dei punti di forza delle biblioteche è proprio la loro diversità e come lavorano assieme per venire incontro ai futuri bisogni².

Uno dei principali obiettivi dell'analisi condotta in questo libro sui valori fondamentali inerenti la nostra professione è aiutarci, individualmente o collettivamente, a mettere a fuoco gli attributi e gli obiettivi delle biblioteche che le rendono uniche e insostituibili. Sono convinto che questo esame porta a una conclusione inevitabile: le biblioteche continueranno per sempre a svolgere le loro funzioni, senza modifiche di sostanza; oltretutto sono

¹ Discorso alla Convenzione nazionale dei Democratici, 1980.

² Walt Crawford, *Being analog*. Chicago: ALA, 1999, p. 90.

convinto che, se la nostra società vorrà prosperare spiritualmente, intellettualmente e materialmente, le biblioteche *dovranno* continuare ad acquisire, dare accesso, collocare, mettere a disposizione, conservare la conoscenza registrata in ogni sua manifestazione e in ogni suo formato e fornire assistenza e istruzioni sul suo utilizzo. La professione bibliotecaria è ritenuta generalmente un'occupazione seria e restia ai cambiamenti. Contrariamente a tale immagine, veniamo periodicamente influenzati da mode e manie, fra cui l'ossessione di alcuni per l'immanenza di un futuro completamente digitale è solo l'ultima e la più vistosa, che attualmente si manifesta nei videogiochi e nelle sciocchezze dei social media. In questi momenti diventa ancora più importante restare saldi sulle nostre posizioni e aver fiducia in coloro che ci hanno preceduti e che ci seguiranno. Non è certo facile svolgere questo compito, vista l'atmosfera di clamore, sogni e visioni, ma la fiducia nei nostri traguardi, nei valori e nella comprensione di dove siamo e di dove stiamo andando, è senz'altro più forte. Le nostre convinzioni, ben radicate nella realtà, e la capacità di comprensione avranno sempre la meglio sulla superficialità e sull'ignoranza: se impariamo a conoscere le nostre opinioni e valori più profondi, quella stessa professione che il mio amico pensa sia ormai fatalmente indebolita, diverrà, al contrario, sempre più forte. Questo progresso può essere lento, ma se abbiamo coraggio nel raggiungimento della verità, alla fine la tromba della vittoria suonerà per noi.

Il nostro valore più significativo

Il *servizio* è un valore chiave della biblioteconomia che però condividiamo con altri. *Lequità d'accesso* alla conoscenza e all'informazione è un obiettivo sociale che spetta a noi condurre, ma non siamo certo gli unici che vogliono raggiungere questo scopo. La *privacy* è una questione d'interesse universale che diventa sempre più pressante con lo sviluppo tecnologico. La *democrazia* nella gestione di una biblioteca e la battaglia in sua difesa che si svolge in tutto il mondo, sono molto importanti per noi, ma tutti credono, o almeno fingono di credere, nella democrazia, quindi, neanche questo valore appartiene a noi soli. La biblioteconomia secondo me è una professione estremamente razionale, ma tutte le professioni aspirano alla razionalità. Noi bibliotecari combattiamo per la *libertà intellettuale*, ma abbiamo molti alleati – e ancora più nemici. *L'alfabetizzazione* è un valore presente in quasi tutte le società, anche se per noi ha un significato speciale perché è la chiave per l'unico valore che è peculiare della nostra professione. La *capacità di gestione*.

La capacità di gestione

Come ho scritto nel capitolo V, il nostro ruolo come custodi e comunicatori di conoscenza è il solo valore, tra gli otto di cui ho discusso, che

sia unicamente nostro, anche se questo non implica necessariamente che sia il più importante: sono tutti ugualmente essenziali, come facce di una stessa gemma. È difficile immaginare una biblioteca efficiente o un buon bibliotecario che non abbiano, almeno in minima parte, tutti i valori elencati. La gestione della conoscenza umana è un compito che non possiamo dividere con altri; i dati scritti, visivi e orali sono stati trasmessi fin dall'alba della storia, in tutte le epoche, da tutti i continenti, nazioni e comunità, e in tutti i formati, dai manoscritti medievali ai libri, ai film, fino alle risorse digitali. Il compito di tutelare e trasmettere questi materiali è nostro dovere e ovviamente dipende dalla cooperazione di sforzi locali, regionali, nazionali e internazionali. Questi progetti si basano sull'impegno e sulla volontà di molti individui che partecipano a questo lavoro difficile e di lunga durata. Bisogna fare in modo che le generazioni future possano leggere, vedere, ascoltare e studiare queste parole, questi segni e suoni, in modo da acquisire conoscenza che possa a sua volta crearne altra, contenuta anch'essa in testi, immagini e note, in un ciclo perenne di aumento di conoscenza. È grazie a questo ciclo senza fine di acquisizione, creazione, registrazione, conservazione e trasmissione che la società migliora e la civiltà avanza. Niente di ciò sarebbe possibile senza il lavoro che facciamo e sarebbe inutile se non fosse poi possibile decodificare questi veicoli di conoscenza. Alcuni messaggi del passato (come gli *Azilian Pebbles*)³ sono oggi incomprensibili, altri non possono essere letti, certe immagini non sono interpretabili, ma sono una minoranza: la maggior parte, infatti, è comprensibile. La nostra gestione dev'essere efficace perché da questa dipende la possibilità per le generazioni future di leggere e comprendere quanto prodotto nel passato e nel presente; ciò è anche il motivo per cui la lettura e la scrittura sono altri due elementi fondamentali della nostra missione.

I testi scritti hanno caratteristiche diverse dalle immagini e dai suoni: per guardare un'immagine, infatti, non servono abilità particolari, sebbene sia molto difficile comprenderne tutti gli elementi contenutistici e artistici. Le registrazioni sonore sono comprensibili, a condizione di comprendere le convenzioni linguistiche e musicali, a chiunque posseda e sappia utilizzare la strumentazione necessaria per riprodurle; questo sarà un problema che le generazioni future dovranno affrontare. La lettura, invece, richiede un insieme molto complesso di competenze non facili da acquisire; molto spesso accade che un testo faccia dei riferimenti culturali che in futuro potrebbero non essere più comprensibili. La questione della tutela e della trasmissione della conoscenza, l'aspetto più importante della gestione, dipende dalla nostra abilità di amministratori, dalle capacità dei singoli e dalla disponibilità delle attrezzature nel futuro, ma soprattutto dalla capacità di leggere e decodificare i testi del passato.

³ Margherita Mussi – Marco Peserano, *Human settlement of Italy during the Younger Dryas*, «Quaternary international», vol. 242, no. 2 (2011), p. 360-370.

La lettura, competenza fondamentale

L'importanza della lettura per lo sviluppo e la formazione, personale e collettiva, non può essere sottovalutata. A eccezione di qualche strambo predicatore delle società post-letterate, la maggior parte delle persone è d'accordo nel ritenere che la lettura sia una parte importante nello sviluppo del singolo e della società. Un centinaio di anni fa, centinaia di migliaia di persone leggevano libri di autori popolari, amati da tutte le classi sociali, per esempio Dickens; con ciò non voglio certo dire che le folle che aspettavano sul molo di New York City gli ultimi arrivi di *The old curiosity shop* e tutti coloro che piangevano per strada sugli ultimi fascicoli dei romanzi a puntate, fossero l'equivalente dei milioni di persone che guardano i reality o seguono su Internet gli stupidi Kardashian? Michael Kammen fa un'importante distinzione tra cultura popolare e cultura di massa: «Considero la cultura popolare, non sempre ma nella maggioranza dei casi, come partecipativa e interattiva, mentre la cultura di massa ... solitamente produce passività e privatizzazione della cultura»⁴.

Dickens, indubbiamente un grande scrittore, è stata una delle figure più importanti nella cultura popolare del diciannovesimo secolo; nonostante ciò, i suoi libri richiedono una capacità di comprensione, una cultura e un impegno superiori a quanto richiedono oggi le varie forme di cultura di massa. Indipendentemente che si stia leggendo una pagina a stampa o parole su una schermata, leggere non è un'attività passiva e affinché sia produttiva richiede un certo investimento. L'interazione che si ha con un testo complesso è molto diversa qualitativamente dalla cultura televisiva di massa o dal guardare i video su Internet. La lettura, e l'entusiasmo che ne deriva, è uno dei doni più importanti che si possa fare a un bambino. Il brano seguente è tratto da un'intervista fatta da Lynn Barber alla scrittrice umoristica inglese Sue Townsend:

Avevo sentito parlare a volte della sua 'povera infanzia', ma lei mi rispose di no, che per un aspetto fondamentale non aveva mai avuto carenze: «I miei genitori erano autisti di autobus ma erano grandi lettori e ciò ha fatto la differenza. La lettura ti dà delle possibilità, non ti senti più imprigionato dalla tua classe sociale»⁵.

La lettura offre delle possibilità. È immaginabile che il mondo del futuro sarà dominato quantitativamente, come accade oggi, dalla cultura di massa, ma le alternative, cioè la cultura popolare e quella elevata, continueranno a esistere e a dominare qualitativamente il mondo.

⁴ Michael Kammen, *American culture, American tastes: social change and the 20th century*. New York: Knopf, 1999, p. 22.

⁵ *Double vision*, «The observer», October 10, 1999, p. 25-28.

Le biblioteche hanno un futuro

Caro lettore, credo con tutto il cuore che noi bibliotecari e le nostre biblioteche continueremo a portare a compimento la nostra missione storica, anche perché ciò è quello che vogliono la società e i suoi individui. Approfittiamo dei dibattiti esistenziali sul futuro delle biblioteche e sul significato della biblioteconomia, perché l'introspezione, se di carattere positivo, rinvigorisce. Spero che questa discussione sui nostri valori sia d'aiuto a un autoesame e dia sostegno alla nostra stima e alle conseguenze che ne derivano. Spero che coopereremo per creare una nuova età d'oro delle biblioteche, in cui comprendere e realizzare i nostri obiettivi comuni, pur nella diversità delle missioni personali. Abbi fiducia!

*Michael Gorman,
Chicago, Illinois, settembre 2014*

INDICE DEI NOMI E DEI SOGGETTI

11 settembre 2001, 1, 9, 149

Aabø, Svanhild, 55

AACR2, 115, 119-120

Accessibilità, 59-60

Accesso

alle biblioteche universitarie, 91
da parte degli utenti diversamente

abili, 59-60

diritto di accesso ai materiali
della biblioteca, 96

e raccolte della biblioteca ideale,
64

equità d'accesso ai servizi della
biblioteca, 89-90

immediato, 64

priorità dell'equità d'accesso,
145-146

servizi tecnici, 84-85

Accesso a Internet

divario digitale come barriera
alle biblioteche interamente digitali,
55-56

e democrazia, 172-173

equità d'accesso in biblioteca,
145-146

leggi sulla privacy, 155-158

privacy e risorse elettroniche,
159-160

Accesso immediato, 64

Accreditamento, 77-78

ACLU, 105

ACRL, 89

Acquisti online, 149

ADA

accesso alle biblioteche da parte
degli utenti diversamente abili,
59-60

ed equità d'accesso, 141

Adler, Mortimer, 16

Adolescenti

censura delle risorse online,
99-103

e filtri Internet, 103-107

e libertà intellettuale, 102-103

utenti delle biblioteche pubbliche,
90

Adulti – alfabetizzazione, 132

Advocacy, 49-50

AIB, XIII, XV, XXIII

ALA,

campagna per l'equità d'accesso,
142, 147

critiche al *Code of ethics*, 28

e libertà intellettuale, 95-96

lotta alla censura, 99

Office for Library Advocacy, 49

opposizione ai filtri Internet, 104

processo di accreditamento,
77-78

Statement on equity of access,
137

stato della formazione biblioteconomica,
75

sui diritti di bambini e adolescenti sanciti dal Primo Emendamento,
102

sulla costruzione e ristrutturazione delle biblioteche, 58

sulla privacy, 160-161

- Alexander, Patricia A., 126
- Alfabetismo
 come valore chiave della biblioteconomia, 186
 per la comprensione della conoscenza registrata, 187
 programmi d'istruzione della biblioteca, 130-131
 programmi per adulti, 132
 visivo, 134
- Alfabetismo e apprendimento
 alternative all'alfabetismo, 134-136
 apprendimento permanente attraverso l'alfabetizzazione, 126
 azioni dei bibliotecari, 130-131
 battute finali, 136
 biblioteche pubbliche, 132
 biblioteche scolastiche e per ragazzi, 131-132
 biblioteche speciali, 133-134
 college e università, 132-133
 come valore centrale della biblioteconomia, 34-35
 conseguenze dei dislivelli di alfabetismo, 129-130
 e bene superiore, 183
 e biblioteche, 130
 imparare a essere istruiti, 124-126
 significato, 123
 valutazione dell'alfabetismo a livello nazionale, 127-129
- Alleanza delle biblioteche
 con archivi, 21
 con gallerie e istituti d'arte, 21
 con gruppi musicali, teatrali e di ballo, 22
 con istituti di ricerca, 21-22
 con musei, 21
- Alternative all'alfabetismo, 134-136
- American Civil Liberties Union, 105
- American Library Association
 campagna per l'equità d'accesso, 142, 147
 critiche al *Code of ethics*, 28
 e libertà intellettuale, 95-96
 lotta alla censura, 99
 Office for Library Advocacy, 49
 opposizione ai filtri Internet, 104
 processo di accreditamento, 77-78
Statement on equity of access, 137
 stato della formazione biblioteconomica, 75
 sui diritti di bambini e adolescenti sanciti dal Primo Emendamento, 102
 sulla costruzione e ristrutturazione delle biblioteche, 58
 sulla privacy, 160-161
- Americans with Disabilities Act*
 accesso alle biblioteche da parte degli utenti diversamente abili, 59-60
 ed equità d'accesso, 141
- 'Amicizia', 150
- Analfabetismo, 132-133
- Anarchia, 167
- Anglo-American Cataloguing Rules*, 2a ed., 115, 119-120
- Anti-intellettualismo, 33-34
- Anziani, 90
- Apparecchiature, 72
- Apprendimento
 collettivo, 11-12
 permanente, 126
- 'Appuntamento' – sistemi di, 88
- Architettura, 61-62
- Archivi
 alleanza con le biblioteche, 21
 catalogazione, 121-122
 di risorse digitali, 73
- Argyris, Chris, 176
- Arredi, 62
- Ascolto dell'utente, 87-88
- Aspetto esterno degli edifici ideali della biblioteca, 61-62
- Association of College and Research Libraries, 89
- Associazione italiana biblioteche, XII, XV, XXIII
- Atkinson, Hugh,

- sul *Sedition Act*, 171
 - sull'aiuto degli utenti, 116
 - sull'organizzazione delle biblioteche, 112
- Attacchi terroristici dell'11 settembre, 1, 9, 149
- Audunson, Ragnar, 55
- Autori – contratto implicito, 69
- Aziende e istituzioni, 93
- 'B' – guerre della parola, 75
- Bambini
 - censura delle risorse online, 96-97, 99-103
 - e libertà intellettuale, 102-103
 - e politiche della biblioteca sulla privacy, 161-163
 - equità d'accesso, 138-139
 - filtri Internet, 103-107, 161-162
 - imparare a essere istruiti, 124-125
 - istruzione e apprendimento nelle biblioteche scolastiche e per ragazzi, 131-132
 - servizio reso alla comunità da parte delle biblioteche scolastiche, 92-93
- Barber, Lynn, 188
- Barker, Denise, 139
- Barriere
 - all'accesso ai servizi e alle risorse della biblioteca, 138-139
 - all'equità d'accesso, 140-143, 145-146
 - istituzionali, personali e sociali, 140-141
- Bell, Clive, 109
- Bene superiore
 - come valore centrale della biblioteconomia, 35
 - e alfabetismo e apprendimento, 183
 - e biblioteche, 180-181
 - e capacità di gestione, 181
 - e conoscenza registrata, 180-181, 184
 - e democrazia, 184
 - e interesse particolare degli individui, 166-167
 - e libertà intellettuale, 182
 - e privacy, 184
 - e razionalità, 152-153
 - e servizio, 181-182
 - e utilitarismo, 179
 - ed equità d'accesso, 183-184
 - significato, 179-180
- Bertot, John Carlo, 172
- Bertram, Sheila, 81
- Bibliobus, 90, 141
- Biblioteca pubblica e centro d'informazione X, 62
- Bibliotecari
 - aver fiducia, 185-189
 - azioni per l'alfabetismo e l'apprendimento, 130-131
 - campagna per l'equità d'accesso, 147-148
 - cose che i bibliotecari sono stanchi di sentirsi dire, 10-11
 - descrizione delle capacità dei bibliotecari di Rothstein, 29, 31
 - doveri relativi alla libertà intellettuale, 95-97
 - e alfabetismo e apprendimento, 130
 - e bene superiore, 179-184
 - e democrazia in biblioteca, 173-177
 - formazione biblioteconomica, 75-78
 - nel futuro interamente digitale, 48
 - passi verso l'equità d'accesso, 142-145
 - personale delle biblioteche integrate, 57
 - promozione dell'alfabetismo e dell'apprendimento, 130-134
 - razionalità nell'organizzazione delle biblioteche, 111-113
 - reference in presenza, 85-88
 - retribuzione, 181-182

- scolastici, 92-93, 113-114
- Biblioteche**
- aver fiducia, 185-189
 - campagna per l'equità d'accesso, 147-148
 - democrazia all'interno delle biblioteche, 173-177
 - digitali, 41-43
 - doppio uso, 60-61
 - e alfabetismo e apprendimento, 130
 - e bene superiore, 179-184
 - e cambiamenti nel mondo in generale, 6-7
 - e culto dell'informazione, 15-18
 - e democrazia, 167-170
 - e libertà intellettuale, 95-97
 - e principi dell'Illuminismo, 109-110
 - e privacy, 158-160
 - e razionalità, 111
 - e rivoluzione digitale, 1-4
 - e servizio, 81-82
 - ed equità d'accesso, 138-140
 - equità d'accesso in pratica, 140-141
 - equivoci, 10-11
 - futuro, 74-75, 189
 - raccolte, bibliotecari e sistema di organizzazione e sperimento, 11
 - itineranti, 90, 141
 - organizzazione, 111-112
 - passi verso l'equità d'accesso, 142-145
 - percezione pubblica del loro valore, 37-38
 - personale, 111-112
 - più ampio contesto culturale, 20-22
 - privacy in pratica, 160-164
 - ragioni alla base della loro sopravvivenza, 49-50
 - relazione difficile con la tecnologia, 7-8
 - ruolo nella conservazione del patrimonio culturale, 15
 - servizi tecnici, 84-85
 - sopravvivenza, 74-75
 - 'tradizionali', 40-41
 - verifica della validità del servizio, 83
- Biblioteche accademiche**
- centralità nelle università, 55
 - impiego degli spazi della biblioteca, 63
 - promozione dell'alfabetismo e dell'apprendimento, 132-133
 - servizio reso alla comunità, 90-92
 - sviluppo dell'istruzione bibliotecaria, 114-115
- Biblioteche come luoghi**
- accesso alle biblioteche da parte degli utenti diversamente abili, 59-60
 - biblioteche integrate, 55-57
 - bisogno, 52
 - caratteristiche ideali della biblioteca del ventunesimo secolo, 61-65
 - dimensione umana, 53-55
 - e divario digitale, 55-56
 - edifici ideali della biblioteca del ventunesimo secolo, 58
 - edifici multiuso, 60-61
 - ideali, 64-65
 - requisiti delle biblioteche interamente digitali, 51-53
- Biblioteche, democrazia e biblioteche come avversarie dell'ignoranza, 169-170**
- biblioteche come componenti essenziali della democrazia, 168-169
 - cittadini bene informati, 169
 - politiche sull'informazione, 171-172
 - promozione della democrazia, 170
- Biblioteche digitali, 41-43**
- Biblioteche ideali, 64**
- Biblioteche integrate**

- bisogno di biblioteche come luoghi, 52-53
- passi e argomenti, 55-57
- Biblioteche interamente digitali
 - bisogno umano di biblioteche come luoghi, 53-55
 - divario digitale come barriera, 55-56
 - e biblioteche 'tradizionali', 40-41
 - e conservazione della conoscenza registrata, 68-70
 - ragioni alla base, 43-45
 - requisiti, 51-53
 - requisiti della digitalizzazione, 39
 - visioni, 41-43
 - vivere con le biblioteche virtuali, 45-48
- Biblioteche itineranti, 90, 141
- Biblioteche per ragazzi
 - alfabetismo e apprendimento, 131-132
 - apprezzamento da parte della comunità, 90
 - consigli, 63-64
- Biblioteche pubbliche
 - e istruzione bibliotecaria, 116-117
 - impiego degli spazi della biblioteca, 63
 - miglioramento dell'equità di accesso, 140-141
 - promozione dell'alfabetismo e dell'apprendimento, 132
 - servizi per la classe operaia, 56
 - servizi per malati e carcerati, 93
 - servizio reso alla comunità, 89-90
- Biblioteche per studenti, 114-115
- Biblioteche scolastiche
 - alfabetismo e apprendimento, 131-132
 - miglioramento dell'equità di accesso, 141
 - servizio reso alla comunità, 92-93
- Biblioteche speciali
 - alfabetismo e apprendimento, 133-134
 - servizi, 93
- Biblioteche 'tradizionali', 40-41
- Biblioteche universitarie
 - centralità nelle università, 55
 - impiego degli spazi della biblioteca, 63
 - promozione dell'alfabetismo e dell'apprendimento, 132-133
 - servizio reso alla comunità, 90-92
 - sviluppo dell'istruzione bibliotecaria, 114-115
- Biblioteche – valore
 - apprendimento permanente come mezzo per cambiare la vita delle persone, 37-38
 - biblioteche interamente digitali, 41-43
 - biblioteche 'tradizionali', 40-41
 - essenza, 39
 - perché le biblioteche sopravvivranno, 49-50
 - ragioni alla base delle biblioteche virtuali, 43-45
 - vivere con le biblioteche virtuali, 45-48
- Biblioteche virtuali
 - ragioni alla base, 43-45
 - significato, 41-42
 - vivere con le biblioteche virtuali, 45-48
- Biblioteconomia
 - capacità di gestione come valore più significativo, 186
 - carattere pratico e non filosofico, 23-24
 - cinque Leggi di Ranganathan, 26-27
 - e razionalità, 111
 - epistemologia sociale di Shera, 27-28
 - ethos di Rothstein, 28-31
 - futuro, 74

- importanza del servizio, 94
 master, 77-78
 pragmatismo e idealismo, 25-26
 sopravvivenza, 74-75
 tassonomia dei valori di Finks, 32-33
 valore, 81-82
 valori centrali, 34-35
 Bivens-Tatum, Wayne, 110
 Brandeis, Louis, 154
 Breeding, Marshall, 54, 57
 British Library, 64
 Burocrazia, 33
 Butler, Pierce
 sui bibliotecari, 25
 sulla filosofia professionale, 23
 Byrne, Alex, XXX-XXXI

 Calhoun, Karen, XXIV, 46
 Calvino, Italo, XV, XXIII, XXVI-XXVIII
 Cambiamento
 e incertezza, 9-10
 nel mondo in generale, 6-7
 Canadian Library Association, 28, 97-98
 Capacità di gestione
 come valore centrale della biblioteconomia, 34
 come valore più significativo della biblioteconomia, 186-187
 conservazione della conoscenza registrata, 67-74
 e bene superiore, 181
 e cinque Leggi della biblioteconomia, 27
 formazione biblioteconomica, 75-78
 e biblioteche, 67
 nella tassonomia professionale dei valori di Finks, 32
 significato, 67
 sopravvivenza delle biblioteche e della biblioteconomia, 74-75
 tre cose per una buona amministrazione, 79

 Carceri
 alfabetismo e apprendimento nelle biblioteche carcerarie, 133-134
 servizi bibliotecari, 93
 Carnegie, Andrew, 38, 54
 Carneiro, Roberto, 134
 Carte geografiche, 71
 Case della cultura, 60-61
 Case di riposo, 93
 Catalogazione
 'archivistica', 121
 come servizio tecnico, 84
 delle risorse elettroniche, 120-122
 standard per il controllo bibliografico, 119-120
 sviluppo dell'istruzione bibliografica, 114-115
 trasformazione dell'istruzione bibliografica, 115-116
Catalogazione in crisi (Osborn), 24
 Cataloghi
 a schede, 114-115
 collettivi, 119-120
 pubblici, 63
 Cellulari, 151
 Censura
 delle risorse online, 99-103
 e bene superiore, 182
 e biblioteche come componenti essenziali della democrazia, 168-169
 filtri Internet, 103-107
 opposizione delle biblioteche, 95-99
 Chat, 18, 88
Children's Internet Protection Act
 filtri Internet che rende obbligatorie, 100
 sfida legale, 171
 Christian, David, 12
 Churchill, Winston, 167
 Cina
 censura, 169
 divieto dell'accesso a Internet, 172

- Cinque Leggi della biblioteconomia, 26-27, 64
- CIPA
 contestazione legale, 171-172
 filtri Internet che rende obbligatori, 100-101
- Cittadini anziani, 90
- Code of ethics for librarians* (ALA), 28
- Collaborazione
 per la gestione della conoscenza registrata, 187
 per l'equità d'accesso, 147
- College
 alfabetismo e apprendimento, 132-133
 nel futuro delle biblioteche virtuali, 45-46
 nel futuro interamente digitale, 46-47
 servizio reso alla comunità da parte delle biblioteche universitarie, 90-92
- Comprensibilità, 87
- Comprensione, 124
- COA (Committee on Accreditation), 77-78
- Competenza informativa, 116
- Comportamenti di ricerca, 86-87
- Comunicazione
 comprensibilità dei bibliotecari, 87
 democratica in biblioteca, 174
 nella gestione partecipata, 175-176
 sostenitori della comunicazione digitale, 44
- Comunità
 conoscenza delle comunità servite dalle biblioteche, 89
 di apprendimento, 20
 ed equità d'accesso, 146
 legame di fiducia con le biblioteche, 74-75
 virtuali, 144
- Connecticut, Griswold vs.*, 154
- Conoscenza
 biblioteche come avversarie dell'ignoranza, 169-170
 cittadini bene informati e democrazia, 169
 conservazione della conoscenza registrata, 67-68
 definizione, 16
 del bibliotecario per il reference in presenza, 86
 e biblioteche 'tradizionali', 40-41
 e conoscenza registrata, 11-12
 e democrazia, 167-168
 e lettura, 126
 epistemologia sociale, 27-28
 gestione della conoscenza registrata, 186-187
- Conoscenza registrata
 apprendimento, 11-12, 125
 biblioteche e più ampio contesto culturale, 20-22
 conservazione, 67-74
 definizione, 11-12
 e bene superiore, 180-181, 184
 e biblioteche 'tradizionali', 40-41
 e digitalizzazione, 40
 e patrimonio culturale, 12-15
 equità d'accesso ai servizi e risorse della biblioteca, 138-140
 gestione, 186-187
 libri come strumento efficace, 19-20
 linguaggio simbolico e apprendimento collettivo, 11-12
 requisiti delle biblioteche interamente digitali, 52
 ruolo delle biblioteche, 17-18
 'Conseguenze non intenzionali' - legge, 44
- Conservazione
 carattere significativo dei documenti, 73-74
 come parte essenziale della capacità di gestione, 186
 della conoscenza registrata, 67-68, 186-187

- di film e video, 71-72
- di libri e riviste a stampa, 70
- di manoscritti, 70
- di manufatti e opere d'arte, 72
- di materiale cartografico e musicale, 71
- di microforme, 72
- di registrazioni sonore, 71
- di risorse digitali, 72-73
- di risorse online, 72-73
- e bene superiore e capacità di gestione, 181
- Consumer reports*, 105
- Contratto implicito con gli autori, 69
- Controllo bibliografico
 - come approccio razionale, 119-122
 - delle risorse elettroniche, 120-122
 - e filtri Internet, 103-104
 - nell'istruzione bibliotecaria, 117-118
 - standard, 119-120
 - sviluppo dell'istruzione bibliografica, 114-115
 - trasformazione dell'istruzione bibliografica, 115-116
 - universale, 120
 - user-friendly, 84
- Copenhagen Nordvest Culture House and Library, 61
- Corsi di laurea in biblioteconomia
 - impatto delle scienze dell'informazione, 76
 - stato della formazione biblioteconomica, 75
- Costituzione degli Stati Uniti
 - Quarto Emendamento, 96
 - Primo Emendamento, 95-96, 99, 101-102, 104-105
 - protezione della libertà intellettuale, 95-97
 - protezione della privacy, 153-155
- Crawford, Walt, 16, 185
- Creazioni estetiche e di fantasia, 16
- Credenze, 8
- Crisi del 2008
 - e costruzione e ristrutturazione delle biblioteche, 58
 - nella storia delle biblioteche, 38-40
- Culto dell'informazione, 15-18
- Cultura di massa – differenza con cultura popolare, 188
- Cultura popolare giapponese, 102
- Danimarca, 102
- Darnton, Robert, XXX-XXXII
- Dati, 16
- Decodifica
 - della conoscenza registrata, 187
 - imparare a essere istruiti, 124
- Deekle, Peter, 136
- Democrazia
 - come idea americana, 166
 - come valore centrale della biblioteconomia, 35
 - come valore condiviso, 186
 - contraddizioni, 166-167
 - e bene superiore, 184
 - e biblioteche, 167-170
 - e Internet, 172-173
 - in biblioteca, 173-177
 - nella tassonomia dei valori di Finks, 32
 - promozione, 170
 - significato, 165-166
- Denaro
 - come ottenerlo, 48
 - come problema politico, 49
 - delle biblioteche scolastiche, 92
 - nella storia delle biblioteche, 39
- 'Deriva verso il basso', 112
- Dessart, George, 100
- Dewey, Melvil,
 - filosofia della *Classificazione decimale*, 23
 - sul ruolo dei bibliotecari, 30, 113
- Dickens, Charles, 109, 188
- Digitalizzazione
 - dei manoscritti, 70
 - nelle biblioteche interamente digitali, 39-40, 52-53

- nelle biblioteche virtuali, 45-46
- Dillon, Dennis, 37
- Diplomati delle scuole superiori, 92
- Directive on Data Protection* (EU), 156
- Diritti naturali, 154
- Diritto ad avere spazi privati, 150-151
- Disabili
 - accesso alle biblioteche, 59-60
 - miglioramento dell'equità di accesso, 140-141
 - servizi e risorse delle biblioteche per l'equità d'accesso, 139
- Dislivelli di alfabetismo
 - conseguenze, 129-130
 - definizione, 127-129
- Disponibilità, 86
- Disseminazione, 69
- Disuguaglianza, 142-143
- Divario digitale
 - come barriera all'equità d'accesso, 139-140
 - e biblioteche come luoghi, 55-56
 - e bisogno delle biblioteche come luoghi, 53
- Domande
 - ascolto dell'utente, 87-88
 - modelli di comportamento nella ricerca, 86-87
- Door County Central Library, 61
- Doppio uso delle biblioteche, 60-61
- Dublin Core, 121-122
- Ebook
 - dibattito sul supporto migliore per la lettura, 18-20
 - nelle biblioteche interamente digitali, 44
- Economia industriale – passaggio a un'economia di servizio, 82-84
- Edifici bibliotecari
 - accesso alle biblioteche da parte degli utenti diversamente abili, 59-60
 - biblioteche integrate, 55-57
 - bisogno, 52
 - caratteristiche ideali della biblioteca del ventunesimo secolo, 61-65
 - dimensione umana, 53-55
 - e divario digitale, 55-56
 - ideali, 64-65
 - ideali della biblioteca del ventunesimo secolo, 58
 - multiuso, 60-61
 - requisiti delle biblioteche interamente digitali, 51-53
- Editoria a stampa, 69
- Educazione
 - e democrazia, 167-168
 - e bene superiore, 183-184
 - e ruolo delle biblioteche, 168
 - insegnamento dell'approccio razionale, 113-119
- Eisenstein, Elizabeth, 68
- Email
 - e promozione dell'alfabetismo, 131
 - interazione, 88
- Emendamenti della Costituzione degli Stati Uniti
 - Quarto, 96
 - Primo, 95-96, 99, 101-102, 104-105
- Empowerment, 176
- Equità d'accesso
 - barriere, 140-141
 - come valore centrale della biblioteconomia, 35
 - come valore condiviso, 186
 - cooperazione, 147
 - e bene superiore, 183-184
 - e biblioteche, 138-140
 - miglioramento, 141
 - passi verso, 142-145
 - priorità dell'equità d'accesso, 145-146
 - significato, 137-138
- Erwin, Philip K., 103
- Esperienza, 12, 125
- Etica, 5-6
- Falling through the net* (U.S. Department of Commerce), 55

- Federal Communications Commission, 155
- Federal Telecommunications Commission, 155
- Feldman, Adam, 44
- Fiducia
 aver fiducia, 185-189
 degli utenti nella biblioteca, 158-159
 e politiche della biblioteca sulla privacy, 163-164
- Filosofia
 carattere pratico e non filosofico della biblioteconomia, 23-24
 valori centrali della biblioteconomia, 34-35
 cinque Leggi di Ranganathan, 26-27
 ethos di Rothstein, 28-31
 epistemologia sociale di Shera, 27-28
 pragmatismo e idealismo, 25-26
 tassonomia dei valori di Finks, 33
- Filtri Internet
 contestazione legale del CIPA, 171-172
 e politiche della biblioteca sulla privacy, 160-164
 lotta a, 104-107
 per bambini e adolescenti, 100-102
 problemi, 103-104
- Finks, Lee W.
 su pragmatismo e idealismo, 25
 sul futuro delle biblioteche, 76
 sulla capacità di gestione, 32, 74
 tassonomia dei valori, 32-33
- Federazione del Giura, 175
- Film e video, 71-72
- Finanziamenti
 come ottenerli, 48
 come problema politico, 49
 delle biblioteche scolastiche, 92
 nella storia delle biblioteche, 39
- Fitzgerald, France, 73
- Fissità
 assenza nelle risorse digitali, 70
 come caratteristica della stampa, 69
- Flesch, Rudolf, 127
- Fondi
 come ottenerli, 48
 come problema politico, 49
 delle biblioteche scolastiche, 92
 nella storia delle biblioteche, 39
- Fonti, 117
- Forbes*, 1
- Formazione biblioteconomica
 accreditamento, 77-78
 gestione, 78, 181
 guerre della parola "B", 75
 impatto delle scienze dell'informazione, 76
 per la conservazione della biblioteconomia, 74
- Frazer, James, 124
- Freedom to Read Foundation*, 99
- Freeman, Geoffrey T., 54
- Fukuyama, Francis, 110
- Gallagher, H.M., 24
- Gallerie e istituti d'arte, 21
- Genitori
 conoscenza dell'uso della biblioteca da parte dei bambini, 160-162
 filtri Internet, 105-106
- Germania, 61
- Gestione
 come valore centrale della biblioteconomia, 34
 come valore più significativo della biblioteconomia, 186-187
 conservazione della conoscenza registrata, 67-74
 e bene superiore, 181
 e cinque Leggi della biblioteconomia, 27
 formazione biblioteconomica, 75-78
 e biblioteche, 67

- nella tassonomia professionale
 dei valori di Finks, 32
 significato, 67
 sopravvivenza delle biblioteche
 e della biblioteconomia, 74-75
 tre cose per una buona ammini-
 strazione, 79
- Giappone – cultura popolare, 102
- Giovani
 censura delle risorse online,
 99-103
 e filtri Internet, 103-107
 e libertà intellettuale, 102-103
 utenti delle biblioteche pubbli-
 che, 90
- Giudizi di valore, 70
- Giura – Federazione del, 175
- Giustizia sociale, 137
- Globalizzazione, 20
- Gordon, Jean, 134
- Gorham, Ursula, 172
- Governo
 equità d'accesso all'informazio-
 ne, 140-141
 leggi federali sulla privacy,
 155-156
 necessità di politiche sull'infor-
 mazione, 171-172
 principi dell'U.S. Department of
 Commerce, 157
 sorveglianza durante la Guerra
 al terrore, 149
 tecnologia e privacy, 152-153
- Grande Recessione
 e costruzione e ristrutturazione
 delle biblioteche, 58
 nella storia delle biblioteche,
 38-40
- Gray, Thomas, 181
- Grecia antica
 alfabetismo, 128
 democrazia, 165-166
- Griswold vs. Connecticut*, 154
- Gruppi musicali, teatrali e di bal-
 lo, 22
- Guardare la televisione, 103
- Guédon, Jean-Claude, 41-43
- Guerra al terrore, 149
- Guerre della parola 'B', 75
- Guerre mondiali, 38
- Hahn, Trudi Bellardo, 54
- Hanson, Massachusetts, 60
- Hardware, 72
- Harris, Roma, 116
- HIPAA (*Health Insurance Portabili-
 ty & Accountability Act*) *privacy
 rules*, 153
- Herman, Peter, XXX, 19
- Hought, Kirsten J., 103
- IB
 sviluppo, 114-115
 trasformazione, 115-116
- Ideali per biblioteche come luoghi,
 64-65
- Idealismo
 conflitto con pragmatismo,
 25-26
 valori idealistici, 33
- Illuminazione, 62
- Illuminismo, 110
- Incertezza, 9-10
- Individualismo
 e bene superiore, 152
 e culto dell'informazione, 17
- Informazione
 competenza, 116
 conservazione della conoscenza
 registrata, 67-68
 culto, 15-18
 definizione, 16
 dei bibliotecari, 86
 e biblioteche 'tradizionali', 40-41
 impiego del termine, 15
 politiche, 171-172
 scontri di cultura e di valore,
 16-17
- Informazioni sanitarie, 153
- Insegnamento, 113-119
- Intellectual freedom manual (ALA)*,
 96

- ISBD (*International Standard Bibliographic Description*), 115, 119-120
- Internet
 come minaccia all'alfabetismo, 136
 confronto con le biblioteche, 11
 divario digitale come barriera alle biblioteche interamente digitali, 55-56
 e democrazia, 172-173
 e libertà intellettuale, 99-103
 e perdita della privacy, 149-151
 equità d'accesso in biblioteca, 142-145
 filtri Internet, 103-107, 161-162, 171-172
 leggi sulla privacy, 155-158
 'protezione dei bambini' come giustificazione per la censura, 96
 requisiti delle biblioteche interamente digitali, 52-53
- Issues in ethics*, 180
- Istituti d'arte, 21
- Istituti di ricerca, 21-22
- Istituzioni, 93
- Istruzione, 53
- Istruzione bibliografica
 sviluppo, 114-115
 trasformazione, 115-116
- Istruzione bibliotecaria
 insegnamento dell'approccio razionale, 113-119
 nascita, 115-116
 perché del suo sviluppo, 114-115
 spese da parte delle biblioteche universitarie, 91
- Jackson, Heather Lee, 54
- Jaeger, Paul T., 172
- Jefferson, Thomas, 62, 68, 184
- Jepson School of Leadership Studies, University of Richmond, 179
- Johns, Adrian, 69
- Johnson, Debra Wilcox, 132
- Kammen, Michael, 188
- Kaplan, Abraham, 24
- Kehr, Dave, 71
- Kelley, Walt, 123
- Kennedy, Edward Moore, 185
- Kroski, Ellyssa, 10
- Lanier, Jaron, 2
- Lankes, R. David, XIII, XXV, 46
- LCSH, 120
- 'Legge delle conseguenze non intenzionali', 44
- Leggi
 federali sulla privacy, 155-156
 restrittive della libertà intellettuale, 95
- Leggi della biblioteconomia, 26-27, 64
- Lettori
 ascolto, 87-88
 conoscenza dei lettori, 89
 equità d'accesso alle risorse e servizi della biblioteca, 137-140
 privacy, 158-164
 reference in presenza, 85-88
 virtuali, 144
- Lettura
 attenta, 123
 come competenza fondamentale, 188
 e alternative all'alfabetismo, 134-136
 e apprendimento permanente, 126
 e filtri Internet, 106
 imparare a essere istruiti, 124-126
 importanza, 18-20
 lettura continua e alfabetismo, 136
 nel futuro delle biblioteche virtuali, 45-46
 nel futuro interamente digitale, 48
 nella tassonomia dei valori di Finks, 32

- promozione da parte delle biblioteche, 130-134
 valutazione dell'alfabetismo a livello nazionale, 127-129
- Lettura continua
 e alfabetismo, 124-126, 136
 riportarvi gli studenti, 134
- Lewis, Andrew, 150
- Libero accesso, 137
- Library of Congress Subject Headings*, 120
- Libertà intellettuale
 come valore centrale della biblioteconomia, 34
 dichiarazione sulla, 97-98
 e bambini e adolescenti, 102-103
 e bene superiore, 182
 e biblioteche, 95-97
 e imposizione delle proprie credenze, 8
 ed equità di accesso, 139
 esempi tratti dalla vita reale, 98
 filtri Internet, 103-107
 lotta ai fantasmi del web, 99-102
 lotta dei bibliotecari, 186
 secondo Rothstein, 29-30
 significato, 95
- Library bill of rights* (ALA), 105, 160
- Library journal*, 58
- Library of Congress, 61, 120, 170
- Libri
 a stampa ed ebook come supporto migliore per la lettura, 18-20
 conservazione, 70, 74
 e biblioteche virtuali, 45-47
 e tecnologia digitale, 44
 e stampa e conservazione della conoscenza registrata, 68-69
 lettura nelle biblioteche scolastiche e per ragazzi, 131-132
 nella tassonomia dei valori di Finks, 32
- Linguaggio simbolico, 11-12
- Lingue straniere, 124
- Lubetzky, Seymour, 24
- Luce, 62
- Luoghi sacri, 53
- MacLeish, Archibald, 25, 28
- Management
 e democrazia, 168-169
 democratico in biblioteca, 174-177
 taylorismo, 17-18, 22
- Mann, Thomas, 86-87
- Manoscritti
 caratteristiche, 68-69
 conservazione, 70
- Manufatti e opere d'arte, 72
- MARC
 bibliografico, 115, 119-120
 catalogazione delle risorse elettroniche, 121-122
- Márquez, Gabriel García, 150
- Martell, Charles, 42-43
- Master in biblioteconomia, 77-78
- Mays, Vernon, 62
- McChesney, Robert, 172
- McCorduck, Pamela, 135
- McCormack, John, 71
- McGrath, Peter, 152
- McNealy, Scott, 150
- McNulty, Robert, 54
- Memoria collettiva, 168
- Mente, 126
- Metadati, 121
- Microforme, 72
- Miller Art Gallery, 61
- Minoranze
 bene superiore e libertà intellettuale, 152
 e bene superiore, 179-180
 e dislivelli di alfabetismo, 129-130
 ed equità d'accesso, 139
- Minori
 censura delle risorse online, 99-103
 e filtri Internet, 103-107
 e libertà intellettuale, 102-103
 utenti delle biblioteche pubbliche, 90

- Miodownik, Mark, 1, 3
 MLA (Modern Language Association), 74
 Modelli di comportamento nella ricerca, 86-87
 Moralità
 censura delle risorse online per bambini e adolescenti, 103
 e filtri Internet, 101-102
 e valori, 5
Morning edition, 10
 Morris, William, 3
 Motori di ricerca, 52
 Musei, 21
 Musica a stampa, 71
- National Assessment of Adult Literacy, 127
 Nazioni Unite, 14
 NCIPA (*Neighborhood Children's Internet Protection Act*), 100
 New York Public Library, 62
New York Times, 71, 119, 129
 Nichilismo, 33-34, 167
- Ockham, Guglielmo di, 112
 Office for Library Advocacy (ALA), 49
Old curiosity shop (Dickens), 188
 Olson, Hope, 81
 Opere d'arte, 72
 Orazio, 67
 Organizzazione
 delle biblioteche e democrazia, 174
 organizzare le biblioteche, 111-112
 Osborn, Andrew, 24
 Oscenità
 censura delle risorse online, 99-103
 restrizioni governative, 95
 Ospedali, 93, 134
 Ospizi, 93
 Oxenham, John, 129, 135
- Paesi Bassi, 61, 102
- Panizzi, Antonio, 23
 Parker, Theodore, 166
 Parole chiave, 103-105
 Pascual-Leone, Alvaro, 126
 Patrimonio culturale
 biblioteche e più ampio contesto culturale, 20-22
 e conoscenza registrata, 12-15
 intangibile, 13-14
 Patrimonio naturale, 13
 Patto di lealtà con gli autori, 69
 Pellicole, 71-72
 Pensiero critico, 57, 117-119
 Percezione pubblica delle biblioteche, 37-38
 Personale delle biblioteche, 111-112
 Persone diversamente abili
 accesso alle biblioteche, 59-60
 miglioramento dell'equità di accesso, 140-141
 servizi e risorse delle biblioteche per l'equità d'accesso, 139
 Pianificazione
 democratica in biblioteca, 174
 e valori, 9-10
 nella gestione partecipata, 175
 Pierce, Neal, 54
 Plasticità neurale, 126
 Politica
 cittadini bene informati e democrazia, 169
 promozione della democrazia da parte delle biblioteche, 170
 Politiche sull'informazione, 171-172
 Pornografia
 censura delle risorse online, 99-103
 e filtri Internet, 105
 Portatori di handicap
 accesso alle biblioteche, 59-60
 miglioramento dell'equità di accesso, 140-141
 servizi e risorse delle biblioteche per l'equità d'accesso, 139
 Postman, Neil, 127
 Poveri

- bene superiore e razionalità, 182-183
 come utenti delle biblioteche pubbliche, 90
 equità d'accesso ai servizi della biblioteca, 89
- Pragmatismo**
 americano, 24
 conflitto con idealismo, 25-26
- Praticità**, 23-25
- Precisione**, 104
- Preston, Alex**, 149
- Prigionia**
 alfabetismo e apprendimento nelle biblioteche carcerarie, 133-134
 servizi bibliotecari, 93
- Prima guerra mondiale**, 38
- Primo Emendamento**
 difesa da parte delle biblioteche, 95-96
 e filtri Internet, 100-101, 105
 e protezione della libertà intellettuale, 96
- Principi**
 definizione, 5
 dichiarazione di principi di Rothstein, 28-29
 e valori, 1
- Priorità per l'equità d'accesso**, 145-146
- Privacy**
 come interesse universale, 186
 come valore centrale della biblioteconomia, 35
 delle informazioni sanitarie, 153
 e bene superiore, 184
 e biblioteche, 158-150
 e risorse elettroniche, 159-160
 impatto della tecnologia, 151-153
 in pratica, 160-164
 perdita, 149-151
 politiche della biblioteca sulla privacy, 163-164
 presente e futuro, 155-158
 significato, 150-151
- storia, 153-155
- Processi bibliotecari digitalizzati**, 39
- Personae con disabilità**
 accesso alle biblioteche, 59-60
 miglioramento dell'equità di accesso, 140-141
 servizi e risorse delle biblioteche per l'equità d'accesso, 139
- Programmi di alfabetizzazione degli adulti**, 132
- Propaganda**, 173
- 'Protezione dei bambini' come giustificazione per la censura, 96
- Pubblicità**, 106
- Purves, Alan**, 128
- Quarto Emendamento**, 96
- Raccolte della biblioteca**
 selezione, 73-74
 ideale, 64
- Radford, Marie L.**, 88
- Ragazzi**
 censura delle risorse online, 96-97, 99-103
 e libertà intellettuale, 102-103
 e politiche della biblioteca sulla privacy, 161-163
 equità d'accesso, 138-139
 filtri Internet, 103-107, 161-162
 imparare a essere istruiti, 124-125
 istruzione e apprendimento nelle biblioteche scolastiche e per ragazzi, 131-132
 servizio reso alla comunità da parte delle biblioteche scolastiche, 92-93
- Ragione**, 109
- Ramo d'oro, Il* (Frazer), 124
- Ranganathan, S. R.**
 cinque Leggi, 26-27
 come teorico importante della biblioteconomia, 23, 26
 lettori, libri e personale, XXVI
 'La biblioteca è un organismo in crescita', XXV, 64

- Rapporto umano
 e biblioteche come luoghi, 53-55
 per il miglioramento dei servizi, 83
 reference in presenza, 85-88
- Rasoio di Occam, 112
- Razionalità
 come valore centrale della biblioteconomia, 34
 controllo bibliografico, 119-122
 e bene superiore, 152-153
 e biblioteche, 111
 e cinque Leggi della biblioteconomia, 26
 insegnamento dell'approccio razionale, 113-119
 nella biblioteconomia, 186
 organizzare le biblioteche, 111-112
 significato, 109
 sotto attacco, 109-111
- RD*A* (*Resource Description & Access*), XV, XXX, 120-121
- Realtà virtuale, 135-136
- Reference in presenza
 chiarezza dei bibliotecari, 87-88
 disponibilità dei bibliotecari, 86
 informazione dei bibliotecari, 86-87
 panoramica, 85
- Registrazioni sonore, 71
- Religione, 53
- Repubblica popolare cinese
 censura, 169
 divieto di accesso a Internet, 172
- Resource Description & Access*, XV, XXX, 120-121
- Reti wireless, 60
- Retribuzione dei bibliotecari, 181-182
- Ricerca – modelli di comportamento, 86-87
- Ricerca per parole chiave, 103-105
- Richardson, William J., Sr., 23
- Richiamo, 118
- Rilevanza, 118
- Risorse digitali
 biblioteche interamente digitali, 41-43
 conservazione, 72-73
 e biblioteche 'tradizionali', 40-41
 e conservazione della conoscenza registrata, 67-70
 e politiche della biblioteca sulla privacy, 160-164
 e privacy, 159-160
 equità d'accesso, 137, 139-140
 gestione, 79
 necessità di politiche sull'informazione, 171-172
 nei cataloghi pubblici, 63
 nella storia delle biblioteche, 39
 nelle biblioteche integrate, 55-57
 requisiti delle biblioteche interamente digitali, 52-53
 servizi tecnici, 84-85
- Risorse e servizi della biblioteca
 e bene superiore ed equità d'accesso, 183-184
 equità d'accesso, 137-140
- Risorse elettroniche
 controllo bibliografico, 120-122
 e politiche della biblioteca sulla privacy, 160-164
- Risorse online
 e libertà intellettuale, 99-103
 equità d'accesso in biblioteca, 145-146
 informazioni discutibili, 170
 istruzione bibliotecaria, 115-119
 reference a distanza, 88
- Riviste
 articoli come oggetti di ricerca, 40
 conservazione, 70
 disponibilità in forma digitale, 52-53
 nel futuro delle biblioteche virtuali, 45-46
 nel futuro interamente digitale, 47-48
- Riviste a stampa – periodici digitali
 come loro sottoprodotti, 52

- Rivoluzione digitale, 1-4
Roe vs. Wade, 154
 Roosevelt, Franklin Delano, 165
 Rotenberg, Marc, 152
 Rothstein, Samuel, 26, 28-31
 Russia, 169
- Safe Harbor Program, 157
 Salvaguardia, 14
 San Francisco Public Library, 64
 San Jose Public Library, 60
 San Jose State University, 60
 Scaffali aperti, 64
 Scandinavia, 61
 Scansione ambientale, 145
 ‘Scarpa vecchia’ – sindrome, 111
 Scienze dell’informazione, 76
 Schlessinger, Laura, 104
Scientific American, 18
 Scrittura, 125
 Scontri culturali, 16-17
 Scuole superiori
 diplomati, 92
 studenti, 91-92
 Seconda guerra mondiale, 38
Sedition Act, 171
 Selezione nelle raccolte della biblioteca, 73-74
 Self-check, 159
 Senso – ricerca di, 7-8
 Seriali
 articoli come oggetti di ricerca, 40
 conservazione, 70
 disponibilità in forma digitale, 52-53
 nel futuro delle biblioteche virtuali, 45-46
 nel futuro interamente digitale, 47-48
 Servizi della biblioteca
 e bene superiore ed equità d’accesso, 183-184
 equità d’accesso, 137-140
 Servizi ‘pianificati’, 88
 Servizi tecnici, 84-85
- Servizio
 come valore centrale della biblioteconomia, 34
 come valore chiave della biblioteconomia, 186
 conclusioni, 94
 confortare gli afflitti, 89
 conoscenza degli utenti, 89
 di reference, 55-58
 e bene superiore, 181-182
 e biblioteche, 81-82
 e cinque Leggi della biblioteconomia, 26-27
 in altri generi di biblioteca, 93
 in aziende e istituzioni, 93
 nella tassonomia dei valori di Finks, 32
 nelle biblioteche universitarie, 90-92
 nelle biblioteche pubbliche, 89-90
 nelle biblioteche scolastiche, 92-93
 passaggio a un’economia di servizio, 82-84
 reference in presenza, 85-88
 servizi tecnici, 84-85
 significato, 81
 valutazione del servizio nelle biblioteche, 84
- Sesso
 censura delle risorse online, 100-103
 diritti sanciti dal Primo Emendamento per bambini e adolescenti, 102-103
 filtri Internet, 105
- Shera, Jesse
 come teorico importante della biblioteconomia, 23
 epistemologia sociale, 27-28
 sulla conservazione, 67
 sulla filosofia della biblioteconomia, 25
- Shopping online, 149
 Significatività dei documenti

- determinazione, 73-74
 giudizi di valore, 70
 'Sindrome della scarpa vecchia', 111
 Sistema di valori, 5
 Sistema scolastico pubblico di Los Angeles, 92-93
 Sistemi di 'appuntamento', 88
 Sistemi esperti, 88
 Sistemi informatici della biblioteca, 145-146
 Social media
 crescita, 6
 letteratura biblioteconomica, 18
 perdita della privacy, 150
 promozione dell'alfabetismo attraverso, 130-131
 Società scientifiche, 21
 Spazi della biblioteca
 biblioteche per ragazzi, 63-64
 impiego, 63
 negli edifici ideali della biblioteca, 62
 raccolte della biblioteca ideale, 64
 Spazi privati, 150-151
 Spiritualità, 109-110
 Stampa
 battaglie per la libertà intellettuale, 99
 bisogno delle biblioteche per ospitare i materiali a stampa, 52-53
 e conservazione della conoscenza registrata, 67-69
 e politiche sull'informazione, 171-172
 importanza della lettura, 18-20
 conservazione di libri e riviste a stampa, 70
 Standardizzazione
 assenza nelle risorse digitali, 70
 come caratteristica della stampa, 69
State of America's libraries (ALA), 58
Statement of core competences (ALA), 76
- Stati Uniti – Costituzione
 Quarto Emendamento, 96
 Primo Emendamento, 95-96, 99, 101-102, 104-105
 protezione della libertà intellettuale, 95-97
 protezione della privacy, 153-155
 Stedman, Lawrence, 128
 Stone, Karen, 59
 Stonehouse, John, 137
 Storia della privacy, 153-154
 Storia e filosofia
 carattere pratico e non filosofico della biblioteconomia, 23-24
 valori centrali della biblioteconomia, 34-35
 cinque Leggi di Ranganathan, 26-27
 ethos di Rothstein, 28-31
 epistemologia sociale di Shera, 27-28
 pragmatismo e idealismo, 25-26
 tassonomia dei valori di Finks, 32-33
 Studenti delle scuole superiori, 91-92
 Studenti 'rientrati', 92
- Tarantino, Quentin, 100
 Tassonomia dei valori, 32-33
 Tax, Meredith, 110
 Taylorismo, 17-18, 22
 Tecnologia
 e alfabetismo, 128
 e alternative all'alfabetismo, 134-136
 e cambiamenti nel mondo in generale, 6-7
 e miglioramento del servizio, 82-83
 ed equità d'accesso, 142-145
 nelle biblioteche integrate, 56-57
 presente e futuro della privacy, 155-158
- Tecnologia digitale

- biblioteche e rivoluzione digitale, 1-4
 e apprendimento, 11-12
 impatto sulla privacy, 151-153
 perdita della privacy, 149-151
 Tecnologie dell'informazione
 adozione da parte delle biblioteche, 17-18
 e istituzioni culturali, 21-22
 Televisione, 103
 Teoria della 'deriva verso il basso', 112
 Teoria intellettuale, 25
 Tesori umani viventi, 14-15
 Testi
 capacità di leggere, 134-136
 decodifica della conoscenza registrata, 187
 Thompson, Sally, 132
 Townsend, Sue, 188
 Trasferimenti da istituti tecnici, 92
 Tyckoson, Dave, 88

 UBC (Universal Bibliographic Control), 120
 UE (Unione europea), 156-157
 Ultrafiche, 72
 Umanità
 bisogno di biblioteche come luoghi, 52-55
 linguaggio simbolico e apprendimento collettivo, 11-12
 servizio altruistico, 81-82
 Unesco
 conoscenza registrata e obiettivi dell'Unesco, 14-15
 definizioni di patrimonio culturale, 13
 Università
 alfabetismo e apprendimento, 132-133
 nel futuro delle biblioteche virtuali, 45-46
 nel futuro interamente digitale, 46-47
 servizio reso alla comunità da parte delle biblioteche universitarie, 90-92
 U.S. Department of Commerce
 coinvolgimento in materia di privacy, 155-156
 principi sulla privacy, 157
 sul divario digitale, 55
 U.S. Department of Health and Human Services
 coinvolgimento in materia di privacy, 155-156
 regolamentazione della privacy, 152-153
 U.S. Department of Health, Education, and Welfare, 153
 U.S. Supreme Court, 154
 Utenti della biblioteca
 ascolto, 87-88
 conoscenza degli utenti, 89
 equità d'accesso alle risorse e servizi della biblioteca, 137-140
 privacy, 158-164
 reference in presenza, 85-88
 virtuali, 144
 Utenti diversamente abili
 accesso alle biblioteche, 59-60
 miglioramento dell'equità di accesso, 140-141
 servizi e risorse delle biblioteche per l'equità d'accesso, 139
 Utenti remoti, 144
 Utilitarismo
 come filosofia, 24
 e bene superiore, 179
 e cinque Leggi della biblioteconomia, 26

 Valore, 9-10
 Valore delle biblioteche
 apprendimento permanente per cambiare la vita delle persone, 37-38
 biblioteche interamente digitali, 41-43
 biblioteche 'tradizionali', 40-41

- essenza, 39
 perché le biblioteche sopravvivranno, 49-50
 ragioni alla base delle biblioteche virtuali, 43-45
 vivere con le biblioteche virtuali, 45-48
- Valori**
 affrontare il cambiamento, 9
 cambiamenti nel mondo in generale, 6-7
 centrali della biblioteconomia, 34-35
 conoscenza registrata, 11-12
 conservativi, 33
 culto dell'informazione, 15-18
 definizione, 5
 dell'Illuminismo, 110
 di soddisfazione, 33
 e cinque Leggi della biblioteconomia, 26-27
 e conoscenza registrata e patrimonio culturale, 12-15
 e valore, 9-10
 ed edifici bibliotecari, 64-65
 equivoci sulle biblioteche, 10-11
 epistemologia sociale di Shera, 27-28
 estetici, 33
 filosofici, 32
 generali, 32-33
 importanza della lettura, 18-20
 pericolosità, 8-9
 personali, 33
 professionali, 32
 più ampio contesto culturale delle biblioteche, 20-22
 ragioni alla base, 7-8
 rivali, 32
 scontri di valore e libertà intellettuale, 98-99
 sociali, 33
 tassonomia di Finks, 32-33
 umanistici, 33, 94
 valori della biblioteconomia di Rothstein, 29-31
- Valutazione del servizio, 84, 86
 Van Slyke, Abigail A., 51
 Velazquez, Manuel, 180
 Veridicità, 69
 Video, 71-72
 Violenza
 censura delle risorse online, 100-102
 diritti sanciti dal Primo Emendamento per bambini e adolescenti, 103
 Vita pubblica, privata e segreta, 150
- Wade, Roe vs.*, 154
Webster's collegiate dictionary, 150
Webster's third new international dictionary,
 definizione di etica, 5
 definizione di servizio, 81
 definizioni di lettura, lettura attenta e istruzione, 123
- Wiegand, Wayne, 17
 Westin, Alan, 155, 157
Why Johnny can't read (Flesch), 127
 Wilde, Oscar, 3, 128
 Wood, David, 124-125
 Worstall, Tim, 1
- 'Year in Architecture' (*Library Journal*), 58
- Zeithaml, Valerie A., 85, 87

STUDI E SAGGI
Titoli Pubblicati

ARCHITETTURA, STORIA DELL'ARTE E ARCHEOLOGIA

- Acciai S., *Sedad Hakki Eldem. An aristocratic architect and more*
- Bartoli M.T., Lusoli M. (a cura di), *Le teorie, le tecniche, i repertori figurativi nella prospettiva d'architettura tra il '400 e il '700. Dall'acquisizione alla lettura del dato*
- Benelli E., *Archetipi e citazioni nel fashion design*
- Benzi S., Bertuzzi L., *Il Palagio di Parte Guelfa a Firenze. Documenti, immagini e percorsi multimediali*
- Biagini C. (a cura di), *L'Ospedale degli Infermi di Faenza. Studi per una lettura tipomorfologica dell'edilizia ospedaliera storica*
- Bologna A., *Pier Luigi Nervi negli Stati Uniti 1952-1979. Master Builder of the Modern Age*
- Eccheli M.G., Pireddu A. (a cura di), *Oltre l'Apocalisse. Arte, Architettura, Abbandono*
- Fischer von Erlach J.B., *Progetto di un'architettura storica / Entwurf einer Historischen Architektur*, traduzione e cura di G. Rakowitz
- Frati M., *"De bonis lapidibus concis": la costruzione di Firenze ai tempi di Arnolfo di Cambio. Strumenti, tecniche e maestranze nei cantieri fra XIII e XIV secolo*
- Gregotti V., *Una lezione di architettura. Rappresentazione, globalizzazione, interdisciplinarietà*
- Gulli R., *Figure. Ars e ratio nel progetto di architettura*
- Lisini C., *Lezione di sguardi. Edoardo Detti fotografo*
- Maggiara G., *Sulla retorica dell'architettura*
- Mantese E. (a cura di), *House and Site. Rudofsky, Lewerentz, Zanuso, Sert, Rainer*
- Mazza B., *Le Corbusier e la fotografia. La vérité blanche*
- Mazzoni S. (a cura di), *Studi di Archeologia del Vicino Oriente. Scritti degli allievi fiorentini per Paolo Emilio Pecorella*
- Messina M.G., *Paul Gauguin. Un esotismo controverso*
- Pireddu A., *In abstracto. Sull'architettura di Giuseppe Terragni*
- Pireddu A., *The Solitude of Places. Journeys and Architecture on the Edges*
- Pireddu A., *In limine. Between Earth and Architecture*
- Rakowitz G., *Tradizione Traduzione Tradimento in Johann Bernhard Fischer von Erlach*
- Tonelli M.C., *Industrial design: latitudine e longitudine*

CULTURAL STUDIES

- Candotti M.P., *Interprétations du discours métalinguistique. La fortune du sūtra A 1.1.68 chez Patañjali et Bhartṛhari*
- Nesti A., *Per una mappa delle religioni mondiali*
- Nesti A., *Qual è la religione degli italiani? Religioni civili, mondo cattolico, ateismo devoto, fede, laicità*
- Pedone V., *A Journey to the West. Observations on the Chinese Migration to Italy*
- Pedone V., Sagiyama I. (edited by), *Perspectives on East Asia*
- Pedone V., Sagiyama I. (edited by), *Transcending Borders. Selected papers in East Asian studies*
- Rigopoulos A., *The Mahānubhāvs*
- Squarcini F. (a cura di), *Boundaries, Dynamics and Construction of Traditions in South Asia*
- Vanoli A., *Il mondo musulmano e i volti della guerra. Conflitti, politica e comunicazione nella storia dell'islam*

DIRITTO

- Allegretti U., *Democrazia partecipativa. Esperienze e prospettive in Italia e in Europa*
- Bartolini A., Pioggia A. (a cura di), *A 150 anni dall'unificazione amministrativa italiana. Studi. Vol. VIII. Cittadinanze amministrative*

- Cafagno M., Manganaro F. (a cura di), *A 150 anni dall'unificazione amministrativa italiana. Studi. Vol. V. L'intervento pubblico nell'economia*
- Cavallo Perin R., Police A., Saitta F. (a cura di), *A 150 anni dall'unificazione amministrativa italiana. Studi. Vol. I. L'organizzazione delle pubbliche amministrazioni tra Stato nazionale e integrazione europea*
- Chiti E., Gardini G., Sandulli A. (a cura di), *A 150 anni dall'unificazione amministrativa italiana. Studi. Vol. VI. Unità e pluralismo culturale*
- Cingari F. (a cura di), *Corruzione: strategie di contrasto (legge 190/2012)*
- Civitarese Matteucci S., Torchia L., *A 150 anni dall'unificazione amministrativa italiana. Studi. Vol. IV. La tecnificazione*
- Comporti G.D. (a cura di), *A 150 anni dall'unificazione amministrativa italiana. Studi. Vol. VII. La giustizia amministrativa come servizio (tra effettività ed efficienza)*
- Curreri S., *Democrazia e rappresentanza politica. Dal divieto di mandato al mandato di partito*
- Curreri S., *Partiti e gruppi parlamentari nell'ordinamento spagnolo*
- De Giorgi Cezzi, Portaluri Pier Luigi (a cura di), *A 150 anni dall'unificazione amministrativa italiana. Studi. Vol. II. La coesione politico-territoriale*
- Federico V., Fusaro C. (a cura di), *Constitutionalism and Democratic Transitions. Lessons from South Africa*
- Fiorita N., *L'Islam spiegato ai miei studenti. Otto lezioni su Islam e diritto*
- Fiorita N., *L'Islam spiegato ai miei studenti. Undici lezioni sul diritto islamico*
- Fossum J.E., Menéndez A.J., *La peculiare costituzione dell'Unione Europea*
- Gregorio M., *Le dottrine costituzionali del partito politico. L'Italia liberale*
- Marchetti B., Renna M. (a cura di), *A 150 anni dall'unificazione amministrativa italiana. Studi. Vol. III. La giuridificazione*
- Palazzo F., Bartoli R. (a cura di), *La mediazione penale nel diritto italiano e internazionale*
- Ragno F., *Il rispetto del principio di pari opportunità. L'annullamento della composizione delle giunte regionali e degli enti locali*
- Sorace D. (a cura di), *Discipline processuali differenziate nei diritti amministrativi europei*
- Trocker N., De Luca A. (a cura di), *La mediazione civile alla luce della direttiva 2008/52/CE*
- Urso E., *La mediazione familiare. Modelli, principi, obiettivi*
- Urso E., *Le ragioni degli altri. Mediazione e famiglia tra conflitto e dialogo. Una prospettiva comparatistica e interdisciplinare*

ECONOMIA

- Bardazzi R. (edited by), *Economic multisectoral modelling between past and future. A tribute to Maurizio Grassini and a selection of his writings*
- Bardazzi R., Ghezzi L. (edited by), *Macroeconomic modelling for policy analysis*
- Barucci P., Bini P., Conigliello L. (a cura di), *Economia e Diritto durante il Fascismo. Approfondimenti, biografie, nuovi percorsi di ricerca*
- Ciampi F., *Come la consulenza direzionale crea conoscenza. Prospettive di convergenza tra scienza e consulenza*
- Ciampi F., *Knowing Through Consulting in Action. Meta-consulting Knowledge Creation Pathways*
- Ciappei C. (a cura di), *La valorizzazione economica delle tipicità rurali tra localismo e globalizzazione*
- Ciappei C., Citti P., Bacci N., Campatelli G., *La metodologia Sei Sigma nei servizi. Un'applicazione ai modelli di gestione finanziaria*
- Ciappei C., Sani A., *Strategie di internazionalizzazione e grande distribuzione nel settore dell'abbigliamento. Focus sulla realtà fiorentina*
- Garofalo G. (a cura di), *Capitalismo distrettuale, localismi d'impresa, globalizzazione*
- Lauretti T., *L'efficienza rispetto alla frontiera delle possibilità produttive. Modelli teorici ed analisi empiriche*
- Lazzeretti L. (a cura di), *Art Cities, Cultural Districts and Museums. An Economic and Managerial Study of the Culture Sector in Florence*

- Lazzeretti L. (a cura di), *I sistemi museali in Toscana. Primi risultati di una ricerca sul campo*
- Lazzeretti L., Cinti T., *La valorizzazione economica del patrimonio artistico delle città d'arte. Il restauro artistico a Firenze*
- Lazzeretti L., *Nascita ed evoluzione del distretto orafa di Arezzo, 1947-2001. Primo studio in una prospettiva ecology based*
- Meade S. Douglas (edited by), *In Quest of the Craft. Economic Modeling for the 21st Century*
- Simoni C., *Approccio strategico alla produzione. Oltre la produzione snella*
- Simoni C., *Mastering the Dynamics of Apparel Innovation*

FILOSOFIA

- Baldi M., Desideri F. (a cura di), *Paul Celan. La poesia come frontiera filosofica*
- Barale A., *La malinconia dell'immagine. Rappresentazione e significato in Walter Benjamin e Aby Warburg*
- Berni S., Fadini U., *Linee di fuga. Nietzsche, Foucault, Deleuze*
- Borsari A., *Schopenhauer educatore? Storia e crisi di un'idea tra filosofia morale, estetica e antropologia*
- Brunkhorst H., *Habermas*
- Cambi F., *Pensiero e tempo. Ricerche sullo storicismo critico: figure, modelli, attualità*
- Cambi F., Mari G. (a cura di), *Giulio Preti: intellettuale critico e filosofo attuale*
- Casalini B., Cini L., *Giustizia, uguaglianza e differenza. Una guida alla lettura della filosofia politica contemporanea*
- Desideri F., Matteucci G. (a cura di), *Dall'oggetto estetico all'oggetto artistico*
- Desideri F., Matteucci G. (a cura di), *Estetiche della percezione*
- Di Stasio M., *Alvin Plantinga: conoscenza religiosa e naturalizzazione epistemologica*
- Giovagnoli R., *Autonomy: a Matter of Content*
- Honneth A., *Capitalismo e riconoscimento*
- Mindus P., *Cittadini e no: Forme e funzioni dell'inclusione e dell'esclusione*
- Sandrini M.G., *La filosofia di R. Carnap tra empirismo e trascendentalismo. (In appendice: R. Carnap Sugli enunciati protocollari, Traduzione e commento di E. Palombi)*
- Solinas M., *Psiche: Platone e Freud. Desiderio, sogno, mania, eros*
- Trentin B., *La Città del lavoro. Sinistra e crisi del fordismo*, a cura di Iginio Ariemma
- Valle G., *La vita individuale. L'estetica sociologica di Georg Simmel*

LETTERATURA, FILOLOGIA E LINGUISTICA

- Bastianini G., Lapini W., Tulli M., *Harmonia. Scritti di filologia classica in onore di Angelo Casanova*
- Bilenchi R., *The Conservatory of Santa Teresa*
- Bresciani Califano M., *Piccole zone di simmetria. Scrittori del Novecento*
- Caracchini C., Minardi E. (a cura di), *Il pensiero della poesia. Da Leopardi ai contemporanei. Letture dal mondo di poeti italiani*
- Cauchi-Santorò R., *Beyond the Suffering of Being: Desire in Giacomo Leopardi and Samuel Beckett*
- Colucci D., *L'Eleganza è frigida e L'Empire des signs. Un sogno fatto in Giappone*
- Dei L. (a cura di), *Voci dal mondo per Primo Levi. In memoria, per la memoria*
- Ferrone S., *Visioni critiche. Recensioni teatrali da «l'Unità-Toscana» (1975-1983)*, a cura di Teresa Megale e Francesca Simoncini
- Ferrara M.E., *Il realismo teatrale nella narrativa del Novecento: Vittorini, Pasolini, Calvino*
- Filipa L.V., *Altri orientamenti. L'India a Firenze 1860-1900*
- Francesca J., *Leonardo Sciascia e la funzione sociale degli intellettuali*
- Francesca J., *Vincenzo Consolo: gli anni de «l'Unità» (1992-2012), ovvero la poetica della colpa-espiazione*
- Franchini S., *Diventare grandi con il «Pioniere» (1950-1962). Politica, progetti di vita e identità di genere nella piccola posta di un giornalino di sinistra*

- Francovich Onesti N., *I nomi degli Ostrogoti*
- Frau O., Gragnani C., *Sottoboschi letterari. Sei case studies fra Otto e Novecento. Mara Antelling, Emma Boghen Conigliani, Evelyn, Anna Franchi, Jolanda, Flavia Steno*
- Frosini G., Zamponi S. (a cura di), *Intorno a Boccaccio / Boccaccio e dintorni*
- Galigani G., *Salomè, mostruosa fanciulla*
- Gori B., *La grammatica dei clitici portoghesi. Aspetti sincronici e diacronici*
- Gorman M., *I nostri valori, rivisti. La biblioteconomia in un mondo in trasformazione*
- Graziani M., Abbati O., Gori B. (a cura di), *La spugna è la mia anima. Omaggio a Piero Ceccucci*
- Graziani M. (a cura di), *Un incontro lusofono plurale di lingue, letterature, storie, culture*
- Guerrini M., *De bibliothecariis. Persone, idee, linguaggi*
- Guerrini M., Mari G. (a cura di), *Via verde e via d'oro. Le politiche open access dell'Università di Firenze*
- Keidan A., Alfieri L. (a cura di), *Deissi, riferimento, metafora*
- Lopez Cruz H., *America Latina apertes lexicos al italiano contemporaneo*
- Mario A., *Italo Calvino. Quale autore laggiù attende la fine?*
- Masciandaro F., *The Stranger as Friend: The Poetics of Friendship in Homer, Dante, and Boccaccio*
- Nosilia V., Prandoni M. (a cura di), *Trame controllo. Il patriarca 'protestante' Cirillo Loukaris / Backlighting Plots. The 'Protestant' Patriarch Cyril Loukaris*
- Pestelli C., *Carlo Antici e l'ideologia della Restaurazione in Italia*
- Rosengarten F., *Through Partisan Eyes.. My Friendships, Literary Education, and Political Encounters in Italy (1956-2013). With Sidelights on My Experiences in the United States, France, and the Soviet Union*
- Ross S., Honess C. (edited by), *Identity and Conflict in Tuscany*
- Totaro L., *Ragioni d'amore. Le donne nel Decameron*
- Turbanti S., *Bibliometria e scienze del libro: internazionalizzazione e vitalità degli studi italiani*
- Virga A., *Subalternità siciliana nella scrittura di Luigi Capuana e Giovanni Verga*
- Zamponi S. (a cura di), *Intorno a Boccaccio / Boccaccio e dintorni 2015*
- Zamponi S. (a cura di), *Intorno a Boccaccio / Boccaccio e dintorni 2016*

MEDICINA

- Mannaioni P.F., Mannaioni G., Masini E. (a cura di), *Club drugs. Cosa sono e cosa fanno*
- Saint S., Krein S.L. (con Stock R.W.), *La prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza. Problemi reali, soluzioni pratiche*

PEDAGOGIA

- Mariani A. (a cura di), *L'orientamento e la formazione degli insegnanti del futuro*

POLITICA

- Caruso S., *Homo oeconomicus. Paradigma, critiche, revisioni*
- Cipriani A. (a cura di), *Partecipazione creativa dei lavoratori nella 'fabbrica intelligente'. Atti del Seminario di Roma, 13 ottobre 2017*
- Cipriani A., Gramolati A., Mari G. (a cura di), *Il lavoro 4.0. La Quarta Rivoluzione industriale e le trasformazioni delle attività lavorative*
- Corsi C. (a cura di), *Felicità e benessere. Una ricognizione critica*
- Corsi C., Magnier A., *L'Università allo specchio. Questioni e prospettive*
- De Boni C., *Descrivere il futuro. Scienza e utopia in Francia nell'età del positivismo*
- De Boni C. (a cura di), *Lo stato sociale nel pensiero politico contemporaneo. 1. L'Ottocento*
- De Boni C., *Lo stato sociale nel pensiero politico contemporaneo. Il Novecento. Parte prima: da inizio secolo alla seconda guerra mondiale*
- De Boni C. (a cura di), *Lo stato sociale nel pensiero politico contemporaneo. Il Novecento. Parte seconda: dal dopoguerra a oggi*

- Gramolati A., Mari G. (a cura di), *Bruno Trentin. Lavoro, libertà, conoscenza*
 Gramolati A., Mari G. (a cura di), *Il lavoro dopo il Novecento: da produttori ad attori sociali. La Città del lavoro di Bruno Trentin per un'«altra sinistra»*
 Lombardi M., *Fabbrica 4.0: i processi innovativi nel Multiverso fisico-digitale*
 Ricciuti R., Renda F., *Tra economia e politica: l'internazionalizzazione di Finmeccanica, Eni ed Enel*
 Spini D., Fontanella M. (a cura di), *Sognare la politica da Roosevelt a Obama. Il futuro dell'America nella comunicazione politica dei democrats*
 Tonini A., Simoni M. (a cura di), *Realtà e memoria di una disfatta. Il Medio Oriente dopo la guerra dei Sei Giorni*
 Zolo D., *Tramonto globale. La fame, il patibolo, la guerra*

PSICOLOGIA

- Aprile L. (a cura di), *Psicologia dello sviluppo cognitivo-linguistico: tra teoria e intervento*
 Barni C., Galli G., *La verifica di una psicoterapia cognitivo-costruttivista sui generis*
 Luccio R., Salvadori E., Bachmann C., *La verifica della significatività dell'ipotesi nulla in psicologia*

SCIENZE NATURALI

- Bessi F.V., Clauser M., *Le rose in fila. Rose selvatiche e coltivate: una storia che parte da lontano*
 Sánchez-Villagra M.R., *Embrioni nel tempo profondo. Il registro paleontologico dell'evoluzione biologica*

SOCIOLOGIA

- Alacevich F., *Promuovere il dialogo sociale. Le conseguenze dell'Europa sulla regolazione del lavoro*
 Alacevich F.; Bellini A., Tonarelli A., *Una professione plurale. Il caso dell'avvocatura fiorentina*
 Battiston S., Mascitelli B., *Il voto italiano all'estero. Riflessioni, esperienze e risultati di un'indagine in Australia*
 Becucci S., Garosi E., *Corpi globali. La prostituzione in Italia*
 Bettin Lattes G., *Giovani Jeunes Jovenes. Rapporto di ricerca sulle nuove generazioni e la politica nell'Europa del sud*
 Bettin Lattes G. (a cura di), *Per leggere la società*
 Bettin Lattes G., Turi P. (a cura di), *La sociologia di Luciano Cavalli*
 Burroni L., Piselli F., Ramella F., Trigilia C., *Città metropolitane e politiche urbane*
 Catarsi E. (a cura di), *Autobiografie scolastiche e scelta universitaria*
 Leonardi L. (a cura di), *Opening the European Box. Towards a New Sociology of Europe*
 Nuvolati G., *Mobilità quotidiana e complessità urbana*
 Nuvolati G., *L'interpretazione dei luoghi. Flânerie come esperienza di vita*
 Ramella F., Trigilia C. (a cura di), *Reti sociali e innovazione. I sistemi locali dell'informatica*
 Rondinone A., *Donne mancanti. Un'analisi geografica del disequilibrio di genere in India*

STORIA E SOCIOLOGIA DELLA SCIENZA

- Angotti F., Pelosi G., Soldani S. (a cura di), *Alle radici della moderna ingegneria. Competenze e opportunità nella Firenze dell'Ottocento*
 Cabras P.L., Chiti S., Lippi D. (a cura di), *Joseph Guillaume Desmaysons Dupallans. La Francia alla ricerca del modello e l'Italia dei manicomi nel 1840*
 Califano S., Schettino V., *La nascita della meccanica quantistica*
 Cartocci A., *La matematica degli Egizi. I papiri matematici del Medio Regno*
 Fontani M., Orna M.V., Costa M., *Chimica e chimici a Firenze. Dall'ultimo dei Medici al Padre del Centro Europeo di Risonanze Magnetiche*
 Guatelli F. (a cura di), *Scienza e opinione pubblica. Una relazione da ridefinire*

Massai V., *Angelo Gatti (1724-1798)*

Meurig T.J., *Michael Faraday. La storia romantica di un genio*

Schettino V., *Scienza e arte. Chimica, arti figurative e letteratura*

STUDI DI BIOETICA

Baldini G. (a cura di), *Persona e famiglia nell'era del biodiritto. Verso un diritto comune europeo per la bioetica*

Baldini G., Soldano M. (a cura di), *Nascere e morire: quando decido io? Italia ed Europa a confronto*

Baldini G., Soldano M. (a cura di), *Tecnologie riproduttive e tutela della persona. Verso un comune diritto europeo per la bioetica*

Bucelli A. (a cura di), *Produrre uomini. Procreazione assistita: un'indagine multidisciplinare*

Costa G., *Scelte procreative e responsabilità. Genetica, giustizia, obblighi verso le generazioni future*

Galletti M., Zullo S. (a cura di), *La vita prima della fine. Lo stato vegetativo tra etica, religione e diritto*

STUDI EUROPEI

Guderzo M., Bosco A. (edited by), *A Monetary Hope for Europe. The Euro and the Struggle for the Creation of a New Global Currency*

Scalise G., *Il mercato non basta. Attori, istituzioni e identità dell'Europa in tempo di crisi*

