

Introduzione al volume

Il servizio informativo: iter di formazione e proposte di gestione

Mario Rotta

Armand Mattelart¹ identifica criticamente, ma senza cedere né al pessimismo della ragione né all'ottimismo della volontà, gli elementi caratterizzanti della "società globale dell'informazione" che si sta delineando come conseguenza del boom di Internet: stiamo andando - afferma Mattelart - verso un mondo senza mediatori, un mondo senza barriere e un mondo senza leggi. Al di là degli spunti per il dibattito socio-politico, nell'identificare queste caratteristiche del presente Mattelart tocca almeno due aspetti fondamentali della fenomenologia delle reti telematiche, entrambi strettamente legati alle riflessioni in corso sul passaggio dalla società dell'informazione alla "società della conoscenza": la relazione tra quantità e qualità dell'informazione e la dimensione più propriamente comunicativa di Internet, vista soprattutto come elemento "trasversale" di espansione o integrazione del flusso informativo.

Che cosa implicano le tre tendenze individuate? Un mondo senza mediatori significa soprattutto cercare (o illudersi) di procedere verso una sempre più libera e diretta distribuzione delle informazioni, viste in questo caso non solo come merci ma soprattutto come strumenti, unità primarie di quella "piena facoltà di fare" (*empowerment*) che la nutrita schiera degli entusiasti, Negroponete in testa², considera l'ingrediente primario della rivoluzione digitale. Un mondo senza barriere significa prima di tutto flessibilità e globalizzazione nella circolazione dell'informazione, ma anche assenza di centro e periferia nel flusso informativo, l'essenza stessa di quel concetto di rete che si può ormai considerare una macro-metafora capace di inghiottire tutte le altre. Un mondo senza leggi si configura invece quando si ritiene che la circolazione dei flussi informativi non possa, o meglio, non debba in alcun modo essere regolamentata, ma autoregolarsi in base al diritto di approvazione esercitato dall'utente sul mercato dell'offerta di informazioni.

Siamo quindi all'alba di una nuova età dell'oro o di una "rivoluzione culturale"? Non è così semplice: dietro gli scenari e i modelli che sono stati disegnati per avvalorare l'ipotesi che i tre elementi di innovazione/cambiamento identificati da Mattelart rappresentino effettivamente un'opportunità storica restano ancora molti problemi irrisolti e molti interrogativi oscuri.

Per quanto riguarda la tendenziale scomparsa delle forme di mediazione nell'informazione, non ci si può ad esempio semplicisticamente riferire solo ai casi più eclatanti di scavalco dei tradizionali mediatori culturali (Napster e i suoi epigoni) o alla crescita del fenomeno della fornitura diretta dei contenuti da parte degli autori. È più corretto parlare piuttosto di come cambia il ruolo dell'intermediario: "le risorse informative in rete vengono viste come opportunità che liberano l'utente, nel senso che questo ha la possibilità di accedere all'informazione senza filtri o barriere (...). Il servizio di informazione bibliografica è quello che subisce le maggiori trasformazioni", afferma Anna Maria Tammamo parlando di come cambiano le biblioteche³. "La prima conseguenza è sull'organizzazione del servizio. Con le tecnologie si dissolve la tradizionale organizzazione della biblioteca a compartimenti stagni (catalogazione, acquisti, *reference*,

¹ Mattelart A. (2002), *Storia della società dell'informazione*, Einaudi.

² Negroponete N. (1995), *Essere digitali*, Sperling & Kupfer.

³ Tammamo A.M. (2001), *Il reference nella biblioteca dell'accesso*, *Bibliotime*», anno IV, numero 3. In Internet, URL: <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tammamo.htm>.

ecc.) a favore di una organizzazione in gruppi di lavoro integrati. In particolare nelle biblioteche universitarie questo cambiamento organizzativo ha già portato ad inglobare nel servizio di *reference* alcune funzionalità di servizio essenziali come:

1. valutazione e controllo dell'accesso alla collezione digitale;
2. *document delivery*;
3. disegno del sito Web e dell'interfaccia di accesso alla collezione digitale e di comunicazione con l'utente, e soprattutto
4. educazione dell'utente a saper trovare ed usare autonomamente l'informazione (*information literacy*)."

Se gli scenari che si configurano sono di questo tipo si può realmente parlare di scomparsa della mediazione nell'accesso all'informazione? A me sembra, al contrario, che di forme, servizi e strumenti di mediazione non ci sia mai stato un bisogno così alto: certo, cambia la natura stessa della mediazione, i modi in cui essa si attua, ma il sovraccarico informativo che Internet alimenta ha reso e renderà sempre più importante sia il ruolo dei mediatori che gli strumenti e i servizi attraverso cui essi potranno interagire con gli utenti. Il problema richiede un approccio strategico e fortemente integrato: non si tratta solo di individuare nuovi percorsi formativi per chi si occupa di selezione, classificazione, contestualizzazione delle informazioni; si tratta anche di ridefinire e riorganizzare i servizi informativi, nel contesto più ampio dello scenario in cui essi si collocano, uno scenario in continua e tumultuosa evoluzione, fortemente condizionato da istanze che hanno origine talora in ben altri contesti e presuppongono differenti campi applicativi.

Facciamo solo un esempio. Tra le strategie più interessanti per affrontare in modo integrato il problema di come orientarsi nel futuro "mondo senza mediazioni", va sicuramente segnalata la tendenza a identificare come *issues* primarie la ricerca della personalizzazione (*personalization*) e dell'adattamento (*customization*), ovvero la progressiva convergenza del bisogno degli utenti di filtrare in modo autonomo il flusso delle informazioni e dell'attenzione dei fornitori verso diverse forme di utilizzo dei contenuti o verso precise tipologie di destinatari. Si parte dal presupposto che le nuove tecnologie possano rendere sempre più praticabile ed economica la diversificazione dell'offerta, soprattutto per quello che riguarda il consumo di risorse culturali e informazioni, e che su questa base si possano/debbono riconfigurare sistemi, servizi e professionalità. Insistono su questo punto sia organismi internazionali⁴ che associazioni e istituzioni che si occupano di ricerche specifiche su come cambiano i contenuti nel mondo digitale e sull'architettura dei sistemi informativi⁵. In sé, i temi in discussione appaiono di grande interesse, gli obiettivi ben circoscritti e le aspettative ispirate alle migliori intenzioni. In realtà che gran parte dei modelli per l'adattamento e la personalizzazione dell'accesso alle informazioni da parte degli utenti in rete non sono nati dalle discussioni tra archivisti, bibliotecari o addetti a servizi di documentazione, ma nel ben più sospetto ambiente degli esperti di e-marketing e di e-commerce. Viene il dubbio che la libertà degli utenti, nella sostanza, sia perseguita a livello teorico, ma solo per raccogliere, nella pratica, indicazioni utili a identificare nuove strategie di conquista del mercato e quindi a orientare gli utenti verso scelte tutt'altro che libere. Le riflessioni sui significati sarebbero solo pretesti, nella migliore delle ipotesi equivoci. Michael Dertouzos⁶ parla di "congiura del web semantico": "senza

⁴ Si veda in proposito, ad esempio, il documento della Commissione Europea "The Content Challenge. Electronic Publishing and the New Content Industries", pubblicato in seguito a un'indagine specifica dal Direttorato Generale XIII. In Internet, URL: <http://www2.echo.lu>.

⁵ Si veda ad esempio Instone K. (2000), *Information Architecture and Personalization. An Information Architecture-Based Framework for Personalization Systems*, Argus Center for Information Architecture. In Internet, URL: <http://argus-acia.com>.

⁶ Dertouzos M. (2002), *La rivoluzione incompiuta. Manifesto per una tecnologia antropocentrica*, Apogeo.

rendercene conto, andremo creando legami tra sinonimi locali su misura per le esigenze immediate, fino a costruire una ragnatela di significati globali condivisi universalmente, pur non avendo deciso di dedicarci a tale impresa. Una congiura con buone possibilità di riuscita, perché le entità che ci spingeranno a costruire correlazioni a livello locale saranno le stesse che ci hanno già condotto al Web che conosciamo: i rivenditori vorranno esporre le proprie merci al maggior numero possibile di persone, implementando di conseguenza quelle connessioni tra i significati capaci di far arrivare più clienti sul sito; lo stesso vale per milioni di persone e organizzazioni che creano quotidianamente pagine Web: anch'esse vorranno attirare un numero più ampio possibile di utenti". Bibliotecari, archivisti, informatici, accettano (o subiscono) nella sostanza questi modelli, per pigrizia, forse, come ineluttabili o per "affabulazione": si diffonde l'idea che la ricerca di uno spazio d'azione per le nuove architetture dei sistemi informativi sia nell'intersezione di 3 insiemi: *content*, *users* e *business context*. Dove alla fine è il *business context* che definisce le regole, o meglio, che determina il peso e il valore delle regole che vengono introdotte nel sistema, il modo in cui (e forse anche il perché) la personalizzazione e l'adattamento sono perseguiti e praticati. È davvero un modello applicabile in modo generalizzato al mercato dell'informazione? Non sarebbe meglio sostituire l'insieme indicato come *business context* con un più corretto riferimento al bisogno di definire regole, criteri e standard, non necessariamente come conseguenza logica di un "impatto" tra utenti e contenuti?

Mi piacerebbe poter dire a questo punto che il dibattito è aperto, ma non penso che lo sia, non in modo chiaro almeno, non in modo coerente. È a questo punto, infatti, di fronte a queste obiezioni (che lo stesso Mattelart intuisce) che entrano in scena le opposte mitologie del mondo senza barriere e del mondo senza leggi, quasi a voler sostenere il definitivo predominio del mercato dell'informazione su qualsiasi vincolo, facendo per di più leva su una "liberazione" degli utenti che come si può intuire è solo presunta.

Le barriere, ad esempio. Di fatto, tra le barriere che le nuove tecnologie non hanno ancora abbattuto, ma hanno forse reso ancora più solide, resta quella non secondaria dell'accesso intrinseco alle informazioni, non altrettanto ben distribuito nella realtà così come appare in teoria. Il fatto che si possa teoricamente accedere alle informazioni "ovunque e comunque" vale in realtà solo quando si riscontra una quantità non indifferente di indicatori: paesi sviluppati, infrastrutture di buon livello, servizi adeguati, livello culturale degli utenti, livelli di reddito⁷. Sulla vera libertà di accesso e sulla reale possibilità di abbattere le barriere che limitano la fruizione delle informazioni influiscono inoltre ben altri fattori. Nuove barriere si innalzano, sostituendo quelle (apparentemente) abbattute.

Secondo William Dutton⁸ il mito positivo dell'accesso telematico all'informazione va sostanzialmente sfatato. Circolano delle idee sbagliate sul reale potenziale di Internet. La prima è ben nota e riguarda la quantità delle informazioni: si ritiene erroneamente che gli utenti desiderino semplicemente più informazioni, dimenticando che il rischio dell'eccesso è sempre in agguato e che una situazione di "overload" informativo non è affatto produttiva. Si pensa inoltre che gli utenti cerchino di ricevere solo "le informazioni che vogliono", mentre spesso non sono in grado di filtrare adeguatamente il flusso informativo o di definire le priorità necessarie per circoscrivere il rischio del sovraccarico. Partendo dal medesimo errore di valutazione, si ritiene anche che gli utenti che ricevono le informazioni che effettivamente desiderano "possono prendere decisioni migliori". Il che può essere

⁷ C'è una stretta relazione tra uso delle nuove tecnologie e livelli culturali e di reddito degli utenti. Più alta è l'istruzione e più alto è il reddito più si tende a usare la tecnologia informatica e telematica come strumento primario di accesso all'informazione. Su questo punto concordano quasi tutte le conclusioni dei principali analisti.

⁸ Dutton W. (2001), *La società online: politica dell'informazione nell'era digitale*, Baldini e Castoldi, 2001

vero, presupponendo tuttavia utenti molto esperti, in grado di rielaborare le informazioni a cui attingono, utenti che rappresentano una percentuale minima di chi naviga in rete. Altri equivoci e falsi miti riguardano la comunicazione, vista spesso come "performante", ovvero come un plusvalore indispensabile per una più articolata condivisione delle conoscenze: in realtà la comunicazione può sovrapporsi alla circolazione delle informazioni come un fardello ingombrante, addirittura limitarla se non si riesce a far fronte ai conflitti e agli equivoci che genera. Dutton è consapevole del fatto che questi temi di dibattito sono comuni quando si discute di "società dell'informazione" o "società della conoscenza". Nulla di nuovo, se ne parla da qualche decennio almeno, Internet ha solo modificato lo scenario, lo sfondo su cui si colloca questo dibattito. Un tema in particolare, tuttavia, assume una luce decisamente nuova, l'idea (sbagliata) secondo cui "gli utenti non hanno bisogno di sapere come funziona un sistema informativo, ma solo come usarlo". Pensando ai sistemi informativi tradizionali, sappiamo che questo "limita la capacità degli utenti di inventare nuove applicazioni del sistema, di valutare le informazioni che riceve e di risolvere i problemi incontrati durante l'utilizzo".

Il problema è in realtà più ampio di quanto non appaia a prima vista. Sempre secondo Dutton le tecnologie dell'informazione e della comunicazione "non si limitano a configurare il modo in cui le persone agiscono, ma definiscono e ridefiniscono anche i tempi, i luoghi e modi dell'agire, ciò e chi si conosce e cosa si consuma". Regolano inoltre (ma si potrebbe aggiungere "modificano") sia l'accesso alle informazioni in sé, influenzando di fatto "ciò che si legge, si sente, si vede, si conosce", che la comunicazione tra le persone, la natura dei servizi e le stesse tecnologie, che sono strettamente interdipendenti tra loro e tendono a condizionarsi reciprocamente. Si è sempre ritenuto di poter ovviare almeno in parte alle difficoltà di accesso alle informazioni poste dalla stessa tecnologia lavorando sulla struttura e sull'usabilità delle basi di dati e dei sistemi di interrogazione. Ma organizzare insiemi di informazioni digitali non è semplice, di conseguenza non sarà semplice consultarli. Già Bolter⁹ aveva individuato il problema: "una banca dati può consistere in qualsivoglia singola informazione immessa in una forma leggibile per la macchina. Il punto cruciale della conservazione delle informazioni è quello della possibilità di richiamarle, facilmente e rapidamente". Se si tratta di informazioni non testuali, di fatto, i problemi da affrontare si moltiplicano: qualità dell'informazione in sé (ma i parametri per definire la qualità di un video digitale, ad esempio, quali sono?), descrittori, descrittori alternativi, modalità di ricerca capaci di superare la stretta logica degli operatori booleani, compatibilità e consistenza (le informazioni digitali devono poter agevolmente dialogare con differenti sistemi e, contemporaneamente, deve essere possibile organizzare un determinato volume di dati ad un costo accessibile). È anche un problema di criteri di classificazione e di metadata, come aveva intuito a suo tempo Kim Veltman: "se i computer non possono eliminare la difficoltà e gli insormontabili problemi posti dalla classificazione degli oggetti, tuttavia essi possono incidere sulle conseguenze. Per poter individuare fisicamente un oggetto o i suoi surrogati in forma di microfilm, video, CD-ROM ecc., abbiamo bisogno di un unico sistema di classificazione che funzioni come l'equivalente di un nome standard. Ma nel momento in cui il computer permette l'accesso ad un nome standard attraverso un qualunque numero di varianti, allora può permettere l'accesso ai termini usati in un sistema standard di classificazione da qualunque altro sistema di classificazione"¹⁰.

⁹ Bolter J. (1985), *L'uomo di Turing*, Pratiche Editrice.

¹⁰ Veltman K. (1996), *Past Imprecision for Future Standards: Computers and New Roads to Knowledge*, University of Toronto. Già in Internet, URL: <http://www.wintermute.mcluhan.toronto.edu/sums/articles/cidoc.html>.

Sulla standardizzazione dei criteri di classificazione si è fatta in effetti molta strada dalle prime riflessioni di Bolter e Veltman. Resta però ancora sostanzialmente irrisolto il problema dell'inadeguatezza dei meccanismi di interrogazione e di ricerca. Bolter immaginava a metà degli anni '80 di poter dialogare con una base di dati ponendo domande in quello che in seguito è stato chiamato "linguaggio naturale". Ma dopo quasi due decenni non sembra che si sia riusciti ad andare molto oltre una sintassi di interrogazione dei motori un po' più fluida, interfacce utente più amichevoli e ipotesi di lavoro sui cosiddetti "agenti intelligenti" o sui sistemi esperti, il cui abuso potrebbe tuttavia rappresentare un'ulteriore limitazione all'accesso "consapevole" alle informazioni: molti utenti, infatti, non percepiscono agenti e sistemi esperti per quello che sono - strumenti per espandere la capacità di cercare - ma come veri e propri "soggetti" a cui delegare operazioni cognitive su cui in realtà sarebbe bene mantenere un controllo diretto. È proprio questo che chiede il mercato globale dell'informazione: non che gli utenti si liberino dalle barriere, ma che inseriscano "preferenze" in un sistema che analizza i dati per poter rispondere, apparentemente aiutandoli, di fatto suggerendo loro soluzioni preconfezionate. Una riprova ulteriore, se ancora ce ne fosse bisogno, di quanto siano necessari i mediatori di informazioni, incarnati in operatori "umani" con professionalità specifiche, magari (perché no?) soggetti in grado di sfruttare in modo adeguato sistemi esperti e agenti intelligenti, operatori che aiutano chi ha bisogno di utilizzare risorse selezionate in contesti ben precisi a muoversi nell'overload del Web. Lo scopo non è tornare a forme di controllo sull'accesso all'informazione. Piuttosto, come conclude lo stesso Dutton, immaginare "una più ampia ecologia dell'accesso alla conoscenza", particolarmente in ambiti con risvolti educativi: "le ICT possono aprire le porte a una società del sapere e gli studenti possono diventare i *gatekeeper* di se stessi su Internet o in biblioteca. Ma, in classe e durante i corsi gli insegnanti hanno l'esigenza di selezionare quali porte vadano aperte e quali chiuse ai fini di conseguire gli obiettivi che si propongono. Gli studenti e gli educatori non hanno bisogno di tutto di più, bensì di controllo sull'accesso a quanto vi è di meglio nell'informazione e nei servizi, e alle persone migliori".

La posizione espressa da Dutton, per quanto sensata, non è poi così popolare. Su tutto, infine, svetta l'idea del "mondo senza leggi" e l'assioma in base a cui gli utenti, in quanto somma di individualità che interagiscono, debbano esercitare di fatto tutto il potere di controllo, ritenendo che esso produca quasi naturalmente "tendenze" sufficientemente accettabili. È la quantità delle interazioni che garantisce l'efficacia del controllo, dicono alcuni. Ma la relazione tra quantità e qualità non è mai stata così difficile da definire. L'espansione delle tecnologie telematiche ha generato molte illusioni su questo punto. Si è ritenuto erroneamente che il vantaggio delle reti fosse nell'enorme quantità di informazione che poteva arrivare fino a casa nostra attraverso il filo del telefono, considerando evidentemente la quantità come presupposto della qualità. L'equivoco è continuato fino a confondere la quantità di informazione con la quantità della comunicazione tra gli utenti in rete, il flusso informativo con il flusso comunicativo. Ma un continuo flusso comunicativo si può davvero considerare informazione? Fino a che punto è "classificabile"? Contribuisce positivamente allo sviluppo della "società della conoscenza" o arricchisce solo chi già sa come muoversi, aumentando la distanza tra chi ha accesso alle informazioni e sa come utilizzarle e chi invece è in difficoltà? Sembra che nessuno intenda rispondere a queste domande: si continua a pensare che poiché possiamo comunicare in modo immediato e quindi "informarci", non abbiamo più bisogno di leggi che non siano quelle - non scritte - che più ci assomigliano.

Il tema della perdita di significato di qualsiasi regolamentazione che non sia dettata dalle pulsioni e dai desideri degli utenti è controverso. La centralità degli utenti nella selezione

delle risorse e nel controllo della comunicazione rappresenta sicuramente un punto fermo nella progettazione di una buona architettura informativa, nell'allestimento dei sistemi di dati e nell'organizzazione dei servizi ad essi collegati. Ma, come abbiamo visto, la completa *deregulation* non è e non può essere l'unica soluzione. Secondo Mattelart, al contrario, impedendo di fatto sia alle istituzioni che ai rappresentanti della società civile qualsiasi forma di ingerenza o controllo sull'organizzazione dei sistemi informativi "il mondo si trasforma in comunità di consumo", laddove "il termine di comunità non è stato davvero mai impiegato in modo tanto indifferente, per non dire ingannevole". Il rischio, per Mattelart, è che si finisca con l'inseguire tendenze e mode che in realtà non sono gli utenti a determinare con la loro azione, bensì soggetti con forti poteri di persuasione palese o occulta, capaci di spingere gli utenti stessi verso comportamenti che indirizzano il mercato, anzi, il *global marketplace*, verso esiti programmati e verso forme estreme e incontrollate di selezione (questa volta centralizzata) delle informazioni.

Il problema è di estrema serietà. Per provare a uscirne una strada può essere quella indicata da chi, come Jenny Preece¹¹, piuttosto che di utenti che comunicano (categoria tutto sommato assimilabile al generico *target* su cui si concentrano gli esperti di marketing) o di comunità di consumo, preferisce parlare di comunità di interessi o di "azioni", ovvero di gruppi che prima di tutto definiscono al loro interno obiettivi, compiti, ruoli, regole, insieme sufficientemente strutturati da agevolare un approccio fortemente *team centered*, capace di portare a soluzioni non semplicemente orientate alla "soddisfazione degli utenti", quanto "adeguate ai compiti" che la comunità ha definito. In queste "buone pratiche" comunicare in rete rappresenta un momento essenziale nella costruzione dei significati attraverso cui gli individui si identificano nei gruppi e si danno obiettivi e regole comuni. La crescita dell'attenzione verso forme efficaci di comunicazione, in tal senso, assume una connotazione progettuale e configura nuove ipotesi sul concetto stesso di *usability*, che va visto sempre meno come un problema di design in senso stretto (anche il design, in fondo, è orientato al *target*) e sempre più come una problematica a 360 gradi, in cui sono coinvolti in prima istanza la socialità e le interazioni all'interno delle comunità online.

In questo scenario fortemente orientato alla comunicazione anche la figura dei mediatori di informazioni può assumere una diversa connotazione. Al bisogno di definire nuovi modi di organizzare i sistemi informativi, nuove regole, nuove forme di controllo e selezione, si aggiunge, *last but not least*, il bisogno di capire che la dimensione comunicativa di Internet è legata al concetto di efficacia: i messaggi sono funzionali a compiti e obiettivi, non devono soltanto poter circolare, devono riuscire ad arrivare efficacemente a destinazione, essere portatori di punti di vista, di identità, puntare sulla chiarezza, sulla sintesi e anche sull'emozionalità¹², presupposto essenziale della socialità che alimenta l'evolversi dinamico delle *communities*. Lavorare sull'efficacia della comunicazione è quindi un ulteriore obiettivo che il mediatore di informazioni dovrà aggiungere alla sua agenda. Non è poi così scontato. Siamo sicuri, ad esempio, che sia sufficiente saper scrivere (come ci hanno - forse - insegnato a scuola...) per saper comunicare in rete, in un contesto allargato dove ci si confronta quotidianamente con infiniti soggetti portatori di diverse identità? Ammettiamolo, abbiamo tutti bisogno di imparare nuovamente a comunicare in funzione dei nuovi media e pensando a una comunicazione che non ha tanto valore in sé, ma ne assume uno nel momento in cui "si espande" nelle comunità.

¹¹ Preece J. (2001), *Comunità online. Progettare l'usabilità, promuovere la socialità*, Wiley - Tecniche Nuove.

¹² Si vedano in proposito i molti spunti e riflessioni di Alessandro Lucchini e Luisa Carrada sul sito "Il mestiere di scrivere": In Internet, URL: <http://www.mestierediscrivere.com>.

Quali che siano le opinioni che ciascuno può formarsi schierandosi con gli ottimisti a oltranza piuttosto che con gli ipercritici, certo è che la progettazione e soprattutto la gestione dei sistemi informativi (in termini di accesso ma anche di controllo e azione su un processo che si modifica continuamente in base alle azioni degli utenti) emergono come temi di importanza cruciale. Gli operatori dei servizi informativi saranno chiamati a svolgere un ruolo sempre più delicato: stretti tra le opposte necessità del sistema in cui operano - sempre più aperto e incontrollabile - e degli utenti - sempre più "aggressivi" e in cerca di maggiore libertà d'accesso e flessibilità di consultazione - dovranno affinare le loro abilità per diventare infine i protagonisti della società della conoscenza.