

## ***Le biblioteche pubbliche quale ponte per superare il digital divide***

**Anna Maria TAMMARO, docente del Corso Biblioteca Digitale presso l'Università degli Studi di Parma.**

### *Introduzione*

Cosa è una biblioteca? Tutti crediamo di condividere lo stesso concetto di biblioteca, ma ne siamo sicuri? Recentemente mi sono posta questo problema: è necessario definire prima la biblioteca, per capire come la biblioteca digitale possa essere un'evoluzione della biblioteca tradizionale.

Credo che per molti la biblioteca è una collezione. L'etimologia del termine stesso di "biblioteca" evidenzia la tradizionale funzione della biblioteca che è quella di magazzino di una collezione. Uno degli obiettivi delle biblioteche è stato quello della valorizzazione delle collezioni bibliotecarie, cioè la migliore diffusione dell'informazione sui libri disponibili, attraverso la realizzazione di cataloghi e di bibliografie, recentemente realizzati in linea.

Allora possiamo dire che il concetto di biblioteca è prevalentemente centrato sulle collezioni che la biblioteca raccoglie e conserva. Siamo tutti amanti dei libri. Ma siamo anche attenti all'utente, "amanti" del lettore?

C'è un altro concetto di biblioteca: la biblioteca come accesso all'informazione, come servizi che facilitano l'incontro (e la comunicazione) tra un autore ed il suo lettore. Un problema annoso delle collezioni bibliotecarie è stato quello dell'accesso, per limitazioni di risorse, altri ostacoli come l'orario di apertura non adeguato, ed anche per i limiti che sono stati posti all'accesso dai rischi derivanti dall'uso alla conservazione della collezione. Tutti conoscete questo paradosso delle biblioteche tradizionali, nella tensione tra due valori apparentemente in contrasto: conservazione ed accesso.

Cosa è la biblioteca digitale?

Credo che una convinzione ampiamente diffusa veda la biblioteca digitale come una biblioteca tecnologica, cioè una biblioteca che applica le tecnologie per trasportare su supporto digitale la collezione della biblioteca. Questo concetto è superficiale e c'è il rischio che, nell'investire nella realizzazione della conversione al digitale, si possa creare un doppio della biblioteca, compresi tutti gli ostacoli all'accesso brevemente elencati prima, anzi con qualcuno di più, come quelli derivanti dalla disponibilità della tecnologia nonché della capacità di saperla usare. Non si deve solo convertire una collezione digitalizzando, si deve perseguire l'idea del servizio che ora è possibile: quello dell'accesso aperto e senza limitazioni.

La conversione al formato digitale delle biblioteche ha tanti vantaggi: è utile per la conservazione dei libri, in particolare quelli rari; consente una reale valorizzazione della collezione che diventa accessibile da Internet, passando dal catalogo in linea al testo pieno; sembra aver la funzione di sciogliere gli ostacoli all'accesso della biblioteca tradizionale. I programmi di digitalizzazione di massa sono per questi vantaggi ben visti da tutti, anche se non tutti i politici ed amministratori li finanziano adeguatamente.

Alcuni hanno anche previsto che, una volta che tutte le collezioni saranno nel Web, si potranno chiudere le biblioteche. La mia convinzione è che le biblioteche potranno diventare più importanti di prima, assumendo il ruolo di ponti per l'accesso all'informazione, come servizio "libero" e per tutti. Non lasciamo quindi il compito di realizzare la biblioteca digitale ai soli informatici, perché la biblioteca digitale non è solo tecnologia. Le biblioteche devono fare ponte per il digital divide, se

non ci sono le biblioteche qualcun altro deve farlo. In Toscana ad esempio abbiamo le Case del popolo, ma non mi risulta che offrano l'accesso libero all'informazione; oppure ci può essere il Circolo di caccia oppure ci può essere l'Internet caffè, tutti questi centri di aggregazione non si occupano di informazione libera e per tutti. Qualcuno deve garantire questo servizio libero: ma ora chi lo fa? Se ci sono le biblioteche, sarebbe bene che venissero investite di questo ruolo primario, anche in partnership con altri: siamo d'accordo? Metto un punto interrogativo, perché devo confessarvi che l'accordo sul ruolo sociale rinnovato delle biblioteche manca, non è solo un problema italiano. Ci sono poche nazioni dove il ruolo sociale delle biblioteche è assodato, ma nel mondo vi sono tante altre nazioni in cui il ruolo delle biblioteche, invece, viene più associato ad aspetti culturali, ma di alta cultura, così alta che interessa solo pochi, e non invece di base, di spinta per una maggiore convivenza e una maggiore produttività. Rispetto ai problemi di assumere un ruolo sociale in contesti in cui non c'è nella società un concetto ampio di biblioteca, ma invece un concetto ristretto all'etimologia del nome, posso rimandarvi ai risultati di un convegno svoltosi a Parma a gennaio 2010 (<http://bobcatsss2010.unipr.it/>) che ha avuto come tema questo nuovo ruolo delle biblioteche.

### *Digital divide: cosa è?*

La mia presentazione si basa su questo concetto di biblioteca come accesso che, applicando le tecnologie digitali si rinnova e realizza tutte le sue possibilità per un servizio esteso a tutti, non solo a limitate aree di studiosi. Con Internet e le sue possibilità, la biblioteca deve diventare ambiziosa nei suoi obiettivi mirando all'innovazione del servizio. Se non s'innova, la biblioteca muore; quindi si deve innovare. Il servizio della biblioteca digitale è considerato un servizio di "ponte" per superare il digital divide.

Il *digital divide*, come giustamente è stato anticipato da altri relatori, è un concetto ampio. Non può essere limitato agli ostacoli ad esempio posti dal diritto di autore, neppure può essere limitato alle problematiche di accesso che hanno le nazioni in via di sviluppo. In modo ampio, possiamo indicare il *digital divide* nel paradosso dell'attuale situazione in cui tutti potrebbero avere tutta l'informazione liberamente disponibile, mentre invece ancora l'accesso all'informazione è un bene competitivo, cioè fa la differenza per quei pochi che riescono davvero ad avere l'informazione. La biblioteca digitale (ed anche quella che resta tradizionale) deve garantire il diritto di accesso all'informazione che è stabilito da principi costituzionali e dalla Dichiarazione dei diritti dell'uomo. Dobbiamo ribadire che la biblioteca ha il suo ruolo sociale in un compito di grande rilevanza: non serve solo a un compito rilevante ma non sostanziale, come lo stoccaggio dei documenti, nel senso che se c'è bene, se non c'è forse si vive lo stesso! no, se non c'è la biblioteca a garantire l'accesso libero e per tutti all'informazione non si vive, perché la biblioteca è legata a principi che sono nella nostra Costituzione, ed addirittura nella Dichiarazione dei diritti umani.

La missione delle biblioteche si lega all'articolo 21 della Costituzione che è stato anche citato prima, però è stato citato nella seconda parte.

L'articolo 21 consta di due parti: la prima parte dice che tutti hanno diritto a creare informazione e documenti; la seconda parte dice che tutti hanno diritto ad avere accesso a questa informazione. E questi due aspetti della creazione, insieme alla ricerca, sono molto importanti per le biblioteche nell'attuale era digitale. In questo scenario il diritto d'autore può diventare un ostacolo, nel senso che bisogna, rispetto a questi diritti più importanti, a questo punto primari dell'uomo, arrivare ad un'innovazione rispetto all'editoria tradizionale per trovare una vera eguaglianza di accesso di tutti all'informazione.

Definiamo meglio il *digital divide*: non si sa chi è stato il primo a parlare di *digital divide*, comunque nasce intorno al '99 e nasce in America: probabilmente è stato Al Gore, probabilmente è stato Clinton, comunque diciamo che è nato con Internet.

Possiamo tradurre il digital divide come l'abc dell'ineguaglianza.

L'abc dell'ineguaglianza significa: A come accesso alle tecnologie, B come capacità di saper usare le tecnologie e C come contenuti.

A come accesso alla tecnologia informatica: naturalmente per prima cosa bisogna avere un PC, avere a disposizione una rete a larga banda e la possibilità di connettere il PC alla rete, incluso l'accesso alla rete elettrica.

B come capacità di saper usare le tecnologie: tutti pensano di saper usare senza problemi Internet per cercare l'informazione, ma anche se apparentemente semplice non è così facile, è bene anche imparare.

C come contenuti. I programmi di digitalizzazione di massa contribuiscono con efficacia a creare contenuti, ma ancora sono pochi e soprattutto i programmi di digitalizzazione sono poco finanziati. Oggi tratteremo proprio questo argomento, che viene chiamato *content divide*.

Il problema del digital divide non è un problema degli altri, dei paesi in via di sviluppo. Mi sembra anche evidente da quello che ho sentito dai relatori che mi hanno preceduto che di ineguaglianza all'accesso ve n'è anche qui in Italia ed è anche documentata: siamo fanalino di coda nell'accesso a Internet, proprio dalle statistiche che dà l'Ufficio della Presidenza del Consiglio dei Ministri sulla società dell'informazione. Mi sembra che il problema c'è anche in Sicilia, penso che me lo potete confermare, siamo ineguali.

Questa dovrebbe essere la prima finalità che si pone una biblioteca pubblica rinnovata: contribuire a fare da ponte. Perché è così importante? Non è importante la biblioteca digitale perché bisogna avere la tecnologia, è importante per quello che promette la digitalizzazione: la digitalizzazione promette maggiore democrazia e promette anche un reale supporto al *lifelong learning*.

In realtà, il *lifelong learning* forse non è stato ben capito in Italia, significa che tutti dobbiamo continuamente apprendere e studiare. Questo è alla base ormai anche della nostra competitività, nei mercati, come Nazione. Le due cose vanno insieme, maggiore democrazia e maggiore competitività (cioè capitale umano formato, informato ed aggiornato). Non solo per un discorso umanitario, ma anche per un discorso economico da associare sempre più fortemente all'applicazione delle tecnologie, è necessario concentrare gli investimenti che si fanno per le biblioteche per realizzare il servizio di accesso all'informazione.

### *Ostacoli e barriere all'accesso all'informazione*

Il *digital divide* significa prima di tutto che i contenuti devono essere accessibili.

Stamani sentivo qualcuno parlare anche degli orari delle biblioteche. Naturalmente una biblioteca, anche preziosa e ricca ma chiusa, non è accessibile. La cosa si ripropone con Internet in particolare, si ripropone per quelli che sono i contenuti inchiavettati e lucchettati, del tipo, "o paghi o non hai accesso".

Quindi, di solito il discorso dell'accesso viene anche associato nell'ambito digitale al discorso dell'accesso libero ma filtrato da servizi che selezionano la qualità dell'informazione. Nell'era digitale abbiamo tantissimo sovraccarico, c'è un *overload* - abbiamo detto - di informazione. Però

solo i ricchi, cioè per chi paga ci sono servizi di qualità, con informazione che non è accessibile al pubblico generico ma si trova nel “*deep Web*”.

Addirittura, in certe biblioteche dove il patrimonio cartaceo prima poteva essere fruito, nell’ambito digitale non può più esserlo. Per esempio, in molte biblioteche si accede solo con *password* a tutto quello che è risorsa digitale; quindi se io visito una biblioteca dove però non sono utente, non ho *password*, non avrò accesso alle risorse digitali.

E’ direi il paradosso della biblioteca digitale che, di fronte alla maggiore facilità di accesso, in realtà può dare accesso a meno di prima, se non si ha la possibilità economica o non si ha la *password*.

Un altro aspetto importante, penso soprattutto per noi italiani che stiamo diventando una minoranza linguistica nel mondo, è che i contenuti nelle biblioteche pubbliche devono essere anche linguisticamente comprensibili. Per le risorse digitali c’è una netta prevalenza dell’inglese. Questo, naturalmente, da una parte significa anche uno stimolo alle scuole che insegnino l’inglese a tutti; questo non dovrebbe essere una giustificazione per non sapere almeno un’altra lingua. Comunque il problema della lingua è anche legato al problema successivo che è quello della cultura, nel senso che devo dirvi che, trovo tutto, su quello che avviene negli altri paesi, ad esempio in Inghilterra ma anche nei paesi nordici e non trovo mai l’informazione italiana. Faccio una fatica terribile a trovare quello che si fa in Italia, quello che si fa nelle biblioteche in Italia, ad esempio a conoscere chi sta digitalizzando, cosa è stato digitalizzato.

### *Utenti e servizi della biblioteca digitale*

Innovazione delle biblioteche nell’era digitale: questo è un discorso ampio, c’è un minimo e un massimo di servizi di accesso all’informazione che possono essere resi possibili, in un modello di biblioteca tradizionale però rinnovato, in cui lo scopo del servizio è: dare all’utente giusto l’informazione giusta al momento giusto; dargli un computer connesso ad Internet; in più cercare di costruire una collezione digitale che ha quelle caratteristiche che ho detto prima, che è culturalmente rilevante, che è linguisticamente pertinente, che è adatta al tipo di utenza di quella biblioteca.

Si può fare di più di quello che si fa ora, anche usando meglio gli investimenti esistenti, e il ruolo delle biblioteche, quasi direi il *core* delle biblioteche, non è solo una catalogazione - la catalogazione può essere opportunamente centralizzata ma anche, tra l’altro, la digitalizzazione delle risorse digitali dovrebbe essere necessariamente centralizzata.

Un problema che investe direttamente le biblioteche che sono diffuse nel territorio è l’abc del *digital divide* e sono le “*basic skills*”, le competenze di base, per rendere tutti capaci di usare Internet. Le biblioteche possono diventare scuole per tutti i cittadini e, soprattutto, possono fare dei servizi per determinate categorie di utenti, come le aziende per quello che viene chiamato il servizio d’informazione che può essere anche remoto.

Infine, c’è un modello avanzato di biblioteca digitale che si basa sulla cultura della condivisione e collaborazione, qui forse voi avete sicuramente sentito parlare di *Web 2.0*. Ecco, questo terzo tipo di biblioteca, purtroppo, da noi viene vista solo come disponibilità di tecnologie, *social network*, ecc..

Non è così, è invece un altro modello di servizio in cui la biblioteca è uno spazio virtuale, una piazza virtuale, in cui viene facilitato l’incontro tra autori e lettori, ma anche tra lettori; quindi la biblioteca può svolgere il suo ruolo sociale non solo mettendo a disposizione una collezione, non solo offrendo servizi e corsi per le competenze di base, ma anche dando la possibilità a persone che possono essere anche in aree geografiche completamente diverse, di partecipare alla vita pubblica,

ma soprattutto dà alle persone che vivono nella sua comunità la possibilità di partecipare attivamente alla biblioteca.

E come? Questo è il modello di servizio partecipativo, di fatto con il digitale noi siamo passati da una cultura in cui c'è un autore o un editore che produce e gli altri che consumano - si parla di consumatori non di utenti - ad una cultura in cui hanno tutti un ruolo attivo.

E questa cultura ha come parola d'ordine "condivisione". Quindi sicuramente parleremo dell'"*open access*", accesso aperto: questa è una cultura diversa da quella tradizionale cartacea basata sul *copyright*. Mi ha colpito prima sentire che i romani dissociavano il discorso della materialità del supporto dal discorso del diritto d'autore e che, di fatto, nel Medioevo se avessero avuto il diritto d'autore noi adesso non avremmo quello che ci è arrivato, cioè il diritto d'autore è nato con la stampa.

Con il digitale è nata questa nuova cultura, la cultura della condivisione, in cui chi ha l'informazione non se la tiene stretta, non la lucchetta, ma la condivide, e chi ha bisogno di informazione vi accede liberamente.

Questo è il discorso visto in un approccio di base più ampio.

E allora qual è la base? La base prima di tutto è "conversazione", qui da noi si preferisce parlare di comunicazione, si parla di tecnologie della comunicazione, in cui si intende comunicare come uno che parla e tutti ascoltano. Conversazione è quando tutti parlano e si fanno capire, tutti hanno idee diverse, - ecco questo è importante - e tutti si rispettano. Nel concetto della conversazione ci sono i due "angeli", diciamo, dell'aspetto di condividere nel senso che io ho una cosa e la condivido con te, e l'aspetto della collaborazione che è ancora di più, nel senso che lavoriamo insieme perché facendo qualcosa insieme, facciamo meglio.

E questo è il discorso culturale in cui noi ci muoviamo.

Si presume che in una biblioteca pubblica chi la visita voglia sapere quello che c'è nel suo contesto, questo si riallaccia all'importanza della cultura.

L'importanza della cultura locale potrebbe rappresentare la parte più democratica delle attività delle biblioteche pubbliche digitali, anche per coinvolgere sempre di più i cittadini nella vita della società. E, naturalmente, occorre considerare il problema di particolari tipi di problemi degli utenti, legati all'età, legati a livelli di formazione diversi e legati ai disabili.

E' esplosa per i disabili il problema dell'accesso, perché ci sono delle obiettive difficoltà soprattutto con i sistemi *Windows* e con l'accesso attraverso i computer.

Questo passaggio è importantissimo per la società inclusiva. Questo servizio lo fa per esempio Tesco in Inghilterra, lo stesso Google quando chiede di mettere le foto dentro il suo server; perché le biblioteche no?

Gli utenti in una visione di biblioteca fondata sull'accesso all'informazione non sono consumatori ma non sono neanche utenti passivi. Sono prima di tutto cittadini, membri attivi, hanno una tessera che non solo dà loro dei diritti, ma che li riconosce come membri attivi che creano contenuti. Quindi, anche gli utenti sono chiamati a fare collezioni digitali, naturalmente si metterà in chiaro quelle che sono le regole, le regole della comunità, per la qualità, per evitare un errore di informazione. Gli utenti bisogna cominciare a pensarli come collaborativi.

Quindi conversazione non è tecnologia da sola, l'approccio è proprio quello del territorio, l'utente lavora insieme ai tecnici ed ai bibliotecari, e quello che è importante per le biblioteche pubbliche è concentrarsi sulla cultura della comunità, costruire contenuti e servizi per questa comunità e facilitare tutto quello che serve: questa è la nuova finalità per le biblioteche. Probabilmente lo era anche prima, però magari nel tempo la memoria di questa finalità si era quasi persa. Adesso le tecnologie danno la possibilità reale, concreta, di riprendere questa missione della biblioteca e portarla a questi livelli.

Gli utenti però non sono soltanto gli utenti primari, quelli per cui ogni singola istituzione lavora, ma dobbiamo sempre pensare che una volta che digitalizziamo e che quindi questi contenuti sono condivisi, li dobbiamo condividere con l'utente remoto. E questa condivisione poi ci porta gli *standard* e necessità di interoperabilità.

Vorrei, prima di concludere, indicare un particolare utente che è prezioso: i bambini. Tutti sapete che siamo *digital immigrants* o *digital natives*: io sono *immigrant*. Nel senso che io sono nata quando non c'erano tecnologie e sono cresciuta con le tecnologie.

I *digital natives* sono qui dal 1994 quando le tecnologie del Web sono nate, ci sono anche i *digital born*, che sono tutti quelli nati dopo il 1994. Per questa ultima generazione di utenti che è praticamente sempre connessa al *computer*, che vorrebbe parlare attraverso la *chat*, la partecipazione alla biblioteca potrebbe essere molto fruttuosa. Questi *digital natives* sono gli attori di domani, quelli su cui dovremmo mettere i riflettori. I *digital natives* in biblioteca magari ora non ci vengono perché, appunto, non conoscono i servizi che potrebbero avere e che sono migliori di quelli che hanno nella rete; se potessero venire in biblioteca e collaborare anche alla creazione di contenuti si realizzerebbero interessanti esperienze di apprendimento per loro e di rivitalizzazione delle biblioteche.

### *Conclusioni*

Nell'era digitale cambiano tante cose, c'è la dematerializzazione, ci sono nuovi contenuti anche in ambito scientifico e, soprattutto ci sono nuovi utenti. Le pubblicazioni attraverso il ciclo editoriale, anno dopo anno, vengono accompagnate da altre pubblicazioni digitali che cominciano ad essere quantitativamente interessanti, che sono sia il prodotto della digitalizzazione, sia il prodotto di e-print, post-print, rapporti di ricerca, dati di ricerca che sono reperibili solo in rete.

L' "open acces" è stato accettato dall'università italiana ad esempio, mentre tutte le biblioteche sono coinvolte nel discorso di negoziazione di licenze, che purtroppo però assorbono gran parte delle risorse, del *budget*. Gli ostacoli sono ancora tanti.

Le biblioteche hanno perso le eccezioni al diritto di autore, le negoziazioni delle licenze sono state necessarie perché la legge del *copyright* non poteva più funzionare, e questo è stato un bene per le biblioteche. Le biblioteche però si sono trovate in una posizione di inferiorità rispetto agli editori, che sono una *lobby* molto importante, e quindi pagano per i loro utenti, questa situazione non è ancora soddisfacente.

Ostacoli nella conservazione ed ostacoli alla digitalizzazione sono esperienza quotidiana: ma questo fa parte più del lavoro tecnico, su cui quindi dobbiamo riflettere. Ma non possiamo limitarci a digitalizzare perché vogliamo portare la nostra collezione su Internet; le biblioteche non sono solo depositi, dobbiamo riflettere sul ruolo delle biblioteche digitali e soprattutto sulla possibilità di facilitare l'accesso più aperto possibile, più libero possibile.

Contemporaneamente dobbiamo stimolare ed accompagnare un cambiamento culturale, stimolare i nostri utenti a fare questo cambiamento insieme alle biblioteche, passare a questa cultura della condivisione che non sembra poi così utopistica - c'è anche un vantaggio economico che è stato calcolato -, passare alla creazione di comunità. E questo si attua attraverso la cultura della partecipazione, biblioteche come servizio e servizio che ingloba l'utente e, dall'acquisizione di contenuti digitali, si può passare a gestire le collezioni digitali anche della comunità.

C'è tantissimo nella comunità che le biblioteche hanno o che potrebbero dare ai loro utenti, c'è tantissimo che le biblioteche possono fare in era digitale. Forse ho perso più tempo di quello che volevo, vi ringrazio tantissimo.