Università
Ca'Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale
(*ordinamento ex D.M. 270/2004*)
in Storia e gestione del patrimonio
archivistico e bibliografico

Tesi di Laurea

Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

Il divario digitale

Le biblioteche come strumento contro le diseguaglianze nell'accesso all'informazione digitale

Relatore
Ch. Prof. Riccardo Ridi

Laureanda
Erica Mariani
Matricola 840764

Anno Accademico
2014 / 2015

A mio babbo, mia mamma, Chiara e Matteo

alla mia famiglia

a Maria e Alice

alle biblioteche, in particolare alla Biblioteca di area economica di Ca' Foscari

Indice

Introduzione **3**

1 Il divario digitale

1.1 Cos'è il divario digitale 5

1.2 L'origine dell'espressione e del fenomeno 8

1.3 Un'espressione obsoleta e/o fuorviante? 11

1.4 Un problema reale o un *Mercedes divide*? 14

1.5 Ipotesi della normalizzazione e ipotesi della stratificazione 16

1.6 Divario globale, divario sociale, divario democratico 21

2 Dal divario dell'accesso alla disuguaglianza nell'uso

2.1 Perché non saranno i nativi digitali a risolvere il divario 23

2.2 Vecchio e nuovo concetto di analfabetismo 26

2.3 L'altra faccia del problema: il sovraccarico informativo 29

2.4 Le competenze: alfabetizzazione informatica e informativa 32

3 Superare il divario

3.1 Le interfacce amichevoli 37

3.2 Il ruolo della società: le politiche, la scuola, l'università 45

3.3 *Information literacy* in biblioteca 50

3.4 Il ruolo della biblioteca 55

3.5 Deontologia professionale bibliotecaria 61

Conclusioni **67**

Bibliografia **72**

Introduzione

Il divario digitale è una forma di disuguaglianza nell'accesso e nelle capacità di utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, in particolare riguardo a internet. È un problema che riguarda tutti, gli abitanti dei paesi sviluppati così come quelli dei paesi in via di sviluppo, e la mancanza o la scarsa dimestichezza nell'uso delle tecnologie digitali è grave poiché rischia di tagliarci fuori dalla società contemporanea che, non casualmente, viene spesso definita società dell'informazione. L'informazione, infatti, ha assunto negli ultimi tre quarti di secolo un ruolo sempre più centrale nello sviluppo economico e sociale dell'intero pianeta.

Nella prima parte di questo lavoro spiegherò che cosa è il divario digitale (paragrafo 1.1) e, per arrivare a fornirne una visione completa e multiforme, definirò l'origine dell'espressione e del fenomeno (1.2) e spiegherò perché tale espressione possa essere considerata, nel 2016, ormai obsoleta o, peggio ancora, fuorviante (1.3); ovvero come possa, se non correttamente contestualizzata, dare l'idea che non si parli di un problema concreto ma di un *Mercedes Divide* (1.4)[1]. Il dibattito in tal senso ha visto a lungo schierati, da un lato, coloro che operano convinti si tratti di una questione generazionale e di libero mercato, che si andrà a normalizzare e ad assorbire con il tempo e, dall'altro, coloro che credono che il divario digitale possa costituire una nuova forma di disuguaglianza che andrà a sommarsi e a rinforzare quelle già esistenti (1.5). Sarà interessante notare come si possa delineare l'esistenza di molteplici divari a seconda che si considerino le differenze a livello globale, tra un paese e un altro del mondo, o a livello sociale, tra individui e famiglie e, nel primo e nel secondo caso, un divario di tipo democratico che si riflette sulle differenze di utilizzo (1.6).

Nella seconda parte del mio lavoro sposterò il focus dal problema dell'accesso alle tecnologie al problema delle differenti tipologie di utilizzo appena

[1] Secondo Michael Powell, che nel 2001 aveva appena iniziato il suo mandato come capo della *Federal Communications Commission* degli USA, il divario digitale non è un fenomeno degno delle attenzioni degli stati poiché si tratta di un *Mercedes divide*: "*I'd love to have one, but I can't afford one*", Labaton [2001].

menzionate; per riuscire in quest'intento analizzerò la posizione dei cosiddetti nativi digitali[2], coloro che da sempre convivono, almeno in linea teorica, con le *information and communications technology*[3] e quindi, ancora in linea teorica, dovrebbero avere maggiore dimestichezza nell'utilizzo delle stesse (2.1); in seguito spiegherò come il cambiamento della società in cui viviamo abbia dettato un profondo mutamento del concetto di analfabetismo e come saper leggere, scrivere e far di conto, non sia più sufficiente per partecipare in maniera piena e attiva alla vita economica, politica e sociale (2.2). Sono ormai necessarie competenze maggiori (2.4) per non farsi sopraffare da un mare di informazioni talmente consistente da dare origine alla discussione attorno ad un problema che potremmo definire, allo stesso tempo, opposto e complementare al divario digitale: il sovraccarico informativo (2.3).

Nella terza e ultima parte del lavoro mostrerò quali potrebbero essere gli strumenti utili per superare il divario digitale e resistere al sovraccarico informativo: dall'ideazione di interfacce usabili e accessibili che, in una parola, potremmo definire amichevoli (3.1), passerò all'analisi di quello che dovrebbe essere il ruolo delle forze governative e sociali, attraverso l'ideazione e l'attuazione di politiche sul versante tecnologico e sociale (3.2). Infine, analizzerò quella che è e sarà la funzione delle istituzioni bibliotecarie e dei bibliotecari (3.4) per capire come cambia il loro ruolo di mediatori alla luce degli importanti mutamenti imposti dalla società, che risposte cerchino di fornire ai bisogni della propria utenza (e non) attraverso azioni di *information literacy* (3.3) e che importanza abbia, per riuscirci al meglio, la deontologia professionale (3.5).

---

[2] Con questa espressione, che ritroviamo per la prima volta in Prensky [2001], si indica la generazione di ragazzi nati a partire dal 1985 in contemporanea con l'esplosione dei media digitali, in contrapposizione ai cosiddetti immigranti digitali.

[3] In italiano TIC, tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Capitolo 1. **Il divario digitale**

1.1 **Cos'è il divario digitale**

Se volessimo dare una definizione stringata dell'espressione divario digitale potremmo dire che si tratta della differenza nelle possibilità d'accesso alle nuove tecnologie e, in particolar modo, ad internet[4].

È certamente una delle prime questioni legate alla loro nascita e diffusione a porsi al centro di dibattiti politici e ricerche accademiche[5] e, nonostante non sia mancato chi ha definito il divario digitale *myth*, *political hyperbole*, *bunk*, *non-existent*, *rubbish*[6], se ne parla da circa trent'anni e la tematica mantiene ancora oggi tutta la sua importanza[7]. Si tratta di un problema che riguarda sia i paesi in via di sviluppo, per i quali si ritiene che la possibilità di accedere ad internet possa, se non colmare, almeno ridurre significativamente la distanza che li separa dai paesi sviluppati, sia questi ultimi, laddove l'accesso o meno alle nuove tecnologie costituisce una nuova forma di disuguaglianza sociale[8] e richiede interventi precisi e mirati da parte dei governi e delle istituzioni pubbliche poiché è impensabile affidare una sua risoluzione al mercato economico, alla diffusione dei mezzi tecnologici e ai cosiddetti nativi digitali[9].

La tematica è in continua evoluzione e per questo la definizione data poche righe sopra poteva ritenersi valida e sufficiente nei primi anni di osservazione del fenomeno quando i politici e i sociologi si accorsero dell'esistenza di una nuova

---

[4] Sartori [2006], p. 7. La prima definizione ufficiale del fenomeno è apparsa nel 1999 nel III rapporto *Falling through the Net* della *National Telecommunications and Information Administration*; il documento definisce il divario digitale come "*the divide between those with access to new technologies and those without*". Sull'origine dell'espressione e del fenomeno ci soffermeremo maggiormente nel paragrafo 1.2 di questo lavoro.

[5] van Dijk [2006], p. 221.

[6] Come sottolineato da Gunkel [2003], p. 500.

[7] Sartori [2012], p. 35. van Dijk [2006], p. 221 spiega come si sia parlato di divario digitale prima ancora che questa espressione venisse coniata "*In the second half of the 1990s the attention for the subject of unequal access to and use of the new media started to focus on the concept of the so-called digital divide. Before that time more general concepts were used such as information inequality, information gap or knowledge gap and computer or media literacy*".

[8] Sartori [2006], p. 7.

[9] Ridi [2010], p. 149; l'espressione "nativi digitali" si contrappone a "immigrati digitali" e, insieme, sono state utilizzate per la prima volta nel 2001 dallo scrittore statunitense Marc Prensky.

forma di divario e la portarono all'attenzione del mondo intero. I motivi che in questa prima fase, conosciuta anche come *early digital divide*[10], portarono a percepire il divario digitale, semplicemente, come la netta divisione tra chi ha accesso alle nuove tecnologie e chi non ce l'ha sono molteplici: la diffusione di internet viene inizialmente paragonata alla diffusione di altre tecnologie, per esempio il telefono fisso, e monitorata secondo i medesimi parametri; gli scenari evolutivi del fenomeno vengono letti nell'ottica del determinismo tecnologico e la percezione che un cambiamento rivoluzionario fosse in atto è stata accompagnata, già dalla metà degli anni Ottanta, da un atteggiamento che qualcuno ha definito, senza esagerazione, tecno-utopico[11]. Inizialmente, infatti, si è inneggiato alle nuove tecnologie come la forza propulsiva in grado di avviare una nuova fase storica[12] e annullare in maniera uniforme ogni differenza socioculturale legata all'età, al genere, al livello di istruzione e di reddito, al luogo geografico di residenza, senza considerare però che sono queste stesse varianti a inibire l'accesso[13].

Ad ogni modo, il mancato accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione è solo una delle difficoltà che si dovranno tenere in considerazione; una volta ottenuto, si dovranno analizzare i diversi usi e comportamenti in rete[14]. Le due questioni sono strettamente connesse poiché i problemi legati al mancato accesso non si risolvono semplicemente e naturalmente e, una volta ottenuto l'accesso, si traducono in disuguaglianze digitali[15]: si nota infatti che alcune persone accedono ad internet più di altre e che le prime hanno migliori istruzione e reddito. Ciò porta a temere che le tecnologie digitali possano acutizzare e non attenuare le disuguaglianze sociali[16].

Nell'analisi del fenomeno si deve tenere conto di diverse varianti non solo socio-demografiche ma anche relative al tipo di attrezzatura tecnica, intesa come *hardware*, *software* e tipo di connessione, autonomia di utilizzo, che varia

[10] van Dijk [2006], p. 223; Bentivegna [2009], p. 6.
[11] Gunkel [2003], p. 505.
[12] Sartori [2006], p. 8.
[13] Gunkel [2003], p. 500.
[14] Sartori [2012], p. 54.
[15] Sartori [2012], p. 55.
[16] Di Maggio *et al*. [2004], p. 359.

notevolmente a seconda del luogo da cui si accede e della possibilità di utilizzare internet senza essere monitorati, alle competenze digitali proprie dell'individuo, alla sua esperienza maturata in rete e alle reti sociali di cui può avantaggiarsi[17].

L'importanza del divario digitale, inteso sia come mancanza di accesso che come nulla o scarsa capacità di "*recuperare, contestualizzare, valutare e approfondire le informazioni*"[18], sta nel fatto che rischia di lasciare fuori da quella che qualcuno definisce società dell'informazione una quota consistente di persone.

[17] Di Maggio *et al*. [2004], p. 376.
[18] Ridi [2010], p. 150.

1.2 **L'origine dell'espressione e del fenomeno**

Dal punto di vista terminologico la prima definizione ufficiale di divario digitale, ovvero "*the divide between those with access to new technologies and those without*"[19], si trova nel III rapporto della serie *Falling through the Net* della *National Telecommunications and Information Administration*, che ha il merito di aver attirato l'attenzione sul fenomeno già dal 1995[20].

I rapporti pubblicati nel corso degli anni si sono concentrati su tematiche differenti, a riprova del fatto che il divario digitale non è un problema statico[21]; nel primo rapporto della serie[22], infatti, il focus è stato posto sulla disponibilità di servizio telefonico, computer e modem e questo perché a metà degli anni Novanta internet era ancora territorio di pochi accademici, lavoratori della Difesa e appassionati, pertanto, gli *have nots* che compaiono nel titolo sono vittime di una mancanza di accesso ad altri tipi di tecnologie che in quel preciso momento erano considerate l'infrastruttura tecnologica di base[23].

L'uscita del rapporto del 1999, il terzo della serie, a cui si accennava poche righe sopra, si rivela la forza propulsiva che favorisce la nascita di un interesse legato non alle tecnologie in generale ma ad internet in particolare; si sviluppano studi, nascono centri di ricerca e, naturalmente, anche i programmi politici non possono più ignorare il tema[24].

A causa del primato della NTIA nel definire in maniera precisa il divario digitale fu tra i componenti del suo dipartimento del commercio che si cercò

---

[19] NTIA [1999], p. xiii. L'attribuzione del primato ufficiale vede concordi sia Gunkel [2003], p. 501, che van Dijk [2006], p. 221. van Dijk specifica che, in genere, quando si parla di nuove tecnologie in relazione al divario digitale ci si riferisce semplicemente a computer e internet ma che alcuni studiosi includono anche *smartphone* e televisione digitale.

[20] Sartori [2006], p. 11; come afferma Larry Irving "*NTIA's reports were, however, the catalysts for the popularity, ubiquity and redefinition (from the LA Times original usage) of the term*".

[21] "*The changing definition of the digital divide is not the result of capriciousness or an inability to be precise. It has varied because the technology in question has changed considerably*" cfr. Gunkel [2003], p. 504.

[22] Il primo rapporto è stato pubblicato nel 1995 con il titolo *Falling through the Net: A Survey of the Have-nots in Rural and Urban America*, cfr. http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fallingthru.html.

[23] Sartori [2006], p. 12.

[24] Sartori [2006], pp. 12-13.

inizialmente l'ideatore dell'espressione ed in particolare si considerò la possibilità che l'autore fosse Larry Irving, a capo del dipartimento già ai tempi del primo rapporto della serie *Falling throut the Net*; ma lo stesso Irving smentisce sostenendo che "*I am certain I stole the term, but I am not certain who I stole it from. Jonathan Webber of the Industry Standard makes a compelling case that somewhere back around 1995 he and Amy Harmon (when both were with the LA Times) invented the term to describe the social division between those who were very involved in technology and those who were not. I believe I first heard the term in the late '95/early '96 timeframe at a conference in a western state, Montana, North Dakota or South Dakota. We did not formally use the term at NTIA until months later, and the term did not gain the ubiquity it enjoys today until the release of the third 'Falling Through the Net' report in July '99. I hope that helps. The fairest thing to say is that no one at NTIA invented the term, digital divide. NTIA's reports were, however, the catalysts for the popularity, ubiquity and redefinition (from the LA Times original usage) of the term*"[25].

L'espressione non venne quindi ideata negli uffici della NTIA, come specificato da Irving, ma è in questo ambiente che vi fu una ridefinizione della stessa al fine di limitarne le sfumature di significato e poter così arrivare a delineare un divario relativo ad una disparità di tipo socio-economico misurata in base alla possibilità di accesso alle tecnologie dell'informazione[26].

La grande difficoltà riscontrata da numerosi studiosi nel dare una paternità certa all'espressione è indice della grande euforia che avvolgeva il tema in quegli anni, euforia che si può ritrovare anche nei numerosi significati attribuiti all'espressione negli anni Novanta[27]; prima della pubblicazione del rapporto della NTIA, infatti, il divario digitale poteva indicare di volta in volta l'opposizione tra sostenitori e critici del valore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, l'ineguale distribuzione di computer e internet nelle scuole americane anche sottolineata da Al Gore, allora vice presidente nell'amministrazione Clinton, incompatibilità di tipo tecnico per esempio tra dispositivi analogici e

[25] Cfr. Gunkel [2003], p. 501.
[26] Cfr. Gunkel [2003], p. 503.
[27] Bentivegna [2009], p. 4.

digitali, differenze nelle opportunità lavorative in relazione a differenze di tipo razziale[28].

È con l'aumentare della popolarità del divario digitale che il suo significato muta e si allontana dalla definizione data dalla NTIA: il tema unico dell'accesso si rivela insufficiente a fornire un quadro completo di un fenomeno sfaccettato e mutevole tanto che all'inizio degli anni Duemila, da più parti, iniziano ad arrivare proposte di revisione per andare "oltre" il divario digitale al fine di accantonare un'espressione ormai ritenuta, da alcuni[29], obsoleta e fuorviante e coniarne una, o più d'una, che potessero cogliere e restituire al meglio tutta la complessità del fenomeno[30].

[28] Gunkel [2003], pp. 502-503; Sartori [2006], pp. 11-12; Bentivegna [2009], p. 4.

[29] Bentivegna è una delle voci critiche ed elenca una lunga serie di studi che, tra il 2001 e il 2004, cercano di offrire una nuova chiave di lettura del divario digitale, cfr. Bentivagna [2009], p. 3.

[30] "[…] *l'espressione digital divide ha avuto un singolare destino: quanto più aumentava la sua diffusione, tanto più aumentava il numero di critiche e revisioni avanzate dagli studiosi.*", cfr. Bentivegna [2009], p. 3.

1.3 **Un'espressione obsoleta e/o fuorviante?**

La netta suddivisione dei soggetti tra *have* e *have nots* sta alla base dell'approccio al divario digitale tipico della metà degli anni Novanta ma le ricerche empiriche svolte negli ultimi quindici anni hanno condotto ad un ridimensionamento dell'importanza del mero accesso tanto che numerosi studiosi hanno iniziato a domandarsi se non fosse giunto il momento di attribuire all'espressione divario digitale un diverso significato o addirittura di sostituirla con una nuova[31].

Bentivegna non mette in discussione e anzi sottolinea la grande forza evocativa dell'espressione, capace di portare immediatamente alla mente e mettere al centro dell'attenzione pubblica le nuove forme di esclusione sociale che coinvolgono chi non utilizza le nuove tecnologie[32] ma, prima ancora della debolezza del concetto, ciò che viene contestata è un'immagine, ad esso strettamente legata, che appare confusa[33] ed è ritenuta limitativa poiché privilegia la dimensione dell'accesso a scapito di tutte le altre[34]. Una lettura di questo tipo, inoltre, ha il rischio di creare false aspettative intorno all'attenuazione nel tempo del fenomeno[35].

---

[31] Bentivegna [2009], p. 6; a tal proposito Gunkel [2003], p. 505, dopo aver citato alcuni dei motivi più ricorrenti quando si parla di divario digitale, ovvero "*those who can use technology and those who cannot*", "*'techno-utopians', who celebrate the wonders of digital technology, and 'techno-dystopians', who do not*" e "*the gap that exists between information haves and information have-nots in K-12 education*", afferma che "*It represents its problematic according to a binary logic, dividing things into one of two types, where the one option is nominally defined as the negative or antithesis of the other. This dichotomized structure, although useful for describing the limits of various social and technological inequalities, is not without significant complications and difficulties*".

[32] Bentivegna [2009], p. 6; anche DiMaggio e Hargittai [2001], pp. 2-3, sono dello stesso avviso e sottolineano come una visione di tipo dicotomico potesse essere accettata durante la fase iniziale di diffusione della tecnologia e come fosse strettamente legata all'idea del servizio telefonico universale.

[33] van Dijk [2006], p. 222 sostiene che "*The term digital divide probably has caused more confusion than clarification*".

[34] A tal proposito Gunkel [2003], p. 507, afferma "[…] *the binary form necessarily risks oversimplifying the situation and neglecting the important variations that exist in the object of study. Because of this, it appears that what is necessary is an alternative formulation – one that does not distinguish between two opposed alternatives, but becomes capable of perceiving and articulating fine gradations within complex conglomerates*".

[35] I dati statistici relativi all'accesso dicono che internet è sempre più diffuso e ciò porterebbe ad abbassare la guardia e a distogliere l'attenzione da altri tipi di divario, strettamente connessi alle capacità d'uso del mezzo, Bentivegna [2009], p. 6.

Le critiche che vengono mosse al concetto sono essenzialmente tre: la sua struttura binaria, il legame con il determinismo tecnologico e, infine, la sua eccessiva staticità. Ma andiamo con ordine.

Analizzare qualsiasi questione dividendo gli individui in due gruppi fa si che non si tenga conto di tutte le posizioni intermedie e applicando questa logica al divario digitale o si accede o non si accede ad internet, o si è tra gli *have* o tra gli *have nots*[36]. Ciò porta a non tenere in considerazione tutte le posizioni intermedie che pure esistono; ci sono molti modi di accedere e ci sono molti modi di stare fuori dalla rete[37]. Secondo van Dijk[38], in base a questo approccio, si possono delineare sei diversi gradi di accesso, nello specifico: vi sono i *truly unconnected*, coloro i quali non hanno mai avuto a che fare con computer e internet, gli *evaders*[39], coloro i quali sono contrari a internet e i *dropouts*, coloro i quali erano connessi e ora non lo sono più; tra chi accede: gli *intermittent users*, cioè coloro che a causa di problemi tecnici non sempre sono online, i *continuous users*, che si connettono costantemente ma non possiedono una connessione a banda larga in casa e coloro i quali ne dispongono, gli *home broadband*. È evidente quindi quanto si sia lontani da una struttura di tipo binario e quanto all'interno di una struttura di tipo multiplo[40].

La seconda critica è il legame del concetto con il determinismo tecnologico[41], che ha l'enorme rischio di ridurre il problema al solo accesso alla

---

[36] "*One of the most confusing myths produced by popular ideas about the digital divide is that people are either in or out, included or excluded*", cfr. van Dijk [2006], p. 227.

[37] "[…] *access to, and use of, IT is not something that is easily encoded in binary form. Although the digital divide is often characterized as the gap between the information haves and have-nots, it is not the case that one either possesses information or does not. Instead, there is significant variability in the forms of information which one possesses and the modes of its access and use*", Gunkel [2003], p. 506.

[38] van Dijk [2005].

[39] Gli *evaders* vengono definiti allo stesso tempo *have nots* e *want nots*, crf. Van Dijk [2005], p. 28.

[40] "[…] *the 'all or nothing' scenario that is presented by great divide theories often does not adequately represent the actual state of affairs*", cfr. Gunkel [2003], p. 506; della stessa idea è Hargittai [2004], p. 141, che suggerisce il passaggio da un'espressione fuorviante a una che possa rendere conto della multidimensionalità del fenomeno "[…] *it is important to realize that the term 'digital divide' is misleading because it suggests a one-dimensional divide. Rather, divides exist on multiple dimensions – technological access, autonomy, social support, skill, types of uses – and thus a better term to capture the potential consequences of differentiated internet access and use for social stratification is 'digital inequality'*".

[41] Come verrà meglio approfondito nel paragrafo 1.5 del presente lavoro, la teoria del determinismo tecnologico sta alla base dell'ipotesi della normalizzazione del divario digitale.

tecnologia e porta a tralasciare tutti gli altri aspetti ad esso legati, che si rivelano essere causa di disuguaglianza ed esclusione sociale[42].

Infine, la terza obiezione è che il divario digitale porta alla mente una situazione di tipo statico; a tal proposito molti studiosi sottolineano come il divario digitale sia un problema che va costantemente ripensato in funzione dei mutamenti tecnologici che richiedono sia l'utilizzo di nuove attrezzature che lo sviluppo di nuove capacità. In riferimento a questa velocità di cambiamento c'è chi ha definito le innovazioni tecnologiche *a moving bullet*[43] e il divario digitale *a moving target*[44], anche in riferimento alle diverse connotazioni che il termine ha assunto nei report della *National Telecommunications and Information Administration*[45].

Da questi presupposti sono emerse nel corso degli anni nuove definizioni nel tentativo di rendere al meglio l'idea di un fenomeno complesso e sfaccettato, che non si identifica solo con il possesso della tecnologia e l'accesso a internet e che è mutevole nel tempo. Da più parti è stata espressa la volontà di andare oltre il divario digitale[46], sostituendo l'espressione con altre ritenute più complete, come per esempio "disuguaglianza digitale"[47].

---

[42] Bentivegna [2009], p. 8.

[43] Norris [2001], p. 26.

[44] Compaine [2001], p. xiii.

[45] Nei report NTIA si è parlato di divario digitale dapprima come il possesso o meno di un computer (1995), successivamente anche come la possibilità o meno di accedere ad internet (1999).

[46] Sono di questo avviso DiMaggio e Hargittai [2001] e anche Bentivegna [2009], p. 10.

[47] Come sostenuto da DiMaggio e Hargittai [2001], che trovano d'accordo anche Warschauer [2004], p. 199.

1.4 **Un problema reale o un *Mercedes divide*?**

Il 6 febbraio 2001 l'allora neo presidente della *Federal Communications Commission* Michael Powell[48], parla per la prima volta ai giornalisti; tra i vari temi affrontati in conferenza stampa una domanda riguarda il divario digitale[49]: è il giornalista del *Chicago Tribune* a chiedere a Powell come, secondo il suo punto di vista, l'agenzia da lui diretta avrebbe dovuto affrontare il divario digitale e Powell, con "benevola negligenza se non ostilità"[50], risponde paragonando il divario digitale ad un *Mercedes divide* poiché, così come potrebbe accadere alla vista di un'automobile di questo tipo, "*I'd like to have one, I can't afford one"*.

Con una semplice frase Powell si è posto così in netto contrasto con quanto affermato in tutti i report pubblicati sino a quel momento dalla FCC e da altre agenzie americane e ha esplicitato come, secondo il suo punto di vista, il divario digitale sia una questione puramente economica poiché c'è chi può permettersi la tecnologia e chi no e, di conseguenza, la sua affermazione può essere collocata all'interno del dibattito sul divario digitale che riduce tutto al solo accesso ovvero al possesso della tecnologia[51].

L'intervento di Micheal Powell è ritenuto particolarmente importante a causa della posizione da lui ricoperta; tramite le parole del neo eletto capo della FCC son gli stessi Stati Uniti d'America a parlare e a dare il via ad una svolta significativa. Se le amministrazioni politiche precedenti, la cui azione Powell ha definito utopica[52],

---

[48] Michael Kavin Powell rimarrà a capo della FCC dal 22 gennaio 2001 al 17 marzo 2005.

[49]"*The so-called digital divide*". Il video integrale della conferenza stampa si può trovare qui http://www.c-span.org/video/?162428-1/new-fcc-chairman-meet-greet; ai minuti 1.02.22 viene posta la domanda di nostro interesse. Un resoconto completo della conferenza stampa è stato pubblicato dal New York Times http://www.nytimes.com/2001/02/07/technology/07FCC.html. L'episodio è riportato da numerosi testi che trattano il tema del divario digitale.

[50] Baynes [2006], pp. 188-189.

[51] Sartori [2006], p. 19; Baynes [2006], pp. 188-189. Secondo lo stesso Baynes, implicitamente, Powell afferma che chi non ha la tecnologia non la merita.

[52] Saljooghi [2011], p. 1284.

avevano tenuto in grande conto il tema del divario digitale[53], ora si va verso un drastico ridimensionamento dell'importanza attribuita al tema che si traduce in un'inversione di rotta dal punto di vista delle politiche adottate e, soprattutto, dei finanziamenti messi a disposizione per fare fronte al fenomeno[54].

L'affermazione, che pure è riuscita a suscitare alcune risate dal pubblico, è valsa a Powell l'appellativo di nemico di internet e ha fatto si che venisse additato come simbolo, in termini negativi, della politica di George W. Bush[55].

Powell ha poi cercato di ridimensionare il clamore suscitato dalla sua affermazione, definendola "*regrettable*"[56], ma gli effetti della stessa sono ben visibili nei documenti pubblicati dagli uffici governativi durante il suo mandato. Si noti per esempio l'ottimismo dei report della NTIA del 2002 e del 2004 che parlano di "una nazione online"[57], o l'approssimazione dei report della FCC nel fornire dati e spiegazioni relativi al divario[58].

---

[53] Grabill [2003], p. 459, sostiene che una delle priorità del governo Clinton fu proprio quella di tracciare e risolvere il divario digitale, poiché considerato come un problema dal punto di vista dei diritti civili, cfr Hacker e Mason [2003], p. 107.

[54] Sartori [2006], p. 23.

[55] Cfr. http://arstechnica.com/tech-policy/2011/03/what-did-he-mean-by-that-mercedes-divide-fcc-chief-now-top-cable-lobbyist/.

[56] United States House committee on Energy and Commerce, subcommittee on Telecommunications and the Internet [2001], p. 54.

[57] Il report del 2002 e quello del 2004 furono pubblicati durante l'amministrazione del presidente americano George W. Bush. Si possono visionare rispettivamente qui http://www.ntia.doc.gov/legacy/ntiahome/dn/anationonline2.pdf e qui http://www.ntia.doc.gov/files/ntia/editor_uploads/NationOnlineBroadband04_files/NationOnlineBroadband04.pdf.

[58] Baynes [2006], p. 186.

1.5 **Ipotesi della normalizzazione e ipotesi della stratificazione**

Lo studio del divario digitale ha portato a considerare l'esistenza di molteplici disuguaglianze digitali in relazione ai differenti usi che si possono fare della rete[59]. La distinzione tra accesso e uso sta alla base di due differenti visioni del divario digitale; la prima[60], l'ipotesi della normalizzazione, di tipo deterministico[61], si basa sull'applicazione al problema del divario digitale della curva a S propria della teoria della diffusione delle innovazioni di Rogers[62]. Questa ipotesi paragona internet ad altre tecnologie, come la televisione, la radio o il telefono fisso[63], ed è proprio il parallelo con il telefono fisso ad essere alla base di questa visione binaria. Nella fase iniziale di diffusione della tecnologia[64], infatti, il divario è stato percepito da sociologi e politici come una delle tante differenze tra chi ha e chi non ha, *have* e

---

[59] Norris [2001], p. 68; Bentivegna [2009], p. 11; Sartori [2012], p. 55.

[60] Secondo Moschella e Atkinson [1998], p. 19, "*Through the combination of falling hardware costs, better resource sharing, a more compelling money-saving-value proposition, and a wide array of free advertising-supported services, market forces are making great progress in enabling Internet access for those who want it. That today only one in five U.S. households has access to the Internet is evidence that these technologies and services have yet to fully mature. But given the inherent potential of electronic services and the tremendous investments being made by the private sector, there is every reason to believe that citizen access to and use of the Internet will continue to rapidly expand*", rintracciato in Internet Archive il 22 aprile 2015 all'url https://web.archive.org/web/20030509125017/http://www.ppionline.org/ppi_ci.cfm?knlgAreaID=140&subsecID=291&contentID=1489.

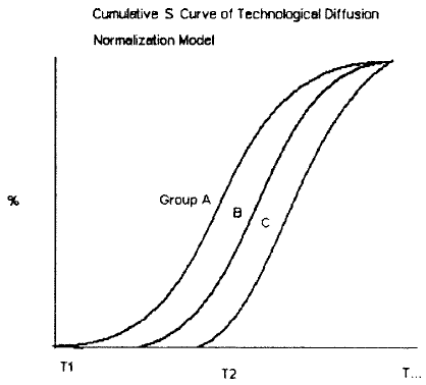
[61] Secondo la teoria del determinismo tecnologico, che si contrappone alla teoria del determinismo sociale, è la tecnologia a causare mutamenti nella società, cfr. Rogers [2003], pp. 147-148; ma Sartori [2012], p. 55 sottolinea che "*È noto come ogni innovazione tecnica risolva alcuni problemi (economici, sociali e politici) o risponda a precedenti esigenze di natura socioeconomica. Tuttavia, la portata dell'espediente tecnico da solo non porta a rivoluzioni o mutamenti a meno che non si coniughi e si intrecci con dinamiche sociali di più lungo periodo*".

[62] Bentivegna [2009], p. 26. Lo studio sulla diffusione delle innovazioni di Rogers si pone in continuità con gli studi dei sociologi Gabriel Tarde e Georg Simmel e, attraverso l'analisi di oltre 508 studi sulla diffusione delle innovazioni, fornisce una propria teoria sull'adozione delle innovazioni da parte di individui e organizzazioni, cfr. Rogers [2003], p. xvii, 40.

[63] La differenza, riconosciuta in maniera unanime, tra *old* media e *new* media è che i primi non richiedono capacità particolari e vengono fruiti in una maniera che potremmo definire naturale in seguito ad un investimento iniziale per l'acquisto della tecnologia, al contrario dei secondi che, oltre all'investimento iniziale, richiedono abilità e conoscenze particolari, cfr. Bentivegna [2009], p. 82. Torneremo sul tema delle competenze in seguito in questo stesso lavoro.

[64] A partire dal 1999 il divario digitale viene definito in maniera concorde come la differenza di accesso alle ICT, cfr. Sartori [2006], p. 13.

have nots[65]. Secondo questa visione il divario digitale non è un problema stabile e preoccupante ma solo naturale e temporaneo e destinato a scomparire con il diffondersi della tecnologia e con l'abbassamento del suo costo; in sostanza una volta che la domanda calerà perché avrà toccato il punto di saturazione, anche coloro che sono rimasti indietro perché più lenti, per ragioni economiche, sociali o culturali, potranno finalmente adottare la tecnologia e accedere a internet. Si tratta, secondo questo punto di vista, di una questione di mercato[66]. Quanto appena detto è ben sintetizzato dal grafico in figura$_1$[67]: gruppi che via via adottano internet sono disposti in un'unica curva ad S e l'unica variabile è lo scorrere del tempo.



Solo in un secondo momento, all'inizio del Duemila, si è arrivati a comprendere che, per cogliere appieno il problema, è necessario tenere conto di una consistente scala di grigi ovvero una moltitudine di divari che si muovono a velocità differenti[68] e l'ipotesi della stratificazione ha portato a considerare le differenze d'uso della rete come una nuova forma di disuguaglianza, sia a livello globale che a livello

---

[65] Le famose etichette *have* e *have nots* sono il prodotto della prima definizione del divario digitale in termini di mero accesso, cfr. Sartori [2006], p. 12.

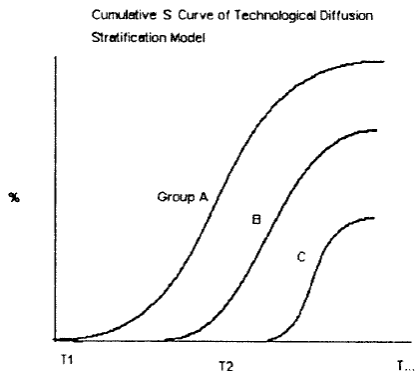
[66] Norris [2001], p. 30; Sartori [2006], p. 31; Sartori [2012], p. 56. Il perché, in un primo momento, si sia affermata una visione così lineare e fiduciosa dei meccanismi del mercato può essere spiegato con le parole di Gunkel [2003], pp. 507-508 "*Unlike clean water, nutritious food, and adequate shelter, the value of this technology has been determined by unique circumstances that are only applicable to a small fraction of the world's population. In defining others as deficient, one does not simply provide a neutral expression of inequality. The very technique by which the discrepancy is articulated necessarily employs an asymmetrical logic that already warrants the position of a privileged minority, and depreciates and simplifies the situation of others*".

[67] Si tratta della rappresentazione di un'ipotesi teorica tratta da Norris [2001], p. 31.

[68] In Bentivegna [2009], p. 3, è proposto un lungo elenco di contributi in cui viene riconosciuto il cambio di paradigma.

sociale, che si somma ad altre già esistenti, rafforzandole[69]. Ciò richiede politiche adeguate che vanno all'occorrenza riviste e riadattate poiché la tecnologia è in continuo mutamento[70].

In questo caso così come rappresentato dal grafico in figura$_2$[71], esistono molteplici curve ad S, una per ogni gruppo caratterizzato da particolari caratteristiche quali genere, età, livello di istruzione, livello di reddito e così via; per ridurre le distanze che separano i vari gruppi son richiesti interventi specifici.



Benché il credito dato all'ipotesi della stratificazione sia ormai indiscusso[72], è curioso notare come la ricerca empirica sia stata in grado di fornire sostegno ad entrambe le ipotesi[73]: questo dimostra che il divario digitale è un fenomeno che si può leggere in diverse maniere e che il risultato di questa lettura cambia a seconda del punto di vista adottato. Ciò ha favorito la nascita di letture viziate da interpretazioni di tipo ideologico: le più comuni sono quelle che riflettono il tradizionale scontro politico tra sinistra e destra; chi sta a sinistra associa il divario digitale alle altre disuguaglianze sociali e sottolinea la possibilità di piccoli progressi

[69] Sostegno all'ipotesi della stratificazione si può trovare in Norris [2001], pp. 87-91.

[70] Sartori [2011], p. 343; Norris [2001], p. 26 parla delle innovazioni tecnologiche definendole *a moving bullet*.

[71] Anche in questo caso si tratta della rappresentazione di un'ipotesi teorica tratta da Norris [2001], p. 31.

[72] Sartori [2012], pp. 35, 56.

[73] "*Depending on how researchers select, analyze, narrate, and interpret data on the digital divide, conclusions will vary along this range of positions*", cfr. Hacker e Mason [2003], p. 99; Sartori [2006], pp. 31, 37.

nel sistema politico ed economico; chi sta a destra, invece, considera le disuguaglianze digitali come parte di altre disuguaglianze e queste ultime come connaturate alle capacità individuali e alla competizione umana[74]; a queste due visioni sono legate quindi politiche di intervento o di non intervento[75].

Questi due modi di interpretare l'evoluzione del divario richiamano alla mente la contrapposizione tra pessimisti e ottimisti che emerge ogni volta che un nuovo media o una nuova tecnologia si affaccia sulla scena[76]. Secondo una visione propria dei più ottimisti, lo sviluppo delle tecnologie e di internet ridurrà le disuguaglianze tra i cosiddetti *information-poor* e *information-rich*, sia a livello globale che a livello sociale; al contrario, i pessimisti sostengono che le nuove tecnologie contribuiranno a potenziare le disuguaglianze già esistenti. Nel mezzo stanno gli scettici, coloro che reputano esagerate le speranze degli uni e le paure degli altri, e che credono che le tecnologie si adatteranno agli assetti sociali e politici e non il contrario[77].

L'idea che le ICT e in particolare internet siano in grado, da soli, di annullare tutte le disuguaglianze e portare maggiore equità, così come sostenuto dai più ottimisti, è fortemente utopica e sempre maggiore è la distanza tra chi sa usare con consapevolezza e profitto le nuove tecnologie e chi non ha accesso e/o capacità d'utilizzo[78]. Il meccanismo che si viene così a creare è ben sintetizzabile con la metafora dell'effetto San Matteo[79], teorizzata dal sociologo statunitense Robert King Merton nel 1968[80]: *"Così a chi ha sarà dato e sarà nell'abbondanza; e a chi non ha*

---

[74] Hacker e Mason [2003], p. 100.

[75] Bentivegna [2009], p. 28.

[76] O la contrapposizione tra apocalittici e integrati o conservatori e progressisti, cfr. Eco [1964] o, ancora, tra tecnofili e tecnofobi, cfr. Sartori [2012], p. 51.

[77] Norris [2001], p. 26.

[78] "[…] *le nuove forme di esclusione riguardano, in particolare, tutti quei soggetti che risultano lasciati fuori dalle strutture comunicative e informative e che vanno a formare una classe, ancora più svantaggiata di quella proletaria dell'era della modernità, che si colloca in fondo a quella che viene spesso definita società "dei due terzi". Detto altrimenti, si realizza una tendenza crescente alla polarizzazione ovvero la crescita simultanea del vertice e del fondo della scala sociale"*, cfr. Bentivegna [2009], p. 23.

[79] Cfr. Sartori [2006], pp. 43-44; Bentivegna [2009], p. x, 171.

[80] Merton [1973], pp. 445-446. Il capitolo preso in esame costituisce una semplice ristampa dell'intervento del 1968 pubblicato su Science 159, n. 3810 (5 gennaio 1968), pp. 56-63. La teoria di Merton descrive il meccanismo secondo cui gli scienziati che pubblicano studi di successo durante i

sarà tolto anche quello che ha"[81], che nel linguaggio comune viene spesso semplificata con lo slogan *"rich get richer"*[82]. Pur se nata in riferimento all'ambito scientifico, tale metafora è stata presa in prestito dai sociologi perché utile a raffigurare situazioni di privilegio e svantaggio sociale e, nel contesto del divario digitale, indica il meccanismo che porta alla nascita di nuove disuguaglianze digitali partendo da disuguaglianze di natura sociale, secondo una dinamica cumulativa[83].

---

primi anni della loro carriera riescono a pubblicare più facilmente e più facilmente riescono a guadagnarsi l'attenzione del pubblico. Questo, a parità di competenze, non accade ai colleghi che non ottengono subito i medesimi risultati.

[81] Il passaggio riportato appartiene alla Parabola del seminatore, Matteo 13, 12 cfr. http://www.vatican.va/archive/ITA0001/__PU1.HTM.

[82] Sartori [2012], p. 56.

[83] Bentivegna [2009], pp. 171-172.

1.6 **Divario globale, divario sociale, divario democratico**

Il crescente interesse al tema del divario digitale e lo spostamento del focus dal tema dell'accesso a quello degli usi della rete, ha condotto ad una revisione non solo terminologica. Da più parti, agli inizi degli anni Duemila, sono giunte varie proposte di articolazione, la più famosa delle quali è certamente quella della studiosa Pippa Norris[84]; lei parla di tre diversi livelli di divario: un divario di tipo globale[85], quello che si può analizzare nella comparazione tra diversi paesi, per esempio tra paesi più e meno sviluppati; un divario sociale, che analizza le differenze esistenti all'interno di un singolo paese, differenze che possono essere causate, per esempio dal genere o dalla posizione economica e, infine, un divario democratico che, tra coloro che sono online, analizza il differente grado di coinvolgimento e partecipazione attiva alla politica e alla vita sociale in base alle capacità di utilizzo di internet[86].

Una prima separazione tra queste tre tipologie di divario sta nel fatto che le prime due, divario globale e divario sociale, sono maggiormente concentrate sul tema dell'accesso, mentre la terza, divario democratico, si allarga sino ad abbracciare il tema delle capacità d'uso.

Sartori evidenzia come l'analisi del divario digitale a livello globale sia utile perché conferisce il livello di analisi, che può essere potenzialmente molto esteso, e l'analisi a livello sociale permetta invece di andare nel dettaglio e comprendere quali sono le varianti che influenzano l'accesso all'interno di una singola nazione[87]. Sempre Sartori sottolinea inoltre che divario globale e divario sociale non sono separati tra di loro, così come non lo sono le disuguaglianze nell'accesso e quelle nell'uso, ma le une costituiscono un preciso avanzamento delle altre[88].

---

[84] Norris [2001].

[85] Ma di *Global digital divide* parlava già Wilson [2000], rintracciato in Internet Archive il 28 settembre 2015 all'url https://web.archive.org/web/20020207002405/http://www.internetpolicy.org/briefing/ErnestWilson0700.html.

[86] van Dijk [2006], p. 225.

[87] Sartori [2006], p. 38.

[88] Sartori [2006], p. 42.

È vero che sia la dimensione globale che quella sociale si basano comunque sulla questione dell'accesso. Altri studiosi hanno cercato di articolare il significato del divario digitale tenendo conto, man mano che il concetto si arricchiva e ampliava, delle diverse modalità di connessione e dei diversi comportamenti online.

Wilson, per esempio, distingue tra un accesso formale e un accesso effettivo[89], e spiega che si ha accesso effettivo quando un numero più alto possibile delle componenti individuate dallo studioso sono presenti: *physical access*, ovvero la possibilità materiale di accedere grazie al possesso della tecnologia[90]; *financial access*, ovvero la capacità, una volta ottenuta l'infrastruttura, di poter pagare il servizio con costanza; la terza componente, *cognitive access*, sposta l'attenzione sull'informazione e riguarda la capacità individuale di trovare ed entrare in possesso della stessa, non prima di averne valutato la pertinenza con i propri bisogni informativi; *production or content access* pone l'accento sul fatto che poco importa accedere ad internet se non vi si può trovare del contenuto adeguato alle proprie conoscenze e competenze, e a tal proposito si denuncia l'evidenza che una buona fetta del contenuto online è in lingua inglese[91]; e, infine, *political access* inteso come la capacità ci partecipare alla ed influire sulla vita politica grazie all'utilizzo delle ICT, l'equivalente di ciò che Norris descrive quando parla di divario democratico[92].

Anche Warschauer considera un insieme di risorse, di tipo fisico, digitale, umano e sociale e sottolinea ancora una volta come il divario digitale non si possa suddividere solo tra chi accede e chi no ma che l'accesso si verifica in precise gradazioni e che la presenza di una risorsa stimola la presenza delle altre.

---

[89] Wilson [2000].

[90] Wilson sottolinea che l'accesso fisico, da solo, consente solo formalmente l'accesso.

[91] Numerosi autori sottolineano come la presenza predominante di contenuti in lingua inglese rappresenti per molti utenti un ostacolo ad un uso completo e soddisfacente della rete, cfr. DiMaggio e Hargittai [2001], p. 14; DiMaggio, Hargittai e Neuman [2001], p. 312; Warschauer [2002] e [2011], p. 8.

[92] Norris [2001], pp. 12-14.

Capitolo 2. **Dal divario dell'accesso alla disuguaglianza nell'uso**

2.1 **Perché non saranno i nativi digitali a risolvere il divario**

L'ormai famosissima espressione "nativo digitale" comparve per la prima volta nel 2001 in un articolo che porta la firma di Marc Prensky[93]. Lo scrittore statunitense esprime la sua posizione all'interno di un dibattito sul declino dell'istruzione americana e ne individua le cause nell'immutabilità dei metodi educativi utilizzati, adatti alle generazioni susseguitesi sino agli anni Novanta del Novecento ma totalmente inadeguati alle nuove generazioni[94], le cui caratteristiche peculiari sarebbero la velocità nel ricevere e trasmettere informazioni, l'essere *multitasking*, lavorare in maniera collaborativa, la preferenza dell'apprendimento attraverso il gioco.

Secondo Prensky la nascita e la dirompente diffusione delle tecnologie dell'informazione, che giocano un ruolo fondamentale nella vita dei più giovani, ha operato un cambiamento, rispetto al passato, che potrebbe essere comparato ad una discontinuità più che ad una crescita esponenziale[95], e utilizza la formula nativo digitale preferendola a quelle già esistenti di *net generation* o *digital generation* perché vede negli studenti presi in considerazione i parlanti nativi di una nuova lingua: la lingua dei computer e di internet[96]. Di conseguenza coloro i quali non sono

---

[93] Prensky [2001]. Nel 2006 lo stesso autore, investito dal successo della sua espressione, pubblica sul suo blog un post che cerca di chiarire, anche con la collaborazione dei lettori, l'origine della stessa. Otto anni più tardi, nel 2009, supererà la dicotomia nativo/immigrato digitale preferendo parlare di *digital wisdom*.

[94] L'autore non colloca precisamente nel tempo la nuova generazione di cui parla. Si farà poi riferimento ai nativi digitali come ai nati tra la fine degli anni Settanta e i primissimi anni Duemila, cfr. Baudo [2008], p. 10.

[95] *"Today's students have not just changed incrementally from those of the past, nor simply changed their slang, clothes, body adornments, or styles, as has happened between generations previously. A really big discontinuity has taken place. One might even call it a "singularity" – an event which changes things so fundamentally that there is absolutely no going back. This so-called "singularity" is the arrival and rapid dissemination of digital technology in the last decades of the 20th century"*, Prensky [2001], p. 1.

[96] L'espressione utilizzata da Marc Prensky è forse la più famosa ma certamente non la prima né l'unica; oltre a quelle sopra nominate di *net generation* e *digital generation*, una rassegna ci viene fornita in Baudo [2008], p. 9, che parla di N*intendo generation*, *Google generation*, *millennials* o *next generation*, definizioni non intercambiabili ma scelte di volta in volta a seconda dell'aspetto peculiare che si vuole mettere al centro dell'attenzione; Metitieri [2009], p. 3, oltre a *Google generation* e nativi digitali, parla di *V generetion*, dove la V sta per *virtual*.

nati in un mondo digitale ma vi sono giunti in momenti diversi della propria vita sono definiti immigrati digitali e, al pari di chi si avvicina all'apprendimento di una lingua straniera, impareranno a utilizzare le nuove tecnologie e internet con "accenti" diversi[97], tanto più che, l'autore ce lo ricorda per rafforzare ulteriormente la sua ipotesi, numerosi studi provano che una lingua appresa in un qualsiasi momento della vita che non sia la nascita si sedimenta in una diversa parte del cervello.

Probabilmente non era nelle volontà dell'autore ma le espressioni nativo e immigrato digitale scelte per delineare le differenze che separano coloro i quali hanno vissuto una parte, più o meno lunga, della loro vita in un mondo analogico e solo in un secondo momento si son trovati a prendere confidenza con gli strumenti della tecnologia da coloro i quali non hanno mai conosciuto il mondo prima, si sono prestate ad una lunga serie di estremismi, sia in senso positivo, enfatizzando le capacità e le opportunità dei nativi digitali, sia in senso negativo, prefigurando scenari apocalittici di generazioni future prive delle competenze acquisite con tempi, strumenti e metodi tradizionali[98].

Quello che ci preme sottolineare più di tutto in questa sede è l'errata convinzione secondo la quale proprio nelle mani dei nativi digitali stia la risoluzione del divario digitale: secondo molti è solo questione di qualche decennio e i *nati imparati*[99], unitamente alla diffusione capillare delle tecnologie favorita dai meccanismi del mercato, renderanno superflue tutte le preoccupazioni relative alla mancanza di capacità di utilizzo delle nuove tecnologie[100].

---

[97] L'autore riporta alcuni esempi di questi differenti accenti: "*They include printing out your email (or having your secretary print it out for you – an even "thicker" accent); needing to print out a document written on the computer in order to edit it (rather than just editing on the screen); and bringing people physically into your office to see an interesting web site (rather than just sending them the URL).* […] *My own favorite example is the "Did you get my email?" phone call*".

[98] Ferrarotti [2012], per esempio, nel lavoro che già dal titolo esprime chiaramente il suo pensiero in merito alla questione, parla di una generazione di succubi di internet, inadeguati alla lettura perché abituati solo alle immagini e alle informazioni che si possono assimilare e trasmettere a tutti e in tempo reale; le accuse che vengono rivolte ai nativi digitali, di riflesso, si rivolgono anche al web poiché, consentendo l'accesso ad una mole eccessiva di informazioni, non aiuta la riflessione e la lentezza.

[99] "[...] *il nativo digitale, diversamente da noi, nasce imparato*", Mantellini [2014].

[100] L'assoluta fiducia in questa combinazione è definita miope in Ridi [2010], p. 149; anche Sartori [2011], p. 343, ricorda che il divario non si risolverà da sé con il passare del tempo ma che sono necessarie specifiche politiche.

Probabilmente se ci fermassimo ad analizzare in superficie i dati numerici troveremmo un riscontro all'ipotesi di una evoluzione digitale della specie[101]. Alcuni studi, come quello condotto da Sartori comparando i dati italiani (la fonte utilizzata è l'Istituto Nazionale di Statistica[102]) a quelli relativi agli altri paesi europei (fonte Eurostat), dimostrano che la presenza di un minorenne all'interno del nucleo familiare contribuisce ad alleviare il peso di differenze di tipo culturale, economico e sociale, fungendo da agente di innovazione e agevolando l'uso delle tecnologie anche da parte dei parenti più anziani[103]. Sartori però precisa anche che l'interesse verso internet è accompagnato da un crescente senso di inadeguatezza che non risparmia neppur le famiglie con giovani al loro interno a dimostrazione che l'utilizzo delle tecnologie non è un semplice esercizio di abilità tecniche ma anche, e sempre di più, una questione di competenze che nessuno possiede dalla nascita e che nessuno possiede per sempre dato che la tecnologia è in continua evoluzione[104].

---

[101] Di questo parla il rapporto del Censis nell'ottobre del 2013, sottolineando anche che la distanza tra giovani e anziani è incolmabile.

[102] *Aspetti della vita quotidiana* condotta nel febbraio del 2010.

[103] *"Rispetto alla media italiana, le famiglie con un giovane al proprio interno registrano infatti tassi di accesso a Internet in linea con i Paesi del Nord Europa, mettendo in evidenza due aspetti. Da un lato è bene ricordare che il divario digitale non è un fenomeno monolitico, ma sfaccettato e multidimensionale. Dall'altro, pone in evidenza come le nuove generazioni, ossia i digital natives, rappresentino i cittadini di domani – nati con la tecnologia e abituati ad essa – che si porranno in modo diverso di fronte alle istituzioni pubbliche e politiche, sfidandole sul piano dell'innovazione sociale e gestionale"* Sartori [2011], p. 341.

[104] Sartori [2011], pp. 342-343; l'autrice mette in guarda dalla possibilità di un divario digitale di ritorno.

2.2 **Vecchio e nuovo concetto di analfabetismo**

Per alfabetismo si intende la capacità di saper leggere, scrivere e far di conto[105]; questo almeno sino al 2004 quando l'*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* ha proposto una nuova definizione di ciò che significa essere alfabetizzati: *"Literacy is the ability to identify, understand, interpret, create, communicate and compute, using printed and written materials associated with varying contexts. Literacy involves a continuum of learning in enabling individuals to achieve their goals, to develop their knowledge and potential, and to participate fully in their community and wider society"*[106]. Questa definizione, solo l'ultima tra quelle che si sono succedute nel corso degli ultimi decenni[107], vede il concetto di alfabetismo passare da un complesso di azioni ad un insieme di abilità o competenze e il concetto di alfabetismo informativo connesso a quello di un apprendimento che non può iniziare e concludersi in un dato periodo della vita dell'individuo ma che deve essere permanente e fa di questo connubio la base da cui partire per un ruolo pieno e attivo nella società[108].

La misurazione dei livelli di alfabetismo passa spesso per la misurazione dei livelli di scolarizzazione e per quanto concerne il nostro Paese nei 150 anni dall'Unità tanto si è fatto per uscire dalla situazione disastrosa registrata nel censimento del 1861, in cui ben il 74% della popolazione era analfabeta, per arrivare, un secolo più tardi, al 10%[109]; ma è quando l'obiettivo pare raggiunto che il bersaglio

---

[105] La prima definizione, datata 1958, recita: *"a literate person is one who can, with understanding, both read and write a short simple statement on his or her everyday life"*, cfr. UNESCO [2006], p. 153.

[106] UNESCO [2004], p. 13.

[107] A distanza di vent'anni dalla formulazione della definizione di persona alfabetizzata ad opera dell'UNESCO, nel 1978 viene data una definizione di alfabetismo funzionale che rimane tutt'oggi valida: *"A person is functionally literate who can engage in all those activities in which literacy is required for effective functioning of his group and community and also for enabling him to continue to use reading, writing and calculation for his own and the community's development"*, cfr. UNESCO [2006], p. 154.

[108] Ballestra [2011], pp. 40-41; a proposito di analfabetismo e apprendimento continuo Alberici [2002], p. 158, afferma che *"*[…] *oggi possono essere definiti analfabeti non tanto gli individui che non sono dotati di un determinato bagaglio di abilità in una fase della loro vita, quanto piuttosto gli individui che non saranno in condizione di poter ri-apprendere e di poter continuare a farlo come condizione abituale".*

[109] Parise [2014], p. 319.

si sposta: se saper leggere, scrivere e far di conto è sufficiente per abitare una società prevalentemente contadina e una buona base di partenza nel passaggio ad una società industriale, vivere in quella attuale, la si voglia chiamare dell'informazione, della conoscenza o dell'apprendimento[110], richiede *"[…] di affiancare al bagaglio di conoscenze tradizionali e standardizzate, un nuovo 'pacchetto' di competenze. L'esercizio del pensiero critico, l'attitudine alla risoluzione dei problemi, la creatività e la disponibilità positiva nei confronti dell'innovazione, la capacità di comunicare in modo efficace l'apertura alla collaborazione e al lavoro di gruppo sono indispensabili per far fronte in modo efficace a situazioni spesso inedite e non di routine. Non sono certo competenze nuove; è una novità, però, il ruolo decisivo che vanno assumendo nella moderna organizzazione del lavoro"*[111].

Se l'analfabetismo assoluto è oggi scomparso o quasi[112], preoccupa l'analfabetismo funzionale che riguarda quasi il 70% della popolazione del nostro paese e sposta il focus del problema dagli analfabeti agli incompetenti[113], ovvero coloro che non possiedono le competenze minime per comprendere e operare nella società attuale, a svantaggio proprio e dell'intera comunità[114].

Per Ridi l'alfabetismo è, insieme alla libertà d'espressione e all'accessibilità spaziale, temporale, tecnologica, burocratica, psicologica ed economica delle informazioni, una delle tre condizioni fondamentali del diritto all'informazione[115]; esso si costituisce di competenze formali e informali, ovvero acquisite tramite percorsi educativi scolastici o al di fuori, in famiglia e a lavoro[116], che nessuno possiede in maniera automatica dalla nascita e che, così come sono state acquisite,

---

[110] Come sottolinea Ridi [2010], p. 140, l'aspetto terminologico non è poi così fondamentale in questo caso.

[111] Questo il pensiero dell'attuale governatore della Banca d'Italia espresso durante il suo intervento al X Forum del libro Passaparola tenutosi a Bari il 18 e 19 ottobre 2013; il discorso è ripreso anche da Solimine [2014] che nella parte iniziale della sua pubblicazione esamina minuziosamente numeri e ragioni dell'*"anomalia italiana"*.

[112] L'1% della popolazione italiana secondo il censimento ISTAT del 2011, cfr. Parise [2014], p. 319.

[113] Come li definisce Parise [2014], p. 320.

[114] *"Costo dell'ignoranza"* è l'espressione utilizzata da Solimine [2014] per indicare il mix di scarse competenze individuali e bassa qualità del capitale umano, ovvero le ripercussioni che l'analfabetismo funzionale ha sull'intera società e sull'economia.

[115] Ridi [2010], p. 140.

[116] Solimine [2014], p. 32

possono perdersi se non opportunamente tenute in allenamento, fenomeno, quest'ultimo, noto come alfabetismo di ritorno[117].

[117] Ridi [2010], p. 141.

2.3 **L'altra faccia del problema: il sovraccarico informativo**

Il sovraccarico informativo può essere considerato come un problema opposto eppure complementare al divario digitale trattandosi di un affanno che affligge tutti coloro i quali nascono e vivono in paesi "*ad alto tasso di tecnologia informativa*"[118]; per questo motivo viene spesso associato, con una comparazione al campo alimentare, ad una vera e propria "malattia del benessere"[119].

Questo fenomeno riguarda sia il consumo che la produzione dell'informazione. Sino a poco tempo fa veniva descritto come un impatto frontale con una mole enorme di informazioni e ora viene più spesso definito come un influsso *soft* e al tempo stesso fortemente pervasivo[120], non è un fenomeno tipico della nostra era e, sebbene le nuove tecnologie e internet, in particolare grazie alla sempre maggiore diffusione dei dispositivi mobili, abbiano certamente avuto un effetto amplificatore[121], c'è chi lo ascrive ad ogni epoca e vede l'invenzione della

---

[118] Cit. Salarelli [2004], p. 43.

[119] Di questo parlano sia Salarelli [2004], p. 44, che paragona il "[…]*fabbisogno calorico al fabbisogno di bit*", che Solimine [2014], p. 66. Nei casi più importanti si parla di SAI, Sindrome da affaticamento informativo, individuata dallo psicologo britannico David Lewis nel 1996. Un altro parallelo interessante è quello tra i sistemi di trasporto e i sistemi di comunicazione che si trova in Illich [2006], p. 30, "[il passeggero] *Giunge a credere che il potere politico discenda dalla portata di un sistema di trasporto o, in sua assenza, sia il risultato dell'accesso allo schermo televisivo. Ritiene che la libertà di movimento consista in un diritto alla propulsione. Crede che il livello della democrazia sia in correlazione con la potenza dei sistemi di trasporto e di comunicazione. Non ha più fede nel potere politico delle gambe e della lingua. Di conseguenza non vuol essere maggiormente libero come cittadino, ma essere meglio servito come cliente. Non tiene alla propria libertà di muoversi e di parlare alla gente, ma al suo diritto di essere caricato e di essere informato dai* media. *Vuole un prodotto migliore, non vuole liberarsi dall'asservimento ai prodotti. È dunque indispensabile ch'egli riesca a comprendere che l'accelerazione da lui ambita è frustrante e non può che portare a un ulteriore declino dell'equità, del tempo libero e dell'autonomia*".

[120] Salarelli [2004], p. 44. Anche Testoni [2014], p. 28, è dello stesso parere e arriva addirittura a definire la metafora dell'*information overload* come "*trita*", affermando inoltre che si deve "[…] *ripensare l'informazione non solo come un'entità che "si recupera", "si conserva" e "si utilizza" ma piuttosto come un flusso continuo, permanente e ubiquo che ci attraversa, che permea qualunque attività privata e pubblica, il nostro stile di vita e le nostre interazioni con gli altri"*.

[121] "[…] *chissà se coloro che ci seguiranno su questo pianeta guarderanno ai nostri anni come a una grande rivoluzione democratica nei confronti dell'accesso a uno smisurato patrimonio informativo, oppure se verremo ricordati come coloro che vissero la rivoluzione telematica senza riuscire a venire a capo del problema rappresentato dalla sovrabbondanza di offerta di informazioni rispetto alla capacità di digestione della fisiologia umana, pur supportata dagli strumenti tecnologici disponibili in suo ausilio*", cit. Salarelli [2004], p. 43. Per dare solo un'idea del dato quantitativo, Solimine [2014], p. 66, riporta i dati UNESCO che parlano di 2,2 milioni di libri pubblicati ogni anno e di oltre 600 milioni di siti attivi, che aumentano ogni anno di 50 milioni di unità.

scrittura come un tentativo di tenere a bada un numero di informazioni tale da non poter più essere supportato dalla sola tradizione orale[122].

L'aumento quantitativo può giocare a sfavore del livello qualitativo, dando origine ad un sapere che è sempre meno conoscenza ed elaborazione dei dati e delle informazioni e sempre più accumulo nozionistico[123].

Qual è la soluzione? Non ne esiste una. Non ci sono un comportamento o uno stile di vita che ci rendano immuni[124], e certo non basta affidarsi a ricette che dettano regole di tipo pratico[125].

L'unico strumento per difendersi dal caos è il possesso di filtri qualitativi e per filtri qualitativi non si intende altro che il possesso di un adeguato alfabetismo informativo indispensabile per orientarsi e selezionare e valutare le informazioni[126].

Se è innegabile che la diffusione e l'utilizzo delle ICT faciliti e renda immediato il contatto con l'informazione, è altrettanto innegabile che un rapporto di questo tipo, che possiamo definire privo di intermediazione, rischia di produrre forti sensazioni di disorientamento e di eccessiva semplificazione[127], che si possono sperimentare tipicamente dinnanzi ad un motore di ricerca in cui immettiamo una richiesta semplice per soddisfare un bisogno immediato[128].

L'intermediazione cui si è appena fatto cenno è quella svolta da figure e istituzioni comunemente ritenute autorevoli: Solimine vede un rimedio al fai-da-te nel ricorso a figure quali "*l'editore, il libraio, il bibliotecario e, per certi versi, anche alcune figure di formatori come gli insegnanti*"[129] e Ridi stila un elenco che

---

[122] Cfr. Ridi [2010], p. 150 e Salarelli [2005].

[123] Grilli [2004], pp. 9-10, Salarelli [2004], pp. 48-49; Solimine [2014], p. 68.

[124] "*Certo è che le tecnologie digitali hanno ulteriormente ampliato il volume di informazioni che ci colpiscono. In più l'ICT ha reso il bombardamento molto sottile, rapido, veloce, impalpabile*", cit. Salarelli [2005].

[125] Come quelle che porta ad esempio Salarelli [2004], pp. 53-54.

[126] Ridi [2010], p. 150.

[127] Di disorientamento parla Grilli [2004], p. 10, aggiungendo che "[…] *se non riusciamo a valutare le notizie che ci giungono dal mondo, anche la nostra percezione del mondo sarà confusa e carente*", mentre l'ipotesi dell'eccessiva semplificazione è avanzata da Solimine [2014], p. 68.

[128] "*Con l'introduzione delle recenti tecnologie si è affermata una concezione del sapere secondo la quale le esigenze conoscitive sarebbero esprimibili con domande univoche e chiare, da formulare sulla base di ciò che ci occorre in un determinato momento*" cit. Grilli [2004], p. 10.

[129] Solimine [2014], p. 68.

comprende le selezioni effettuate dalle istituzioni della memoria, dagli editori e dai comitati scientifici, il lavoro redazionale delle testate giornalistiche, le citazioni e i link che collegano i documenti e il comportamento stesso degli utenti anche attraverso il filtraggio collaborativo[130].

[130] Ridi [2010], pp. 150-151.

2.4 **Le competenze: alfabetizzazione informatica e informativa**

Se il consumo dei "vecchi" *mass media* quali televisione, cinema e radio viene considerato spesso di apprendimento estremamente intuitivo poiché non richiede la padronanza di particolari competenze ma il solo possesso materiale dei dispositivi[131], lo stesso ragionamento non può essere applicato alle tecnologie digitali: disporre delle apparecchiature in questo caso, come si è già detto più volte, è solo la base di partenza, la risoluzione del problema dell'accesso, a cui occorre però affiancare un bagaglio di competenze che consenta di farne un utilizzo virtuoso[132].

Se, prima di iniziare a esaminarle con attenzione, volessimo dare un quadro sintetico di quali sono e del motivo per cui sono indispensabili potremmo dire che "*l'alfabetizzazione nel XXI secolo non consiste solo nel saper leggere criticamente i testi, scrivere, fare di conto, ma passa certamente attraverso la capacità di accedere alle tecnologie informative e comunicative (ICT) e, soprattutto, di servirsi di tutti gli strumenti di ricerca disponibili in modo vantaggioso ed efficace, per "imparare ad imparare" e per realizzare quella formazione permanente che risulta essere sempre più necessaria alla crescita personale e professionale*"[133].

Nel dettaglio, tali competenze sono richieste a più livelli e sono di varie tipologie e numerose istituzioni e studiosi hanno cercato di sintetizzarle e chiarirne al meglio le sfumature di significato; di seguito, non seguendo un ordine strettamente cronologico, si cercherà di fornirne un quadro.

---

[131] Bentivegna [2009], p. 82.

[132] Warschauer [2003], p. 38, parla di "*meaningful social practices*". A proposito della facilità o difficoltà di utilizzo dei differenti mezzi di comunicazione e del loro legame con dinamiche di tipo socio-culturale è interessante volgere lo sguardo ad un'intervista dello studioso di linguistica Tullio De Mauro [1996], sebbene un po' datata; qui il confronto viene fatto tra libro e computer ma la problematicità di utilizzo di quest'ultimo viene sottovalutata perché considerata limitatamente alle complessità di tipo tecnico: "[…] *in buona parte le nuove tecnologie ripropongono il problema della divaricazione socio-culturale fra le persone. La tecnologia del computer, però, è relativamente più semplice e più popolarmente accettabile, più connessa al nostro mondo, fabbricato di pulsanti, di "clic": in questa realtà multimediale la giovane generazione si orienta bene, come pure l'anziana, poiché risulta più semplice attivare un computer, e l'uso di un computer, che non sviluppare la capacità di leggere ed acquisire tranquillità nel consultare un libro. Visti in questa prospettiva, gli effetti della distanza culturale fra le persone che può provocare l'approccio alle tecnologie, possono essere minori, anche se, certamente, esistono"*, cit. http://www.mediamente.rai.it/biblioteca/biblio.asp?id=119&ta b=int#link001.

[133] Ballestra [2003], pp. 11-12.

Nel 2008 l'UNESCO, prendendo spunto dalla Proclamazione di Alessandria di tre anni prima[134], definisce l'alfabetizzazione informativa come "*the capacity of people to recognise information needs, locate and evaluate the quality of information, store and retrieve information, make effective and ethical use of information, and apply information to create and communicate knowledge*"[135]. Per l'UNESCO l'alfabetizzazione informativa è contemporaneamente indipendente e strettamente connessa ad altre competenze quali il *problem solving* e la capacità di comunicazione ed è il connubio tra questi tre set di abilità a fare la differenza tra il solo accesso e l'uso dell'informazione, a favorire l'emancipazione dalla necessità di una mediazione informativa e portare all'autonomia. Un'altra precisazione fondamentale ai fini del presente lavoro è quella relativa al legame tra l'alfabetizzazione informativa e l'uso delle ICT: nel documento si legge che, certo, si può essere adulti alfabetizzati anche in mancanza delle ICT ma non si può non tenere conto del fatto che quella che abitiamo è una società dell'informazione nella quale la mole e la qualità dell'informazione digitale impongono l'utilizzo degli strumenti tecnologici come capacità indispensabile[136].

Ridi vede nell'alfabetizzazione informatica una premessa tanto basilare quanto indispensabile per esercitare pieni diritti all'interno della società che abitiamo: pieno diritto all'informazione stessa, se si considera che una quota consistente dei flussi informativi passa dai computer e da internet, e pieno diritto di cittadinanza[137]. In questo contesto ovviamente la padronanza del computer non è un fine ma una mezzo e bisogna aggiungervi una forte dose di consapevolezza ovvero "[accedere] *sapendo cosa cerchiamo, come cercarlo, come valutarlo e come utilizzarlo*"[138].

Bentivegna pone l'accento su competenze cognitive e di alfabetizzazione, considerate essenziali, dove per alfabetizzazione è da intendere la capacità di saper

---

134 UNESCO, IFLA, NFIL [2005], cfr. http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=20891&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html.

135 Una traduzione in italiano si può trovare in Ridi [2010], pp. 141-142.

136 UNESCO [2008], p. 7.

137 Ridi [1998], pp. 96-97.

138 Ridi [1998], p. 104.

leggere e scrivere nella propria lingua madre. Secondo l'autrice, anche la conoscenza della lingua inglese non può essere tralasciata poiché è la lingua che i computer e internet parlano ed è quindi indispensabile per comprendere e avere accesso alla maggior parte delle risorse che vi si trovano[139].

Come già rilevato quando si è affrontato il tema del passaggio dal vecchio al nuovo concetto di alfabetismo, per quanto riguarda la situazione italiana, saper leggere e scrivere non è più un problema (quasi) per nessuno ovvero la quota di analfabeti si attesta ormai intorno all'1%[140]; ben altro discorso si dovrà fare in riferimento alle conoscenze relative alla lingua inglese: l'ultima indagine dell'*Education First*, l'*English Proficiency Index*, posiziona l'Italia al ventottesimo posto su settanta paesi nel confronto mondiale e al ventiduesimo su ventisette paesi europei[141].

Se, quindi, anche le basi mancano o sono presenti solo in parte, le difficoltà si ripercuoteranno quando si utilizzerà (o meno) il computer e si accederà (o meno) ad internet[142]. Analizzando le competenze relative a queste due attività, Bentivegna le suddivide in competenze semplici, tecniche, e competenze complesse, informazionali[143]. Tra le competenze semplici troviamo la cosiddetta *computer literacy* che nella nostra lingua viene tradotta in alfabetizzazione informatica[144]; si tratta di una competenza legata all'utilizzo del computer che, nonostante la sempre maggiore diffusione di dispositivi *touch* quali *smartphone* o *tablet*, è ancora il mezzo principe attraverso il quale si accede ad internet[145]; a questa si aggiunge la *digital*

---

[139] A tal proposito l'autrice sottolinea come la tecnologia si sia mossa per andare incontro alle necessità degli utenti in particolare riferendosi all'introduzione di elementi grafici quali le icone che comunque non annullano la necessità di digitare sulla tastiera, in maniera corretta, quando si intende immettere un indirizzo web o interrogare un motore di ricerca, cfr. Bentivegna [2009], pp. 83-84. Delle interfacce amichevoli si parlerà più diffusamente nella terza parte del presente lavoro. Anche Ridi [1998], p. 100, sottolinea la preminenza della lingua inglese nel mondo di internet.

[140] Parise [2014], p. 319.

[141] Cfr. http://www.ef-italia.it/epi/-.

[142] Bentivegna [2009], p. 84.

[143] Bentivegna [2009], p. 86.

[144] Ridi [2010], p. 141, precisa che si tratta di una tra le varie forme di alfabetizzazione tecnologica e Bentivegna [2009], p. 86, la definisce "*la più elementare forma di alfabetizzazione tecnologica che consente di operare con un computer*".

[145] Bentivegna [2009], pp. 86-87.

literacy, cioè la capacità di servirsi dell'informazione, sotto diverse forme e formati, veicolata dal computer[146].

Tra le competenze complesse, invece, ci sono le competenze cosiddette informazionali che "*così come le* competenze tecniche *costituiscono un prerequisito per la padronanza dell'uso del personal computer, le* competenze informazionali *rappresentano il bagaglio di conoscenze indispensabili per una navigazione in Internet finalizzata a compiere determinate attività: ottenere informazioni, scaricare musica, chattare, visionare e inviare filmati e così via. Quale che sia l'obiettivo che muove l'individuo, la padronanza delle* competenze informazionali *lo pone nella condizione di costruire strategie utili a raggiungere lo scopo prefissato*"[147].

Warschauer propone una suddivisione in parte differente e sotto l'etichetta comune di *electronic literacies*, oltre alla già citata *computer literacy*[148], l'autore inserisce l'*information literacy*, competenza propria della società dell'informazione in senso lato, la *multimedia literacy* e la *computer-mediated communication literacy*.

Solimine fa riferimento invece a competenze di merito e a competenze di metodo: analizzando con ordine le sue parole potremmo ricondurle, almeno in parte, ai concetti qui già espressi dell'alfabetizzazione informatica e dell'alfabetizzazione informativa: "[un sapere] *fatto anche di una capacità di apprendimento, di una padronanza degli strumenti (anche tecnologici) attraverso i quali si accede ai contenuti, delle abilità nell'acquisire, selezionale e utilizzare i contenuti di merito*"[149]. L'autore sottolinea come la conoscenza sia sempre più la linea che separa i ricchi dai poveri, un forte fattore di inclusione sociale che non si acquisisce una volta per tutte ma che si realizza tassello dopo tassello; ed è qui che Solimine sintetizza quanto appena detto utilizzando l'espressione "società dell'apprendimento", che potremmo quasi utilizzare come sinonimo delle più diffuse

---

[146] Bentivegna [2009], p. 87.

[147] Bentivegna [2009], p. 103.

[148] Warschauer spiega come l'espressione sia nata contemporaneamente alla diffusione dei Personal computer, sul principio degli anni Ottanta, ma non abbia goduto di buona fama a causa del suo orientamento eccessivamente pratico volto all'insegnamento di operazioni tecniche basilari quali, ad esempio, l'accensione del computer o la creazione e il salvataggio di un file, cfr. Warschauer [2003], p. 111; atteggiamento, questo, che Ridi [1998], p. 106, definisce eccessivamente paternalistico.

[149] Solimine [2014], p. 74.

“società dell’informazione” o “società della conoscenza”[150], a porre l’accendo sul fatto che imparare costantemente nell’arco della vita è indispensabile affinché tutti gli individui possano essere protagonisti dei flussi informativi e, di conseguenza, cittadini partecipi e attivi[151].

[150] Ridi [2010], p. 140.
[151] Solimine [2014], p. 75.

Capitolo 3. **Superare il divario**

3.1 **Le interfacce amichevoli**

La *Human Computer Interaction*, in italiano Interazione uomo-computer, è una disciplina che studia la progettazione e la valutazione di sistemi informatici interattivi che abbiano caratteristiche di usabilità e affidabilità, allo scopo di supportare e facilitare le attività umane. La problematica insita nella crescente diffusione di tali sistemi sta nel dover mettere in comunicazione, in interazione appunto, strutture differenti e particolarmente complesse: quella umana e quella informatica[152].

Come momento della nascita dell'interazione tra uomo e computer, e quindi della relativa disciplina, possiamo individuare quello in cui vedono la luce i primi strumenti che agevolano l'interazione con il computer, come la tastiera, lo schermo e il *mouse*. In seguito, ad ulteriore facilitazione, vengono introdotti anche icone grafiche, sistemi operativi a finestre[153] e ulteriori strumenti per l'inserimento dei dati, come la penna ottica e la tavola digilatizzatrice.

Non ci soffermeremo ad analizzare passo per passo l'evoluzione dei sistemi informatici; ci concentreremo invece nella disamina dei principi della disciplina, anche applicati alle interfacce utili in ambito di *information retrival*.

L'usabilità ovvero "[…] *la misura in cui un prodotto può essere utilizzato dagli utenti per raggiungere determinati obiettivi in modo efficiente, efficace e soddisfacente*"[154], è un concetto composito e multidimensionale, che comprende caratteristiche quali la rilevanza, l'efficienza, la facilità

---

[152] Paternò [2004], p. 3.

[153] Paternò [2004], p. 4; il massiccio ricorso ad icone grafiche anche come tentativo di appianare le differenze di alfabetizzazione tra le persone è sottolineato da Bentivegna [2009], p. 83.

[154] Ridi [2010], p. 164.

d'apprendimento, la sicurezza e la flessibilità, in misura di volta in volta differente[155].

Un altro principio spesso erroneamente considerato sinonimo del primo è l'accessibilità ovvero la possibilità che un sistema informatico o un dispositivo possano essere utilizzati da tutti, comprese le persone affette da disabilità temporanea o permanente[156].

Non necessariamente i due principi coesistono: possono esserci casi di sistemi accessibili ma non usabili mentre l'accessibilità è comunque un prerequisito dell'usabilità[157].

Fondamentale quando si parla di usabilità e design delle interfacce è il lavoro dello statunitense Donald Norman, psicologo ed ingegnere; il suo scritto dal titolo "*The Psychology of Everyday Things*"[158], pubblicato in America nel 1988 e due anni più tardi tradotto anche in italiano con il titolo "La caffettiera del masochista", attira l'attenzione su un design basato sui bisogni dell'uomo, sui suoi limiti, le sue potenzialità e i suoi comportamenti, denominato *Human Centered Design*[159]. Si tratta di una filosofia, un'impostazione generale che può applicarsi a vari ambiti d'azione[160].

Norman afferma che alla base di una buona interazione con un oggetto sta la visibilità che è il risultato dell'esatta applicazione di cinque concetti psicologici[161]: *affordance*, significante[162], vincolo[163], *mapping* e

---

[155] Paternò [2004], p. 5. L'usabilità è anche definita da una specifico standard internazionale, l'ISO 9241, emanato dall'*International Organization for Standardization* e suddiviso in più parti; inizialmente ovvero dal 1992, la norma aveva per titolo "*Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs)*" modificato nel 2006 in "*Ergonomics of Human System Interaction*".

[156] Paternò [2004], p. 5.

[157] Paternò [2004], p. 6.

[158] A partire dall'edizione del 1990 il titolo diviene "*The Design of Everyday Things*".

[159] Norman [2014], p. 12.

[160] Ovvero al design dell'esperienza utente, a quello industriale e a quello dell'interazione, cfr. Norman [2014], p. 27.

[161] Norman [2014], pp. 27-28.

feedback[164], a cui se ne aggiunge un sesto, fondamentale: il modello concettuale[165].

Spostando il focus sulle interfacce web e quelle in uso in ambiente bibliotecario, potremmo vedere nella visibilità delineata da Norman l'opposto della trasparenza illustrata da Ridi che infatti parla di *mito della trasparenza* e, riferendosi anche agli *On-line Public Access Catalogue*, individua tre effetti tipici di interfacce più seducenti che amichevoli[166]: l'*effetto scatola nera* che da sempre ha caratterizzato i motori di ricerca in contrapposizione agli OPAC, ma da qualche tempo a questa parte rischia di interessare anche questi ultimi[167]; questo effetto fa si che almeno un risultato sia sempre garantito ma sconosciuto è il meccanismo, l'algoritmo, che ha condotto al risultato stesso; l'*effetto depensamento* cioè quello che conduce ad abbandonare ogni preoccupazione su ciò che stiamo cercando e, soprattutto, sul modo in cui lo cerchiamo e, infine, l'*effetto seduzione*, la certezza che troveremo sempre e comunque qualcosa, non importa se e quanto pertinente con i nostri bisogni informativi che facciamo fatica ad individuare ovvero valutare

---

[162] "*Le affordance sono le innumerevoli possibilità presenti nel mondo che permettono a un agente (uomo, animale o macchina) di interagire con qualcosa. Alcune di queste sono percepibili, altre invisibili. I significanti sono segnali.* […] *Alcuni significanti non sono altro che affordance percepite, come la maniglia di una porta o la struttura fisica di un interruttore. Si noti che alcune affordance percepite non sono vere: possono sembrare impedimenti mentre in realtà non lo sono. Si tratta di significanti ingannevoli, talvolta accidentali ma in qualche caso inseriti di proposito, ad esempio per impedire l'accesso a persone non autorizzate, oppure nei giochi, dove si tratta appunto di indovinare cos'è vero e cosa no.*", cit. Norman [2014], pp. 34-35.

[163] I vincoli limitano le azioni che è possibile compiere e possono essere di quattro diversi tipi: fisici, culturali, semantici e logici.

[164] Il *mapping* è il legame tra un comando e i risultati che produce in seguito ad un'azione, cfr. Norman [2014], p. 38, e il *feedback* è la comunicazione dei risultati di un'azione.

[165] "*Un modello concettuale è la spiegazione, di solito molto semplificata di come funziona una cosa. Non c'è bisogno che sia completo e nemmeno esatto, purché sia utile. I file, le cartelle e le icone che vediamo sullo schermo del computer ci aiutano a creare un modello concettuale dei dati in memoria o delle applicazioni disponibili, in attesa di essere attivate. In realtà il computer non contiene fascicoli o cartelle: sono solo concettualizzazioni ideate per facilitarne l'uso*", cit. Norman [2014], p. 42.

[166] Ridi [1999], p. 14 e Ridi [2010], pp. 66-67.

[167] Ridi [2010], p. 67.

soprattutto perché scarsamente consapevoli di tutte le opzioni e opportunità di cui potremmo beneficiare[168].

Prima di proseguire oltre è il caso di fermarsi un attimo a fare chiarezza. Come ci ricorda Bianchini *On-line Public Access Catalogue* e catalogo non sono la stessa cosa: il catalogo è uno "*strumento informativo e gestionale*" mentre l'OPAC è un'interfaccia ideata per consentire all'utente di utilizzare il catalogo[169]. Quest'ultimo non è e non è mai stato uno strumento impeccabile[170], e infatti Bianchini ne sottolinea alcuni punti di debolezza, in particolare quelli dei cataloghi a schede e dei primi elettronici che riproducono il modello logico dei cataloghi a schede aggiungendo però una ulteriore difficoltà di utilizzo a causa della competenza informatica richiesta: il fatto che dal punto di vista tecnologico si è fermato a qualche decennio fa, che sono più utili per dare risposta a ricerche consapevoli che a ricerche esplorative[171], che setacciano solo una parte del docuverso[172].

È nel momento in cui sono nati i cataloghi elettronici che i cataloghi e gli OPAC hanno iniziato a crescere e cambiare a velocità molto differenti[173]. Gli OPAC hanno cercato di tenere il passo con l'esplosione di internet e delle nuove tecnologie e, soprattutto, con le nuove abitudini che questi strumenti hanno alimentato nei loro utilizzatori, che magari erano e sono anche utenti

---

[168] Ridi [1999], p. 16; anche Metitieri [2009a], p. 3 e Metitieri [2009b], p. 7, parlando dei nativi digitali e delle loro abitudini informative, denuncia il fatto che "*tutto è Google*", cioè che non hanno un'idea chiara della conformazione di internet e del fatto che ospita contenuti immessi da una pluralità di soggetti e, sebbene le ricerche vengano effettuate in maniera superficiale, la soddisfazione per i risultati ottenuti è molto alta.

[169] Bianchini [2012], p. 303.

[170] Aggettivo usato, forse con eccessiva enfasi, da Raieli [2015], p. 95.

[171] Bianchini [2012], p. 305.

[172] Bianchini [2012], p. 303, prosegue precisando che i dati che contengono, in genere, non sono visibili effettuando una ricerca sul web; si tratta del cosiddetto web sommerso o nascosto, come lo chiama Ridi [2004], p. 3.

[173] Bianchini [2012], p. 303. È negli anni ottanta che negli Stati Uniti d'America i cataloghi elettronici di qualche biblioteca vengono messi in rete, cfr. Metitieri e Ridi [2005], http://www.laterza.it/bibliotecheinrete/Cap03/Cap03_01.htm.

di una biblioteca; da qui prendono il via gli OPAC arricchiti e sociali, i *next generation catalogue* e i *discovery tool*[174], strumenti che indubbiamente si fanno influenzare dal web nel tentativo di rendere il proprio utilizzo sempre più amichevole. Si tratta comunque di tre strumenti differenti. Per quanto riguarda gli OPAC ancora Bianchini individua le tappe della loro evoluzione dapprima nella possibilità di garantire un uso dell'OPAC più semplice per l'utente, l'interazione dell'utente con il catalogo e l'interazione degli utenti tra loro e, successivamente nella somiglianza delle loro interfacce a quella di Google, quindi con un unico campo di ricerca e un ordinamento in base alla rilevanza che "*crea un ordine solo apparente, che non facilita né le ricerche consapevoli né quelle esplorative*"[175].

È per contenere alcune problematiche proprie degli OPAC che sono comparsi sulla scena i *next generation catalogue*, unione delle interfacce alla Google e della possibilità di interrogare contemporaneamente più contenitori di dati bibliografici. L'interrogazione di un OPAC infatti, costringe a più ricerche per arrivare a diverse tipologie di materiali e a ricerche separate per raggiungere ciò che sta fuori la biblioteca, nel web[176]; da qui l'ambiguo appellativo di *discovery tool*[177].

Quindi che considerazioni di dovrebbero tenere in conto quando si progetta un catalogo evoluto e la sua interfaccia affinché siano veramente amichevoli, senza ovviamente tralasciare il suo scopo primario e i

---

[174] Bianchini [2012], p. 303, li definisce rispettivamente amichevoli e potenti.
[175] Bianchini [2012], pp. 306-307. Il tema dell'ordinamento dei risultati per rilevanza è controverso per i motivi riportati poco sopra quando e riassunti da Ridi [1999].
[176] Bianchini [2012], p. 307.
[177] I discovery tool sono next generation catalogue ma non tutti i next generation catalogue sono discovery tool. Ciò che li differenzia è la presenza di un indice ovvero "la raccolta e l'indicizzazione periodica dei dati contenuti nei diversi silos" che "creano un indice delle risorse e consentono agli utenti di effettuare le interrogazioni sull'indice e non sui silos", cit. Bianchini [2012], p. 308.

cambiamenti che hanno e stanno trasformando la società[178]? Che caratteristiche dovrebbe o non dovrebbe avere? Certamente non è utile farsi prendere da facili entusiasmi[179]. Occorre mantenere uno sguardo che analizzi criticamente i modelli imposti da logiche di mercato anche se la tentazione di farsi abbagliare dal loro successo può essere forte; creare cloni di Google (per citare solo il più illustre tra i motori di ricerca)[180], che ha ragioni e obiettivi diversi da quelli che muovono le biblioteche, è inutile e dannoso per tutti: non giova all'utente che può solo trovarsi più confuso su quelli che sono gli ambiti di azione e i servizi offerti dagli uni e dagli altri, nonché perdere ulteriormente la capacità di "*trovare, valutare e utilizzare adeguatamente le informazioni online*"[181], e non giova alle biblioteche che corrono il rischio di guadagnare popolarità sacrificando la loro identità[182]. Non è verso il generico che si dovrebbe puntare; è anzi indispensabile affinare costantemente gli strumenti affinché vadano in profondità (o almeno lasciano libero l'utente di decidere se e quanto rimanere in superficie)[183].

Altrettanto criticamente si devono valutare altre piattaforme e i cataloghi che da esse traggono ispirazione, per esempio i *Social On-Line Public Access Catalog*, che consentono agli utenti una personalizzazione molto spinta e la possibilità di lasciare recensioni e tag, attività di "catalogazione

---

178 Raieli [2014], p. 95.

179 Metitieri [2009b], p. 7.

180 Google è nato nel 1997 ed è il sito internet più visitato al mondo, cfr. cfr. https://it.wikipedia.org/wiki/Google; la sua popolarità fa sì che per molti cercare qualcosa su Google equivalga a cercare qualcosa sul web, cfr. Ridi [2004], p. 3.

181 Metitieri [2009b], p. 8.

182 Raieli [2015b] nella seconda parte del suo lavoro, riassume le istanze di Thomas Mann "*tale identità deve essere invece sempre ben distinta da quella di altri sistemi di aggregazione, gestione e diffusione di dati bibliografici, qualificandosi per la specifica attenzione alla valutazione e verifica dei dati stessi, alla loro correttezza, alla disambiguazione delle informazioni dubbie e in generale alla costruzione di un universo bibliografico chiaro, 'onesto' e rispettoso dell'identità e della natura degli oggetti culturali che rappresenta, oltre a essere 'dedicato' all'utente finale*", cit. pp. 197-198.

183 Rieli [2015b], p. 199.

dal basso" che si crede possano rendere obsoleta la catalogazione e la soggettazione operata dai bibliotecari[184]. Occorre domandarsi cos'hanno o cosa dovrebbero o non dovrebbero avere in comune un catalogo bibliotecario e Facebook[185]. Metitieri, a tal proposito, afferma con ironia che si è passati da una situazione di sovraccarico informativo che rendeva impossibile il reperimento di qualsiasi tipologia di informazione e documento ad una in cui gli utenti bastano a sé stessi e il nuovo web 2.0 rende improvvisamente superflue tutte le figure che sino ad un momento fa hanno svolto il ruolo di mediatori informativi[186].

"[…] *l'accesso veloce, affidabile, contestualizzato e democratico alle risorse della conoscenza*" passa anche per le interfacce, le cui caratteristiche possono influenzare e pesare notevolmente; la discussione è spinosa ed è in corso ormai da diversi anni tra gli addetti ai lavori a proposito degli OPAC arricchiti e sociali e dei *web-scale discovery service* prima menzionati e sui pro del loro incremento e uso fruttuoso in biblioteca e i contro di una sempre più spiccata somiglianza con i motori di ricerca, prodotti commerciali, del web[187].

Secondo Raieli, a differenza di quanto si teme, questi strumenti non si candidano a sostituire gli OPAC ma ad affiancarli per fornire un servizio base e generalista e pone più volte l'accento sulla "democrazia dell'accesso" consentita da tali strumenti, dove per democrazia si intende un insieme di semplificazione e unificazione: semplificazione dell'accesso che consente la possibilità di servirsi di un'unica accomodante maschera di ricerca per raggiungere risorse di diverse tipologie[188]. Lo scopo di questa evoluzione è

---

[184] Metitieri [2009b], pp. 8-9.
[185] Facebook è una rete sociale nata nel 2004, la prima al mondo per numero di utenti attivi, cfr. https://it.wikipedia.org/wiki/Facebook.
[186] Metitieri [2009b], p. 7.
[187] Raieli [2015a], p. 36.
[188] Raieli [2015b], pp. 197-198.

quello di avvicinarsi ad un pubblico più vasto possibile per consentirgli, attraverso l'utilizzo dei mezzi tecnologici e l'accesso all'informazione che veicolano, di "*esercitare i diritti civili, politici, economici, sociali e culturali*"[189]; ma il punto di osservazione scelto per valutare le caratteristiche proprie di tali interfacce fa variare notevolmente le considerazioni che si possono formulare: ciò che in Raieli è considerata un'apertura positiva verso un pubblico sempre più vasto, di studiosi e non, che conduce all'utilizzo ripetuto del termine democrazia, in Ridi sfuma in quello che può essere il suo significato opposto; per l'autore, infatti, la libertà è un valore di riferimento da tener presente nell'ideazione e creazione di interfacce veramente amichevoli e "[…] *deve incarnarsi non solo nei contenuti informativi ma anche nelle strategie e nei mezzi utilizzati per raggiungerle. L'utente dovrebbe poter sempre effettuare una scelta oculata, consapevole e informata non solo dei documenti da leggere o studiare, ma anche dei modi da utilizzare per rintracciarli. Bibliotecari e interfacce non devono solo far trovare qualcosa, ma anche far capire all'utente cosa ha trovato e come è arrivato a trovarlo*".

[189] Raieli [2015a], p. 37.

3.2 **Il ruolo della società: le politiche, la scuola, l'università**

Come afferma Bentivegna, il contenimento di situazioni riconducibili all'"effetto san Matteo" e a dinamiche proprie del cosiddetto *rich get richer*[190] non è un'urgenza legata esclusivamente a motivazioni di giustizia sociale ma anche di efficienza in relazione alla limitazione dei costi sia economici che sociali che l'esclusione digitale, in termini di accesso e di competenze d'uso, sia a livello personale che a livello collettivo, è in grado di produrre[191]; come primo passo è indispensabile, ma non sufficiente, un forte impegno ad investire in alfabetizzazione informatica[192]. Il riferimento dell'autrice è innanzitutto alla strategia elaborata a Lisbona nel 2000 dai capi di stato europei, primo di una serie di incontri con l'obiettivo di realizzare entro la fine del decennio un programma di riforme economiche ad ampio raggio e "*predisporre il passaggio a un'economia competitiva, dinamica e basata sulla conoscenza*" la cui peculiarità è quella di tener conto per la prima volta della centralità delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione e della loro incidenza sul sistema economico[193], sino ad affermare, a Riga nel giugno del 2006, che "*le tecnologie della comunicazione e dell'informazione incidono sulla qualità della vita quotidiana e la partecipazione sociale degli individui, facilitando l'accesso all'informazione, ai contenuti e ai servizi, arricchendo le opportunità di lavoro e contribuendo alla lotta contro la discriminazione sociale*"[194]. In quest'ottica le tecnologie vengono considerate sia come fini che come mezzi per lo sviluppo e l'inclusione anche se si segnala che le iniziative concrete adottate mirano in genere alla diffusione degli strumenti tecnologici più che a porre l'attenzione sulle competenze di utilizzo da parte degli individui[195].

---

[190] Dell'effetto san Matteo e del meccanismo del *rich get richer* si è parlato diffusamente nel paragrafo 1.5 del presente lavoro.
[191] Bentivegna [2009], p. XI.
[192] Bentivegna [2009], p. 173.
[193] Cfr. http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_it.htm.
[194]Cfr. http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/documents/declaration_riga.pdf.
[195] Bentivegna [2009], p. 174.

I risultati e i traguardi del percorso che partendo da Lisbona 2000 ha portato ad Europa 2010 si devono leggere anche alla luce della crisi economica esplosa a cavallo tra la fine del 2008 e l'inizio del 2009 che ha in parte vanificato gli effetti e ha condotto ad un ripensamento che si può leggere nella strategia Europa 2020[196].

L'inclusione o l'esclusione digitale individuale che deriva da questo quadro si inserisce quindi nella possibilità di sviluppo dell'intera società e diviene una questione di capitale umano[197]; usando le parole di Ignazio Visco, economista e attualmente a capo della Banca d'Italia, possiamo così delineare il significato di capitale umano ovvero di qualcosa che "[…] *non si acquisisce più, una volta per tutte, sui banchi di scuola, per poi applicarlo in modo standard durante l'intera vita lavorativa. Diviene cruciale quella che gli educatori definiscono «competenza»: la capacità di mobilitare in maniera integrata risorse interne (saperi e saper fare) ed esterne per affrontare efficacemente situazioni spesso inedite e certamente non di routine"* e *"sempre più occorrerà coltivare le competenze del Ventunesimo secolo: l'esercizio del pensiero critico e l'attitudine al problem solving. Le conoscenze tradizionali (lingue, matematica, scienze, economia, educazione civica, ma anche storia, arte, geografia, come pure la grande tradizione della nostra cultura classica) resteranno un bagaglio irrinunciabile, ma andranno inserite in un contesto dinamico in cui saranno decisive la disponibilità positiva nei confronti dell'innovazione, la creatività e la curiosità intellettuale, la capacità di comunicare in modo efficace, l'apertura alla collaborazione e al lavoro di gruppo*"[198]. Nelle parole di Visco si sottolinea non solo l'irrinunciabile necessità di affiancarsi al mondo delle tecnologie, in grado di modificare il lavoro individuale così come quello delle imprese[199], ma anche la capacità di apprendere e riapprendere durante tutto il corso della vita, in sostanza il legame strettissimo tra conoscenza, benessere e sviluppo[200].

Per quanto riguarda le competenze indispensabili per abitare con consapevolezza nella società attuale è importante sottolineare che le biblioteche non

---

196 Decaro [2011], p.62.
197 Bentivegna [2009], p. 182.
198 Cit. Visco in Muntoni e Pagnotta [2012], p. 58.
199 Bentivegna [2009], p. 189.
200 Solimine [2014], p. 114.

sono le uniche istituzioni volte all'alfabetizzazione informativa e si possono individuare, accanto ad esse le scuole di tutti i gradi, le università che in alcuni felici casi propongono dei corsi all'utilizzo delle risorse informative (proprie o in termini generali), oltre al ruolo giocato dalla famiglia e da azioni di autoapprendimento[201].

La scuola italiana viene periodicamente interessata da ondate tecnologiche e ripercorrendo a ritroso gli ultimi decenni si ricorderà certo che prima è toccato agli strumenti audiovisivi, poi sono arrivati i computer e le lavagne interattive multimediali e ora si parla spesso del passaggio dai libri di testo cartacei a quelli digitali; l'accusa che spesso viene mossa è che l'investimento in tecnologia non venga accompagnato da un investimento altrettanto importante per la formazione degli insegnanti che tali strumenti devono usare ed insegnare ad usare[202]. La mossa vincente in contesti così delicati non è un continuo investimento per l'acquisto e la fornitura dell'ultima tecnologia[203], anche perché un computer e più ingenerale il semplice possesso della tecnologia da soli, come più volte abbiamo cercato di ribadire, non garantiscono competenze e richiedono un impegno costante al fine di accrescere la capacità di trasmettere degli insegnanti e di apprendere degli alunni e degli studenti[204]. Si tratta di indicazioni che certo non mancano sul piano teorico, sia a livello internazionale che a livello nazionale, ma che spesso non trovano riscontro in importanti iniziative strategiche[205].

---

[201] Ridi [2010], pp. 146-146.

[202] Bertini e Capitani [2013], p. 55. Anche Ballestra, [2011], p. 36, ci informa che alle parole importanti che si trovano nei documenti ministeriali non seguono azioni particolarmente significative e molta enfasi è posta, per esempio, sull'obbligo di adottare libri di testo elettronici o in versione ibrida cartacea ed elettronica. Quanto segnalato dalle autrici non vale certo solo per la situazione italiana, così come ci dimostra Ballestra [2011], p. 33.

[203] Solimine [2014], p. 160, ci ricorda che sebbene in tutte le scuole ci sia almeno un PC solo il 30% ha seguito almeno un corso sull'utilizzo della rete.

[204] De Mauro [2015].

[205] Solo pochi giorni fa, precisamente il 10 gennaio, sulla lista di discussione dell' Associazione italiana biblioteche http://www.aib.it/aib/aibcur/aibcur.htm3 alcuni bibliotecari italiani si sono interrogati sulle esperienze di insegnamento dell'*information literacy* nelle scuole e nelle università italiane; non si pretende certo che la manciata di mail arrivate in lista abbia il potere di restituire un quadro esaustivo delle esperienze italiane, certo è che appare evidente quanto l'insegnamento di competenze relative all'alfabetismo informativo sia in mano alla buona volontà di pochi insegnanti e ad azioni isolate di bibliotecari operanti

Proprio perché le capacità sono richieste non solo ai più giovani ma ai componenti di tutta la società, non possono essere solo le scuole e le università, ovvero le istituzione che si occupano di istruzione formale, le uniche ad avere a cuore la questione[206], principalmente perché la conoscenza acquisita durante un percorso formale, se non continuamente alimentata, è destinata a rapida obsolescenza[207].

L'alfabetismo informativo può e deve maturare in una pluralità di contesti, grazie al coinvolgimento di numerosi soggetti: su un piano formale e su uno informale, in concerto[208], e le biblioteche in parte sopperiscono ad un certo vuoto delle azioni governative[209]. Certo è che "*non esiste e non può esistere né un singolo corso in presenza o a distanza, né una singola istituzione, né un singolo docente, né un singolo manuale cartaceo, né un singolo strumento di autoapprendimento online che forniscano in una sola volta e definitivamente tutta l'alfabetizzazione informativa necessaria a una persona per affrontare con successo tutti i problemi informativi che le si presenteranno nel corso della vita. L'alfabetizzazione informativa* […] *è un processo continuo e potenzialmente infinito di aggiornamento e arricchimento, per il quale si possono individuare degli standard minimi ma non massimi e che consiste più in un metodo che in una serie di nozioni.*"[210].

La crescita lenta del nostro Paese è insita nella sua stessa storia, che Solimine ripercorre dall'Unità d'Italia sino ai giorni nostri[211]. È necessario il ricorso, da parte delle istituzioni che a vario titolo sono coinvolte e interessate dalla conservazione, trasmissione e promozione della conoscenza, a vere e proprie

---

in biblioteche scolastiche e accademiche, mancando un quadro di azione e di riferimento univoco a livello ministeriale.

[206] Bentivegna [2009], p. 183 e Solimine [2014], p. 116.

[207] Cfr. Bentivegna [2009], p. 183. "*Un sistema educativo che non si accorge del bisogno permanente dell'adulto di strumenti per l'educazione è puramente inutile. Qualsiasi democrazia che si definisca dinamica e aspiri aspiri ad ottenere per se uno stato di cose in costante evoluzione e miglioramento, non può non considerare scopo assoluto dell'educazione pubblica continuare a educare gli adulti* […]", cit. Ranganathan [2010], p. 112.

[208] Ballestra [2011], p. 24; Ridi [2010], pp 147-148.

[209] Solimine [2014], p. 116. Del ruolo delle biblioteche si parlerà dettagliatamente nel paragrafo 3.4 del presente lavoro.

[210] Ridi [2010], p. 148.

[211] Solimine [2014], pp. 4-5.

alleanze che siano frutto di strategia e non di difesa, all'insegna della più ampia condivisione che deve essere intesa come un deciso passo in avanti rispetto alla semplice cooperazione, e alla condivisione dei contenuti e non solo, come spesso accade, delle procedure[212].

[212] Raieli [2013], pp. 5-6.

3.3 *Information literacy* in biblioteca

L'espressione *information literacy* ha da poco festeggiato i suoi primi quarant'anni[213]; tuttavia i decenni trascorsi non richiedono una rielaborazione sostanziale di questa definizione di persona che possiede le competenze informative e le sa applicare alla vita lavorativa e aggregativa di tutti i giorni[214] ovvero "p*eople trained in the application of information resources to their work can be called information literates. They have lerned techniques and skills for utilizing the wide range of informations tools as well as primary sources in molding information solution to their problems*"[215] e ancora "*in our age of information overabundance, being information literate means being able to find what is known or knowable on any subject*"[216], ma è necessario sottolineare ancora una volta quanto l'universo informativo sia, da allora, profondamente mutato[217].

È interessante notare che, sebbene il concetto di alfabetizzazione informativa non sia nato in ambiente bibliotecario, i bibliotecari abbiano compreso per primi l'urgenza e la necessità di farsi carico della formazione dell'utenza finalizzata al raggiungimento degli obiettivi delineati da Zurkowski nel 1974[218].

---

[213] Come segnalato da Ballestra [2011], p. 21, da Testoni [2014], p. 28 e [2015], p. 507, e numerosi altri autori ad utilizzarla per la prima volta nel 1974 fu Paul G. Zurkowski, allora presidente dell'*Information Industry Association* in una relazione rivolta alla *National Commission on Libraries and Information Science*.

[214] Cfr. Neri [2015], p. 49; Testoni [2015], p. 516, a tal proposito afferma che "*La IL che abbiamo sempre conosciuto non è obsoleta. A condizione che… Va respinta una concezione piattamente evoluzionistica delle* literacy, *in base alla quale l'ultima, quella più di moda, sopprime le precedenti. In realtà le differenti* literacy *incorporano la classica IL al centro di un modello più articolato: senza l'abilità basica di comprendere e produrre testi scritti nessuna ulteriore* literacy *è possibile*".

[215] Cit. Zurkowski [1974], p. 6.

[216] Cit. Zurkowski [1974], p. 23.

[217] Testoni [2014], p. 29.

[218] Cfr. Solimine [2014], p. 118. Ballestra [2011] sottolinea l'impegno dell' *American Library Association* e in generale di tutto il mondo delle biblioteche "*All'interno della professione bibliotecaria cresceva gradualmente, un'attenzione alle competenze informative necessarie perché gli individui potessero sviluppare, durante tutta la vita, un'attività di autoformazione*", cit. p. 22.

Tenendo presenti le definizioni di *information literacy* e *information literate* date dall'UNESCO nel 2008[219], Testoni reputa indispensabile una loro integrazione alla luce di importanti cambiamenti che non hanno mancato di investire anche le biblioteche e che richiamano nuove e più elaborate azioni di alfabetizzazione informativa[220]; a tal proposito si segnalano l'esplosione del fenomeno internet che da strumento per pochi diviene alla portata di tutti (o quasi)[221] e, in particolare durante la fase iniziale di diffusione in cui la gran maggioranza delle persone era fuori dalla rete, il fatto che le biblioteche e i bibliotecari erano tra i pochi ad accedervi; Testoni considera questo vantaggio importante per tre motivi: i bibliotecari hanno approfittato del momento di passaggio per prendere confidenza con i computer e con internet e per immettere in rete cataloghi e repertori che dal punto di vista dell'utilizzo dell'utente si traduce nella possibilità di interagire con OPAC e *Virtual reference desk*[222]; il passaggio dal web 1.0 al web 2.0 che è stato teorizzato nel 2005[223] e consiste essenzialmente nella trasformazione del web da strumento di comunicazione uno a molti in strumento di comunicazione molti a molti e nel passaggio dai portali[224] alle reti sociali che si traduce nel cambiamento del ruolo dei navigatori, da passivo ad attivo; la presa di coscienza del fenomeno dei nativi digitali[225], la nascita di numerosi dispositivi e formati e le nuove modalità di diffusione dell'informazione scientifica con la sempre più massiccia convergenza al digitale di documenti e informazioni ovvero la digitalizzazione massiva ad opera di

---

[219] E riportate a p. 36 del presente lavoro. Per un approfondimento sul ruolo dell'UNESCO, anche in sinergia con l'IFLA, cfr. Ballestra [2011], pp. 37-46.

[220] Testoni [2014], p. 29.

[221] Per Ballestra [2011], p. 32, è questo il momento in cui si perde un confine netto tra "*informazione, intrattenimento e educazione*".

[222] Testoni [2015], pp. 500-501; l'autrice segnala anche che sulla rete venivano allora offerti dei servizi che in poco o nulla si discostavano da quelli offerti in biblioteca, non considerando e non sfruttando realmente tutte le possibilità offerte da internet; questa situazione si andrà a modificare con l'avvento dell'internet di massa.

[223] L'editore Tim O'Reilly è considerato i padre del manifesto del web 2.0 che si può vedere qui http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html.

[224] La maggior parte dei quali erano soprattutto delle semplici vetrine in cui mostrare i servizi offerti nel "mondo reale", senza eccezione per i siti internet delle biblioteche, cfr. Testoni [2015], p. 501.

[225] Di cui si è parlato diffusamente nella seconda parte di questo lavoro.

enti privati e istituzioni pubbliche che, a partire dalla seconda metà degli anni Novanta, ha interessato e sta interessando milioni di documenti, così come il fenomeno della pubblicazione anche o solo online dei periodici e della letteratura scientifica. È urgente sottolineare che la convergenza al digitale riguarda anche i dati e non solo la comunicazione formale e scientifica ma anche quella comunicazione informale veicolata dalle reti sociali, dai blog, dalle e-mail[226].

Dal concetto di web 2.0 deriva quello di library 2.0 e anche in questo caso, ovviamente, l'utente è al centro[227]. Il servizio di *reference* assume nuova rilevanza[228] e si sposta anche in rete per contrastare la "minaccia" rappresentata dalla nascita e dall'indiscusso successo, a partire dalla metà degli anni Novanta, dei primi repertori e motori di ricerca in internet, automatici o con interazione umana, capaci di fornire una quantità impressionante di risposte e quindi di allontanare il pubblico dai servizi di *reference* tradizionalmente offerti dalle biblioteche, non importa se i motori di ricerca sono in grado di restituire risposte solo a domande fattuali, se e quanto le risposte ottenute sono pertinenti e se gli attori in gioco sono mossi da interessi commerciali[229]. Nello stesso momento gli OPAC subiscono l'influenza del web al fine di risultare il più amichevoli possibile[230].

---

[226] Testoni [2015], p. 504; dei cambiamenti che hanno indotto le biblioteche a ripensare alla propria *mission* si occupa anche Lucchini [2007], pp. 137-144.

[227] Boretti [2009], p. 52 e pp. 67-79; Ridi [2007b], pp. 255-256, sottolinea come le caratteristiche vaghe del web 2.0, nate in ambiente commerciale, siano state assorbite con altrettanta vaghezza dalla library 2.0.

[228] E con esso anche l'alfabetizzazione informativa, cfr. Testoni [2015], pp. 505-506. Ballestra [2011], p. 127, afferma che alfabetizzazione informativa e *reference* sono un tutt'uno poiché l'alfabetizzazione informativa concepita come altro dai servizi di *reference* perderebbe efficacia; Solimine [2014], p. 116, in riferimento al *reference* sostiene che "[…] *non ci si può limitare a considerare questo come 'uno dei servizi' della biblioteca, perché questa attività si presenta oggi come il punto più alto dei servizi di mediazione, come l'elemento caratterizzante dello stile di servizio di una biblioteca davvero orientata all'utente*"; Ridi [2007a], pp. 320-321, vede nel connubio *reference* digitale ed *e-learning* gli ingredienti utili alle biblioteche per affrontare la sfida del futuro.

[229] Boretti [2009], pp. 52-53; l'autrice afferma a tal proposito che "*Il cattivo giudizio sulla qualità delle risposte può consolare i bibliotecari, ma il risultato non cambia se gli utenti si rivolgono altrove, anziché alle biblioteche*".

[230] Con tutte le contraddizioni che sono state rilevate all'inizio della terza parte di questo lavoro, quando si è trattato il te+ma delle interfacce amichevoli.

È nel panorama che abbiamo tratteggiato che si ravvisa la necessità di passare dall'*information literacy* tradizionalmente intesa ad un'insieme di *literacies* che possiamo così sintetizzare: la *digital literacy* ovvero la capacità di comprendere, valutare ed integrare criticamente informazioni di vari formati che è possibile reperire anche via internet e un uso delle informazioni che non è passivo ma che richiede capacità di interazione e uso eticamente corretto dei materiali con i quali si entra in contatto[231]. Non si tratta quindi di una basilare competenza informatica che pure, è sempre utile ricordarlo, è indispensabile ma di "un'attitudine mentale"[232], e la *media information literacy* o che nasce dall'unione delle caratteristiche della *media literacy* e dell'*information literacy* così come si legge in un documento UNESCO datato 2011[233], ovvero: l'*information literacy* che fa riferimento prevalentemente alle pubblicazioni di carattere scientifico e che l'UNESCO riassume come le capacità di: "*define and articulate information needs, locate and access information, assess information, organize information, make ethical use of information, communicate information, use ICT skills for information processing*" e la *media literacy* che fa riferimento alle informazioni derivate dai *mass media*[234] e che richiede le capacità di: "*understand the role and functions of media in democratic societies, understand the conditions under which media can fulfil their functions, critically evaluate media content in the light of media functions, engage with media for self-expression and democratic participation, rewiew skills needed to produce user-generated content'*"[235].

---

[231] È Paul Gilster a parlare per la prima volta di questa *literacy*, cfr. Pool [1997], pp. 6-7.
[232] Cit. Testoni [2015], p. 508.
[233] Dal titolo *Media and Information Literacy. Curriculum for Teachers*, cfr. p. 18-19.
[234] Cfr. Testoni [2014], p. 30.
[235] Se è vero, come sottolinea Testoni [2014], p. 30, che l'*information literacy* è connessa prevalentemente alle fonti considerate autorevoli e la *media literacy* alle informazioni veicolate dai mass media, tornano utili questa riflessioni di Metitieri [2009], p. 144, "*I documenti non hanno il bollino della verità stampato a fondo pagina, soprattutto non oggi.* […] *Proprio per questo* [è importante] *avere una corretta mappa mentale di internet e delle sue risorse, con una struttura cognitiva al di sopra della quale occorre poi costruire, per ciascun documento che si intenda poi leggere ed eventualmente utilizzare, la genesi e la storia del documento stesso* […]. *Nessuna fonte è di per sé buona o cattiva, utilizzabile o da cassare, dipende dall'uso che se ne vuole fare*" e di Solimine [2014], p. 115 "*I documenti che recuperiamo in rete e le fonti che utilizziamo, anche gli articoli di giornale e i libri, così come le cose che ascoltiamo durante un telegiornale o un*

Strettamente connessa sia alla *digital literacy* che alla *media information literacy* è la *transliteracy* intesa come la capacità di muoversi da un media ad un altro riconoscendo loro eguale dignità[236].

Uscendo dalle definizioni puramente teoriche il possesso di queste competenze e la loro applicazione alla vita quotidiana conducono al possesso di un curriculum implicito[237] che porta all'inclusione sociale ed economica e alla piena libertà d'espressione[238].

---

talk show, *non sono marchiati con un bollino di qualità, e molto spesso non sono di per sé veri o falsi, buoni o cattivi: possono essere più o meno appropriati rispetto alle necessità che abbiamo e all'uso che ne facciamo*".

[236] Cfr. Testoni [2015], p. 508.

[237] Ovvero essere in grado di comprendere e produrre testi, fare rete lavorando con gli altri in modo costruttivo e produttivo, operare delle sintesi da informazioni provenienti da fonti diverse e usare la rete come infrastruttura e non solo come fonte documentale, cfr. Testoni [2014], p. 31-32.

[238] Cfr. Testoni [2014], p. 30.

3.4 **Il ruolo delle biblioteche**

Alle *literacy* così come descritte nel paragrafo precedente non corrisponde un preciso elenco di competenze che possono essere apprese grazie ad un insegnamento di tipo tradizionale e quindi esse "*possono disorientare, perché perdono la rassicurante solidità della classica IL addestrativa, assumono confini sfumati, si fanno carico della complessità senza offrire soluzioni semplici o scorciatoie; e infine coinvolgono il bibliotecario non solo come erogatore di servizi (in)formativi, ma anche come persona interna all'infosfera*."[239]; nonostante le difficoltà il loro possesso è più che mai urgente ed è necessario tentare di trasmetterle; ma come? Per Lucchini l'alfabetizzazione informativa rappresenta un'evoluzione della semplice formazione dell'utente; infatti, se la seconda, soprattutto nelle biblioteche pubbliche, coincide con la trasmissione di un sapere di tipo tecnico[240], la prima è, tra le altre cose, anche occasione di incontro e confronto in un'ottica di superamento dei divari. Secondo l'autrice è fondamentale che alla base di ogni iniziativa di alfabetizzazione informativa vi sia un progetto stabile e sistematico, destinato a divenire *routine*, e che non manchi la cooperazione tra biblioteche e tra biblioteche e altre istituzioni che con essa condividono il pubblico di riferimento[241].

Per Ballestra l'alfabetizzazione informativa è strettamente legata al servizio di *reference*[242] ed è proprio sul campo dell'alfabetizzazione informativa[243] che si decide se le biblioteche avranno un ruolo decisivo nel futuro dei cittadini. Si tratta di una scelta strategica che va fatta al più presto, in quanto vi è una sostanziale differenza tra l'informazione che viene usata consapevolmente, consci di ciò che si sta cercando e del modo in cui questa informazione può divenire conoscenza, e

---

[239] Cit. Testoni [2015], p. 518.

[240] Ci sembra che sia esattamente ciò che in Ballestra [2011], p. 127, è considerato come la risposta che "*difficilmente è in grado di dare delle soluzioni a bisogni che superino il livello di ciò che è risolvibile attraverso l'interpretazione di testi elementari, come nel caso si cerchino informazioni fattuali*".

[241] Lucchini [2007], p. 228-230.

[242] Cosi come già accennato nel paragrafo sull'information literacy.

[243] Ballestra [2011], p. 127, parla anche di "educazione all'informazione".

quella con cui si entra in contatto inconsapevolmente, in ogni momento della propria vita. Nel primo caso occorre una specifica fondamentale istruzione che la biblioteca può impartire, possibilmente in concerto con altre istituzioni, quali per esempio le scuole e le università, partendo dai documenti, particolare questo non trascurabile, poiché "*le biblioteche non occultano, come invece sembra fare la rete, il fatto che non si può arrivare alle informazioni ignorando il documento, anzi fanno il contrario insegnando che il contenitore precede e informa il contenuto. Questo è un tratto distintivo, che inevitabilmente differenzia le proposte di alfabetizzazione informativa delle biblioteche da quelle che possono venire da altri ambienti*"[244].

Anche Testoni prova a dare qualche indicazione: suggerisce una formazione permanente del bibliotecario al fine di rimanere al passo con l'evoluzione sensibile delle varie *literacy*, e la costituzione di linee guida da seguire[245]. Ancora, sottolinea che le tecniche di recupero dell'informazione così come le abbiamo conosciute sin'ora non sono obsolete ma non si possono applicare indiscriminatamente a qualsiasi tipologia di risorsa; ciò che conta di più, quindi è trasmettere chiaramente la differenza tra i vari contesti informativi e, soprattutto, essere coscienti del fatto che non sempre le logiche che li muovono sono visibili, trasparenti[246]. Ciò che si può ottenere effettuando una ricerca su un motore di ricerca è spesso un dato grezzo, inerte, e il bibliotecario fornisce gli strumenti utili a contestualizzare il dato per costituire informazione, conoscenza, saggezza[247]. In quest'ottica il concetto di pertinenza viene fatto prevalere su quello di rilevanza, a differenza di quello che accade dietro l'interfaccia poco trasparente dei motori di ricerca appena citati[248] e vi è la necessità quindi di "*gestire la mediazione anche alla condizione che siano remoti sia le risorse che gli utenti*"[249]. La prospettiva è quella di un bibliotecario che passa dal ruolo (non più esclusivo) di formatore, educatore, mediatore, a quello di colui che

---

[244] Cfr. Ballestra [2011], p. 128-129.
[245] Cit. Testoni [2015], p. 518.
[246] Cfr. Testoni [2015], p. 518; di visibilità e trasparenza si è parlato anche nel paragrafo dedicato alle interfacce amichevoli.
[247] Boretti [2009], p. 57; sul rapporto tra dati, informazione e conoscenza cfr. Ridi [2010], p. 3-8.
[248] Cfr. Boretti [2009], p. 61.
[249] Cit. Boretti [2009], p. 58.

attraverso l'alfabetismo informativo confluisce potere, *empowerment*[250]. L'*empowerment* è "*sia processo che risultato*"[251] e gli aspetti che maggiormente riguardano e interessano le biblioteche sono, in questo quadro, la centralità del soggetto e l'apprendimento permanente[252]. "*Mettere l'utente al centro significa ammettere la natura mutevole dell'informazione, significa inoltre ammettere che la realtà viene creata e muta insieme a noi. Informazione è tutto ciò che l'individuo trovi "informativo". Come organizzare allora un servizio coerente se ognuno ha esigenze diverse?*"[253].

Non sono in discussione le prerogative e le funzioni che da sempre sono proprie dalle biblioteche ma l'esigenza di una loro rivalutazione alla luce dei mutamenti che stanno interessando gli scenari all'interno dei quali esse si muovono e la rinnovata importanza che assumono all'interno di tali scenari i processi di creazione della conoscenza, il possesso di competenze legate all'alfabetismo informativo, la capacità di apprendimento permanente[254], infatti "*la società contemporanea offre all'umanità straordinarie occasioni di accesso alle conoscenze, impensabili fino a poco tempo fa, ma* […] *si tratta di conoscenze che non tutti sarebbero in grado di usare se dovessero fare affidamento solo sui propri mezzi. Le tecnologie della comunicazione incidono profondamente sulle strutture sociali e, se non vogliamo precipitare in nuove forme di analfabetismo e di povertà, si pone un delicatissimo problema di democratizzazione della fruizione di queste conoscenze; e spetta alle biblioteche garantire la* par condicio *nell'accesso al sapere registrato nelle memorie elettroniche, il che vuol dire anche consentire a tutte le intelligenze di esprimersi nella rielaborazione e nella crescita di questo sapere. La distinzione tra ricchi e poveri, fra chi è inserito e chi è emarginato, passa oggi attraverso la possibilità di accostarsi alla conoscenza*."[255]

---

[250] Testoni [2014], p. 34; Neri [2015], p. 48.
[251] Cit. Neri [2014], p. 51.
[252] Neri [2015], p. 53.
[253] Cit. Boretti [2009], p. 61.
[254] Cfr. Crupi [2007], p. 329.
[255] Cit. Solimine [2004], p. 35.

Secondo Solimine i punti su cui focalizzare il ruolo delle biblioteche all'interno della società moderna, in virtù della loro funzione al contempo "*culturale, informativa e formativa*"[256], sono essenzialmente due: la qualità del servizio e lo svolgimento di una funzione centrale nel rapporto che vede contrapposti mercato e pubblico nella produzione e circolazione dell'informazione. A poco serve continuare a domandarsi preoccupati se le biblioteche esisteranno ancora nel futuro, sarebbe decisamente più utile interrogarsi sul come, con che metodi e con che strumenti, riusciranno a mantenere il loro spazio e la loro centralità nella società dell'informazione e della formazione. Per l'autore che fa un distinguo tra le biblioteche universitarie e accademiche e le biblioteche di pubblica lettura, le prime sono chiamate soprattutto a garantire la fruibilità dei prodotti delle ricerche che si sviluppano al proprio interno anche appoggiando movimenti *open*, mentre le seconde sono chiamate, rivitalizzando un tratto distintivo che le ha caratterizzate anche nel passato[257], a svolgere un ruolo attivo nell'alfabetizzazione intesa come acquisizione di competenze relative al recupero ed elaborazione dell'informazione che si può reperire in rete anche e soprattutto con un occhio di riguardo per coloro che sono ormai fuori dai circuiti dell'istruzione formale al fine di realizzare l'obiettivo della capacità di apprendimento lungo tutto l'arco della vita[258]. Solimine però mette anche in guardia dal rischio che si correrebbe catalizzando tutte le energie sull'accesso alle informazioni online a scapito del ruolo sul versante storico e locale che ogni biblioteca ha avuto e non deve dimenticare di coltivare, rincorrendo un delicatissimo bilanciamento tra questa dimensione e quella universale, tra il generale e il particolare[259]. È certo in questa continua rincorsa all'universalità, al sogno di aggregare tutta l'informazione disponibile in un unico spazio, che la biblioteca trova una sua naturale evoluzione contemporanea nella creazione di biblioteche digitali[260]

---

[256] Solimine [2004], p. 39.

[257] Sul ruolo delle biblioteche di pubblica lettura a partire dalla metà dell'Ottocento, soprattutto in area anglosassone, cfr. Venturini [2014], p. 5-6.

[258] Solimine [2014], p. 111.

[259] Solimine [2014], p. 113-114.

[260] Per una definizione che sgomberi il campo dalla confusione terminologica tra digitale, virtuale ed elettronico che spesso circonda l'argomento cfr. Ridi [2007], p. 83-85.

sviluppatesi in concomitanza con la nascita e la diffusione della rete[261]. Ma che la biblioteca sia analogica, ibrida o digitale non è determinante ai fini delle tematiche che si stanno qui analizzando[262].

Materiali che diventano o nascono digitali e servizi che diventano o nascono virtuali consentono potenzialmente di mettere in risalto la *mission* delle biblioteche, che non è certamente nuova o legata esclusivamente alla diffusione dei computer e della rete[263], se in essi si riesce a scorgere non solo una minaccia ma l'occasione di riaffermarsi in tutta la propria potenza. Il senso di smarrimento che ha pervaso gli addetti ai lavori e che è causato dall'evoluzione velocissima che ha interessato il panorama delle tecnologie e conseguentemente quello documentario ha fatto si che, da più parti, si sia ipotizzata la necessità di sbilanciare la funzione conservativa delle biblioteche a favore del servizio offerto[264]. Quella di David Lankes è una tra le voci illustri del mondo delle biblioteche che sostengono l'attenzione si debba spostare dalla collezione al processo di apprendimento, dai manufatti della conoscenza alla conoscenza stessa[265]; ma che la soluzione sia quella di operare una scelta tra l'una e l'altra cosa non è un pensiero unanime; secondo Ridi infatti "*entrambi gli aspetti (raccolte e servizi) sono importanti. Una montagna di libri non catalogati, disposti senza una logica, non consultabili e non prestabili, privi di qualcuno che ne curi la conservazione a lungo termine e che aiuti chi ne desiderasse uno in particolare a rintracciarlo, non sarebbe una vera biblioteca. Ma neppure un raffinato servizio di consulenza informativa e di document delivery che si appoggiasse però esclusivamente a raccolte documentarie esterne, accumulate e gestite altrove da altre organizzazioni, potrebbe essere definito tout court una biblioteca. In entrambi i casi saremmo di fronte a qualcosa che sicuramente ha a che fare con le biblioteche, ma che ne costituisce sono una parte, un aspetto. Lo stesso vale in ambiente prima ibrido e poi integralmente elettronico, quando le collezioni diventano*

---

[261] Cfr. Crupi [2015], p. 374.
[262] In considerazione anche del fatto che i confini di demarcazione non sono così netti, cfr. Ridi [2007], p. 52-54.
[263] Cfr. Solimine [2004], p. 37.
[264] Solimine [2004], p. 36 e 39.
[265] Lankes [2014], p. 30; cfr. anche Boretti [2009], p. 60.

progressivamente digitali e i servizi utilizzano in misura crescente le tecnologie informatiche e telematiche fino a svincolarsi dalla compresenza fisica fra chi li gestisce e chi ne usufruisce. Gli ingredienti fondamentali delle biblioteche digitali sono quindi le varie tipologie di documenti e di servizi che possono farne parte, interconnessi fra loro. Anche se digitale, la biblioteca resta un «organismo in crescita»"[266].

Il riferimento, peraltro comprensibilmente ricorrente, è all'ultima delle leggi che il bibliotecario indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan concepì e che sono considerate fondamentali per la biblioteconomia e i bibliotecari moderni ovvero "*la biblioteca è un organismo che cresce*"; se le prime quattro leggi[267] fanno riferimento soprattutto alle funzioni, alla gestione e all'amministrazione della biblioteca, la quinta appare come un vero e proprio principio fondamentale che funge da solido basamento delle altre quattro[268], in grado di resistere ai numerosi cambiamenti che hanno interessato e che certamente in futuro non mancheranno di interessare ancora le biblioteche. Essa non deve essere interpretata come un semplice riferimento ad una crescita delle dimensioni della biblioteca intesa come aumento numerico dei libri, dei lettori e del personale di biblioteca (riferimento che pure vi troviamo)[269], ma alla sua "*variazione ed evoluzione in nuove forme*"[270].

---

[266] Ridi [2007], p. 178.

[267] Anche se ci concentreremo espressamente solo sull'ultimo non perdiamo l'occasione di enunciare qui di seguito tutti i principi: 1) i libri sono fatti per essere usati, 2) ad ogni lettore il suo libro, 3) ad ogni libro il suo lettore 4) risparmia il tempo del lettore, 5) la biblioteca è un organismo che cresce, cfr. Ranganathan [2010].

[268] Cfr. Neri [2015], p. 46.

[269] Cfr. Ranganathan [2010], p. 283-284.

[270] Ranganathan [2010], p. 306. Sulle cinque leggi di Ranganathan cfr. anche Revelli [2010].

3.5 **Deontologia professionale bibliotecaria**

"*Un codice deontologico è un testo che formalizza una serie di norme cui dovrebbero rivolgersi tutti coloro che lavorano in un determinato ambito per individuare dei principi etici, al tempo stesso sia meditati e autorevoli che ragionevolmente stabili e condivisi, in grado di guidare la loro condotta professionale, al di là delle variegate e mutevoli competenze tecniche e del rispetto delle norme amministrative e legali che ovviamente ciascuna professione prevede*"[271].

Se è vero che le nuove tecnologie non necessariamente ci pongono di fronte alla necessità di nuovi e diversi codici deontologici poiché i principi possono adattarsi ai piccoli e grandi cambiamenti[272] è vero che vivere nella società dell'informazione, globalizzata, impone la necessità che essi abbiano un respiro il più ampio possibile e siano animati da spirito di diversità e democrazia[273].

In questa parte del lavoro ci concentreremo nella disamina del codice deontologico dell'*International Federation of Library Association and Istitution* e dell'AIB, anche attraverso alcune comparazioni.

Per quanto riguarda l'IFLA solo nel 2012 ha promulgato per la prima volta il proprio codice deontologico, frutto del lavoro condotto da un gruppo di esperti del *Committee on Freedom of Access to Information and Freedom of Expression* iniziato a metà del 2010 e conclusosi nell'agosto del 2012 ad Helsinki al 78° congresso della federazione con la presentazione dell'IFLA *code of ethics for librarians and other information workers*[274].

---

[271] Cit. Ridi [2013], http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xvi-3/ridi.

[272] Revelli [2008], p. 12, sottolinea come tutti i codici deontologici bibliotecari siano concisi e si limitino ad elencare dei principi di base, lasciando ad altro tipo di documentazione il compito di andare nei dettagli.

[273] Revelli [2009], p. 7. In seguito a p. 9, precisa che non è a livello teorico che si fa fatica ma "*le difficoltà nascono nell'applicazione dei principi generali a un pubblico differenziato, che si manifesta nelle difficoltà e nelle incertezze quotidiane. Dove infatti dai principi generali si passa alle applicazioni specifiche le incertezze si moltiplicano*".

[274] Sia la versione estesa che quella compatta sono disponibili all'indirizzo http://www.ifla.org/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians. Sulla stessa pagina sono presenti la traduzione del codice IFLA in 20 lingue e il rimando ai codici deontologici delle

Il codice deontologico dell'IFLA si apre con un preambolo in cui si precisa che quelle che seguono sono delle raccomandazioni etiche indirizzate sia ai singoli che operano in biblioteca sia alle associazioni bibliotecarie con la precisazione che il lavoro del gruppo FAIFE non vuol sostituirsi a quanto può scaturire dalle singole realtà nazionali ma fungere da guida per la redazione *ex novo* o la revisione dei vari codici etici[275]; si articola poi in sei principi:

1. Accesso all'informazione
2. Responsabilità nei confronti dei singoli e della società
3. Diritto alla privacy; discrezione e trasparenza
4. Open Access e proprietà intellettuale
5. Imparzialità; integrità personale e competenza professionale
6. Il rapporto con i colleghi e fra superiori e collaboratori

Entrando nel dettaglio: l'accesso all'informazione è considerato da tutti uno dei principali valori alla base dell'azione delle biblioteche e dei bibliotecari[276], inteso anche come dovere (non solo) morale del pieno accesso ai siti web delle biblioteche, reso possibile tramite l'aderenza agli standard internazionali, anche di usabilità e accessibilità[277].

La responsabilità nei confronti dei singoli e della società è auspicata attraverso la promozione dell'inclusione e dell'eliminazione delle discriminazioni; ciò comporta che a nessuno venga negato l'accesso all'informazione, senza distinzioni di "*età, nazionalità, convinzioni politiche, abilità fisica o mentale, identità sessuale, appartenenza culturale, formazione, guadagno, stato di immigrato o richiedente asilo, stato di famiglia, origine, appartenenza etnica, religione o*

---

associazioni nazionali di oltre sessanta Paesi (sebbene la pagina riporti l'ultimo aggiornamento a febbraio del 2015, del codice deontologico dell'AIB è presente la versione del 1997 e non l'ultima).

[275] IFLA [2012], p. 1.

[276] Revelli [2008], p. 7, ci ricorda come il diritto all'informazione sia uno dei diritti fondamentali dell'uomo.

[277] Cfr. Ridi [2012], p. 6.

orientamento sessuale"[278], ma nelle ultime righe chi opera in biblioteca è chiamato al rispetto della "*tutela dei minorenni e* […] *allo stesso tempo che ciò non limiti i diritti all'informazione degli adulti*"[279]. Come accade davanti a tutti i dilemmi di tipo morale, ovvero quando due o più principi entrano in conflitto tra di loro[280], la soluzione è che una soluzione preconfezionata che si possa applicare con successo a tutte le situazioni non esiste, risultando tutte potenzialmente controverse e chiamandoci ad operare una scelta[281]. Ridi a tal proposito si interroga su quale sia il confine tra censura, tutela o semplice cautela, offrendo come spunto di riflessione la presenza di un computer in una sala di lettura per bambini o ragazzi o comunque in qualsiasi spazio della biblioteca sia a loro accessibile e li possa mettere in contatto con informazioni lesive; si devono eliminare i computer oppure tenerli consentendone l'uso solo ai minori accompagnati (da genitori o liberatoria dei genitori)? Si deve garantire il pieno accesso ad internet per tutti? Si devono dotare i computer lasciati in uso ai ragazzi di speciali filtri e limitazioni[282]?

---

[278] Cit. IFLA [2012], p. 3.

[279] Cit. IFLA [2012], p. 3.

[280] In questo caso sono l'accesso all'informazione e la responsabilità sociale nei confronti dei singoli e della società ad entrare in conflitto. Peraltro ciò non accade solo tra le righe del codice deontologico dell'IFLA; come segnala Ridi [2012], p. 7-8, anche l'ONU nella sua *Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza* ci pone innanzi ad un conflitto di questo tipo agli articoli 13, 17 e 18, cfr. https://www.unicef.it/Allegati/Convenzione_diritti_infanzia_1.pdf.

[281] "*In un conflitto morale* […] *la scelta che siamo chiamati a prendere non è fra un bene ed un male, ma fra due tipi di bene. Quando tale scelta si rivela particolarmente difficile, perché non risolvibile razionalmente, il conflitto diventa un vero e proprio dilemma, che può provocare casi di coscienza anche drammatici*", cit. Ridi in Belotti [2011], p. 7.

[282] Ridi [2011], p. 120-123. Anche Revelli [2008], p. 10, usa lo stesso esempio e non è certo un caso; l'autore afferma che "*mentre* […] *l'acquisto di materiale librario permette una selezione (benché anche in questo caso le difficoltà non manchino), i limiti da porre alla consultazione in rete presentano incertezze che i filtri non risolvono appieno, mentre la stessa differenza nella maturità dei bambini e degli adolescenti, nonché gli interventi esterni dei genitori o della scuola, non consentono soluzioni accettabili per tutti*"; e ancora a p. 11 "*nel caso dei bambini in particolare le incertezze* […] *possono farsi assai più forti e più facilmente presentano motivi di conflitto con le famiglie o con gruppi politici o religiosi. Se poi il bibliotecario possa sostituirsi ai genitori o agli insegnanti, la risposta non può essere che negativa, anche se una certa funzione pedagogica è indiscutibile per quanto riguarda l'orientamento alla ricerca di informazioni e di letture, e in particolare l'aiuto all'uso degli strumenti di ricerca*".

Il diritto alla privacy, alla discrezione e alla trasparenza si traduce nel rispetto del privato e dei dati personali degli utenti che devono essere utilizzati con discrezione e limitatamente all'espletamento dei servizi, e nell'impegno per la promozione della trasparenza al fine di garantire all'opinione pubblica il controllo sull'operato dei governi e delle amministrazioni[283].

Nell'articolo relativo all'*Open Access* e alla proprietà intellettuale, il quarto, è richiesto l'impegno dei bibliotecari nel rendere le informazioni accessibili in modo "*esauriente, veloce ed efficace*" a prescindere dal supporto e dal formato e quindi il loro appoggio ai movimenti dell'*Open access*, dell'*Open Source* e dell'*Open License*; inoltre è richiesto il loro ruolo attivo quali mediatori tra i diritti dei soggetti coinvolti a vario titolo dalla proprietà intellettuale, dal diritto d'autore e dal copyright di opere e riproduzioni, i governi e il diritto di tutti di accedere all'informazione, affinché non si creino inutili complicazioni e limiti ingiusti[284].

L'imparzialità del quinto articolo è un valore che spesso è protagonista dei dibattiti all'interno della professione e l'IFLA si pronuncia in favore di una neutralità che permetta ai bibliotecari, attraverso una corretta gestione di collezioni e servizi, di non anteporre mai ai bisogni informativi degli utenti le proprie convinzioni personali, facendo prevalere sempre su di esse i propri doveri professionali[285]. Come si può facilmente immaginare anche il valore della neutralità è fortemente controverso e non privo di insidie sia nelle prescrizioni di alcuni codici deontologici nazionali, si pensi alle associazioni che operano sotto regimi non democratici, sia e forse ancora

---

[283] Cit. IFLA [2012], p. 4.

[284] Cfr. Ridi [2012], p. 6. È recentissima, per fare solo un esempio, la polemica relativa al *Diario* di Anna Frank. Essendo trascorsi 70 anni dalla morte dell'autrice avvenuta nel 1945 nel campo di concentramento di Bergen-Belsen, il 1 gennaio del 2016 l'opera entra nel pubblico dominio. Diversamente sostiene però la Fondazione Anna Frank che considera Otto Frank, padre della ragazza, morto nel 1980, coautore e sposta quindi l'inizio del pubblico dominio nel 2050, cfr. http://www.theguardian.com/books/2015/dec/31/anne-frank-foundation-fights-plans-publish-diary-online-1-january. Una versione integrale in lingua originale del diario è apparsa online esattamente il primo dell'anno 2016, cfr. http://www.internazionale.it/notizie/2016/01/02/online-in-versione-integrale-il-diario-di-anna-frank. nell'ultima settimana di novembre del 2015 si è discusso del caso, della legittimità delle pretese avanzate dalla Fondazione Anna Frank e delle azioni che si dovrebbero intraprendere anche su AIB-CUR, http://www.aib.it/aib/aibcur/aibcur.htm3.

[285] Cfr. Ridi [2012], p. 6.

di più nell'applicazione nella pratica quotidiana da parte dei singoli. Ancora Ridi sottolinea come, nella gestione delle raccolte o nell'amministrazione di alcuni servizi, i bibliotecari rischino non solo di non essere per nulla neutrali ma di applicare più o meno velate forme di censura e ricorda che, poiché la neutralità è un concetto utopistico, occorre abbandonare l'idea di un inesistente punto di vista oggettivo così come occorre liberarsi dell'ingombrante punto di vista soggettivo e sforzarsi di sostituirli nella pratica professionale quotidiana con il maggior numero possibile di punti di vista[286].

Infine, il rapporto con i colleghi e fra superiori e collaboratori deve essere animato dal rispetto, dalla parità dei sessi, dal rifiuto di ogni tipo di discriminazione[287]; sono inoltre auspicate la formazione interna, la partecipazione alle associazioni di categoria e l'impegno per l'avanzamento della ricerca relativamente al proprio ambito professionale[288].

Per quanto riguarda l'Italia, la prima versione del codice deontologico dell'AIB risale al 1997[289], al culmine di un discorso intrapreso nel 1994, e la sua emanazione è avvenuta ben sessantasette anni dopo la nascita dell'associazione[290].

In apertura il documento afferma di essere un codice etico rivolto a tutti i soci e non un codice di norme giuridiche; si suddivide poi in tre parti: doveri verso l'utente, doveri verso la professione, doveri verso i documenti e le informazioni[291]. Recente è la pubblicazione della sua versione aggiornata, resa necessaria dall'impatto di due importanti avvenimenti: la pubblicazione del codice deontologico dell'IFLA di cui si è parlato sino a poco sopra e la promulgazione della legge n. 4 del 2013,

---

[286] Cfr. Belotti [2011], p. 5. In questo senso si esprime, per esempio, il codice deontologico dell'*Association des bibliothécaires de France* quando, nei principi relativi agli utenti raccomanda "*permettre un accès à l'information respectant la plus grande ouverture possible*", cit. http://www.abf.asso.fr/6/46/78/ABF/code-de-deontologie-du-bibliothecaire.

[287] Revelli [2008], p. 8, definisce "arida" una capacità professionale che non si apre umanamente agli altri, oltre che verso gli utenti anche verso i colleghi e l'istituzione.

[288] Cit. IFLA [2012], p. 6.

[289] È il *Codice deontologico del bibliotecario: principi fondamentali* che si può leggere qui http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/codice-deontologico-1997/.

[290] Ridi [2011], p. 46-47. Sell'urgenza di colmare questo ritardo cfr. Lazzari [1997].

[291] Revelli [2008], p. 9.

Disposizioni in materia di professioni non organizzate[292], che è di interesse anche per i bibliotecari e per l'AIB.

Sulla fine del 2013 viene costituito un apposito gruppo di lavoro coordinato da Riccardo Ridi e formato da Ornella Foglieni, Alberto Petrucciani, Aldo Pirola e Carlo Revelli[293] e la terza bozza di revisione viene approvata il 12 maggio del 2014; così il *Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali* entra in vigore[294].

Le differenze più evidenti tra la nuova e la vecchia versione del codice deontologico sono un aumento degli articoli elencati (nella prima versione erano diciotto e nella nuova sono diventati ventidue), l'integrazione di alcune tematiche presenti nel codice deontologico dell'IFLA che mancavano in quello dell'AIB del 1997 (e un controllo volto ad evitare che i due codici fossero in un qualche modo in contrasto); di particolare conto, per tornare ancora una volta sul tema dei minori, è l'articolo cinque della prima parte che afferma "*non spetta ai bibliotecari, a differenza di altre figure (ad esempio genitori, insegnanti, ricercatori, critici o librai), controllare o limitare – a meno di specifici obblighi di legge – l'accesso ai documenti da parte di utenti minorenni, né – in generale – esprimere valutazioni positive o negative sui documenti richiesti, utilizzati o messi a disposizione del pubblico. I bibliotecari possono fornire indicazioni e consigli sugli strumenti e i metodi più efficaci per la ricerca, la selezione e la valutazione di documenti e informazioni, ma si astengono dal fornire consulenze in ambiti professionali diversi dal proprio*"[295]. La stesa cura nel non contraddire o discostarsi dal codice deontologico dell'IFLA è stata riservata anche alla legge n. 4/2013[296].

---

[292] Cfr. http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/01/26/13G00021/sg.

[293] È il Gruppo di lavoro sulla revisione del Codice deontologico, cfr. http://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/gdeont/.

[294] Cfr. Ridi [2014]; il testo si può leggere qui http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/.

[295] Cit. http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/.

[296] Ridi [2014].

Conclusione

Ciò che abbiamo voluto mettere in luce attraverso gli aspetti sottolineati nei capitoli precedenti è il fenomeno del divario digitale; tale fenomeno è emerso ormai oltre vent'anni fa e nel corso del tempo è stato discusso ampiamente e animatamente da numerosi studiosi e decisori politici in tutto il mondo. Si è cercato qui di far luce sui vari significati che l'espressione ha assunto nel corso del tempo e sulle numerose revisioni a cui è stata sottoposta via via che veniva percepita come insufficiente, obsoleta o addirittura fuorviante. Si è cercato inoltre di fare chiarezza sulle diverse teorie di diffusione delle tecnologie e dei computer e di internet in particolare poiché gli opposti risultati restituiti dalle ricerche nell'ambito della teoria della normalizzazione - che vede il divario digitale come un falso problema in grado di riassorbirsi autonomamente grazie al normale andamento dei mercati e al ricambio generazionale - e della teoria della stratificazione - che invece individua nel divario digitale una nuova forma di disuguaglianza sociale che, se non adeguatamente fronteggiata, si andrà ad aggiungere a quelle già esistenti - sono stati in grado di avere pesanti ricadute sulla percezione del fenomeno e, di conseguenza, sull'attenzione riservatagli anche e soprattutto in termini di politiche e finanziamenti, ovvero di messa in atto di azioni di non intervento o di intervento.

Come poco sopra accennato, uno dei motivi ricorrenti dei sostenitori della teoria della normalizzazione è l'apporto positivo che giungerebbe dalle nuove generazioni, i cui componenti sono stati denominati in moltissimi modi ma poche espressioni come " nativi digitali" rende l'idea del concetto che si vuole far passare: il riferimento è al loro approccio "naturale" alle nuove tecnologie capace di portare, nel tempo, all'eliminazione del divario

digitale. Nel presente lavoro si è cercato di spiegare perché questa convinzione denoti un approccio al problema decisamente superficiale poiché, se è vero che gli individui nati dal 1985 in poi non hanno conosciuto il mondo prima della diffusione dei media digitali, non dovremmo dare per scontato che li sappiano padroneggiare al meglio e che ne sappiano fare un uso critico e pienamente consapevole.

L'impatto creato nella società dalle nuove tecnologie ha generato un'enorme emergenza sottolineata anche dal sintomatico ampliamento del significa di alfabetizzazione e di persona alfabetizzata; le definizioni del passato sostenevano che era sufficiente saper leggere, scrivere e far di conto, competenze che si apprendevano durante i primi anni di vita prevalentemente grazie a un'istruzione di tipo formale e che non per forza necessitavano di revisioni e aggiornamenti durante l'arco della vita personale e lavorativa; attualmente non solo saper leggere, scrivere e far di conto non è più considerato sufficiente ma il bagaglio delle competenze è molto più variegato e composto soprattutto di abilità che rendono l'individuo in grado districarsi in maniera efficiente ed efficace nella grande quantità di informazioni che caratterizza la nostra era e di porre in essere un aggiornamento permanente al fine di adattarsi e rispondere ai propri bisogni informativi non solo per quanto riguarda basilari capacità di tipo tecnico relative all'utilizzo di una nuova tecnologia ma anche e soprattutto al fine di selezionare e valutare l'informazione, tenendo a bada gli effetti del sovraccarico informativo, tema che non interessa solo particolari categorie di persone, per esempio gli studenti o chi opera nell'ambito della conoscenza, ma tutti indistintamente.

Quanto appena detto è racchiuso nel concetto di alfabetizzazione informativa o *information literacy* che, preceduta e accompagnata

dall'alfabetizzazione informatica, è la risposta utile a far fronte sia al divario digitale che al sovraccarico informativo.

Si è tentato di ragionare sulle soluzioni e le strategie attuabili per superare le situazioni di disagio causate dal divario digitale e sono state individuate tre grandi tematiche: la prima riguarda le cosiddette interfacce amichevoli e anche questo spazio del lavoro ha consentito di creare un parallelo tra le caratteristiche dei motori di ricerca e le interfacce utilizzate in ambiente bibliotecario, ovvero gli OPAC, anche nelle loro più recenti declinazioni; è stata l'occasione per interrogarsi su ciò che significa utilizzare un'interfaccia *user-friendly*, se è in gioco l'immediatezza dell'utilizzo che riduce tutto ad una sola stinga di ricerca o se invece si tratta di avere a che fare con un meccanismo i cui ingranaggi ci siano ben chiari, consentendoci di aggiustare il tiro nel corso della nostra ricerca per arrivare ad ottenere esattamente il risultato sperato; anche su questo versante è richiesto alle biblioteche di non perdere di vista la propria *mission* poiché la perdita di identità e il confronto con aziende private le renderebbe ancor meno competitive e immediatamente sostituibili.

Si è indagato inoltre il ruolo della scuola, delle università, delle politiche sul fronte dell'*information literacy*: ne emerge purtroppo un panorama fortemente eterogeneo, in cui spicca certamente il ruolo delle università e il loro impegno, attraverso le biblioteche accademiche, ad accogliere la sfida delle competenze informazionali da trasmettere agli studenti. Ma è impensabile che si arrivi agli anni dell'università senza possedere già tali competenze; il lavoro in tal senso nei primi gradi dell'istruzione è spesso lasciato all'iniziativa di maestri e professori particolarmente volenterosi e non potrebbe essere diversamente considerando che alle buone intenzioni trasmesse nelle direttive ministeriali

non fanno seguito progetti che mirino a trasformarli in azioni, possibilmente con effetti a lungo termine.

L'alfabetizzazione informativa rientra nella sfera di interesse delle biblioteche già molto tempo prima della diffusione dei computer, ma ora si sente forte la necessità di riadattare il loro assetto e l'operato dei bibliotecari alla luce dei mutamenti che stanno interessando il docuverso e i sistemi di trasmissione delle informazioni, il che non vuole certo tradursi in un incoraggiamento a spogliarsi della propria natura e ad inseguire con affanno fenomeni più o meno popolari e più o meno duraturi che hanno luogo sul web ma ribadire con sempre maggiore chiarezza qual è da sempre il proprio ruolo di mediatori, quali sono i valori che guidano il proprio operato, affinché una quota importante di persone posta dinnanzi alla doppia possibilità di avvalersi di un aiuto informazionale qualificato e disinteressato o delle risposte automatizzate fornite da un motore di ricerca scelga senza ombra di dubbio la prima opzione, riconoscendovi non la semplice soddisfazione di un bisogno immediato ma un investimento a lungo temine e di cui far tesoro. Non si tratta certo di rinnegare completamente l'utilità di tali strumenti (pratici soprattutto per trovare risposte a domande fattuali) ma di non farsene spaventare e anzi servirsene a proprio vantaggio nella pratica lavorativa quotidiana, presentandoli all'utente all'interno si una complessa rosa di possibilità da utilizzare a seconda dei bisogni informativi che gli si presentano davanti, e non certo come l'unica alternativa possibile. In quest'ottica il *reference*, legatissimo all'alfabetizzazione informativa, assume luce nuova, e si manifesta non come uno tra i servizi erogati dalle biblioteche ma come il più importante, anche in considerazione del ruolo centrale rivestito dall'utente.

Nel tempo intercorso tra la scelta del tema da trattare e il momento della discussione della tesi sono passati oltre due anni e avvenimenti importanti hanno interessato il mondo delle biblioteche e della professione, in particolare in ambito italiano; si tratta di avvenimenti che ci sembrano il tentativo di fornire una valida risposta ai mutamenti che rischiano di porre in dubbio l'utilità di tali istituzioni: il riconoscimento dei professionisti dei beni culturali ci ricorda che la formazione e le competenze dei bibliotecari non possono essere lasciate al caso e l'emanazione del nuovo codice etico della professione ad opera dell'Associazione italiana biblioteche sottolinea quali sono i principi deontologici che animano l'operato dei bibliotecari e che stanno alla base di ogni servizio offerto e di ogni strategia posta in essere.

Senza ombra di dubbio il grosso sforzo che va fatto in favore dell'alfabetizzazione informativa non può essere lasciato in mano ad un'unica istituzione ma deve essere compiuto da una pluralità di soggetti che lavorino in concerto affinché tutti gli individui possano dotarsi delle competenze necessarie per operare, da cittadini liberi, nella società dell'informazione.

Bibliografia

ABF (2003), *Code de déontologie du bibliothécaire*, http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/textes_reference/code_deontologie_bibliothecaire.pdf.

AIB (1997), *Codice deontologico del bibliotecario: principi fondamentali*, http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/codice-deontologico-1997/.

AIB (2014), *Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali*, http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/.

ALBERICI, Aureliana (2002), *Imparare sempre nella società della conoscenza*, Milano, Bruno Mondadori.

Anne Frank foundation fights plans to publish diary online on 1 January, 31 dicembre 2015, http://www.theguardian.com/books/2015/dec/31/anne-frank-foundation-fights-plans-publish-diary-online-1-january.

BALLESTRA, Laura (2003), *E-learning e information literacy: un connubio vincente*, «Biblioteche oggi», vol. XXI, n. 10, p. 11-23, oppure http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20031001101.pdf.

BALLESTRA, Laura (2011), *Information literacy in biblioteca: teoria e pratica*, Milano, Editrice Bibliografica.

BAUDO, Valeria (2008), *Come cambiano i servizi bibliotecari per ragazzi: nuove tecnologie e nuove prospettive per le biblioteche pubbliche e scolastiche*, Milano, Editrice Bibliografica.

BAYNES, Leonard M. (2006), *"The mercedes divide?" - American segregation shape the color of electronic commerce*, «Western New England law review», vol. 29, p. 165-191, oppure http://assets.wne.edu/164/16_arti_Mercedes.pdf.

BELOTTI, Massimo (2011), *I dilemmi del bibliotecario: discutendo con Riccardo Ridi del suo ultimo libro* Etica Bibliotecaria, «Biblioteche oggi», vol. XXIX,

n. 10, p. 3-7, oppure http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=201101000301.pdf.

BENTIVEGNA, Sara (2009), *Disuguaglianze digitali: le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, Roma - Bari, Laterza.

BERTINI, Lucia e CAPITANI, Paola (2013), *Insegnare a pescare*, «Biblioteche oggi», vol. XXXI, n. 6, p. 55-56, oppure http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/288/221.

BIANCHINI, Carlo (2012), *Dagli OPAC ai* library linked data*: come cambiano le risposte ai bisogni degli utenti*, «AIB studi», vol. 52, n. 3, p. 303-323, oppure http://aibstudi.aib.it/article/view/8597/7959.

BORETTI, Elena (2009), *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, Milano, Editrice Bibliografica.

CENSIS e UCSI (2013), *L'evoluzione digitale della specie: undicesimo rapporto sulla comunicazione*, Milano, Franco Angeli.

CRUPI, Gianfranco (2015), *La biblioteca digitale*, in *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, p. 373-417.

DE MAURO, Tullio (1996), *Alfabetizzazione elettronica e nuovi linguaggi*, 20 maggio 1996, http://www.mediamente.rai.it/biblioteca/biblio.asp?id=106&tab=bio.

DE MAURO, Tullio (2015), *Tre competenze per usare bene il computer a scuola*, 15 ottobre 2015, http://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2015/10/15/computer-studenti-scuola.

DECARO, Melina (2011), *Cronaca di un decennio nell'Unione europea, fra* governance *e* government, in *Dalla strategia di Lisbona a Europa 2020*, a cura di Melina Decaro, Roma, Fondazione Adriano Olivetti, p. 35-101, oppure http://www.fondazioneadrianolivetti.it/_images/pubblicazioni/collana/120111100032Strategia%20di%20Lisbona.pdf.

DI MAGGIO, Paul e HARGITTAI, Eszter (2001), *From the 'Digital Divide' to 'Digital Inequality': Studying Internet Use as Penetration Increases*, Working

Paper Series, 15, Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University, https://www.princeton.edu/~artspol/workpap/WP15%20-%20DiMaggio%2BHargittai.pdf.

DI MAGGIO, Paul, HARGITTAI, Eszter, NEUMAN, W. Russell e ROBINSON, John P. (2001), *Social Implications of the Internet*, «Annual Review of Sociology», 27, p. 307-336.

DI MAGGIO, Paul, HARGITTAI, Eszter, CELESTE, Coral e SHAFER, Steven (2004), *From Unequal Access to Differentiated Use*, in *Social Inequality* a cura di Kathryn Neckerman, New York, Russell Sage Fundation, p. 355-400.

Disposizioni in materia di professioni non organizzate, legge n. 4 del 14 gennaio 2013, «Gazzetta Ufficiale», serie generale n. 22 del 26 gennaio 2013, http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/01/26/13G00021/sg.

È online in versione integrale il Diario di Anna Frank, 02 gennaio 2016, http://www.internazionale.it/notizie/2016/01/02/online-in-versione-integrale-il-diario-di-anna-frank.

ECO, Umberto (1964), *Apocalittici e integrati*, Milano, Bompiani.

FERRAROTTI, Franco (2012), *Un popolo di frenetici informatissimi idioti*, Chieti, Solfanelli.

GRABILL, Jeffrey T. (2003), *On divides and interfaces: Access, class, and computers*, «Computers and composition», n. 20, p. 455-472.

GRILLI, Stefano (2004), *L'informazione è tutto? Curiosità vs interesse nell'uso della biblioteca*, «Biblioteche oggi», vol. XXII, n. 7, p. 8-13.

GUNKEL, David J, (2003), *Second thoughts: toward a critique of the digital divide*, «New media & society», vol. 5, n.4, p.499-522.

HACKER, Kenneth L. e MASON, Shana M. (2003), *Ethical gaps in studies of the digital divide*, «Ethics and information technology», n. 5, p. 99-115.

HARGITTAI, Eszter (2004), *Internet access and use in context*, «New media & society», vol. 6, n. 1, p. 137-143.

IFLA (2012), *Code of Ethics for Librarian and other Information Workers (full version)*, 12 agosto 2012, http://www.ifla.org/news/ifla-code-of-ethics-for-librarians-and-other-information-workers-full-version.

ILLICH, Ivan (2006), *Elogio della bicicletta*, Torino, Bollati Boringhieri.

LABATON, Stephen (2001), *New F.C.C. Chief Would Curb Agency Reach*, «The New York Times», 7 febbraio 2001, http://www.nytimes.com/2001/02/07/business/new-fcc-chief-would-curb-agency-reach.html.

LANKES, David R. (2014), *L'atlante della biblioteconomia moderna*, edizione italiana a cura di Anna Maria Tammaro e Elena Corradini, Milano, Editrice Bibliografica.

LASAR, Matthew (2011), *"There's a Mercedes divide": former FCC chief now top cable lobbyist*, «Ars Technica», 16 marzo 2011, http://arstechnica.com/tech-policy/2011/03/what-did-he-mean-by-that-mercedes-divide-fcc-chief-now-top-cable-lobbyist/.

LAZZARI, Giovanni (1997), *L'urgenza del codice deontologico*, «Bollettino AIB», vol. 37, n. 1, p. 5-6, oppure http://bollettino.aib.it/article/view/8208/7321.

LUCCHINI, Patrizia (2007), *La formazione dell'utente: metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica.

MANTELLINI, Massimo (2014), *La vista da qui: divario digitale, divario culturale*, in *Minima & moralia: un blog di approfondimento culturale*, 30 settembre 2014, http://www.minimaetmoralia.it/wp/massimo-mantellini-la-vista-da-qui-divario-digitale/, tratto da Mantellini, Massimo (2014), *La vista da qui: Appunti per un'internet italiana*, Roma, minimum fax.

MERTON, Robert K. (1973), *The sociology of science: Theoretical and empirical investigations*, Chicago - London, The University of Chicago.

METITIERI, Fabio e RIDI, Riccardo (2005), *Biblioteche in rete. Istruzioni per l'uso*, Roma - Bari, Laterza, oppure http://www.laterza.it/bibliotecheinrete/index.htm.

METITIERI, Fabio (2009a), *Il grande inganno del web 2.0*, Roma - Bari, Laterza.

METITIERI, Fabio (2009b), *L'OPAC collaborativo, tra folksonomia e socialità*, «Biblioteche oggi», vol. XXVII, n. 2, p. 7-12, oppure http://www.bibliotecheoggi.it/2009/20090200701.pdf.

MOSCHELLA, David e ATKINSON, Robert D. (1998), *The Internet and Society: Universal Access, Not Universal Service*, Washington D.C., Progressive Policy Institute.

MUNTONI, Ludovica e PAGNOTTA, Clara (2012), *Investire in conoscenza. Intervista a Ignazio Visco*, «Cooperazione educativa», vol. 61, n. 1, p. 57-61.

NTIA (1995), *Falling through the Net: A Survey of the Have-nots in Rural and Urban America*, http://www.ntia.doc.gov.

NTIA (1999), *Falling through the Net: Defining the Digital Divide*, United States Departement of Commerce, http://www.ntia.doc.gov.

NTIA (2002), *A Nation Online: How Americans are Expanding Their Use of the Internet*, United States Departement of Commerce, http://www.ntia.doc.gov/legacy/ntiahome/dn/anationonline2.pdf.

NTIA (2004), *A Nation Online: Entering the Broadband Age*, United States Departement of Commerce, http://www.ntia.doc.gov/files/ntia/editor_uploads/NationOnlineBroadband04_files/NationOnlineBroadband04.pdf.

NERI, Franco (2015), *Biblioteche, soggetti, comunità*, in *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, p. 45-75.

NORMAN, Donald (2014), *La caffettiera del masochista: il design degli oggetti quotidiani*, Firenze - Milano, Giunti.

NORRIS, Pippa (2001), *Digital Divide: civic engagement, information poverty, and the internet worldwide*, Cambridge, Cambridge university press.

ONU (1989), *Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza*, https://www.unicef.it/Allegati/Convenzione_diritti_infanzia_1.pdf.

O'REILLY, Tom (2005), *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generetion of Software*, 30 settembre 2005, http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html.

PARISE, Stefano (2014), *Il costo dell'ignoranza, un lusso che l'Italia non può più permettersi: note a margine si Senza sapere, il nuovo libro di Giovanni Solimine*, «AIB studi», vol. 54, n. 2/3, pp. 319-324, oppure http://aibstudi.aib.it/article/view/10281/10147.

PARLAMENTO EUROPEO (2000), *Consiglio europeo Lisbona 23 e 24 marzo 2000. Conclusioni della presidenza*, http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_it.htm.

PATERNÒ, Fabio (2004), *Interazione uomo-computer: un'introduzione*, «Mondo Digitale», n. 4, p. 3-15, oppure http://giove.isti.cnr.it/Corso/mondo-digitale.pdf.

POOL, Carolyn R. (1997), *A new digital literacy. A conversation with Paul Gilster*, «Educational leadership», vol. 55, n. 3, p. 6-11.

PRENSKY, Marc (2001), *Digital Natives, Digital Immigrants*, «On the Horizon», vol. 9, n. 5, oppure http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf.

PRENSKY, Marc (2006), *Digital Natives, Digital Immigrants: origins of terms*, (12 giugno 2006), http://marcprensky.com/wp-content/uploads/2013/05/Origins_of_Terms-DN_DI-June-2006_Blog_Post.pdf.

PRENSKY, Marc (2009), *H. Sapiens Digital: From Digital Immigrants and Digital Natives to Digital Wisdom*, «Innovate: Journal of Online Education», vol. 5, n. 3, oppure http://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=innovate.

RAIELI, Roberto (2013), *Così lontani, così vicini: i possibili alleati delle biblioteche nelle sfide per la trasmissione delle conoscenze*, «AIB studi», vol. 53, n.1, p. 5-8, oppure http://aibstudi.aib.it/article/download/8871/8103.

RAIELI, Roberto (2014), Instant, cultural and infinite*: lo sviluppo dei sistemi di ricerca e scoperta verso le qualità del pensiero (note da FSR 2014)*, «AIB studi», vol. 54, n. 1, p. 95-114, oppure http://aibstudi.aib.it/article/view/9991/9417.

RAIELI, Roberto (2015a), *Vecchi paradigmi e nuove interfacce: la ricerca di un equilibrato sviluppo degli strumenti di mediazione dell'informazione. Prima parte*, «AIB studi», vol. 55, n. 1, p. 35-55, oppure http://aibstudi.aib.it/article/view/11084/10340.

RAIELI, Roberto (2015b), *Vecchi paradigmi e nuove interfacce: la ricerca di un equilibrato sviluppo degli strumenti di mediazione dell'informazione. Seconda parte*, «AIB studi», vol. 55, n. 2, pp. 197-214.

RANGANATHAN, Shiyali R. (2010), *Le cinque leggi della biblioteconomia*, Firenze, Le Lettere.

REVELLI, Carlo (2008), *Utilità di un codice deontologico: proposito di morale professionale*, «Biblioteche oggi», vol. XXVI, n. 2, p. 7-14, http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=20080200701.pdf.

REVELLI, Carlo (2010), *Le Cinque leggi in italiano*, «Biblioteche oggi», vol. XXVII, n. 8, p. 7-11, oppure http://www.bibliotecheoggi.it/content/n2010080701.pdf.

RIDI, Riccardo (1998), *Alfabetizzazione informativa e cittadinanza telematica: le risorse informative in rete fra globalizzazione planetaria e localizzazione metropolitana*, in *La biblioteca, il cittadino, la città*, a cura di Romano Vecchiet, atti del XLII Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Trieste, 27-28-29 novembre 1996, Roma, AIB, p. 96-107.

RIDI, Riccardo (1999), *Vittime del fuoco amico: mito e realtà delle interfacce amichevoli*, «Biblioteche oggi», vol. XII, n. 5, p. 12-17, oppure http://www.bibliotecheoggi.it/1999/19990501201.pdf.

RIDI, Riccardo (2004), *Biblioteche vs Google? Una falsa contrapposizione*, «Biblioteche oggi», vol. XXII, n. 6, p. 3-5, oppure http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040600301.pdf.

RIDI, Riccardo (2007a), *Il reference digitale*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, p. 315-326.

RIDI, Riccardo (2007b), *La biblioteca come ipertesto: verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano, Editrice Bibliografica.

RIDI, Riccardo (2010), *Il mondo dei documenti; cosa sono, come valutarli e organizzarli*, Roma - Bari, Laterza.

RIDI, Riccardo (2011), *Etica bibliotecaria: deontologia professionale e dilemmi morali*, Milano, Editrice Bibliografica.

RIDI, Riccardo (2012), *Il codice deontologico dell'IFLA (e quello dell'AIB). Un commento al codice internazionale appena promulgato e una proposta di aggiornamento di quello italiano*, «Biblioteche oggi», vol. XXX, n. 8, p. 5-9, http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=20120800501.pdf.

RIDI, Riccardo (2013), *Valori deontologici per l'organizzazione della conoscenza*, «Bibliotime», a. XVI, n. 3, http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xvi-3/ridi.

RIDI, Riccardo (2014), *Il nuovo codice deontologico dell'AIB*, «AIB notizie», 30 maggio 2014, http://aibnotizie.aib.it/ridi-nuovo-codice-deontologico/.

ROGERS, Everett M. (2003), *Diffusion of innovations*, New York, Free Press.

SALARELLI, Alberto (2004), *Bit-à-brac: informazione e biblioteche nell'era digitale*, Reggio Emilia, Diabasis.

SALARELLI, Alberto (2005), *Il bibliotecario sopraffatto*, «Bibliotime», a. VIII, n. 1, http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-viii-1/salarell.htm.

SALJOOGHI, Azadeh (2011), *The "old" in new media: Critical divide versus globalized identities*, «Procedia Social and Behavioral Sciences», n. 15, p. 1284–1286.

SARTORI, Laura (2006), *Il divario digitale: internet e le nuove disuguaglianze sociali*, Bologna, Il Mulino.

SARTORI, Laura (2011), *Gli italiani e il ritardo tecnologico*, «Il Mulino», n. 2, p. 340-345.

SARTORI, Laura (2012), *La società dell'informazione*, Bologna, Il Mulino.

SOLIMINE, Giovanni (2004), *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma - Bari, Laterza.

SOLIMINE, Giovanni (2014), *Senza sapere: il costo dell'ignoranza in Italia*, Roma - Bari, Laterza.

TESTONI, Laura (2014), *Quali literacy al tempo dei social network*? «Biblioteche oggi», vol. XXXII, n. 4, p. 28-36.

TESTONI, Laura (2015), *Dall'information literacy alle literacy plurali del XXI secolo*, in *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, p. 499-522.

UNESCO (2004), *The Plurality of literacy and its Implications for Policies and Programmes. Position paper*, http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001362/136246e.pdf.

UNESCO (2006), *Understandings of literacy*, in *Literacy for Life. Education for All Global Monitoring Report*, p. 147-159, http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001416/141639e.pdf.

UNESCO (2008), *Towards Information Literacy Indicators, conceptual framework paper prepared by Ralph Catts and Jesus Lau*, http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/wp08_InfoLit_en.pdf.

UNESCO (2011), *Media and Information Literacy. Curriculum for Teachers*, Parigi, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001929/192971e.pdf.

UNESCO, IFLA e NFIL (2005), *Beacons of the Information Society. The Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning*, http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=20891&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html.

UNITED STATES HOUSE COMMITTEE ON ENERGY AND COMMERCE, SUBCOMMITTEE ON TELECOMMUNICATIONS AND THE INTERNET (2001), *FCC Chairman Michael K. Powell: agenda and plans for reform of the FCC: hearing before the Subcommittee on Telecommunications and the Internet of the Committee on Energy and Commerce, House of Representatives, One Hundred Seventh Congress, first session*, n. 107–21, Washington, Governement print office, https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CHRG-107hhrg71488/html/CHRG-107hhrg71488.htm.

UNIONE EUROPEA (2006), *ICT for an Inclusive Society*, http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/documents/declaration_riga.pdf.

VAN DIJK, Jan A.G.M. (2005), *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*, Thousand Oaks, Sage Publications.

VAN DIJK, Jan A.G.M. (2006), *Digital divide research, achievements and shortcomings*, «Poetics», vol. 34, n. 4-5, p. 221-235.

VENTURINI, Fernando (2014), *L'informazione di comunità tra* e-government *e democrazia elettronica*, «Biblioteche oggi», vol. XXXII, n. 9, p. 5-13.

VISCO, Ignazio (2013), *Investire in conoscenza. Intervento del Governatore della Banca d'Italia*, 19 ottobre 2013, http://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/interventi-governatore/integov2013/visco_191013.pdf.

WARSCHAUER, Mark (2002), *Reconceptualizing the Digital Divide*, «irst monday», vol. 7, n. 7, http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/967/888/.

WARSCHAUER, Mark (2003), *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*, Cambridge - Londra, The MIT Press.

WARSCHAUER, Mark (2011), *A Literacy Approach to the Digital Divide*, http://www.education.uci.edu/Department%20of%20Education/Department%20of%20Education_oldweb2007-

2014/gse_web_site_prod/person/warschauer_m/docs/literacy-approach.pdf.

WILSON, Ernest J. (2000), *Closing the Digital Divide: An Initial Review*, https://web.archive.org/web/20020207002405/http://www.internetpolicy.org/briefing/ErnestWilson0700.html.

ZURKOWSKI, Paul G. (1974), *The Information Service Environment Relationship and Priorites. Related Paper No. 5*, Washington D. C. National Program for Library and Information Services, http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf.

Tutti gli url sono stati controllati per l'ultima volta il 5 febbraio 2016.