Università
Ca'Foscari
Venezia

Corso di laurea magistrale (ordinamento ex DM 270/2004) in storia e gestione del patrimonio archivistico e bibliografico

Tesi di Laurea

Dal caos alla conoscenza

Indagine sugli effetti del sovraccarico informativo e sulla funzione dell'alfabetizzazione informativa nelle biblioteche di pubblica lettura del Comune di Venezia

Relatore
Prof. Riccardo Ridi

Laureando
Roberto Musiari
Matricola 825022

Anno Accademico
2016 / 2017

“Where is the wisdom we have lost in knowledge?
Where is the knowledge we have lost in information?”

(Thomas Stearns Eliot, 1934)

Indice

Introduzione……

1. Abitare l'infosfera 1

1.1 Concetti e definizioni generali 1

1.2 Informazione, apprendimento, conoscenza e società 18

1.3 Aspetti qualitativi e quantitativi dell'informazione 27

1.3.1 Aspetti qualitativi 27

1.3.2 Aspetti quantitativi 35

1.4 Il sovraccarico informativo 46

2. Sopravvivere all'abbondanza: information overload e information literacy a confronto 58

2.1 Praticare il docuverso: dalla complessità all'esemplarità 58

2.2 Alle soglie del caos 68

2.3 Teorie per un buon lettore: da homo consumens ad homo discernens 85

2.4 Quando vince il contenuto: il caso della cybercondria 99

2.5 Dall'accesso all'eccesso: il dilemma della scelta e l'information literacy .. 104

3. Quando le cose cambiano: attualità della funzione delle biblioteche pubbliche e del ruolo dei bibliotecari. 115

3.1 Conoscere la conoscenza: il contributo delle biblioteche 115

3.2 Una proposta: la biblioteca di pubblica lettura come spazio istituzionale bibliografico facilitato 121

3.3 Il bibliotecario, ibridismo di una professione: da info-broker a info-seeker 139

3.4 Ricerca della forma, forma della ricerca 149

3.5 Due parole su "intrattenimento" e "socializzazione": quando le biblioteche "fanno rumore" 166

4. L'indagine 180
4.1 Obiettivi della ricerca 180
4.2 Soggetti e campionamento 183
4.3 Gli strumenti 189
4.3.1 Modalità di utilizzo dei servizi bibliotecari e conoscenza dei concetti di sovraccarico informativo e alfabetizzazione informativa: analisi delle risposte 189
4.3.2 La percezione del sovraccarico informativo: analisi delle risposte 196
4.4 Analisi statistiche e risultati 206
4.5 Per non concludere 211
Appendice 214
Bibliografia 219

Introduzione

Si dice che l'attività dello scrivere rappresenti da millenni uno dei metodi più efficaci per tramutare il *caos* informativo in complessità intelligibile, per conferire una possibile e duratura forma al reale e poi condividere e confrontare tale attribuzione con le forme soggettivamente individuate da altri: aver deciso di occuparsi del fenomeno del sovraccarico informativo può essere certamente interpretato come la necessità di chi scrive di ridefinire non soltanto la propria posizione di lettore affascinato ed al tempo stesso intimorito di fronte all'esorbitante quantità di documenti oggigiorno accessibili, ma soprattutto quella di bibliotecario impegnato quotidianamente da qualche anno in un incessante dialogo con un'utenza alla continua ricerca di contenuti affidabili disseminati nel *maremagnum* delle conoscenze registrate, all'interno di un contesto così variegato e dinamico come quello rappresentato dalle biblioteche di pubblica lettura. Una terza e decisiva motivazione, che da un punto di vista strettamente personale potrebbe essere più propriamente definita come una legittimazione, proviene dal mio ruolo di studente frequentante il corso di Biblioteconomia digitale tenuto dal professor Riccardo Ridi, presso l'università Ca' Foscari di Venezia: una successione di incontri e di feconde discussioni, con il prezioso contributo di più relatori impegnati professionalmente nell'avvincente mondo delle scienze librarie e dell'informazione, in cui mi è parso di poter individuare, tra i numerosi e possibili *trait d'union* degli interventi, un comune denominatore rappresentato dalla consapevolezza circa la crescente difficoltà di poter offrire un efficace orientamento informativo ai lettori proprio in ragione dell'attuale sovrapproduzione documentaria, constatazione che per il sottoscritto ha senza alcun dubbio rappresentato il fattore determinante nella scelta di intraprendere una ricerca di questo tipo.

Il capitolo 1 è quindi dedicato alla descrizione dell'odierno ambiente informativo, caratterizzato da un'elevata complessità e da una condizione di iperproduzione

informativa, caratteristiche fortemente accentuate dai recenti sviluppi tecnologici: una descrizione che fino all'ultima pagina apparirà costantemente animata da una tensione dialettica tra dimensione qualitativa e quantitativa dell'informazione. Per quanto riguarda in modo particolare la seconda, alla fine del medesimo capitolo vengono indicate le principali definizioni teoriche di sovraccarico informativo, così come possono essere ricavate dal prolifico filone di studi multidisciplinari, sviluppatosi soprattutto in ambito accademico anglosassone, specificamente dedicato all'argomento. Nel capitolo 2 viene proposta una sorta di virtuale contrapposizione tra i concetti di sovraccarico informativo e di alfabetizzazione informativa, acquisizione individuale, quest'ultima, oramai ritenuta imprescindibile per quanto riguarda la capacità di saper interpretare correttamente ed efficacemente le dinamiche del docuverso: non si tratta in questo caso, per utilizzare una fortunata formulazione di Ulrich Beck, di trovare soluzioni biografiche a problemi sistemici, ma di facilitare il più possibile la formazione di un lettore autonomo nelle proprie scelte, secondo un approccio dalla forte ispirazione etica. Nel capitolo 3 trovano spazio alcune riflessioni circa la funzione delle biblioteche ed il ruolo dei bibliotecari di fronte al fenomeno del sovraccarico informativo: proprio la necessità di fornire a più livelli un insieme di strumenti finalizzati ad una buona gestione della sovrabbondanza informativa, sembra conferire alla professione bibliotecaria una rinnovata attualità. Infine, il capitolo 4 può essere considerato non soltanto un tentativo di operazionalizzazione di tutti i concetti trattati nei capitoli precedenti, ma anche uno sforzo per contribuire in piccola parte alla comprensione scientifica di fenomeni umani dai contorni ancora sfumati, come il rapporto tra i lettori e la sconfinata pluralità delle fonti informative.

1. Abitare l'infosfera

"Bisogna correggere il punto di vista degli antichi: l'insieme delle mie letture non costituisce la mia memoria ma piuttosto il mio sintomo, non tanto i libri che ho sottolineato, segnato col mio nome e di cui ho preso possesso, quanto quelli che mi hanno segnato e che ancora mi possiedono"

(R. Barthes, A. Compagnon)

1.1 Concetti e definizioni generali

Ogni riflessione presente in questo lavoro non potrà prescindere dalla schematizzazione che prevede all'origine di ogni conoscenza possibile una relazione soggetto-oggetto (S---O), dove S rappresenta appunto il soggetto conoscente, ed O l'oggetto conoscibile.[1] Data la complessità dell'analisi per quanto riguarda sia il primo che il secondo termine della relazione, e per non cadere nell'*impasse* che ci condurrebbe inevitabilmente all'irrisolvibile quesito se sia l'esperienza ad essere subordinata alla conoscenza del mondo piuttosto che quest'ultima ad essere dipendente dalla rappresentazione soggettiva,[2] si adotterà:

1. Un approccio trans-disciplinare, necessario ogni qualvolta la complessità del campo d'indagine lo richieda, nel tentativo di beneficiare dei vari contribuiti teorici «a seconda degli oggetti scelti e dei metodi utilizzati […] in rapporto

[1] Edgar MORIN, *Il metodo. 3. La conoscenza della conoscenza*, Milano, Raffaello Cortina, 2007, p. 235 (edizione originale: 1986).
[2] Heinz VON FOERSTER, *Non sapere di non sapere*, in *Che cos'è la conoscenza*, a cura di Mauro Ceruti e Lorena Preta, Roma-Bari, Laterza, 1991, p. 5-11 (10).

con i cambiamenti sociali in corso»,[3] ricordando tuttavia che «sono le nostre teorie a decidere che cosa possiamo osservare».[4] Questo approccio di studio può così rivelarsi adeguato, ad esempio, per fenomeni articolati sia come la lettura intesa nella sua accezione più ampia,[5] con cui dovrebbero misurarsi e confrontarsi la sociologia, la storia, la linguistica, la critica letteraria, la psicologia, la pedagogia e le discipline del libro,[6] sia come il processo della conoscenza «inseparabilmente fisica, biologica, cerebrale, mentale, psicologica, culturale [e] sociale»,[7] o per campi disciplinari così vasti come quello relativo alla gestione e alla fruizione dei documenti, per il quale si è recentemente auspicato l'apporto congiunto di biblioteconomia, archivistica, storia, informatica, filosofia, scienze sociali e psicologia.[8]

2. Un approccio *relazionale* al documento così come teorizzato da Cristine Bruce[9] e rielaborato successivamente da Laura Ballestra,[10] che restituisca uno sguardo d'insieme circa la relazione S---O, cercando contemporaneamente e progressivamente di chiarire la natura degli oggetti di conoscenza O.

A questo proposito ed in via del tutto preliminare, possiamo utilizzare la definizione di *oggetto sociale* coniata da Maurizio Ferraris per riferirci in generale ad un tipo di oggetto artificialmente costruito mediante una registrazione o una iscrizione

[3] Luisa PASSERINI, *La storia culturale: nuova disciplina o approccio transdisciplinare*, in *L'intellettuale militante. Scritti per Mario Isnenghi*, a cura di Giulia Albanese [et al.], Portogruaro, Nuova Dimensione, 2008, p. 283-297 (297).
[4] Peter BURKE, *La storia culturale*, Bologna, Il Mulino, 2006, p. 100 (edizione originale: 2004).
[5] Roland BARTHES, Antoine COMPAGNON, Voce "Lettura", *Enciclopedia Einaudi*, vol. VIII, Torino, Einaudi, 1979, p. 176-199 (197).
[6] Maurizio VIVARELLI, *Le dimensioni della bibliografia. Scrivere libri al tempo della rete*, Milano, Editrice Bibliografica, 2013, p. 248.
[7] MORIN, *La conoscenza della conoscenza*, op. cit., p. 8.
[8] Riccardo RIDI, *Il mondo dei documenti. Cosa sono, come valutarli e organizzarli*, Roma-Bari, Laterza, 2010, p. 152-166.
[9] Christine BRUCE, *The seven faces of information literacy*, Adelaide, Auslib, 1997, p. 15.
[10] Laura BALLESTRA, *Information literacy in biblioteca. Teoria e pratica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011, p. 77.

socialmente riconosciuta e condivisa, e quindi dipendente nella propria esistenza e persistenza dall'opera di altri soggetti S:[11] restringendo un po' l'ampiezza della definizione, gli oggetti di nostro interesse e di pertinenza del mondo delle biblioteche possono essere ben rappresentati dall'insieme di quei «documenti umani intenzionali [non necessariamente su supporto cartaceo], creati e distribuiti allo scopo di diffondere informazioni».[12] La relazione S---O può essere pertanto, in un secondo tempo, meglio contestualizzata e ridotta all'interazione tra utente e documenti (U---D), con lo scopo di circoscrivere l'indagine sperimentale alla popolazione adulta, ormai affrancata dal sistema scolastico e perciò in molti casi vittima del subdolo meccanismo regressivo dell'analfabetismo di ritorno,[13] in relazione al problema dell'esposizione individuale e collettiva ad una quantità sempre più ingente di stimoli informativi. L'interrogativo sarà quindi rivolto alla determinazione del ruolo che le biblioteche di pubblica lettura possono rivestire nel settore dell'educazione permanente,[14] affinchè, in collaborazione con altre agenzie educative, nel corso dell'intero ciclo di vita possa essere garantito a tutti gli individui «di avere strumenti intellettuali che consentano loro non solo di partecipare alla vita lavorativa ma anche di agire con consapevolezza ed esercitare il loro diritto a una cittadinanza attiva».[15]

Dato che si concorda con il punto di vista espresso da Edgar Morin, secondo il quale «il problema degli umani è quello di beneficiare delle tecniche, ma senza subordinarsi ad esse»,[16] si porrà una particolare attenzione al primo termine della schematizzazione S---O, pur mantenendo la convinzione che una modalità particolarmente efficace di occuparsi del benessere informativo di S consista, come

---

[11] Maurizio FERRARIS, *Documentalità. Perché è necessario lasciare tracce*, Roma-Bari, Laterza, 2009, p. 43-44.
[12] RIDI, *Il mondo dei documenti*…, op. cit., p. 107.
[13] Tullio DE MAURO, *La cultura degli italiani*, a cura di Francesco Erbani, Roma-Bari, Laterza, 2010, p. 241-247 (prima edizione: 2004).
[14] Giovanni SOLIMINE, *L'Italia che legge*, Roma-Bari, Laterza, 2010, p. 100.
[15] Fabrizio TONELLO, *L'età dell'ignoranza. È possibile una democrazia senza cultura?*, Milano, Bruno Mondadori, 2012, p. 60.
[16] Edgar MORIN, *I sette saperi necessari all'educazione del futuro*, Milano, Raffaello Cortina, 2001, p. 44 (edizione originale: 1999).

già detto, nell'adottare un approccio relazionale al documento, dove il *focus* d'indagine non si concentri indipendentemente sul soggetto o sull'oggetto sociale d'interesse, ma sulla relazione, appunto, che può intercorrere tra i due.[17] Grazie ad una visione ampia comprendente all'interno della definizione di tecnica anche invenzioni quali la scrittura, la stampa e quindi la realizzazione di documenti in quanto ausili della conoscenza umana,[18] sarà importante sottolineare che anche le biblioteche con tutti i loro strumenti e saperi dovrebbero rappresentare nel complesso una tecnologia a servizio e a vantaggio di S, e quindi dei mezzi e non dei fini, ovvero delle strutture deputate al soddisfacimento piuttosto che alla creazione dei bisogni informativi e delle curiosità di lettura.[19]

Se quindi il fine delle biblioteche è potenzialmente quello di contribuire in modo proficuo ai processi conoscitivi di S, sarà necessario soffermarsi subito ad analizzare brevemente la terminologia corrente e tentare di dissipare alcuni dubbi o equivoci riguardanti alcuni concetti chiave del problema. In tal senso, il riferimento alla già citata relazione tra S e O permette di formulare più agevolmente delle distinzioni all'interno del fin troppo ampio ambito semantico relativo al concetto di informazione: se secondo Michael Buckland è possibile individuare un polo immateriale, soggettivo e di natura processuale del problema, scindendolo a fini teorici da un polo maggiormente tangibile, oggettivo e che riconosca una vera e propria cosalità agli eventi informativi e alle loro possibili rappresentazioni più o meno codificate che il soggetto può incontrare nella propria esplorazione ambientale,[20] allora si avverte *in primis* la necessità di evidenziare la controversa e diffusa confusione tra *informazione* e *conoscenza*,[21] ed in secondo luogo di introdurre un'ulteriore differenziazione per quanto riguarda il concetto di

[17] BRUCE, *The seven faces*…, op. cit., p. 40.
[18] Walter J. ONG, *Oralità e scrittura. Le tecnologie della parola*, Bologna, Il Mulino, 1986, p. 121 (edizione originale: 1982).
[19] Riccardo RIDI, *La biblioteca come portale delle letture. Identità di un'istituzione e pratica del leggere*, "Biblioteche Oggi", 2005, n. 6, p. 33-43 (35).
[20] Michael K. BUCKLAND, *Information as thing*, "Journal of the American Society for Information Science", 1991, vol. 42, n. 5, p. 351-360 (351-352).
[21] Carlo REVELLI, *L'informazione e le informazioni-2*, "Biblioteche Oggi", 2008, n. 9, p. 56-60 (59).

comunicazione. L'altrettanto essenziale, ma al tempo stesso difficoltosa definizione di *documento,* più inerente alla seconda caratterizzazione proposta da Buckland, prenderà invece forma più gradualmente, con il procedere dell'esposizione.

Un primo contributo in questo senso, potrebbe derivare dall'introduzione di una *distinzione qualitativa*, proposta di recente nella Guida classificata di biblioteconomia, tale per cui «dati, informazione e conoscenza possono essere considerati i tre livelli di una piramide»,[22] dove, procedendo gerarchicamente dal basso verso l'alto, possiamo intendere i dati in quanto «elementi primitivi dell'informazione, [o] simboli che devono essere assemblati ed elaborati per divenire significativi»,[23] per poi procedere con l'informazione come «insieme di dati organizzati in un contesto, in un'unità concettuale»,[24] ed infine con la conoscenza intesa «nei termini dell'informazione significativamente organizzata tramite l'esperienza, l'apprendimento, la comunicazione o l'inferenza».[25] Simile anche la posizione di Charlotte Hess ed Elinor Ostrom, secondo i quali i dati sono «frammenti di informazione allo stato grezzo, le informazioni sono costituite dall'organizzazione contestualizzata dei dati, e la conoscenza è l'assimilazione delle informazioni e la comprensione del modo in cui esse vanno utilizzate».[26] Inoltre, mentre Neil Postman afferma che per parlare di conoscenza appare necessario insistere ulteriormente sul tema dell'organizzazione dell'informazione, in quanto capacità di ricondurla ad un contesto, comprenderne le finalità e collegarla ad altre informazioni,[27] Peter Burke si sofferma sul carattere intellettuale e specificamente umano del concetto di conoscenza, intendendo così «il termine informazione per

---

[22] Roberto VENTURA, Carlo BIANCHINI, Stefano GAMBARI, Voce "Conoscenza", *Biblioteconomia. Guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 3-6 (3).
[23] *loc. cit.*
[24] *loc. cit.*
[25] *Ibidem*, p. 3-4.
[26] Charlotte HESS, Elinor OSTROM, *Panoramica sui beni comuni della conoscenza*, in *La conoscenza come bene comune. Dalla teoria alla pratica*, a cura di Charlotte Hess e Elinor Ostrom, Milano, 2009, p. 3-27 (9) (edizione originale del volume curato da Hess ed Ostrom: 2007).
[27] Neil POSTMAN, *Come sopravvivere al futuro. Dalla tecnologia al progresso, dalla democrazia all'informazione, l'avvincente opera di uno dei più brillanti pensatori americani*, Milano, Orme, 2003, p. 133 (edizione originale: 1999).

riferirsi a quanto è relativamente "crudo", specifico e pratico»,[28] e quello di conoscenza per indicare «quanto è stato "cotto", elaborato o sistematizzato dal pensiero»:[29] grazie a questo primo insieme di considerazioni si può dunque giungere all'importante conclusione che «l'acquisizione del sapere dipende […] non solo dalla possibilità di accedere a grandi quantità di informazione, ma anche dall'intelligenza, dai presupposti e dalle pratiche individuali».[30] Infine, è possibile, per completezza, aggiungere altri due termini situabili ai vertici opposti della distinzione qualitativa che si è appena utilizzata. Se i dati rappresentano, da un punto di vista meramente quantitativo, i singoli atomi informativi, ad un livello gerarchicamente equivalente ma più astratto, si può collocare l'insieme globale di tali unità informative minime: ciò che Anthony Wilden definisce *varietà*, ovvero «il soprainsieme di tutte le configurazioni possibili»[31] che l'informazione può assumere, rappresenta un concetto per esprimere un tutto dove la somma complessiva di informazione e rumore rende impossibile tracciare alcun confine e distinguere alcun elemento significativo da uno sfondo liquido e confuso. Secondariamente, in posizione antitetica rispetto a quest'ultima condizione, dove abbiamo appena visto che un'informazione potenzialmente infinita si traduce paradossalmente in una possibilità di informazione nulla,[32] può trovare ragione d'essere il concetto di saggezza proposto da Jennifer Rowley ed inteso in quanto capacità cognitiva di comprendere complessivamente le dinamiche del proprio specifico ambiente informazionale e di compiervi azioni eticamente orientate:[33] tuttavia, per non dedicare eccessivo spazio a quest'ultima precisazione, ci basti per ora tenere presente che se un elemento quantitativo e di accumulazione ha contraddistinto la crescita intellettuale della società dal punto di vista della storia

[28] Peter BURKE, *Storia sociale della conoscenza. Da Gutenberg a Diderot*, Bologna, Il Mulino, 2002, p. 23 (edizione originale: 2000).
[29] *loc. cit.*
[30] *Ibidem*, p. 233.
[31] Anthony WILDEN, Voce "Informazione", *Enciclopedia Einaudi,* Vol. VII, Torino, Einaudi, 1979, p. 562-630 (565).
[32] *Ibidem*, p. 566.
[33] Jennifer ROWLEY, *Where is the wisdom that we have lost in knowledge?*, "Journal of Documentation", 2006, vol. 62, n. 2, p. 251-270 (257).

della conoscenza, il tema della saggezza non può invece essere ricondotto a considerazioni di tipo soltanto cumulativo richiedendo di essere di volta in volta perfezionato e riformulato, in base alle specifiche caratteristiche storiche e contestuali in cui una mente individuale si trova ad operare.[34]

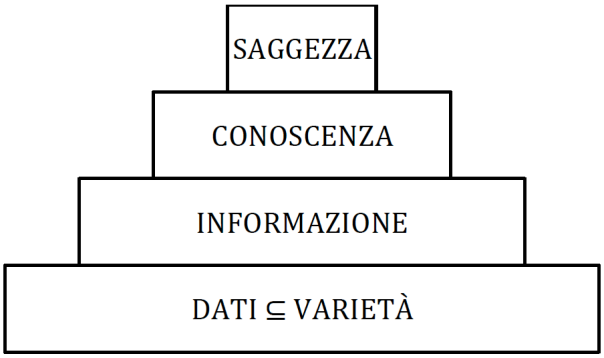

Figura 1. Piramide della conoscenza (Adattato da J. Rowley, 2006).

Concentrandoci ora su uno degli elementi centrali della piramide rappresentata in figura 1, la definizione di conoscenza che appare più esauriente ed utile agli scopi di questa ricerca è quella fornita da Riccardo Ridi, secondo la quale il suddetto processo riguarda «ogni sistema informativo capace di ricevere dati, contestualizzarli e interpretarli dotandoli di senso, conservarne almeno una parte, gestirli e collegarli tra loro, traducendoli in ulteriori informazioni e in azioni».[35] Da tale comprensiva ed articolata sintesi, possiamo concludere che:

-Il modello sistemico, applicabile per altro con successo anche al mondo dell'organizzazione bibliotecaria,[36] può essere utilmente riferito anche al soggetto conoscente S che, in quanto *sistema aperto*, può beneficiare di una libertà semiotica grazie alla quale gestire attivamente la propria relazione con l'ambiente,

[34] BURKE, *Storia sociale della conoscenza*…, op. cit., p. 24.
[35] RIDI, *Il mondo dei documenti…*, op. cit., p. 8.
[36] Paolo TRANIELLO, *Biblioteche e società*, Bologna, Il Mulino, 2005, p. 98.

trasformando e traducendo la varietà disponibile in informazione dotata di significato:[37] vanno quindi riconosciute ad S, nel medesimo tempo, le capacità di autonomia e di interattività;

-La conoscenza presuppone la possibilità e la capacità di fornire imprescindibilmente un *contesto* ai dati;

-La conoscenza non si rivela un fenomeno *statico*, valido una volta per tutte, ma un ampio *processo* dinamico comprendente altri macro- o micro-processi ulteriormente scomponibili ed analizzabili tra cui la memoria, l'interpretazione, la percezione, l'attenzione, ecc.; l'enfasi sul processo può considerarsi inoltre molto importante per le biblioteche da un punto di vista didattico, in quanto l'obiettivo fondamentale e a lungo termine di interventi come l'istruzione dell'utente non è soltanto quello di rispondere tempestivamente ad ogni singola esigenza informativa, ma piuttosto, in base alle recenti acquisizioni degli studi sull'apprendimento, di dotare il pubblico di strumenti per valutare attentamente l'informazione e per operare in modo strategico ed autonomo con la conoscenza;[38]

-La conoscenza prevede la capacità non solo di ricevere elementi informativi in entrata, ma anche di produrne in uscita: come sostiene Luciano Floridi, il soggetto S si trova dunque nella posizione di «avvalersi di determinate informazioni (informazione come risorsa) per generare altre informazioni (informazione come prodotto) e in tal modo condizionare il proprio ambiente informazionale (informazione come obiettivo)»;[39]

-La conoscenza umana è originariamente, indissolubilmente e costantemente legata all'azione in quanto «essa elabora e utilizza strategie per risolvere i problemi posti dall'incertezza e dall'incompletezza del sapere»:[40] la posizione del soggetto conoscente è quindi, ancora una volta, quella di un attore attivo nella costruzione di percorsi di significato e non quella di un passivo bersaglio di informazioni.

---

[37] WILDEN, Voce "Informazione", op. cit., p. 576.

[38] Lerida CISOTTO, *Psicopedagia e didattica. Processi di insegnamento e di apprendimento*, Roma, Carocci, 2005, p. 52.

[39] Luciano FLORIDI, *La rivoluzione dell'informazione*, Torino, Codice, 2012, p. 130 (edizione originale: 2010).

[40] MORIN, *La conoscenza della conoscenza*, op. cit., p. 228.

Per quanto riguarda ora il concetto di comunicazione, che desta il nostro interesse sia perché ogni relazione S---O può svolgersi soltanto attraverso il supporto di uno sfondo comunicazionale, [41] sia perché qualsiasi biblioteca del mondo contemporaneo si trova collocata entro un insieme sempre più vorticoso di processi di trasferimento di informazione,[42] la difficoltà è nuovamente quella di rendere conto della complessità del fenomeno: ancora Anthony Wilden, ha definito la comunicazione un concetto sistemico-relazionale grazie al quale è possibile indicare la trasmissione e la ricezione di messaggi tra sistemi, appunto, costituiti da mittenti e recettori, grazie all'intervento di un elemento di mediazione, come per esempio un codice. [43] Tuttavia, affinchè il termine non si riferisca semplicemente ed asetticamente al processo di scambio di informazioni, lo stesso autore si è soffermato soprattutto sui problemi inerenti alla definizione, al riconoscimento e all'uso dell'informazione che il processo comunicativo comporta, ed alle sue evidenti implicazioni per quanto riguarda la conoscenza umana. Una seconda ed ampia definizione ad opera di Alberto Cavallari, ci conferma che la comunicazione è dunque non esclusivamente trasmissione di informazioni, ma anche un processo di socializzazione e di formazione continua dell'individuo, un fenomeno psico-sociologico infinitamente complesso che implica la codificazione, la decodificazione e la deformazione dei messaggi ad opera non soltanto dei processi intellettuali ma anche ad opera di cariche emotive ed affettive:[44] questo modo di procedere sembra quasi condurre ad una sorta di divaricazione tra ambito dell'informazione ed ambito della comunicazione, una opposizione studiata in particolare da Mario Perniola, secondo il quale soffermarsi analiticamente sul secondo termine della coppia concettuale permette di intravedere una caduta dell'aspetto logico ed intellettuale a favore dell'emozionalità.[45] Lo stesso autore, ha

[41] Anthony WILDEN, Voce "Comunicazione", *Enciclopedia Einaudi,* Vol. III, Torino, Einaudi, 1978, p. 601-695 (625).
[42] TRANIELLO, *Biblioteche e società*, op. cit., p. 88.
[43] WILDEN, Voce "Comunicazione", op. cit., p. 601-665.
[44] Alberto CAVALLARI, *La fabbrica del presente. Lezioni d'informazione pubblica*, Milano, Feltrinelli, 1990, p. 31-32.
[45] Mario PERNIOLA, *Contro la comunicazione*, Torino, Einaudi, 2004, p. 7.

recentemente coniato il termine *sensologia*[46] proprio per sottolineare ancor di più le peculiarità dell'attuale universo comunicativo ed il rischio di «una vera e propria subordinazione del pensare e del fare al sentire»,[47] universo in cui i meccanismi persuasivi e retorici attraverso i quali l'informazione viene prodotta e diffusa commercialmente rivestono un ruolo di primaria importanza, e dove quindi determinate professionalità si impegnano per catturare scientificamente l'attenzione dei destinatari dei messaggi e magari influenzarne il comportamento:[48] per la loro pertinenza con questa ricerca, le caratteristiche e le possibili insidie dello spazio comunicativo in cui può collocarsi ed agire il soggetto conoscente S, verranno brevemente approfondite nei prossimi paragafi. Per meglio completare la schematizzazione S---O e a titolo esemplificativo, possiamo ora utilizzare un primo adattamento del modello proposto da Luciano Floridi per comprendere la posizione di S nei confronti del proprio universo di potenziali stimoli informativi; riprendendo le osservazioni relative alla definizione di conoscenza formulate precedentemente, S si qualificherà dunque come agente attivo parte egli stesso di un'*infosfera* che rappresenta null'altro che «l'ambiente informazionale costituito da tutti i processi, servizi ed entità informazionali che includono gli agenti informazionali così come le loro proprietà, interazioni e relazioni reciproche»: [49] un concetto unitario comprendente, oltre al cyberspazio con le sue attuali caratteristiche, anche tutti gli spazi analogici e *offline* dell'informazione. Altri autori hanno invece preferito introdurre il concetto di *semiosfera* in modo da indicare nuovamente un ambiente complessivo, ma con particolare attenzione all'insieme di atti e processi comunicativi possibili all'interno di un determinato sfondo storico: un grande insieme di testi e di linguaggi in continua crescita, delimitato da uno specifico contesto culturale in progressiva evoluzione.[50]

---

[46] Idem, *Del sentire*, Torino, Einaudi, 2002, p.13 (prima edizione: 1991).
[47] *loc. cit.*
[48] RIDI, *Il mondo dei documenti…*, op. cit., p. 8.
[49] FLORIDI, *La rivoluzione*…, op. cit., p.11.
[50] Jurij M. LOTMAN, *La semiosfera. L'asimmetria e il dialogo nelle strutture pensanti*, Venezia, Marsilio, 1992, p. 55-58 (prima edizione: 1985).

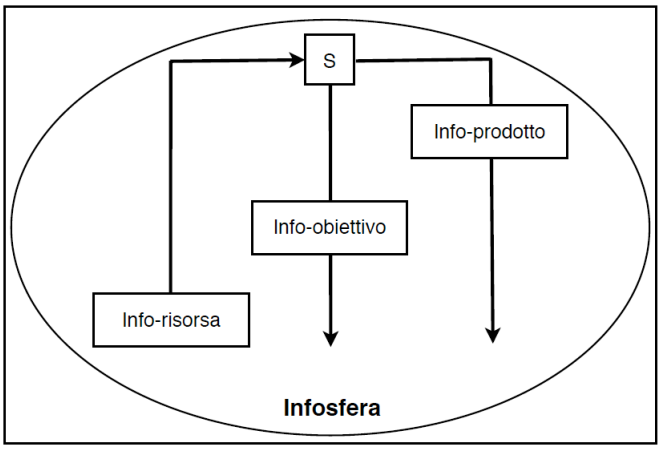

Figura 2. Infosfera e soggetto conoscente S (adattato da L. Floridi, 2012).

Per gli scopi di questo lavoro opereremo ora una ripartizione dell'ambiente informazionale globale o *infosfera* in cui abbiamo visto essere immerso il soggetto S, cercando di estrapolarne una regione circoscritta paragonabile ad una sorta di *noosfera*,[51] lontana certamente da qualsiasi significato mistico, ma intesa qui, se non come vera e propria ideologia, almeno come complesso di sistemi di idee limitatamente alla selezione e all'utilizzo dell'informazione, alla valutazione delle fonti informative e alla validazione pertinente della conoscenza: un insieme di informazioni dunque sulla natura stessa dell'informazione, non necessariamente esperite ad un livello consapevole o scientificamente fondate, ma al tempo stesso collettivamente condivise. Di qui l'esigenza di un discorso che abbia come fine quello di contestualizzare l'atto conoscitivo e gli strumenti concettuali di cui esso si serve, tralasciando per il momento considerazioni di ordine strettamente epistemologico, sebbene le riflessioni contemporanee in questo campo, ci restituiscano un'idea generale di conoscenza come processo costruttivo ed interpretativo, in cui la soggettività del conoscente gioca un ruolo di primissimo piano. Pur considerando le notevoli implicazioni di un approccio ermeneutico nello

[51] Gilles DELEUZE, Felix GUATTARI, *Mille piani. Capitalismo e schizofrenia*, Roma, Castelvecchi, 2006, p. 121 (edizione originale: 1980).

studio dei processi conoscitivi, ai fini di questo studio, è preferibile, come sostiene Roberto Ventura, non collocare direttamente «la disciplina [della biblioteconomia] nell'ambito del rapporto tra testo e lettore»,[52] poichè «la ricerca di informazione e l'accesso al testo non danno origine, in quanto tali, ad un circolo ermeneutico»,[53] e per quanto riguarda infine il ruolo complessivo dell'istituzione bibliotecaria, poiché «la ricerca dell'informazione dovrebbe svolgersi su un piano di carattere sociale e, per lo meno nelle intenzioni della biblioteca, tendenzialmente oggettivo»:[54] così, lo scopo preliminare di questa ultima parte del paragrafo fa riferimento piuttosto alla possibilità di individuare tra i due termini di una qualsiasi relazione soggetto-oggetto (S---O) o utente-documento (U---D), l'esistenza di uno spazio comunicativo all'interno del quale possono essere riconosciuti dei filtri interpretativi determinati da ben specifici modelli culturali, in grado di plasmare diffusamente le fasi preliminari di una eventuale ricerca bibliografica e dell'incontro con il documento. Si potrebbe allora convenire con le riflessioni di John Searle, secondo il quale ogni azione intellettuale significativa «è qualcosa di più che una questione di intenzione, è anche, almeno a volte, una questione di convenzione»:[55] questa sorta di interferenza ad opera della cornice storica e di vita nel modo di intenzionare gli oggetti di conoscenza, spinge ancora oltre le speculazioni del filosofo inglese fino alla possibilità di suggerire l'esistenza di una vera e propria intenzionalità collettiva per cui le persone frequentemente «condividono stati intenzionali come credenze, desideri ed intenzioni»,[56] fenomeno in base al quale «l'intenzionalità che esiste in ogni singolo individuo ha la forma [del] *noi intendiamo*».[57] Nella medesima direzione, ancora più nitide appaiono le conclusioni di Donald Davidson, secondo il quale «la stessa possibilità del pensiero richiede standard di verità e di oggettività

[52] Roberto VENTURA, *Il senso della biblioteca. Tra biblioteconomia, filosofia e sociologia*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011, p. 27.
[53] *loc. cit.*
[54] *Ibidem*, p. 28.
[55] John R. SEARLE, *Atti linguistici. Saggio di filosofia del linguaggio*, Torino, Bollati Boringhieri, 2009, p. 75 (edizione originale: 1969).
[56] Idem, *La costruzione della realtà sociale*, Torino, Einaudi, 2006, p. 33 (edizione originale: 1995).
[57] *Ibidem*, p. 35.

condivisi».[58] Si può così ipotizzare che tali processi possano essere ricondotti sia a stimoli di tipo elementare sia a dimensioni percettive di elevata complessità come ben illustrato, ad esempio, nell'affascinante studio di Stephen Kern, secondo cui, nel corso dei trent'anni antecedenti alla Prima guerra mondiale, una serie di cambiamenti, non soltanto di natura tecnologica ma soprattutto di matrice culturale, determinarono «nuovi, caratteristici modi di pensare e di esperire lo spazio e il tempo».[59] Gli effetti nel modo di riconsiderare queste duplici e fondamentali coordinate sensoriali andrebbero così imputati da un lato alle «innovazioni tecnologiche comprendenti il telefono, la radiotelegrafia, i raggi X, il cinema, la bicicletta, l'automobile e l'aeroplano [che] posero il fondamento materiale per questo nuovo orientamento»,[60] dall'altro agli «sviluppi culturali indipendenti quali il romanzo del flusso di coscienza, la psicoanalisi, il cubismo e la teoria della relatività [che] plasmarono direttamente la coscienza»[61] per cui l'esito fu una certa modificazione della dimensione sociale e del pensiero.[62] Trasferendo la validità di queste osservazioni ai giorni nostri, è molto probabile che l'attuale accelerazione dei flussi comunicativi e la progressiva tecnologizzazione del sapere, unitamente ad un'esponenziale crescita quantitativa delle informazioni[63] e ad una peculiare pressione al consumo di un gran numero di prodotti culturali standardizzati e spesso poco innovativi,[64] abbiano parzialmente influito sulle modalità contemporanee di vivere e pensare gli oggetti culturali:[65] non si hanno allora valide motivazioni per dubitare che anche la percezione degli stimoli informativi veda come protagonista un «soggetto della sensazione [che] non è né un pensatore che annota una qualità,

[58] Donald DAVIDSON, *Soggettivo, intersoggettivo, oggettivo*, Milano, Raffaello Cortina, 2003, p. 68 (edizione originale: 2001).
[59] Stephen KERN, *Il tempo e lo spazio. La percezione del mondo tra Otto e Novecento*, Bologna, Il Mulino, 1995, p. 7 (edizione originale: 1983).
[60] *loc. cit.*
[61] *loc. cit.*
[62] *loc. cit.*
[63] Peter BURKE, *Dall'Encyclopédie a Wikipedia. Storia sociale della conoscenza. 2*, Bologna, Il Mulino, 2013, p. 358 (edizione originale: 2012).
[64] Diana CRANE, *La produzione culturale*, Bologna, Il Mulino, 1997, p. 20 (edizione originale: 1992).
[65] Krishan KUMAR, *Le nuove teorie del mondo contemporaneo. Dalla società post-industriale alla società post-moderna*, Torino, Einaudi, 2000, p. 19 (edizione originale: 1995).

né un ambito inerte che sarebbe colpito o modificato da essa, bensì una potenza che co-nasce a un certo contesto d'esistenza o si sincronizza con esso»,[66] in grado di sostenere non soltanto una generale e parallela attività di selezione delle rappresentazioni culturalmente disponibili in cui le percezioni e le valutazioni «non sono discorsi neutri, [ma] generano strategie e pratiche (sociali, scolastiche, politiche) che tendono ad imporre un'autorità a spese di altre»,[67] ma anche di attivare un processo in cui le scelte contestualmente dominanti possono infine fornire una legittimazione ed una giustificazione alle opzioni comportamentali di ciascun individuo.[68] Di conseguenza, sembra acquistare maggiore validità il punto di vista per cui spesso le scelte delle persone devono essere «messe in relazione con i legami di interdipendenza che regolano i rapporti fra gli individui e che sono modellati, differentemente nelle differenti situazioni, dalle strutture di potere»,[69] in modo che l'analisi possa così articolarsi ad un duplice livello, secondo un rapporto di reciproca e circolare interdipendenza: lo studio della *storia delle idee* da un lato, intesa come l'indagine dei grandi sistemi di pensiero, e lo studio della *storia della cultura* dall'altro, comprendente le *visioni del mondo* e le *mentalità* collettive.[70] Soffermandoci in modo particolare sul secondo ambito di indagine scientifica, è sufficiente per ora ingenuamente osservare la notevole difficoltà che ciascuno incontra nell'affrancarsi dallo spirito della propria epoca, ovvero da quella *mentalità* che secondo Jacques Le Goff rappresenta ciò che un individuo condivide inconsciamente con altri uomini del suo tempo: attraverso tale premessa ci posizioniamo quindi al livello dell'agire quotidiano contraddistinto dall'istintività e dall'automatismo, di ciò che insomma può sfuggire facilmente alla consapevolezza

[66] Maurice MERLEAU-PONTY, *Fenomenologia della percezione*, Milano, Bompiani, 2003, p. 288 (edizione originale: 1945).
[67] Roger CHARTIER, *La rappresentazione del sociale. Saggi di storia culturale*, Torino, Bollati Boringhieri, 1989, p. 13 (edizione originale: 1989).
[68] *loc. cit.*
[69] *Ibidem*, p. 20.
[70] Robert DARNTON, *Il bacio di Lamourette*, Milano, Adelphi, 1994, p. 225-226 (edizione originale: 1990).

dei soggetti individuali in quanto prodotto di un pensiero impersonale e collettivo.[71] La nozione di mentalità, probabilmente un po' troppo ampia ed ambigua, sembra riferirsi nel medesimo tempo a «ciò che è concepito e sentito, [al] campo dell'intelligenza e dell'affettivo»:[72] tale ampiezza semantica rischia di condurci ad una parziale sovrapposizione con altre definizioni tra cui quella forse ancora più incerta di *atmosfera culturale*, che può includere un'estesa varietà di elementi riconducibili ad un determinato periodo storico, tra cui peculiari forme simboliche, sentimenti o tematiche.[73] Se spingiamo la riflessione fino alla posizione teorica descritta dallo psicologo Hans Furth, ipotesi in base alla quale «la conoscenza come tale non esista, ma che esistano solo persone socialmente collegate che conoscono»,[74] allora si può tentare di proporre un accostamento tra i concetti già menzionati di infosfera e di noosfera da una lato, e quello di *cultura* dall'altro. Se certamente i primi due termini concorrono a definire le caratteristiche del terzo senza peraltro coincidervi totalmente, cominciando da quest'ultimo, e senza la pretesa di esaurire la vastissima discussione sull'argomento, tra i numerosi disponibili si riporta un tentativo di definizione del termine cultura non particolarmente recente ma autorevole, ovvero quello introdotto dall'antropologo svedese Ulf Hannerz, secondo il quale il termine indicherebbe un processo originato da due classi circolarmente interrelate di fenomeni: la prima consistente nella realizzazione di esternalizzazioni grazie alle quali idee ed interpretazioni possono assumere consistenza segnica attraverso «una serie di forme significanti pubbliche che solitamente possono essere viste o ascoltate, o meno frequentemente conosciute attraverso il tatto, l'olfatto o il gusto, o attraverso una combinazione di sensi»;[75] la seconda caratterizzata dagli strumenti intellettuali e conoscitivi delle persone per

[71] Jacques LE GOFF, *Le mentalità: una storia ambigua*, in *Fare storia*, a cura di Jacques Le Goff e Pierre Nora, Torino, Einaudi, 1981, p. 245 (239-255) (edizione originale del saggio di Le Goff: 1974; edizione originale del volume curato da Le Goff e Nora: 1974).
[72] CHARTIER, *La rappresentazione del sociale*…, op. cit., p. 36.
[73] BURKE, *La storia culturale*, op. cit., p. 18.
[74] Hans G. FURTH, *La conoscenza come desiderio. Un saggio su Freud e Piaget*, Roma, Armando, 1993, p. 113 (edizione originale: 1987).
[75] Ulf HANNERZ, *La complessità culturale. L'organizzazione sociale del significato*, Bologna, Il Mulino, 1998, p. 6 (edizione originale: 1992).

valutare, interpretare e dotare di significato tali forme esplicite.[76] Si può dunque osservare come una tipologia di definizione simile, «intesa nel suo senso etnografico più ampio»,[77] includa al suo interno sia elementi concernenti aspetti di realtà materiale, che nel nostro caso potrebbero essere ricondotti al docuverso, sia elementi che rimandano ad oggetti sociali maggiormente instabili[78] e quindi metodologicamente più difficili da osservare e da interpretare, che, sempre in base agli scopi di questa ricerca, potrebbero indicare le opinioni e gli atteggiamenti delle persone nei confronti del medesimo docuverso.

Non trascurando che il processo culturale in un mondo ormai connesso appare come un fenomeno vorticoso paragonabile ad un incessante flusso di contenuti introdotti sempre più massicciamente e rapidamente da apparati mediatici,[79] la situazione attuale sembra inoltre presentare alcuni paradossi più o meno evidenti tra cui: rivoluzione tecnologica integrata ma al tempo stesso frammentazione dei significati, globalizzazione nella circolazione delle informazioni ma riproduzione e polarizzazione di pratiche culturali già consolidate, accresciuta accessibilità e infinita disseminazione di segni ma diffusa superficialità nei contenuti e nella valutazione dell'affidabilità dei contenitori.[80]

Concludendo, si è cercato quindi di restringere momentaneamente il campo per evidenziare l'esistenza e la rilevanza di quella porzione del sapere collettivo attinente proprio agli atteggiamenti e alle modalità di legittimazione nei confronti del sapere stesso, all'interno di un particolare contesto storico: un sistema di idee, di precomprensioni e di opinioni sulle pratiche del conoscere che per Jean-Francois Lyotard indicherebbe addirittura il fenomeno culturale cruciale di ogni società.[81] Un aspetto, quest'ultimo, la cui importanza è stata colta pienamente in un recente

---

[76] *loc. cit.*
[77] BURKE, *La storia culturale*, op. cit., p. 43.
[78] Marc AUGÉ, *Il senso degli altri. Attualità dell'antropologia*, Torino, Bollati Boringhieri, 2008, p. 11 (edizione originale: 1994).
[79] HANNERZ, *La complessità culturale…,* op. cit., p. 192.
[80] Wendy GRISWOLD, *Sociologia della cultura*, Bologna, Il Mulino, 2005, p. 197-220 (edizione originale: 2004).
[81] Jean-François LYOTARD, *La condizione postmoderna. Rapporto sul sapere*, Milano, Feltrinelli, 1985, p. 38-39 (edizione originale: 1979).

documento prodotto dall'IFLA, nel quale due dei termini appena indagati vengono opportunamente coniugati in un'unica espressione: la promozione di una «cultura dell'informazione», [82] infatti, intesa in quanto insieme di «competenze per identificare i bisogni informativi e per localizzare, valutare, applicare e creare informazione all'interno di ogni contesto culturale e sociale»,[83] diviene un pilastro fondamentale nel progetto dell'educazione permanente all'interno di una società dell'informazione sempre più complessa, allo scopo di «rafforza[re] l'individuo nel cercare, valutare, usare e creare informazione efficacemente, al fine di conseguire i propri obiettivi personali, sociali, occupazionali e formativi».[84]

Nel prossimo paragrafo saranno brevemente e concretamente illustrate le peculiarità dei rapporti della società occidentale ed italiana contemporanea con il mondo dell'informazione e del sapere: lo scopo sarà dunque quello di dimostrare che anche nel caso preso in considerazione, in accordo col lascito più prezioso di Karl Mannheim, il fenomeno della conoscenza si rivela sempre contestualmente situato poiché, come aggiunge Peter Burke, «la selezione, l'organizzazione e la presentazione del sapere non è […] un processo neutro, privo di implicazioni di valore, al contrario è l'espressione di una visione del mondo sostenuta da un sistema economico oltre che politico e sociale».[85]

---

[82] INTERNATIOL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA)/UNESCO, *Fari nella società dell'informazione. La dichiarazione di Alessandria sulla cultura dell'informazione e l'educazione permanente (2005)*, in *Biblioteconomia. Guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 925-926 (925) (edizione originale del documento: 2005).

[83] *loc. cit.*

[84] *loc. cit.*

[85] BURKE, *Storia sociale della conoscenza*…, op. cit., p. 230.

1.2 Informazione, apprendimento, conoscenza e società

"L'informazione non è potere. Nella vostra comunità, chi dispone di maggiore informazione? I bibliotecari, che notoriamente non posseggono alcun potere"

(C. Stoll)

Poiché, come si è appena visto, entrambi i fenomeni dell'interesse intellettuale e della conoscenza personale appaiono sostenuti ed influenzati da un più ampio sistema culturale,[86] anche nel caso della relazione dell'essere umano con l'informazione, si può evidenziare «il rapporto funzionale che connette la dimensione sociale a quella individuale».[87] Come si è già deciso di operare per la conoscenza, l'informazione e i dati, anche in questo paragrafo ci si servirà di una differenziazione di tipo qualitativo, al fine di evitare eccessive e rassicuranti semplificazioni circa alcuni concetti che, specialmente negli ultimi anni, hanno conosciuto larga diffusione ed assunto sempre maggiore rilievo: tuttavia, proprio per non trascurare «il tessuto relazionale che connette l'uno con i molti e con il collettivo»,[88] si cercherà di procedere per mezzo di un'analisi comprendente sia considerazioni di carattere individuale, sia argomentazioni di portata sociale.

Il primo termine, da diverso tempo al centro delle riflessioni di numerosi sociologi, e già anticipato nelle righe precedenti, è quello di *società dell'informazione*, del quale riportiamo subito una definizione di interesse per il singolo individuo, che verrebbe così a trovarsi inevitabilmente al centro di un panorama caratterizzato da una disponibilità di informazioni senza precedenti, abbondanza caratterizzata inoltre da alcuni tratti fondamentali tra cui, appunto, «democratizzazione (ogni individuo), ubiquità (dovunque), indipendenza dal tempo (in qualunque momento),

[86] Michael POLANYI, *La conoscenza personale. Verso una filosofia post-critica*, Milano, Rusconi, 1990, p. 344 (edizione orginale: 1958).
[87] Piero AMERIO, *Problemi umani in comunità di massa. Una psicologia tra clinica e politica*, Torino, Einaudi, 2004, p. 40.
[88] *Ibidem*, p. 39.

indipendenza dallo strumento di accesso (in qualunque forma)».[89] Allargando ora la prospettiva alla società nel suo complesso, suggeriamo la breve e recente definizione di Laura Sartori, secondo cui il concetto indicherebbe «un insieme di relazioni sociali dove l'informazione costituisce la più importante fonte di valore, rispetto a quelle in precedenza ritenute cruciali, come lavoro o capitale»:[90] articolando ancora la dialettica che si è posta come premessa, si deve però anticipare, che se tale assetto ambientale si è rivelato generalmente vantaggioso per la società nel suo complesso, a livello individuale, non è possibile riscontrare esclusivamente effetti positivi nei processi legati alla conoscenza.[91] Soffermandoci sulla definizione di Sartori, sempre secondo la stessa autrice, sembra necessario aggiungere due ulteriori specificazioni che sintetizzano le posizioni dei maggiori studiosi sociali odierni. In primo luogo, la contemporanea società dell'informazione non rappresenta in verità una netta rottura con la situazione sociale precedente ma soltanto una sua radicalizzazione:[92] infatti, benché una prima esplosione della conoscenza sia riconducibile all'invenzione della stampa a caratteri mobili[93] ed alla conseguente circolazione dell'oggetto libro in quanto merce,[94] l'idea di società governata dall'informazione, così come viene comunemente intesa oggi, sembra prendere forma specialmente durante il XIX secolo al fine di esercitare un controllo sia sulla produzione materiale sia sui mercati per mezzo di strategie comunicative,[95] trovandosi però, almeno secondo la tesi espressa da Armand Mattelart, già in stato embrionale nel corso del XVII e del XVIII secolo, quando l'ideale matematico del

[89] Carla BASILI, *Verso la Società dell'informazione. Le professioni dell'informazione fra ricerca d'identità e linee di convergenza*, "Biblioteche Oggi", 1998, n. 6, p. 50-53 (50).
[90] Laura SARTORI, *La società dell'informazione*, Bologna, Il Mulino, 2012, p. 15.
[91] Viviana DI GIOVINAZZO, *Internet e social network: alcune psicopatologie*, "Consumatori, Diritti e Mercato", 2010, n.1, p. 46-55 (48).
[92] SARTORI, *La società dell'informazione*…, op. cit., p. 13-14.
[93] Elizabeth L. EISENSTEIN, *Le rivoluzioni del libro. L'invenzione della stampa e la nascita dell'età moderna*, Bologna, Il Mulino, 1995, p. 56 (edizione originale: 1983).
[94] Lucien FEBVRE, Henri-Jean MARTIN, *La nascita del libro*, Roma-Bari, Laterza, 2011, p. 129 (edizione originale: 1957).
[95] Angela Maria ZOCCHI DEL TRECCO, *Comunicazione e informazione. Testi, contesti e ipertesti*, Napoli, Esselibri-Simone, 2003, p. 31 (prima edizione: 2002).

quantificabile diviene il dogma di ogni speculazione,[96] per poi ricevere particolare impulso dopo la Seconda guerra mondiale con la progettazione di macchine intelligenti, e trovare infine riconoscimento a livello accademico, politico ed economico a partire dalla fine degli anni sessanta del secolo scorso.[97] In secondo luogo, per riprendere le argomentazioni di Sartori, le nuove tecnologie ICT, integrandosi con i canali comunicativi tradizionali, devono essere ritenute il principale catalizzatore di un fenomeno che negli ultimi anni ha registrato un andamento esponenziale, avendo contribuito ad esaltare ed accelerare trasformazioni sociali che, come abbiamo appena visto, erano però già in atto.[98] In accordo con quanto espresso nel paragrafo precedente ed in linea con la posizione del filosofo francese Pierre Lévy, possiamo quindi mitigare la pregnanza delle celebri conclusioni di Marshall McLuhan circa l'influenza degli sviluppi tecnologici sulla società, per cui appare ora più appropriato affermare che certamente ogni trasmissione di informazioni può essere supportata o facilitata da molteplici mezzi o canali comunicativi, e caratterizzarsi per una varietà di codici anche diversamente integrati tra loro, favorendo in una certa misura un'alterazione delle configurazioni percettive umane,[99] ma «la comparsa e la diffusione delle tecnologie intellettuali non determinano automaticamente una certa forma di conoscenza e di organizzazione sociale»:[100] se è importante dunque sottolineare che «le tecniche non determinano, [ma] condizionano»,[101] è altrettanto indispensabile ricordare che esse possono aprire «un ampio ventaglio di nuove possibilità di cui solo una minima parte è scelta o colta dagli attori sociali».[102] Quest'ultima parte della riflessione risulta già in grado di fornire un orientamento all'interno dell'annosa disputa tra chi percepisce con profondo pessimismo le novità apportate alla vita degli uomini dallo

[96] Armand MATTELART, *Storia della società dell'informazione*, Torino, Einaudi, 2002, p. 7 (edizione originale: 2001).
[97] *Ibidem*, p. 4.
[98] SARTORI, *La società dell'informazione*…, op. cit., p. 13-14.
[99] Marshall MCLUHAN, *Gli strumenti del comunicare*, Milano, Il Saggiatore, 2008, p. 97 (edizione originale: 1964).
[100] Pierre LÉVY, *Il virtuale*, Milano, Raffaello Cortina, 1997, p. 93 (edizione originale: 1995).
[101] *loc. cit.*
[102] *loc. cit.*

sviluppo tecnologico, e chi invece vi coglie acriticamente soltanto contributi positivi: la nota opposizione tra apocalittici ed integrati introdotta ormai mezzo secolo fa da Umberto Eco relativamente alla comunicazione di massa,[103] ed oggi rivitalizzata principalmente dall'accesa discussione circa le opportunità o i possibili disagi derivanti dalla mera esposizione ai contenuti veicolati da Internet,[104] potrebbe insomma divenire più costruttiva grazie all'introduzione del concetto di *uso* in opposizione a quello di *consumo*. In parziale disaccordo ancora con il determinismo tecnologico presente nell'opera di Marshall McLuhan, secondo il quale occuparsi delle modalità consapevoli d'impiego dei media non può che tradursi in una posizione scientifica irrilevante,[105] in una società che deve ritenersi fortemente dipendente dall'informazione memorizzata in una considerevole varietà di supporti, e dove la qualità di vita sembra connessa anche all'abilità individuale e collettiva di utilizzare risorse informative sempre più lontane dall'intervento di intermediari professionali, il rischio maggiore è rappresentato da una cattiva distribuzione sociale dei vantaggi derivanti dalla possibilità e dalla capacità di utilizzare le nuove tecnologie intellettuali: ancora una volta, il benessere individuale derivante da un adeguato accesso alla conoscenza e dalla padronanza degli strumenti espressamente dedicati alla selezione, alla utilizzazione e alla rielaborazione dei contenuti,[106] non può che tradursi in un più ampio benessere collettivo, caratterizzato da una maggiore responsabilità e coesione sociale.[107]

Dopo un primo periodo storico di preoccupazione legata essenzialmente al tema della disparità di accesso al mezzo digitale (divario digitale), i dati più recenti ci confermano che attualmente il fenomeno deve essere analizzato ad un duplice livello, ovvero distinguendo tra accesso ed uso, poiché, se gli strumenti offerti dalle

---

[103] Umberto ECO, *Apocalittici e integrati. Comunicazioni di massa e teorie della cultura di massa*, Milano, Bompiani, 2013, p. 4 (prima edizione: 1964).
[104] Riccardo RIDI, *Apocalittici e integrati del web: internet ci rende stupidi o intelligenti?*, "AIB Studi", 2013, vol. 53, n. 1, p. 135-142 (135).
[105] MCLUHAN, *Gli strumenti del comunicare*, op. cit., p. 38
[106] Giovanni SOLIMINE, *Senza sapere. Il costo dell'ignoranza in Italia*, Roma-Bari, Laterza, 2014, p. 36.
[107] *loc. cit.*

ICT costituiscono i mezzi privilegiati con cui orientarsi nella società dell'informazione, il fatto di esserne esclusi in partenza (*digital divide*) o non saperne pienamente trarne profitto una volta ottenuto l'accesso (*digital inequalities*), rappresentano entrambi motivi di disuguaglianza.[108] Il risultato è quindi un modello complesso secondo il quale «i motivi per cui i divari di conoscenza crescono […] vanno ricercati in diversi fattori, tra i quali […] la motivazione ad acquisire nuove informazioni, la capacità di elaborare in modo utile le informazioni che si ricevono e l'accesso a tecnologie che garantiscono rifornimenti […] di risorse informative»:[109] se l'accesso rimane certamente un valore di primaria importanza, è quindi altrettanto necessario porre, al centro di una distinzione qualitativa tra società dell'informazione e società della conoscenza, la nozione di apprendimento in quanto elemento basilare in grado di introdurre una dimensione di distanziamento critico e consapevole dalla sempre crescente mole di dati.[110] Mentre Armand Mattelart denuncia proprio i rischi derivanti da una confusione tra i concetti di informazione e di conoscenza, che condurrebbe di riflesso ad una definizione strumentale di società dell'informazione intesa come moltitudine di consumatori passivi ed intellettualmente acritici,[111] ancora una volta possiamo constatare la centralità sia dell'ottica di processo su quella di stato,[112] sia del pensiero in quanto attività cognitiva insostituibile ed essenziale nella trasformazione della materia dell'informazione in sapere:[113] come afferma Alberto Salarelli, il futuro ci richiede sempre più «la capacità di sviluppare quelle competenze necessarie a un utilizzo critico delle fonti e dei mezzi di informazione»,[114] capacità che «realmente tracciano un discrimine all'interno di un

[108] SARTORI, *La società dell'informazione*…, op. cit., p. 56.
[109] Luciano PACCAGNELLA, *Sociologia della comunicazione*, Bologna, Il Mulino, 2004, p. 156.
[110] Annalisa PAVAN, *Nelle società della conoscenza. Il progetto politico dell'apprendimento continuo*, Roma, Armando, 2008, p. 23.
[111] MATTELART, *Storia della società dell'informazione*…, op. cit., p. 58-59.
[112] *Ibidem*, p. 59.
[113] *Ibidem*, p. 99.
[114] Alberto SALARELLI, *Quando l'utente non è indipendente: il digital divide*, in Idem, *Bit-à-brac. Informazione e biblioteche nell'era digitale*, Reggio Emilia, Diabasis, 2004, p. 64-83 (68).

corpo sociale». [115] Società dell'informazione, educazione permanente e alfabetizzazione informativa sembrano quindi appartenere al medesimo universo concettuale:[116] tuttavia è davvero realistico oggi parlare di società della conoscenza o si tratta piuttosto di un traguardo ancora lontano? L'analisi storica più accurata ci dimostra come l'ideale ricorrente di un alfabetismo universale, esteso a tutti gli individui e a tutte le competenze cognitive, sia stato accompagnato da un insieme di atteggiamenti utopici sostenuti in parte da un complesso di eccessive semplificazioni concettuali.[117] Mentre per Edgar Morin è quanto mai necessario dissipare l'illusione di poter riconoscere all'interno della società occidentale odierna un'alfabetizzazione informativa di massa,[118] Valerio Romitelli ha dedicato una recente ed accorata critica ad una serie di equivoci che sembrano circondare il concetto stesso di società della conoscenza: l'accento è posto ancora una volta non solo sulla centralità dei processi di pensiero di fronte all'accrescimento quantitativo dei dati[119] e sull'importanza di distinguere tra informazione e conoscenza,[120] ma anche e soprattutto su quella riduzione utilitaristica che ritiene ogni conoscenza soltanto una competenza utile allo scambio di ulteriori informazioni,[121] in base ad un modello di natura commerciale legato esclusivamente al valore di scambio e all'enfasi sulla velocità e alla funzionalità delle trasmissioni comunicative.[122] La definizione di società della conoscenza, anche attraverso le dichiarazioni di alcune voci autorevoli, sembra quindi risentire di un'impostazione particolarmente economicista,[123] mentre una spiccata tendenza alla mercificazione del sapere finisce

[115] *loc. cit.*
[116] *Ibidem*, p. 69.
[117] Harvey J. GRAFF, *Alfabetismo di massa. Mito, storia, realtà*, Milano, Sylvestre Bonnard, 2002, p.50-54 (edizione originale: 1987).
[118] Edgar MORIN, *La via. Per l'avvenire dell'umanità*, Milano, Raffaello Cortina, 2012, p. 134 (edizione originale: 2011).
[119] Valerio ROMITELLI, *Fuori dalla società della conoscenza*, in *Fuori dalla società della conoscenza. Ricerche di Etnografia del pensiero*, a cura di Valerio Romitelli, Castel Gandolfo, Infinito, 2009, p. 9-101 (18).
[120] *Ibidem*, p. 45.
[121] *Ibidem*, p. 26.
[122] *Ibidem*, p. 46.
[123] Luciano GALLINO, *Tecnologia e democrazia. Conoscenze tecniche e scientifiche come beni pubblici*, Torino, Einaudi, 2007, p. 6.

non solo per inficiare il valore intrinseco della cultura e dell'informazione, ma anche per intaccare l'idea di conoscenza in quanto modalità e risorsa per partecipare attivamente alla vita civile:[124] una logica improntata al produttivismo che purtroppo, secondo Stefano Grilli, avrebbe finito con l'influenzare persino le scelte operative di istituzioni espressamente deputate alla promozione della conoscenza quali scuole e biblioteche, sempre più inclini ad offrire servizi finalizzati al soddisfacimento istantaneo di bisogni di consumo.[125]

Come affermava già il filosofo Jean Baudrillard sul finire del secolo scorso, anche nel caso del mondo della comunicazione, valore di scambio e valore d'uso esprimerebbero nient'altro che un certo tipo di rapporto o relazione tra soggetto ed oggetti:[126] un flusso quasi incessante di stimoli informativi vissuti come puro intrattenimento, vera e propria essenza della ormai celebre Era dell'accesso profetizzata da Jeremy Rifkin,[127] sembra così fornire la base ad un processo di banalizzazione della cultura stessa trasformatasi in mercato, e dunque in «abnorme offerta di informazioni, immagini, suoni, prodotti e marche da consumare»,[128] dove la logica quantitativa rischia di divenire unico mezzo di attestazione della dimensione qualitativa.[129] Per dirla ancora con le parole di Baudrillard e restringendo la riflessione al nostro Paese, «profusione di segni, massimo consumo, massima informazione»,[130] in un'Italia che fino alla fine degli anni ottanta del secolo scorso non poteva certo considerarsi una società dell'informazione,[131] e che circa vent'anni dopo, ai nostri giorni, non può essere tanto meno presentata «come

[124] WILDEN, Voce "Comunicazione", op. cit., p. 627.
[125] Stefano GRILLI, *I paradossi della conoscenza. Considerazioni sul ruolo delle biblioteche in un'epoca di "sovraccarico informativo" e conformismo culturale*, "Biblioteche Oggi", 2012, n. 6, p. 3-9 (5).
[126] Jean BAUDRILLARD, *Per una critica dell'economia politica del segno*, Milano-Udine, Mimesis, 2010, p. 131 (edizione originale: 1972).
[127] Jeremy RIFKIN, *L'era dell'accesso. La rivoluzione della new economy*, Milano, Arnoldo Mondadori, 2001, p. 10 (edizione originale: 2000).
[128] Vanni CODELUPPI, *Ipermondo. Dieci chiavi per capire il presente*, Roma-Bari, Laterza 2012, p. 14.
[129] Carla BENEDETTI, *Disumane lettere. Indagini sulla cultura della nostra epoca*, Roma-Bari, Laterza, 2011, p. 176.
[130] BAUDRILLARD, *Per una critica dell'economia*…, op. cit., p. 195.
[131] Giuseppe VACCA, *L'informazione negli anni ottanta*, Roma, Editori Riuniti, 1984, p. 151.

una società della conoscenza, compiuta o in formazione»:[132] un percorso storico nazionale contraddistinto da un generale e progressivo «contenimento delle alternative culturali […] accompagnato, o comunque facilitato, da un rafforzamento delle forme dominanti dell'industria culturale e commerciale», [133] e contemporaneamente da uno scadimento del ruolo pedagogico della produzione intellettuale e dall'esaltazione dell'*entertainment* come pratica culturale dominante.[134] Queste dunque, le principali e assai poco lusinghiere coordinate dell'infosfera di casa nostra, una peculiare fisionomia frutto dell'«intreccio di prodotto massivo, consumi culturali e bisogni immaginari collettivi», [135] una «cultura sottile»[136] secondo l'efficace espressione coniata da Fausto Colombo proprio per indicare la scarsa attenzione degli italiani nella valutazione e nella fruizione degli oggetti culturali, unitamente ad alcuni dati più specifici riguardanti la situazione della lettura, tra cui una generale disaffezione nei confronti della cultura scritta soprattutto per motivi di studio o aggiornamento,[137] una mancanza di indirizzo verso una cultura della documentazione già nel corso della vita scolastica, [138] una scarsa motivazione a compiere ricerche bibliografiche approfondite ripiegando spesso su metodologie di facile impiego,[139] ed infine una certa povertà della dieta mediatica:[140] una situazione in cui anche le nuove ICT, da potenziali strumenti per la costruzione della conoscenza come bene pubblico di dimensioni globali,[141] a causa di determinati modelli economici e culturali, hanno finito paradossalmente col rafforzare «l'abitudine alla rapidità della diffusione e alla

[132] GALLINO, *Tecnologia e democrazia*…, op. cit., p. 7.
[133] David FORGACS, *L'industrializzazione della cultura italiana (1880-1990)*, Bologna, Il Mulino, 1992, p. 42 (edizione originale: 1990).
[134] Fausto COLOMBO, *Il paese leggero. Gli italiani e i media tra contestazione e riflusso (1967-1994)*, Roma-Bari, Laterza, 2012, p. XVII-XVIII.
[135] Idem, *La cultura sottile. Media e industria culturale in Italia dall'Ottocento agli anni Novanta*, Milano, Bompiani, 1998, p. 14.
[136] *loc. cit.*
[137] SOLIMINE, *L'Italia che legge*, op. cit., p. 25.
[138] *Ibidem*, p. 23.
[139] *Ibidem*, p. 106.
[140] *Ibidem*, p. 91.
[141] GALLINO, *Tecnologia e democrazia*…, op. cit., p. 235.

superficialità del consumo».[142] Concludendo, sia l'eccessiva enfasi su valori di tipo quantitativo piuttosto che qualitativo circa i problemi inerenti l'informazione e la conoscenza, [143] sia l'equivoco basato sull'equivalenza tra cultura e pura accumulazione di dati, [144] sembrano oggi i principali motori di una duplice contraddizione evidenziata efficacemente da Fabrizio Tonello in un suo recente lavoro, ovvero un'incapacità diffusa di valutare l'informazione «in un'era dove la conoscenza è a portata di mano», [145] e l'esistenza di «un mondo di persone disinformate in un'era di comunicazioni istantanee»: [146] dopo una essenziale differenziazione tra società dell'informazione e società della conoscenza giungiamo così, a fronte di una circolazione sempre più massiccia e rapida delle informazioni spesso banalizzate e frammentate dalle modalità di comunicazione mediatica, alla definizione del principale obiettivo di una autentica società della conoscenza, ovvero la necessità di costruire una democrazia cognitiva tesa ad emancipare il rapporto degli individui con le numerose fonti informative e la loro relativa valutazione attraverso un'attenzione informata e consapevole.[147]

[142] TONELLO, *L'età dell'ignoranza*…, op. cit., p. 117.
[143] PAVAN, *Nelle società della conoscenza*…, op. cit., p. 68.
[144] SOLIMINE, *L'Italia che legge*, op. cit., p. 10.
[145] TONELLO, *L'età dell'ignoranza*…, op. cit., p. 5.
[146] *loc. cit.*
[147] Gianluca BOCCHI, Mauro CERUTI, *Educazione e globalizzazione*, Milano, Raffaello Cortina, 2004, p. 146-147.

1.3 Aspetti qualitativi e quantitativi dell'informazione

1.3.1 Aspetti qualitativi

"Il primo effetto della tecnologia elettrica è stato l'ansia"

(M. McLuhan)

La possibilità di introdurre una riflessione multidimensionale si deve al fatto che «l'informazione è un *fenomeno*, cioè un fatto suscettibile di osservazione, sperimentalmente riconoscibile e classificabile, una manifestazione valutabile qualitativamente e quantitativamente»:[148] da questo punto di vista, non si può certo affermare che si stia tentando di trattare di un problema banale dato che «una delle questioni più discusse, lungo l'intera storia della ricerca sui media»[149] è proprio «il rapporto tra la *quantità* dei contenuti in circolazione e la loro *qualità*».[150]

In un recente studio, Jens-Erik Mai, a causa dell'ampiezza semantica del termine, si chiede se si debba parlare di qualità dell'informazione al plurale piuttosto che al singolare, aggiungendo che la valutazione di tale dimensione dovrebbe comprendere una complessa rete di significati.[151] Dato che in linea del tutto generale il concetto di qualità può essere riferito alle differenti modalità soggettive di percezione di un oggetto o di un processo esterno,[152] una prima valutazione in termini qualitativi dell'informazione potrebbe, ad esempio, abbracciare svariate polarità tra cui quella costituita dall'essenziale distinzione tra messaggi verbali e non-verbali, consigliata da alcuni autori per il suo carattere molto generale e

[148] CAVALLARI, *La fabbrica del presente…*, op. cit., p. 226.
[149] Andrea MICONI, *Teorie e pratiche del web*, Bologna, Il Mulino, 2013, p. 105.
[150] *loc. cit.*
[151] Jens-Erik MAI, *The quality and qualities of information*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2013, vol. 64, n. 4, p. 675-688 (680).
[152] Renè THOM, Voce "Qualità/quantità", *Enciclopedia Einaudi,* Vol. XI, Torino, Einaudi, 1980, p. 460-476 (463).

riassuntivo;[153] un'ulteriore suddivisione potrebbe riferirsi alla diade analogico-digitale con maggiore riferimento al tipo di supporti attraverso cui l'informazione viene archiviata, trasmessa e conservata, con le loro opportunità o limitazioni,[154] oppure con riferimento all'avvento dell'ipertestualità con le sue interessanti ricadute sul fenomeno della lettura e sulle responsabilità ed abilità accordate al lettore;[155] inoltre, va ricordato che il paradigma ipertestuale è stato recentemente indicato come modello utile per comprendere le biblioteche con tutti i loro documenti, servizi e strumenti.[156]

Oggi, grazie soprattutto alle tecnologie digitali, ci troviamo di fronte piuttosto ad una convergenza e ad una integrazione di codici comunicativi differenti, all'origine dello sviluppo di nuovi linguaggi e saperi:[157] sembra insomma realizzarsi pienamente ciò che Roland Barthes aveva già ravvisato circa cinquant'anni fa come fenomeno specifico della nostra cultura, ovvero la presenza sempre più significativa di una comunicazione mista o logico-iconica.[158] Mentre le ormai più che trentennali previsioni di Walter Ong, circa la diffusione di una sorta di oralità secondaria facilitata dai mezzi tecnologici trovano ugualmente ampia conferma,[159] si assiste in modo sempre crescente ai fenomeni della multimedialità e della convergenza dei media: una situazione assai complessa, che alcuni autori hanno cercato di interpretare grazie ad uno spostamento teorico che non vede più i diversi media intesi come meri strumenti, ma piuttosto come veri e propri linguaggi.[160] Il ricorso al concetto semiotico di testo sincretico rappresenta, infatti, il tentativo di chiarire il

---

[153] CAVALLARI, *La fabbrica del presente*…, op. cit., p. 59.
[154] Paolo FERRI, *Ipertesto, un nuovo spazio della scrittura*, in George P. Landow, *L'ipertesto. Tecnologie digitali e critica letteraria*, Milano, Bruno Mondadori, 1998, p. 1-16 (5).
[155] Raffaele SIMONE, *La Terza Fase. Forme di sapere che stiamo perdendo*, Roma-Bari, Laterza, 2000, p. 53-54.
[156] Riccardo RIDI, *La biblioteca come ipertesto. Verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 60-61.
[157] Giovanni SOLIMINE, *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari, Laterza, 2010, p. 4 (prima edizione: 2004).
[158] Roland BARTHES, *Elementi di semiologia. Con un'appendice di testi inediti in italiano*, Torino, Einaudi, 2002, p. 117 (edizione originale: 1964).
[159] ONG, *Oralità e scrittura*…, op. cit., pp. 29-30.
[160] Gianpiero GAMALERI, *La nuova galassia McLuhan. Vivere l'implosione del pianeta*, Roma, Armando, 2013, p. 102.

fenomeno della multimedialità ricorrendo alla definizione di un'«istanza di enunciazione»[161] in grado di «organizza[re] linguaggi eterogenei in una strategia di comunicazione unitaria»,[162] il cui esempio se non altro più attuale, sembra bene rappresentato dalle caratteristiche dei più diffusi siti *web*.[163]

Secondo alcuni autori, vi è quindi la necessità di un tipo di alfabetizzazione che tenga conto di una realtà così complessa: l'introduzione in ambito didattico del concetto di *multiliteracy* si riferisce proprio «alla indispensabile multimodalità di approccio che si richiede al soggetto che si rapporta a un universo semantico come quello della società attuale che è segnato non solo da una molteplicità di saperi e di culture, ma anche da una pluralità di linguaggi e di sistemi di codici, con le relative modalità di percezione».[164]

Naturalmente tale varietà di linguaggi e di codici fa il proprio ingresso anche in biblioteca magari ibridandosi ed integrandosi in un'unica configurazione o documento, mentre l'osservazione delle caratteristiche stesse del catalogo testimonia a posteriori una trasversalità dei bisogni informativi degli utenti, trasversalità resistente a qualunque categorizzazione formale, e relativa proprio a tali linguaggi o alla tipologia di supporto in cui le informazioni sono state registrate.[165] Per quanto attiene alle competenze dei bibliotecari, il problema si sposta dunque una seconda volta, in questo caso dai linguaggi e dai tipi di supporto alla considerazione di altri fattori: infatti, a prescindere dai numerosi formati in cui l'informazione può pervenire ai destinatari, rimane sempre di primaria importanza

---

[161] Giovanna COSENZA, *Introduzione alla semiotica dei nuovi media*, Roma-Bari, Laterza, 2014, p. 27.
[162] *loc. cit.*
[163] *Ibidem*, p. 120.
[164] Pier Cesare RIVOLTELLA, *Neurodidattica. Insegnare al cervello che apprende*, Milano, Raffaello Cortina, 2012, p. 136.
[165] Riccardo RIDI, *La biblioteca ibrida: vecchio vino in una botte nuova*, in *La biblioteca ibrida. Verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 51-58 (53).

la valutazione di dimensioni quali l'intenzionalità, la credibilità, l'autorevolezza, la rilevanza, l'accuratezza e la pertinenza delle fonti informative.[166]

Così, per gli specialisti della mediazione informativa, il concetto di qualità non soltanto assume un peculiare significato, ma esso deve trovare garanzia in una serie di valutazioni finalizzate all'attestazione di un determinato insieme di caratteristiche: la preoccupazione circa il controllo documentario di una tipologia sempre più vasta di risorse offerte in spazi informativi gratuiti e in spazi informativi commerciali, [167] rappresenta soltanto uno dei principali esempi che possono testimoniare sia l'impegno dei bibliotecari nella buona gestione del diluvio comunicativo, sia il loro rapporto privilegiato con i problemi inerenti all'individuazione, alla descrizione formale, alla classificazione, alla memorizzazione e alla diffusione delle fonti informative.[168]

Conseguentemente, un'altra tipologia di convergenza, oltre a quella strettamente multimediale, diviene un fenomeno di primario interesse per quanto riguarda un possibile intervento da parte dell'istituzione bibliotecaria, ovvero quella dinamica per cui in ambiente digitale diverse forme di espressione vengono veicolate dal medesimo canale comunicativo rendendo difficoltosa una distinzione tra carattere e finalità dei documenti da un lato, e tra bisogni informativi e formativi dei destinatari di ciascuna pubblicazione dall'altro,[169] mentre la discussione circa le caratteristiche qualitative dell'informazione, potrebbe a questo punto beneficiare anche dell'introduzione di un'ulteriore polarità, secondo la denominazione scelta all'inizio del paragrafo, che può essere ritenuta particolarmente rilevante alla luce delle attuali trasformazioni del mondo della comunicazione: l'antitesi tra frammentazione e contestualizzazione, con riferimento al pericolo di degrado qualitativo derivante dall'informazione «costruita su flash informativi isolati e autosufficienti, avulsi da un reticolo documentario e culturale contestualizzante, fittiziamente presentati

[166] Ilene F. ROCKMAN, *Evaluate that information*, "Reference Services Review", 2005, vol. 33, n. 4, p. 369-370 (369-370).
[167] BASILI, *Verso la Società dell'informazione*…, op. cit., p. 52-53.
[168] Steffen RÜCKL, *Il bibliotecario nella società dell'informazione. Conseguenze sulla formazione professionale*, "Biblioteche Oggi", 1998, n. 10, p. 48-57 (48).
[169] SOLIMINE, *Senza sapere*…, op. cit., p. 98.

come sempre e comunque unici, particolari e irripetibili».[170] Un certo grado di de-contestualizzazione sembra investire inevitabilmente il processo di registrazione delle informazioni per sua stessa natura, a causa di una dislocazione fisica e temporale delle idee che vengono rappresentate mediante la scrittura, e così trasferite dal luogo originario di formulazione:[171] una dinamica che può essere in parte mitigata grazie ad un insieme di apparati para-testuali,[172] la cui fondamentale importanza per la comprensione degli scopi e della responsabilità dei testi, è dimostrata dalla rimozione o dalla falsificazione dei suddetti dispositivi nel corso di determinati periodi storici contraddistinti da un ingente controllo sulla produzione editoriale.[173] Riccardo Ridi ha recentemente indicato le possibili conseguenze derivanti dalla de-strutturazione delle informazioni: mentre la contestualizzazione si rivela condizione basilare affinché gli stessi dati grezzi possano assumere un livello minimo di significato trasformandosi in unità di senso confrontabili ed utilizzabili,[174] la frammentazione dei contesti può all'inverso determinare un'emersione della componente emotiva a danno del processo di valutazione razionale, e portare ad una sorta di mimetismo delle categorie valoriali e dell'intenzionalità delle fonti informative.[175]

Così, la società dell'informazione sembra trasformarsi piuttosto in una società dell'eccitazione, dove moltitudini di notizie decontestualizzate vengono somministrate «con la forza di una iniezione multisensoriale»,[176] raggiungendo «il sensorio ipersaturo di stimoli dei contemporanei».[177] Mentre l'alluvione di messaggi mediatici, caricandosi di sensazionalità e di spettacolarità, favorisce una

[170] RIDI, *La biblioteca come portale delle letture…*, op. cit., p. 39.
[171] Asa BRIGGS, Peter BURKE, *Storia sociale dei media. Da Gutenberg a Internet*, Bologna, Il Mulino, 2010, p. 21 (edizione originale: 2009).
[172] Francesco ANTINUCCI, *L'algoritmo al potere. Vita quotidiana ai tempi di Google*, Roma-Bari, Laterza, 2011, p. 22 (prima edizione: 2009).
[173] Mario INFELISE, *I libri proibiti da Gutenberg all'Encyclopédie*, Roma-Bari, Laterza, 2009, p. 31 (prima edizione: 1998).
[174] RIDI, *Il mondo dei documenti…*, op. cit., p. 65.
[175] *Ibidem*, p. 97-100.
[176] Christoph TÜRCKE, *La società eccitata. Filosofia della sensazione*, Torino, Bollati Boringhieri, 2012, p. 24 (edizione originale: 2002).
[177] *loc. cit.*

caduta degli stimoli dell'ambiente quotidiano al di sotto della soglia di percepibilità,[178] allo stesso tempo una miriade di minuscoli shock informativi incendia provvisoriamente i sensi, minando ogni possibile costruzione di significato.[179] Soprattutto il mondo della comunicazione quindi, concorre nel determinare il disagio dell'uomo post-moderno, che consiste primariamente in quell' «effetto di intasamento mentale provocato dalla serie moltiplicata di oggetti frammentati, non simbolizzati, non mentalizzati, […] che impediscono il tempo del pensiero e della elaborazione psichica, il tempo della simbolizzazione, a causa di un eccesso di presenza e di iperstimolazione»:[180] a causa di tale sovraccarico, un parallelo processo di de-sensibilizzazione e di abituazione può condurre inoltre alla richiesta di un incremento della forza degli stimoli.[181] Da questa prospettiva, anche l'informazione può essere annoverata tra le molteplici "intossicazioni della civiltà" inventariate da Edgar Morin,[182] risultato di una commistione tra l'ossessione cognitiva per il quantitativo, e la ricerca compulsiva di sensazioni via via sempre più intense.[183] Per riassumere e concludere provvisoriamente la discussione, riportiamo qui un'affermazione di Sergio Manghi, che sembra condensare in poche parole sia le caratteristiche qualitative dell'ambiente informativo in cui ci troviamo immersi, sia un insieme di indicazioni preliminari su come convivere al meglio con tali dinamiche ecologiche: «i mondi piccoli e grandi in cui viviamo sono costruiti sempre più visibilmente da sciami d'informazioni che noi stessi andiamo producendo attivamente, senza appigli che non siano altre informazioni. E questi sciami d'informazioni hanno consistenze sempre più fluide, precarie, cangianti. Il compito di riflettere su come diamo vita, *conoscendoli* momento per momento, a

[178] *Ibidem*, p. 74.
[179] *Ibidem*, p. 312-313.
[180] Massimo RECALCATI, *L'uomo senza inconscio. Figure della nuova clinica psicoanalitica*, Milano, Raffaello Cortina, 2010, p. 8.
[181] Orrin E. KLAPP, *Overload and boredom, Essays on the quality of life in the information society*, New York, Greenwood, 1986, p. 36.
[182] MORIN, *La via*…, op. cit., p. 221.
[183] *Ibidem*, p. 221-222.

quei nostri mondi piccoli e grandi diventa oggi, pertanto, un compito di primo piano».[184]

Il confronto tra qualità e quantità, tra percettibile e numerabile, nel passato ha rappresentato una dicotomia scientifica classica nello studio dei più svariati fenomeni, mentre il pensiero contemporaneo tende ad accordare maggiore rilievo all'interazione tra le due dimensioni.[185] Esempi interessanti di influenza della dimensione qualitativa su quella quantitativa sono rappresentati dai segni iconici dei sistemi umani di comunicazione, come le immagini, che con la loro intrinseca ambiguità, si rendono portatrici di una quantità infinita di informazione potenziale:[186] a questo proposito, Peter Burke ci ricorda come una singola immagine possa favorire la germinazione di molteplici e differenti narrazioni, attestandosi così, secondo lo stesso autore, come un vero e proprio icono-testo.[187] Altri due esempi piuttosto significativi di tale rapporto di dipendenza tra le due dimensioni, procedendo dal qualitativo verso il quantitativo, si possono riscontrare rispettivamente in un'acuta osservazione di Marshall McLuhan in merito al potere iconico del numero, ovvero nella capacità del ricorso al dato numerabile e all'ammassamento statistico di creare immagini suggestionanti ed inclusive,[188] ed infine, con riferimento nuovamente al concetto di testo sincretico, in quei casi purtroppo assai frequenti dove Internet ci regala «pagine sovraccariche in cui l'eccesso di animazioni, lampeggi e colori genera una fatica cognitiva da sovraccarico e annulla lo scopo originario che sarebbe invece di presentare delle scelte in maniera facilmente fruibile».[189]

---

[184] Sergio MANGHI, *La conoscenza ecologica. Attualità di Gregory Bateson*, Milano, Raffaello Cortina, 2004, p. IX.
[185] Daniel LERNER, *Introduzione*, in *Qualità e quantità e altre categorie della scienza*, a cura di Daniel Lerner, Torino, Bollati Boringhieri, 1971, p. 9-45 (21).
[186] WILDEN, Voce "Comunicazione", op. cit., p. 667.
[187] Peter BURKE, *Testimoni oculari. Il significato storico delle immagini*, Roma, Carocci, 2002, p. 167-168 (edizione originale: 2001).
[188] MCLUHAN, *Gli strumenti del comunicare*, op. cit., p. 112-113.
[189] Franco CARLINI, *Parole di carta e di web. Ecologia della comunicazione*, Torino, Einaudi, 2004, p. 28.

Ancora con riferimento all'intersezione delle due dimensioni, è possibile anche tracciare un breve profilo della situazione informativa ideale, coincidente, per Luciano Floridi, con un benessere informativo possibile grazie ad un'estensione quantitativa dell'informazione, accompagnata però, da un parallelo miglioramento qualitativo e da un arricchimento della varietà informativa.[190] Utilizzando le indicazioni di Floridi si possono quindi formulare due ipotesi: la prima, concernente la situazione peggiore, che si può supporre essere quella caratterizzata da una riduzione quantitativa, da un peggioramento qualitativo e da un impoverimento della varietà informativa; la seconda ipotesi, dipendente dalla prima, per cui l'abbondanza di informazione disponibile può essere intesa come un fattore generalmente positivo, purchè ad essa si accompagnino una serie di ulteriori condizioni favorevoli.

Nel paragrafo successivo si cercherà tuttavia di comprendere se quel «fiume sempre in piena di informazione, non informazione e disinformazione»,[191] indicato dallo studioso di scienze dell'informazione Michael Gorman come una rovina del nostro tempo,[192] non rappresenti nel suo complesso qualcosa di più che un semplice fastidio legato alla modernità:[193] infatti, come suggerito da uno studio condotto da Kevin Keller e da Richard Staelin, pur mantenendo costante il livello qualitativo dell'ambiente informazionale (qui inteso come valore dipendente dalla presenza o meno di accurate informazioni-guida a sostegno di processi di scelta tra vari stimoli ambientali),[194] ed operando contemporaneamente un accrescimento della quantità di informazione (determinata dal numero di opzioni informative presenti),[195] si può assistere ad un progressivo disorientamento dei soggetti di fronte all'abbondanza di

[190] Luciano FLORIDI, *Infosfera. Etica e filosofia nell'età dell'informazione*, Torino, Giappichelli, 2009, p. 41.
[191] Michael GORMAN, *La biblioteca come valore. Tecnologia, tradizione, e innovazione nell'evoluzione di un servizio*, Udine, Forum, 2004, p. 176 (edizione originale: 2003).
[192] *loc. cit.*
[193] *Ibidem*, p. 177.
[194] Kevin L. KELLER, Richard STAELIN, *Effects of quality and quantity of information on decision effectiveness*, "Journal of Consumer Research", 1987, vol. 14, n. 2, p. 200-213 (200).
[195] *loc. cit.*

alternative disponibili, accompagnato da un insieme di condotte basate su strategie cognitive sempre meno razionali.[196]

1.3.2 Aspetti quantitativi

> *"A che scopo innumerevoli libri e biblioteche, il cui proprietario in tutta la sua vita a stento arriva a leggere per intero i cataloghi?"*
>
> (L.A. Seneca)

Affermare che l'informazione sia una manifestazione quantitativamente valutabile, non esonera tuttavia dallo scontrarsi con alcuni problemi metodologici che sono stati recentemente indicati in una meta-analisi ad opera di Martin Hilbert: lo studioso ha infatti analizzato i più importanti contributi scientifici che negli ultimi cinquant'anni hanno tentato di fornire una risposta al difficile quesito circa la possibilità di fornire una stima il quanto più accurata possibile sulla quantità complessiva di informazioni su cui oggi la società può fare affidamento. Attraverso tale comparazione sono stati evidenziati tre principali fattori di difformità tra le ricerche prese in considerazione: la prima differenza riguarda il tipo di operazione o di azione svolta attraverso l'informazione, distinguendo in particolare tra informazione trasmessa in tempo reale ed informazione archiviata; la seconda differenza riguarda invece il criterio di misurazione prescelto per condurre l'indagine sperimentale, dato che alcuni studi più datati hanno utilizzato il numero di parole come unità di misura escludendo così dalla quantificazione i linguaggi non verbali, mentre indagini più recenti hanno utilizzato come indicatore la capacità di memorizzazione dei sistemi hardware; la terza ed ultima differenza riguarda la

[196] *Ibidem*, p. 211-212.

preferenza dei ricercatori per determinati settori di produzione culturale, per specifici tipi di supporti o per particolari gruppi di consumatori di informazioni.[197]
Alla luce delle rigorose osservazioni metodologiche precedenti, sembra alquanto improbabile poter approdare ad una stima quantitativa globale ed attendibile; tuttavia, la situazione comunicativa attuale può essere caratterizzata più agevolmente e vividamente attraverso alcune affermazioni che possono apparire particolarmente suggestive ed eloquenti: per quanto riguarda la sola produzione di volumi a stampa, si ritiene che in questa prima parte del XXI secolo sia stato mediamente prodotto circa un milione di libri all'anno, il che significa un libro pubblicato ogni trenta secondi, motivo per cui, anche se si riuscisse a leggere un intero volume al giorno, ciò significherebbe trascurare gli altri quattromila stampati nelle medesime ventiquattro ore.[198] Considerazioni analoghe possono essere sviluppate per le informazioni diffuse dalle recenti tecnologie ICT, spazio comunicativo dove si calcola che, durante il solo anno 2006, sia stata veicolata una quantità di informazione quantificabile in «dodici pile di libri alte quanto la distanza che separa la terra dal sole»,[199] mentre per quanto riguarda in modo più specifico alcuni esempi di informazione di origine non accademica, nel 2011 si assisteva alla pubblicazione giornaliera di 500 milioni di post solo sulla piattaforma Wordpress.com, di 200 milioni di *tweet*, di 1152 ore di video su Youtube e più di quattro milioni di fotografie su Flickr:[200] a questo proposito, è stato recentemente calcolato che, pur dedicando trenta minuti a ciascun singolo documento pubblicato, per leggere interamente i contenuti resi accessibili dalla rete occorrerebbero ben più

[197] Martin HILBERT, *How to measure "How much information"? Theoretical, methodological, and statistical challenges for the social sciences*, "International Journal of Communication", 2012, vol. 6, p. 1042-1055 (1050-1051).
[198] Gabriel ZAID, *Troppi libri. Leggere e pubblicare in un'epoca di abbondanza*, Milano, Jaca Book, 2005, p. 13-24 (edizione originale: 2003).
[199] Andrea CUNA, *Internet e pc. L'estensione virtuale della "biblioteca" privata*, in *Una mente colorata. Studi in onore di Attilio Mauro Caproni per i suoi 65 anni. Promossi, raccolti, ordinati da Piero Innocenti. Curati da Cristina Cavallaro. Tomo terzo*, Manziana, Vecchiarelli, 2007, p. 915-924 (915).
[200] Alessandra FARABEGOLI, *Sopravvivere alle informazioni su Internet. Rimedi all'information overload*, Milano, Apogeo, 2012, p. 2.

di 200.000 mila anni.[201] Se si accetta come indicatore del volume totale di informazione l'unità di misura universalmente riconosciuta e condivisa nel mondo delle memorie elettroniche, si può affermare che, alla fine del primo decennio degli anni duemila, le informazioni inedite registrate in un arco temporale di dodici mesi, potevano essere complessivamente quantificate in un totale di circa 45 *exabytes*, dato già esorbitante, e pur tuttavia destinato ad aumentare inesorabilmente ed esponenzialmente nei prossimi anni.[202] Considerando il fatto che sia stata prodotta più informazione dal 1970 al 2000 che nei 5000 anni precedenti,[203] e rileggendo l'insieme dei dati appena indicati, si può quindi giustificare l'intensità con cui Edgar Morin descrive l'attuale situazione del sapere: il sociologo francese, infatti, parla di una vera e propria «tragedia bibliografica aggravata in ogni campo […] dalla crescita esponenziale delle conoscenze e delle acquisizioni».[204] Alle parole di Morin fanno da eco quelle di Paul Virilio, che intravede, sia nella progressiva ed inesorabile svalutazione del processo di accreditamento delle fonti informative, sia nella scissione parcellare dei costituenti dell'informazione, un paio di ulteriori fattori di disorientamento in grado di scatenare una tragedia della conoscenza.[205] Tuttavia, le preoccupazioni di entrambi gli studiosi sembrano poter essere ben sintetizzate in un'unica formula, anche se con toni meno accesi: infatti, grazie all'espressione "esplosione della conoscenza", è possibile, secondo Peter Burke, indicare in modo combinato ed efficace i processi di rapida espansione e frammentazione dell'informazione.[206]

Per quanto riguarda in modo specifico l'aspetto quantitativo, va ribadito che, alla già fenomenale consistenza di documenti tradizionali, va aggiunta la «recente,

---

[201] David BAWDEN, Lyn ROBINSON, *The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies*, "Journal of Information Science", 2009, vol. 35, n. 2, p. 180-191 (184).
[202] David BOUNIE, Laurent GILLE, *International production and dissemination of information: results, methodological issues, and statistical perspectives*, "International Journal of Communication", 2012, vol. 6, p. 1001-1021 (1007).
[203] Bernhard JUNGWIRTH, Bertram C. BRUCE, *Information overload: treath or opportunity?*, "Journal of Adolescent & Adult Literacy", 2002, vol. 45, n. 5, p. 400-406 (401).
[204] MORIN, *La conoscenza della conoscenza*, op. cit., p. 28.
[205] Paul VIRILIO, *La bomba informatica*, Milano, Raffaello Cortina, 2000, p. 101-102 (edizione originale: 1998).
[206] BURKE, *Dall'Encyclopédie a Wikipedia*…, op. cit., p. 333.

costante e impressionante crescita documentaria in atto in ambito digitale»,[207] per cui, sia i lettori che gli specialisti della gestione dell'informazione, si ritrovano ormai in una posizione che li costringe ad occuparsi di «miliardi di documenti, milioni di contenitori, migliaia di editori».[208] Ci si sta quindi riferendo all'informazione specificamente disponibile all'interno di quel tipo di cornice interattiva che il sociologo John Thompson ha cercato di definire con l'espressione "quasi-interazione tecnicamente mediata", e che consiste sia nella registrazione delle informazioni su un supporto, sia nello scambio di contenuti simbolici da contesti spazio-temporali non condivisi, grazie ad un processo di scrittura.[209] È importante notare come con l'avvento del digitale si stia assistendo proprio ad una centralità della parola scritta senza precedenti: infatti la scrittura, intesa nel senso più ampio, si sta affermando anche in contesti comunicativi da sempre dominati dall'interazione faccia a faccia, come le relazioni più intime e personali.[210] Per indicare la sempre più serrata competizione tra informazioni del mondo reale ed informazioni registrate, Luciano Floridi ha proposto il concetto di "porosità", che lascia intravedere persino una contrazione dello spazio fisico ed un'espansione dell'ambiente virtuale:[211] una dinamica in cui i fattori quantitativi possono alterare il rapporto temporale tra le possibili immagini del reale ed il reale stesso, dando luogo ad una sempre meno delineata distinzione tra situazioni.[212] La selezione e la valutazione quotidiana delle informazioni si svolge quindi sempre più ad un livello di "interpretazione di interpretazioni", per usare una nota formula semiotica,[213] che ci porta a riconoscere «nella proliferazione dei documenti e dei loro canali distributivi […] una situazione di "iperintermediazione", dove ancora più che in

[207] RIDI, *La biblioteca come ipertesto*…, op. cit., p. 56.
[208] *Ibidem*, p. 57.
[209] John B. THOMPSON, *Mezzi di comunicazione e modernità. Una teoria sociale dei media*, Bologna, Il Mulino, 1998, p. 131 (edizione originale: 1995).
[210] COSENZA, *Introduzione alla semiotica*…, op. cit., p. 18.
[211] FLORIDI, *Infosfera*…, op. cit., p. 172-173.
[212] Enzo KERMOL, *La nascita del divismo*, in Enzo Kermol, Mariselda Tessarolo, *Divismo vecchio e nuovo. La trasformazione dei modelli di divismo*, Padova, CLEUP, 1998, p. 5-97 (44).
[213] Tarcisio LANCIONI, Francesco MARSCIANI, *La pratica come testo: per una etnosemiotica del mondo quotidiano*, in *Narrazione ed esperienza. Intorno a una semiotica della vita quotidiana*, a cura di Gianfranco Marrone, Nicola Dusi e Giorgio Lo Feudo, Roma, Meltemi, 2007, p. 59-69 (64).

ambiente gutenberghiano è necessaria […] una diffusa consapevolezza dell'importanza degli indici e dell'indicizzazione».[214]

Per indicare la suddetta condizione di sovrabbondanza ambientale viene generalmente utilizzata l'espressione sovraccarico informativo, traduzione italiana dal termine inglese *information overload*, [215] comunemente abbreviato nell'acronimo IO: ma anche in questo caso le difficoltà di descrizione e di comprensione non mancano, a causa della complessità del problema. Come dimostrato nell'analisi di Lynn Akin, l'IO è stato indagato principalmente all'interno del dominio delle discipline psicologiche ed economiche, e soltanto in misura minore dagli studiosi dalle scienze dell'informazione: il risultato più evidente è una vera e propria parcellizzazione delle conoscenze sul fenomeno, con una variabilità di modelli, parametri e risultati sperimentali difficilmente comparabili.[216] Dato che a tutt'oggi non è possibile fare riferimento ad una definizione unitaria e scientificamente accettata,[217] alcuni autori hanno preferito ripercorrere la storia del concetto di sovraccarico informativo, esaminando i contributi scientifici provenienti da più aree di ricerca, e cercando di abbozzarne quantomeno una rappresentazione di massima: secondo l'autorevole studio di David Bawden e collaboratori, infatti, una situazione di sovraccarico informativo si verificherebbe nel caso in cui la quantità di informazioni disponibili finisca per divenire un ostacolo, piuttosto che una risorsa nella conduzione di una ricerca bibliografica o documentale.[218] Il medesimo articolo di Bawden, offre inoltre una paradigmatica anticipazione dell'impianto generale delle altre ricerche sull'*information overload*: l'articolazione tra cause del fenomeno, conseguenze sui

---

[214] RIDI, *Il mondo dei documenti…*, op. cit., p. 138.
[215] Alberto SALARELLI, *Le patologie da eccesso di informazione: l'information overload*, in Idem, *Bit-à-brac. Informazione e biblioteche nell'era digitale*, Reggio Emilia, Diabasis, 2004, p. 43-63 (45-46) (prima edizione del saggio di Salarelli: 2002).
[216] Lynn K. AKIN, *Information overload. A multi-disciplinary explication and citation ranking within three selected disciplines: library studies, psychology/psychiatry, and consumer science, 1960-1996*, ph.d thesis, Texas Woman's University, Denton, 1997, p. 10.
[217] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of* information…, op. cit., p. 182.
[218] David BAWDEN, Clive HOLTHAM, Nigel COURTNEY, *Perspectives on information overload*, "Aslib Proceedings", 1999, vol. 51, n. 8, p. 249-255 (249).

lettori, ed infine rimedi e possibili strategie di gestione, rappresenta, infatti, quasi una canonica ripartizione formale con cui le indagini sono state pubblicate.[219]

Per quanto riguarda una possibile datazione storica dell'introduzione del termine *information overload*, è necessario risalire agli anni cinquanta e sessanta del secolo scorso, proprio nel momento in cui si assiste ad una crescita quantitativamente esponenziale delle pubblicazioni, sostenuta dai nuovi mezzi informatici di produzione, allora agli albori;[220] un nuovo impulso all'utilizzo e alla diffusione del concetto, proviene in seguito, nel corso degli anni novanta, dalla constatazione degli effetti imputabili all'introduzione e allo sviluppo di Internet e della posta elettronica.[221]

Un altro importante problema di studio è quello sollevato dalla ricercatrice statunitense di scienze biblioteconomiche Tonya Tidline: in mancanza di indagini rigorose e confrontabili sul concetto di *information overload*, l'autrice si chiede se l'introduzione del termine non rispecchi piuttosto l'esigenza di una creazione mitologica frutto della contemporaneità, una risposta culturale in grado di condensare in un nuovo ed ipotetico costrutto le sensazioni di disagio di fronte alla crisi dovuta al passaggio da una economia prettamente industriale ad una società dell'informazione.[222] Una possibile risposta a questa documentata obiezione, sembra provenire dallo studio di Mary e Joel Rudd, in cui viene sottolineata l'importanza di distinguere tra l'aumento quantitativo delle informazioni *tout court*, ovvero l'esplosione della conoscenza già citata, ed il sovraccarico informativo vero e proprio, rappresentato dagli effetti psicologici di tale incremento sulle persone:[223] per questo motivo, e fedelmente al modello S---O prescelto, anche nella presente ricerca si cercherà di osservare una distinzione strumentale tra la presenza

[219] *Ibidem*, pp. 251-254.
[220] *Ibidem*, p. 249.
[221] *loc. cit.*
[222] Tonyia J. TIDLINE, *The mithology of information overload*, "Library Trends", 1999, vol. 47, n. 3, p. 485-506 (501).
[223] Mary J. RUDD, Joel RUDD, *The impact of the information explosion on library users: overload or opportunity?,* "The Journal of Academic Librarianship", 1986, vol. 12, n. 5, p. 304-307 (304-305).

ambientale di una quantità eccessiva di informazione, denominata dalla letteratura scientifica *too much information effect* (TMI),[224] e le variabili percettive soggettive dei lettori implicate nel fenomeno. Gli studi sull'argomento possono presentare, a seconda del *focus* di interesse e della formazione dei ricercatori, un'attenzione maggiore rispettivamente alla prima o alla seconda componente di tale dialettica: tuttavia, se l'oggetto di studio diviene piuttosto la relazione U---D, entrambi gli aspetti possono essere considerati ugualmente interessanti da un punto di vista scientifico, non soltanto per il legame costitutivo che intercorre tra lettori e docuverso, ma anche perché, se un aumento quantitativo delle informazioni disponibili è innegabile, la conseguente percezione di una modificazione del complesso ambientale che ne può derivare è certamente da attribuirsi in maggior grado al primo termine del rapporto.[225] Proprio il ricorso ad un modello relazionale rende necessario anticipare che «non si può parlare di sovraccarico come se questo fosse una variabile svincolata dalle caratteristiche proprie di chi agisce»,[226] che deve pertanto essere sempre concepito all'interno di «una relazione attiva in un dato contesto»,[227] mentre la componente ambientale deve essere a sua volta intesa come «uno spazio di attività popolato da risorse, strumenti e vincoli che assumono un senso, e ai quali si possono attribuire dei valori, solo in conseguenza alle attività proiettive di significati realizzate da un agente».[228]

Una volta accettata l'effettiva rilevanza del fenomeno, per quanto riguarda le cause ambientali dell'IO, più autori hanno indicato il già citato TMI come fattore decisivo;[229] altri studiosi, invece, hanno manifestato l'esigenza di un'ulteriore approfondimento che ha permesso di distinguere tra TMI, inteso in quanto proliferazione meramente quantitativa delle informazioni, e l'effetto dovuto alla

[224] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of information*…, op. cit., p. 184.
[225] Bernardo VAN HAGENS, Roberta LANFREDINI, Voce "Qualità", *Enciclopedia Filosofica Bompiani*, vol. IX, Milano, Bompiani, 2006, p. 9265-9273 (9272).
[226] Oronzo PARLANGELI, *Mente e tecnologia. Evoluzione della conoscenza e sostenibilità*, Milano, Franco Angeli, 2010, p. 101.
[227] *loc. cit.*
[228] *loc. cit.*
[229] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of information*…, op. cit., p. 184.

necessità di considerare e valutare un numero sempre maggiore di fonti che spesso veicolano all'unisono i medesimi contenuti;[230] inoltre, come già anticipato, non mancano nella letteratura scientifica più riferimenti al contributo delle moderne tecnologie informatiche, che con la loro accessibilità ed istantaneità, vengono frequentemente individuate come uno dei principali attori nella determinazione di una situazione di sovraccarico informativo.[231]

Similmente al paragrafo precedente, bisogna qui nuovamente evidenziare l'importanza dell'interazione tra le due dimensioni già analizzate, procedendo però in questo caso in direzione opposta, ovvero muovendo dalla dimensione quantitativa verso quella qualitativa: secondo una sintesi scientifica di Heinz Von Foersten, infatti, è certo che gli aspetti quantitativi di un certo fenomeno non possono essere considerati ininfluenti sul grado di complessità percepita di una determinata configurazione o ambiente.[232] L'incessante e quotidiana produzione di enormi quantità di dati e documenti distribuiti da una sempre maggiore pluralità di fonti e attraverso una molteplicità di linguaggi, si rivela la matrice di un sistema documentario vastissimo e composito, in una sola parola, complesso: [233] la complessità è dunque la trasformazione qualitativa che emerge dal sovradimensionamento quantitativo del docuverso, mentre la relazione che connette tali caratteristiche ambientali con le capacità individuali di governare il flusso informativo si delinea come processo ricorsivo, poiché, mentre l'ambiente si fa sempre più complesso a causa della massiccia crescita documentaria, gli individui cercano di maturare delle competenze che li aiutino ad affrontare tale complessità ricorrendo nella maggior parte dei casi proprio ad ulteriori risorse informative disponibili nel docuverso, con il risultato paradossale che l'enorme quantità di

---

[230] Angela EDMUNDS, Anne MORIS, *The problem of information overload in business organisations: a review of literature*, "International Journal of Information Management", 2000, vol. 20, n. 1, p. 17-28 (20).

[231] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of information*…, op. cit., p. 184.

[232] Heinz VON FOERSTER, *Disordine/ordine: scoperta o invenzione?*, in Idem, *Sistemi che osservano*, a cura di Mauro Ceruti e Umberta Telfner, Roma, Astrolabio, 1987, p. 191-203 (193) (edizione originale del saggio di Von Foerster: 1984).

[233] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of information*…, op. cit., p. 181.

materiale simbolico mediato contribuisce all'aumento della complessità e contemporaneamente rappresenta una fonte persistente di elementi per orientarsi all'interno di essa.[234]

Clay Shirky, pur tracciando le debite differenze, ha individuato una costante nella storia per quanto riguarda il rapporto tra aspetti quantitativi e qualitativi, richiamandosi ad un'analogia tra le conseguenze dovute all'innovazione introdotta da Gutenberg, e quelle determinate dall'esplosione della tecnologia informatica; un modello secondo cui, in seguito ad un'epoca di relativa scarsità, l'abbondanza causa un generale e rapido crollo della qualità media delle pubblicazioni:[235] l'autore tuttavia rintraccia in entrambi i casi scelti come esempio, anche un parallelo incremento nella sperimentazione degli aspetti formali dei documenti possibile grazie alle nuove tecnologie impiegate.[236]

La storia del mondo dell'informazione e dei documenti sembra quindi svilupparsi alternativamente tra economia della scarsità ed economia dell'abbondanza,[237] senza peraltro sfuggire a quel paradosso dell'eccedenza descritto da Georges Bataille, per cui il massimo della produttività finisce col corrispondere ad una ingente dispersione di ricchezza che non può essere utilizzata o integrata nella crescita di un sistema sociale. [238] L'esposizione all'attuale abbondanza comunicativa ed informativa richiede oggi di comprendere un nuovo paradigma, di maturare una visione d'insieme che favorisca il parziale superamento di determinate formule di pensiero più adatte ad un ambiente locale e lineare, caratterizzato da una relativa scarsità di risorse, formule che oggi possono persino apparire come delle limitazioni

---

[234] THOMPSON, *Mezzi di comunicazione e modernità*…, op. cit., p. 303.
[235] Clay SHIRKY, *Surplus cognitivo. Creatività e generosità nell'era digitale*, Torino, Codice, 2010, p. 46 (edizione originale: 2010).
[236] *Ibidem*, p. 43.
[237] Giuseppe VITIELLO, *Circuiti commerciali e non commerciali del sapere-2*, "Biblioteche Oggi", 2012, n. 7, p. 3-14 (4-5).
[238] Georges BATAILLE, *La parte maledetta*, in Idem, *La parte maledetta preceduto da La nozione di dépense*, Torino, Bollati Boringhieri, 1992, p. 23-183 (35) (edizione originale del saggio di Bataille: 1949).

cognitive:[239] il problema è dunque quello di riuscire a sviluppare una serie di competenze e di azioni finalizzate ad una interazione proficua con una situazione di esuberanza produttiva,[240] condizione caratterizzata da una logica peculiare, la cui interpretazione appare come il primo passo verso un obiettivo così complesso come la buona gestione dell'abbondanza.[241] Una delle caratteristiche fondamentali della logica dell'abbondanza, che finisce con l'investire anche le dinamiche proprie agli stimoli informativi, è la competizione tra risorse:[242] infatti, più un ambiente sociale si arricchisce di prodotti, più questi oggetti, per divenire visibili ed appetibili devono essere caricati di valenze psicologiche.[243] Da questo punto di vista, la situazione di *information overload* può considerarsi perfettamente funzionale agli interessi economici dei produttori, in grado di sfruttare il disorientamento cognitivo dei consumatori o dei lettori per catturarne in seguito l'attenzione:[244] soffocate nel caos comunicativo, le informazioni possono emergere soltanto grazie ad un linguaggio che fa appello alla sfera affettiva e sensoriale, secondo un principio che conferisca loro la forza di acquistare visibilità ed emergere dallo sfondo.[245] A causa di questo processo competitivo, la tipologia stessa delle informazioni vincenti può subire una forte spinta verso l'uniformità: proprio in condizioni di sovra-stimolazione ambientale, la sensazione di affaticamento può essere ridotta rivolgendosi preferibilmente a stimoli informativi qualitativamente piacevoli, la cui capacità di attrazione può essere ascritta anche a caratteristiche di semplicità e di disimpegno cognitivo.[246]

---

[239] Peter H. DIAMANDIS, Steven KOTLER, *Abbondanza. Il futuro è migliore di quanto pensiate*, Torino, Codice, 2014, p. 50 (edizione originale: 2012).
[240] *Ibidem*, p. 51.
[241] VITIELLO, *Circuiti commerciali*…, op. cit., p. 4.
[242] *Ibidem*, p. 6.
[243] Umberto GALIMBERTI, *Il gioco delle opinioni*, Milano, Feltrinelli, 1989, p. 237.
[244] Frank SCHIRRMACHER, *La libertà ritrovata. Come (continuare a) pensare nell'era digitale*, Torino, Codice, 2010, p. 44 (edizione originale: 2009).
[245] PERNIOLA, *Contro la comunicazione*, op. cit., p.10-20.
[246] Angelique E. DE RIJK, Karlein M.G. SCHREURS, Jozien M. BENSING, *What is behind "I'm so tired"? Fatigue experiences and their relations to the quality and quantity of external stimulation*, "Journal of Psychosomatic Research", 1999, vol. 47, n. 6, p. 509-523 (510-511).

Concludendo, sembra quasi di poter distinguere tra una prima forma di censura di natura eminentemente politica particolarmente diffusa in determinati contesti storici e culturali, riconoscibile dall' «intervento preventivo e sistematico di allestire una sorta di controllo generalizzato del pensiero in grado di svolgere un effettivo controllo poliziesco»;[247] una seconda forma di censura di natura sostanzialmente commerciale, tipica delle democrazie oligopolistiche, ed attiva piuttosto nella fase di distribuzione dei prodotti culturali,[248] ed infine una terza tipologia di occultamento delle informazioni, basata su una logica del tutto differente e valutabile come fenomeno dipendente dall'eccesso quantitativo della circolazione dei contenuti: una dinamica di sparizione delle informazioni che Peter Burke definisce attraverso l'espressione metaforica "sindrome dell'ago nel pagliaio", sottolineando così la difficoltà di distinguere le informazioni rilevanti dal distraente rumore di fondo.[249] In una situazione di sovra-comunicazione, il problema è rappresentato dunque dalla tensione tra informazioni che cercano di acquistare una persistenza cognitiva quasi attraverso una strategia di accecamento,[250] ed informazioni che finiscono col subire un complementare processo di eclissamento:[251] il fenomeno dell'oscuramento quantitativo del sapere richiede di conseguenza una riflessione circa i criteri attraverso i quali determinate informazioni possano essere riportate alla luce e quindi recuperate.[252] Mentre dall'analisi storiografica più rigorosa emerge che ad ogni tecnologia della comunicazione corrisponde una peculiare forma di controllo,[253] una nuova forma di occultamento sembra derivare dalle logiche algoritmiche dei più recenti strumenti di ricerca *online*, sviluppati proprio per scongiurare il fenomeno del sovraccarico di

[247] Mario INFELISE, *Introduzione*, in *Libro e censure*, a cura di Federico Barbierato, Milano, Sylvestre Bonnard, 2002, p. 5-17 (5).
[248] CRANE, *La produzione*…, op. cit., p. 104.
[249] BURKE, *Dall'Encyclopédie a Wikipedia*…, op. cit., p. 192.
[250] Paul VIRILIO, *L'arte dell'accecamento*, Milano, Raffaello Cortina, 2007, p. 81-86 (edizione originale: 2005).
[251] Heinz ZEMANEK, *L'informazione è sorpresa. Sempre più informazioni computerizzate perse. Le imperfezioni di uno strumento perfetto*, in *L'eclisse delle memorie*, a cura di Tullio Gregory e Marcello Morelli, Roma-Bari, Laterza, 1994, p. 215-246 (233).
[252] *Ibidem*, p. 222.
[253] INFELISE, *Introduzione*, op. cit., p. 16.

informazioni: Eli Pariser ha individuato una sorta di pericoloso determinismo dell'informazione,[254] basato su un funzionamento difficilmente identificabile dagli utenti delle reti informatiche, e risultante dalla combinazione tra l'amplificazione della popolarità dei documenti consultati, e la cosiddetta "bolla dei filtri", un'espressione coniata dallo stesso autore per indicare il criterio di forte personalizzazione con cui l'ambiente informativo *online* viene ricreato ad ogni successiva navigazione.[255]

1.4 Il sovraccarico informativo

"Too much information running to my brain, too much information driving me insane"

(The Police)

Il raffronto tra lo sviluppo della complessità delle connessioni neurali del cervello umano, che in base agli studi evoluzionistici subisce un apprezzabile cambiamento soltanto ogni tre milioni di anni, e l'insieme delle conoscenze umane che invece raddoppia quantitativamente ogni trent'anni, ci può suggerire una prima stima della difficoltà del compito intellettuale a cui siamo chiamati.[256] Particolarmente suggestiva in questo senso, è anche l'affermazione secondo la quale una odierna rivista settimanale conterrebbe una quantità di informazione equivalente a quella incontrata in media da un qualsiasi europeo vivente nel corso del sedicesimo secolo, lungo tutto l'arco della propria vita.[257]

[254] Eli PARISER, *Il Filtro. Quello che internet ci nasconde*, Milano, Il Saggiatore, 2012, p. 20 (edizione originale: 2011).
[255] *Ibidem*, p. 61.
[256] Rudolf HANKA, Karel FUKA, *Information overload and "just-in-time" knowledge*, "The Electronic Library", 2000, vol. 18, n. 4, p. 279-285 (279-280).
[257] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of information*…, op. cit., p. 184.

Adottando un tentativo di definizione più vicino rispetto alle problematiche del soggetto S rispetto a quella indicata nel paragrafo precedente, si può affermare che il sovraccarico informativo corrisponde a quella situazione in cui la quantità di informazione contenuta in un certo ambiente supera la capacità individuale di elaborarla correttamente.[258] Questo processo può essere efficacemente descritto attraverso un grafico che presenta un andamento ad U rovesciata.[259]

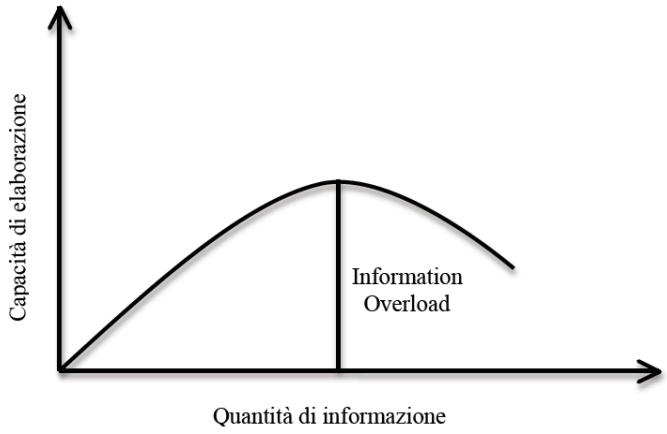

Figura 3. Definizione di information overload (Adattato da M.J. Eppler e J. Mengis, 2004).

Secondo i risultati sperimentali provenienti da più ambiti disciplinari, infatti, la qualità delle scelte, ed in generale dei processi di pensiero di un soggetto, presentano una correlazione positiva con la quantità di informazione disponibile fino ad un determinato punto critico, oltre il quale la *performance* individuale declina molto rapidamente: il sovraccarico informativo rappresenta quindi l'effetto indesiderato e conseguente ad una stimolazione informativa eccedente tale punto

[258] Orrin E. KLAPP, *Meaning lag in the Information Society*, "Journal of Communication", 1982, vol. 32, n. 2, p. 56-66 (63).
[259] Martin J. EPPLER, Jeanne MENGIS, *The concept of information overload: a review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines*, "The Information Society. An International Journal", 2004, vol. 20, n. 5, p. 325-344 (326).

critico.[260] Martin Eppler e Jeanne Mengis, sottolineano l'importanza della compartecipazione di fattori ambientali e soggettivi,[261] offrendo anche un inventario di caratteristiche individuali in grado di facilitare l'emersione del fenomeno: capacità generale di processare le informazioni all'interno di un determinato ambiente, ampiezza e rilevanza della ricerca informativa per gli scopi e le azioni future del soggetto stesso, tratti personali come il livello di esperienza e di competenza nella ricerca di informazioni, età, convinzioni e credenze, ed infine livello motivazionale generale e condizioni psico-fisiologiche all'atto della ricerca.[262]

È utile anche ricordare che l'espressione *information overload* o sovraccarico informativo, pur essendo certamente la più diffusa, non è per la verità l'unica riscontrabile in letteratura per esprimere l'insieme delle problematiche legate alla sovrabbondanza di informazioni, venendo spesso affiancata da altri termini, a volte utilizzati come sinonimi dal significato totalmente sovrapponibile, oppure da ulteriori formule che ne precisano ed approfondiscono alcuni aspetti:[263] è il caso rispettivamente di locuzioni dal significato più generale come *information glut*,[264] oppure della posizione assai interessante di John Thompson che preferisce ricorrere al concetto di "sovraccarico simbolico" per indicare in modo ancor più specifico che l'esposizione alla straordinaria abbondanza, varietà e molteplicità delle fonti di informazione si gioca oggi sempre più ad un livello di messaggi mediatizzati, dal cui accesso ed utilizzo sembra dipendere sempre più l'esito del processo di autoformazione di ogni individuo.[265]

Un altro fattore che è stato considerato estremamente influente nel processo di sovraccarico informativo è la disponibilità di tempo accordata ad un soggetto per effettuare una ricerca; da questo punto di vista, l'*information overload* può essere

---

[260] *loc. cit.*
[261] *Ibidem*, p. 330.
[262] *Ibidem*, p. 332.
[263] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of information*…, op. cit., p. 182.
[264] Jussi T. KOSKI, *Reflections on information glut and other issues in knowledge productivity*, "Futures", 2001, vol. 33, n. 6, p. 483-495 (483-484).
[265] THOMPSON, *Mezzi di comunicazione e modernità…*, op. cit., p. 294-300.

espresso attraverso la formula "competenze richieste per l'elaborazione delle informazioni > capacità effettive di elaborazione delle informazioni", dove entrambe le variabili, rappresentate dalle competenze e dalle capacità, possono essere espresse in unità di tempo: nel caso in cui un determinato soggetto riesca ad elaborare soltanto una parte delle informazioni provenienti dall'ambiente nel corso dell'intervallo temporale disponibile, la conseguenza sarà il sovraccarico informativo.[266]

Poiché la disponibilità individuale di tempo è sempre limitata, non è possibile la lettura e l'elaborazione di tutte le informazioni che circondano il soggetto, e quindi il sovraccarico informativo può essere anche considerato come lo scarto tra realizzazioni ideali e possibilità reali di una persona nell'interazione con l'insieme delle informazioni disponibili:[267] quest'ultima e le precedenti affermazioni richiedono l'introduzione di un ulteriore concetto di fondamentale importanza nella dinamica dell'*information overload*, operazione che restituisce una centralità teorica ai processi cognitivi legati all'attenzione.[268] Per meglio comprendere la posizione di ogni lettore di fronte all'enorme massa di informazioni, Francesco Antinucci ha introdotto il concetto di abilitazione cognitiva,[269] ovvero la capacità di ciascuno nel valutare allo stesso tempo l'attendibilità e la rilevanza delle fonti circa un determinato argomento di interesse: l'aspetto più importante, secondo l'autore, è che tale abilità si dimostra funzione contemporaneamente della conoscenza preliminare sull'argomento e del numero di scelte bibliografiche possibili e voci disponibili sullo stesso, con la conseguenza che gli esperti di un determinato settore possono beneficiare ancor più dell'abbondanza di informazioni, mentre gli inesperti si ritrovano sempre più disorientati e paralizzati dall'enorme numero di opzioni,

[266] EPPLER, MENGIS, *The concept of information overload*…, op. cit., p. 326.
[267] Patrick WILSON, *Some consequences of information overload and rapid conceptual change*, in *Information Science, from the development of the discipline to the social interaction*, a cura di Johan Olaisen, Erland Munch-Petersen e Patrick Wilson, Oslo, Scandinavian University Press, 1996, p. 21-34 (22).
[268] Michael LESK, *One in a million: information vs. attention*, "International Journal of Communication", 2012, vol. 6, p. 907-919 (907).
[269] ANTINUCCI, *L'algoritmo al potere…,* op. cit., p. 73.

dinamica all'origine di un divario conoscitivo sempre più consistente.[270] Di qui l'importanza rivestita un tempo dall'intermediario informativo professionale, in quanto vera e propria «funzione cognitiva indispensabile a chi non aveva i livelli di abilitazione adeguati per trovare e scegliere in proprio in modo qualitativamente soddisfacente».[271] Infatti, in una società sommersa dagli stimoli informativi, la necessità di distinguere tra informazioni importanti ed informazioni irrilevanti, tra informazioni attendibili ed informazioni ingannevoli, richiede un utilizzo talmente massiccio e continuativo delle risorse attentive,[272] da indurre alcuni autori all'utilizzo di terminologie assai eloquenti, quali "crollo dell'attenzione"[273] o "esaurimento dell'io".[274] Poiché l'attenzione è per sua definizione limitata e selettiva,[275] e l'ambiente è troppo ricco e complesso per restituirci il pieno controllo di tutte le informazioni disponibili,[276] la definizione di sovraccarico informativo diviene quasi sovrapponibile a quella di stress ambientale, concetto che si riferisce sommariamente ad «ogni situazione in cui le richieste ambientali nei confronti degli individui eccedono le rispettive capacità di risposta».[277] Secondo questo punto di vista il semplice contatto tra una persona ed un ambiente percepito come particolarmente complesso, è in grado di generare una valutazione del soggetto circa le proprie capacità di far fronte agli stimoli attraverso risposte efficaci o *coping*, accompagnata da una serie di vissuti individuali più o meno spiacevoli:[278] anche nel caso del sovraccarico informativo, proprio la tipica sensazione stress-dipendente di sentirsi sopraffatti dalla quantità di richieste ambientali, con il conseguente timore di perdere il controllo sulla situazione,[279] ci introduce ad

[270] *Ibidem*, p. 74.
[271] *Ibidem*, p. 77.
[272] SCHIRRMACHER, *La libertà ritrovata*…, op. cit., p. 114-115.
[273] PARISER, *Il Filtro*…, op. cit., p. 16.
[274] SCHIRRMACHER, *La libertà ritrovata*…, op. cit., p. 114.
[275] Franca STABLUM, *L'attenzione*, Roma, Carocci, 2002, p. 27.
[276] *Ibidem*, p. 87.
[277] Gary W. EVANS, *General introduction*, in *Environmental stress*, a cura di Gary W. Evans, Cambridge, Cambridge University Press, 1984, p. 1-11 (1) (prima edizione: 1982).
[278] Erminielda MAINARDI PERON, Silvia SAPORITI, *Stress ambientale. Un approccio psicologico*, Roma, NIS, 1995, p. 22-26.
[279] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of information*…, op. cit., p. 183.

un'ultima componente del problema. Così, l'identificazione di una sintomatologia conseguente al sovraccarico informativo deve comprendere al suo interno principalmente due *clusters* di fenomeni interrelati: da un lato un insieme di esperienze soggettive quali sensazioni di confusione, ansietà, urgenza ed inconcludenza, oltre ad un generale stato di passività e di demotivazione,[280] dall'altro un complessivo declino dell'efficacia cognitiva, testimoniato, ad esempio, dal ricorso a strategie di ricerca sempre meno sistematiche ed a criteri di analisi superficiali, dalla perdita delle competenze di discriminazione e di valutazione critica, ed infine dalla diminuzione della capacità di contestualizzare le informazioni.[281]

Per quanto riguarda il primo fattore, indipendentemente dal momento in cui si assiste ufficialmente all'introduzione del termine *information overload*, va osservato che una sensazione di disorientamento e di disagio di fronte alla straordinaria esuberanza produttiva del sapere non può considerarsi di certo un fenomeno di recente manifestazione. Dal biasimo dei dotti dell'antica Roma nei confronti delle biblioteche troppo ricche, fino all'aspra critica di D'Alembert diretta contro la futile ingordigia dei più fanatici bibliomani spinti ad accumulare pile di libri mai letti,[282] l'eccesso di informazioni sembra non incontrare il favore di alcune delle menti più brillanti della storia: una ragione in più per convenire con Robert Darnton sul fatto che ogni età, a proprio modo, può essere definita un'età dell'informazione.[283] In una rassegna di studi espressamente dedicati ad un periodo particolarmente significativo per quanto riguarda l'incremento dei flussi informativi, ovvero quello compreso tra il sedicesimo ed il diciottesimo secolo, Daniel Rosenberg ha cercato di dedurre l'insieme delle reazioni dell'epoca di fronte all'aumento della produzione e della diffusione dei libri a stampa, alla comparsa di forme alternative di pubblicazione quali i periodici, e alla circolazione sempre più

[280] EPPLER, MENGIS, *The concept of information overload*…, op. cit., p. 328.
[281] *Ibidem*, p. 333.
[282] Luciano CANFORA, *Libro e libertà*, Roma-Bari, Laterza, 2005, p. 31-37 (prima edizione: 1994).
[283] Robert DARNTON, *L'età dell'informazione. Una guida non convenzionale al Settecento*, Milano, Adelphi, 2007, p. 41 (edizione originale: 2003).

massiccia di comunicazioni scientifiche frutto di nuove scoperte, sistematizzate grazie allo sviluppo di teorie scientifiche innovative.[284] A questo proposito l'autore non solo preferisce trattare di un tipo di esperienza che, seppure disagevole, risulta al tempo ancora priva di una propria specifica definizione semantica, ma evidenzia pure l'inadeguatezza della terminologia corrente (in particolare della parola "informazione") per comprendere contestualmente tali fenomeni nel corso della Prima età moderna: così gli effetti di un possibile smarrimento di fronte alla rivoluzione del sapere, devono essere ascritti all'ampliamento delle *auctoritates* piuttosto che al semplice incremento della circolazione dei libri, e quindi al passaggio da una lettura intensiva ad una lettura estensiva; sempre secondo Rosenberg, è questo il momento storico in cui per la prima volta viene esperita in modo pressante l'esigenza di un rapido accesso ad una quantità di informazioni che appare già sterminata, sentimento attestato dal successo di alcuni dispositivi come le enciclopedie.[285] Inoltre, una volta chiarito uno dei principali contributi culturali di quel "Grande affare dei lumi" in grado di imporre un principio d'ordine nel *caos* prodotto dalla moltitudine delle fonti,[286] molto interessante appare anche lo studio di Katherine Ellison, la quale ha analizzato alcuni capolavori della letteratura di fama internazionale, ad opera rispettivamente di John Bunyan, Aphra Behn, Jonathan Swift e Daniel Defoe, tutti composti nel periodo compreso tra il 1678 ed il 1722: dall'approfondita lettura dei testi emerge come i protagonisti delle suddette narrative appaiano già chiaramente sopraffatti da un flusso di informazioni intrusivo, esplosivo, se non addirittura distruttivo, a causa delle sue proprietà quantitative.[287] I medesimi autori, inoltre, sembrano riuscire ad abbozzare anche una precoce distinzione qualitativa tra conoscenza ed informazione, dove quest'ultima, additata come la sola ed autentica causa delle vicissitudini legate al

[284] Daniel ROSENBERG, *Early modern information overload*, "Journal of the History of Ideas", 2003, vol. 64, n. 1, p. 1-9 (6).
[285] *Ibidem*, p. 5-7.
[286] Robert DARNTON, *Il Grande Affare dei Lumi. Storia editoriale dell'Encyclopédie 1775-1800*, Milano, Sylvestre Bonnard, 1998, p. 409 (edizione originale: 1979).
[287] Katherine E. ELLISON, *Fatal News. Reading and information overload in early Eighteenth-century literature*, New York-London, Routledge, 2006, p. 13.

sovraccarico, viene descritta come un'entità caratterizzata da una maggiore fluidità e superficialità;[288] infine, i quattro scrittori tentano, all'interno delle loro opere, di illustrare anche i danni derivanti da una cattiva gestione individuale dei flussi informativi veicolati ormai da una sempre più ampia tipologia di pubblicazioni.[289]
Per quanto riguarda quest'ultima problematica, Ann Blair, circoscrivendo nuovamente l'indagine alla prima Età moderna, ha invece analizzato alcuni tra gli espedienti escogitati privatamente dagli uomini di studio per placare la propria preoccupazione di fronte alla moltitudine dei libri:[290] il perfezionamento di una lettura di consultazione anche attraverso un utilizzo sempre più massiccio degli apparati indicali, e la creazione di un sistema di annotazioni ottimizzato attraverso sigle ed abbreviazioni, sono soltanto due tra i più diffusi metodi sviluppati dagli intellettuali dell'epoca per mitigare gli effetti dell'esperienza originata dalla sovrabbondanza di informazioni.[291]
Tornando ora ai giorni nostri, l'autore che si è occupato in modo più eloquente dei sintomi del primo tipo connessi al sovraccarico informativo è Richard Saul Wurman, le cui osservazioni sono state condensate nel celebre volume "Ansia da informazione": è questo il titolo scelto dall'autore per descrivere in modo complessivo la sgradevole sensazione di incertezza causata da una serie di situazioni, tra cui il non sentirsi in grado di comprendere il significato di alcune informazioni, il non sapere se determinate informazioni esistono e dove trovarle, oppure sapere esattamente dove trovarle ma non essere in grado di accedervi, e naturalmente la percezione di essere travolti da un flusso eccessivo di informazioni.[292] Quest'ultimo e specifico aspetto è particolarmente presente anche in una seconda e più recente pubblicazione ad opera di Wurman, dove trovano maggiore spazio le tematiche relative all'informazione veicolata da Internet: la crescita esponenziale dei documenti favorita dalle moderne tecnologie viene

[288] *Ibidem*, p. 12.
[289] *Ibidem*, p. 4.
[290] Ann BLAIR, *Reading strategies for coping with information overload ca. 1550-1700*, "Journal of the History of Ideas", 2003, vol. 64, n. 1, p. 11-28 (11).
[291] *Ibidem*, p. 17-28.
[292] Richard S. WURMAN, *Information anxiety*, New York, Double Day, 1989, p. 44.

additato come il fattore scatenante principale dell'ansia da informazione, che viene in questo caso definita come "il buco nero" tra i dati e la vera conoscenza,[293] mentre viene contemporaneamente auspicata una sempre maggiore consapevolezza del contesto complessivo in cui le persone si trovano ad interagire con le informazioni.[294] Se Alberto Salarelli individua piuttosto una sensazione di noia causata da un vero e proprio profluvio sempre meno controllabile e valutabile di stimoli informativi,[295] all'estremo negativo di un ipotetico *continuum* di sintomi indotti dal sovraccarico informativo, troviamo la ancora meno desiderabile descrizione di una vera e propria sindrome patologica di pertinenza psichiatrica, denominata dallo psicologo britannico David Lewis *Information Fatigue Syndrome*.[296]

Molto interessante è anche una recente osservazione di Giovanni Solimine, secondo il quale la percezione di un eventuale disagio soggettivo di fronte a questa inusitata sovrabbondanza non sia da ricondurre soltanto alla quantità di informazione esistente e disponibile, ma anche «alla sua pervasività, al modo in cui ci viene proposta e a volte imposta»;[297] tuttavia, la convivenza con una moltitudine di messaggi registrati disponibili in ogni istante, e mediati da tecnologie sempre più invasive e onnipresenti, può essere anche intesa alla base di quel fenomeno per cui la diade macchina informatica-utilizzatore appare oggi come un complesso simbiotico,[298] nella misura in cui gli apparati tecnologici per l'accesso alle informazioni fungono da autentiche estensioni del proprio sé,[299] ponendo una ridefinizione dei limiti morali dell'io[300] e restituendo, in antitesi alla sensazione di disorientamento imputabile al sovraccarico, una sorta di stato di ebrezza

[293] Idem, *Information anxiety 2*, Indianapolis, Que, 2001, p. 14.
[294] *Ibidem*, p. 27.
[295] Alberto SALARELLI, *Tempo di noia, tempo di lettura. Sistemi informativi, biblioteche e la deriva del "buon lettore"*, "Biblioteche Oggi", 2005, n. 7, p. 31-40 (33-34).
[296] DI GIOVINAZZO, *Internet e social network*…, op. cit., p. 49.
[297] SOLIMINE, *Senza sapere*…, op. cit., p. 66.
[298] John FREEMAN, *La tirannia dell'e-mail*, Torino, Codice, 2010, p. 11 (edizione originale: 2009).
[299] *Ibidem*, p. 126.
[300] Remedios ZAFRA, *Sempre connessi. Spazi virtuali e costruzione dell'io*, Firenze-Milano, Giunti, 2012, p. 30 (edizione originale: 2010).

conseguente all'illusione di poter ottenere facilmente qualsiasi informazione in qualsiasi momento.[301]

L'insorgenza dei sintomi del secondo tipo, è probabilmente il fattore che deve interessare maggiormente le biblioteche ed i bibliotecari, per il fatto che «l'accrescimento esponenziale della quantità di informazioni processate dal sistema-uomo influisce in maniera determinante sulla qualità di ciò che viene effettivamente utilizzato»;[302] ciò che deve insomma preoccupare è la possibilità che l'eccesso quantitativo di informazione possa rivelarsi un facilitatore di quel tipo di «danno che può derivare dalla banale facilità con cui la documentazione circola e, quindi, dal rischio che venga meno un accurato lavoro di selezione, contestualizzazione, validazione e filtraggio nei diversi momenti della mediazione informativa e documentaria».[303]

Ancora con riferimento ai temi dell'utilizzo consapevole delle moderne tecnologie della comunicazione e dell'equità di accesso ai contenuti, un potenziale pericolo sarebbe allora rintracciabile non tanto in un'esclusione dal flusso informazionale, quanto piuttosto, a causa di un'informazione sovrabbondante e insistentemente intrusiva, in una paradossale «esclusione attraverso l'informazione, qualora sprovvisti di quella discriminante cognitiva (consumo critico), che renda capaci di distinguere le informazioni utili da quelle irrilevanti».[304] La consapevolezza circa questa particolare tipologia di problematiche ha spinto alcuni autori a formulare una serie di proposte operative finalizzate ad una gestione efficace del sovraccarico informativo: tra questi, l'antropologo britannico Paul Connerton, ha sottolineato come in una cultura da egli stesso definita "sovra-informata" e "ipermnesica", divenga fondamentale sviluppare una buona attitudine individuale allo scarto delle informazioni irrilevanti e qualitativamente insoddisfacenti, [305] competenza ulteriormente auspicata dal già citato Richard Wurman, secondo il quale la capacità

[301] COSENZA, *Introduzione alla semiotica*…, op. cit., p. 154.
[302] SALARELLI, *Le patologie da eccesso di informazione*…, op.cit., p. 48.
[303] SOLIMINE, *Senza sapere*…, op. cit., p. 68
[304] DI GIOVINAZZO, *Internet e social network*…, op. cit., p. 54.
[305] Paul CONNERTON, *Come la modernità dimentica*, Torino, Einaudi, 2010, p. 168-169 (edizione originale: 2009).

di scartare le informazioni rivestirebbe oggi un ruolo persino più importante dell'abilità nel trovarle.[306]

Mentre i meccanismi percettivi, sempre più affaticati dal gravoso compito di selezionare e valutare stimoli all'interno di un ambiente complesso, finiscono col subire un condizionamento distanziandosi dai processi analitici per cedere il passo a modalità maggiormente superficiali e sinottiche,[307] è proprio la medesima eccedenza quantitativa di stimolazioni a spingere i soggetti ad attivare strategie cognitive di elaborazione dell'informazione piuttosto semplici ed economiche, e che quindi li rende più vulnerabili ai meccanismi della persuasione;[308] automatismi che in modo distorto ed inefficace tentano di ridurre la complessità dell'ambiente informativo, possono essere riscontrati anche in palesi manovre di evitamento generalizzato, oppure nella tendenza a rifugiarsi ossessivamente in un unico ambito di interesse.[309] L'inusitata quantità di informazioni su ogni argomento di interesse individuale e collettivo, è anche alla base di una sensazione di impotenza che generalmente, secondo quanto affermato già dal noto pubblicitario Edward Bernays nel corso degli anni venti del secolo scorso, spinge le persone ad affidarsi ad un insieme di istituzioni o di figure professionali che esse ritengono esperte ed attendibili, demandando a queste ultime un lavoro di mediazione e di filtraggio che risulterebbe eccessivamente oneroso per il singolo cittadino.[310]

Ancora, secondo Patrick Wilson, l'insidia maggiore subdolamente contenuta nel processo di sovraccarico informativo, sarebbe rappresentata dal ricorso a strategie di ricerca disfunzionali ed inconsapevoli, in grado di determinare l'esclusione di una notevole quantità di informazioni qualitativamente rilevanti e pertinenti rispetto alla ricerca in corso di svolgimento.[311] Se questo può essere considerato il

---

[306] WURMAN, *Information anxiety* 2, op. cit., p. 9.
[307] SALARELLI, *Le patologie da eccesso di informazione*…, op.cit., p. 49.
[308] Giuliana DI BIASE, *Comunicare bene. Per un'etica dell'attenzione*, Milano, Vita & Pensiero, 2008, p. 96.
[309] DI GIOVINAZZO, *Internet e social network*…, op. cit., p. 50.
[310] Edward L. BERNAYS, *Propaganda. Della manipolazione dell'opinione pubblica in democrazia*, Bologna, Lupetti, 2008, p. 26 (edizione originale: 1928).
[311] Patrick WILSON, *Interdisciplinary research and information overload*, "Library Trends", 1996, vol. 45, n. 2, p. 192-203 (193).

principale pericolo a livello individuale, lo scenario odierno complessivo potrebbe invece essere vissuto come «un momento di transizione, un passaggio da una situazione in cui le informazioni dovevano essere reperite, […] a un contesto in cui la conoscenza deve essere necessariamente gestita, valutata, scremata»,[312] con lo scopo di ritrovare, attraverso le belle parole di Oronzo Parlangeli, «nell'eleganza della sottrazione, piuttosto che nello stordimento della moltiplicazione, la […] capacità di restare ancorati a una relazione con il mondo che sia gestibile da un punto di vista cognitivo».[313]

[312] PARLANGELI, *Mente e tecnologia*…, op. cit., p. 83.
[313] *Ibidem*, p. 103

2. Sopravvivere all'abbondanza: information overload e information literacy a confronto

"Al deserto è preferibile la giungla, ma soprattutto il catalogo"

(M. Ferraris)

2.1 Praticare il docuverso: dalla complessità all'esemplarità

Analizzando ora il titolo del capitolo precedente, si può comprenderne più agevolmente il significato: abitare l'infosfera, come la capacità di abitare il vorticoso mondo dei segni, e contemporaneamente di apportare, se possibile, il proprio contributo in modo etico e responsabile. Un abitare in senso heideggeriano dunque, ovvero quella prerogativa specificamente umana di sapersi trattenere presso le cose senza farsi travolgere proprio da queste ultime, un abitare che sottintende un pensare, un costruire e soprattutto un aver cura: [314] anche l'informazione, infatti, ha bisogno di cura per trasformarsi in conoscenza, e quindi necessita di essere pensata, classificata, condivisa ed eventualmente conservata. L'insieme di queste pratiche complesse può essere considerato alla base dello sviluppo di una cultura della memoria scritta e durevole, pratiche destinate quindi a

[314] Martin HEIDEGGER, *Costruire, abitare, pensare*, in Idem, *Saggi e discorsi*, a cura di Gianni Vattimo, Milano, Mursia, 1976, p. 96-108 (101-107) (edizione originale del saggio di Heidegger: 1954).

confluire nel cosiddetto principio di *cura testuale*,[315] che a sua volta, con le sue evidenti ricadute sullo stato dell'identità collettiva e della coesione sociale, «indica con precisione il principio, necessariamente collegato ad esso, della *cura del senso*».[316]

Così il corso dei secoli ha assistito all'avvicendarsi di un insieme di strategie e di dispositivi in grado di facilitare l'orientamento all'interno dello sconfinato universo delle conoscenze: proprio a questo riguardo, Peter Burke, attraverso un documentato *excursus* storico circoscritto alla Prima età moderna, ha sottolineato come la prolificazione delle risorse informative abbia influito sullo sviluppo di strumenti concettuali e materiali per il controllo e la fruibilità della crescente mole di conoscenze registrate, tra i quali una continua riorganizzazione delle classificazioni del sapere nelle biblioteche,[317] la realizzazione di cataloghi, di indici e la nascita di nuove specifiche professionalità dedicate alla gestione del sapere,[318] ed infine la realizzazione di opere di consultazione[319] e di bibliografie dapprima con un obiettivo di universalità, ed in seguito nazionali o per argomento.[320] In modo ancor più specifico, Michele Santoro, restituendo alle biblioteche il loro storico e fondamentale ruolo di mediazione informativa, ha inquadrato gli sforzi intellettuali e le conseguenti innovazioni operative di alcuni tra i più grandi nomi della storia della bibliografia e della biblioteconomia mondiale (da Conrad Gesner fino a Shiyali R. Ranganathan), proprio all'interno del processo «volto a ridurre il rumore determinato dalla costante proliferazione informativa, assegnando a ciascun oggetto portatore di conoscenza una propria, precisa collocazione nell'infinita ospitalità della sequenza sistematica».[321] Inoltre, secondo Michael Buckland, anche

[315] Jan ASSMANN, *La memoria culturale. Scrittura, ricordo e identità politica nelle grandi civiltà antiche*, Torino, Einaudi, 1997, p. 60 (edizione originale: 1992).
[316] *loc. cit.*
[317] BURKE, *Storia sociale della conoscenza…*, op. cit., p. 136.
[318] *Ibidem*, p. 181.
[319] *Ibidem*, p. 221.
[320] *Ibidem*, p. 223.
[321] Michele SANTORO, *La disarmonia prestabilita: per un approccio ibrido alla conoscenza e ai suoi supporti*, in *La biblioteca ibrida. Verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 59-78 (63).

l'evoluzione e la fortuna di alcune discipline, tra le quali in modo particolare la recente scienza della documentazione sviluppatasi nel corso del ventesimo secolo, possono essere attribuite all'esigenza di una metodologia e di un insieme di strumenti in grado di fornire un valido supporto nell'organizzazione e gestione di un numero sempre crescente di documenti.[322] Infine, per quanto riguarda la storia più recente, la constatazione del livello di complessità dell'universo informativo attuale, ha evidenziato la necessità di dotare gli individui di strumenti attraverso i quali poter padroneggiare in modo autonomo l'abbondanza documentaria e compiere scelte consapevoli e consone ai propri bisogni all'interno del variegato mondo dell'informazione:[323] il sempre più citato e discusso concetto di *information literacy* si riferisce appunto al tentativo di fornire agli utenti delle biblioteche un insieme di competenze acquisite in modo permanente e spendibili anche al di fuori delle strutture formali dell'istruzione, un complesso di capacità adattabili ad una pluralità di contesti, e relative in particolar modo allo sviluppo di una sufficiente autonomia nei processi di ricerca e di una solida attitudine alla valutazione critica delle fonti.[324]

Il problema del sovraccarico informativo non si può dunque considerare una novità nella storia dell'uomo, anche se l'esigenza di dominare la schiacciante massa di dati sembra oggi, per la prima volta, essere avvertita da ampi strati della società;[325] proprio per questo, le biblioteche si ritrovano a fronteggiare un fenomeno di difficile definizione teorica, denominato da Reijo Savolainen *everyday life information seeking* (abbreviato in ELIS),[326] risultante dalla combinazione tra pratiche di ricerca più o meno ingenue, utilizzo e condivisione delle informazioni

[322] Michael K. BUCKLAND, *What is a "document"?*, "Journal of the American Society for Information Science", 1997, vol. 48, n. 9, p. 804-809 (804).
[323] Patrizia LUCCHINI, *La formazione dell'utente. Metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 63-64.
[324] *loc. cit.*
[325] Riccardo RIDI, *Dal canone alla rete. Il ruolo del bibliotecario nell'organizzazione del sapere digitale*, "Biblioteche Oggi", 1998, n. 5, p. 12-19 (17).
[326] Reijo SAVOLAINEN, *Every day life information seeking: approaching information seeking in the context of "way of life"*, "Library & Information Science Research", 1995, vol. 17, n. 3, p. 259-294 (259).

con cui gli attori sociali cercano di partecipare attivamente alla vita civile, e limitazioni od opportunità che i mezzi di diffusione sono attualmente in grado di assicurare:[327] se all'interno di questo modello la definizione delle caratteristiche degli spazi di accesso alla conoscenza diviene un compito di primaria importanza, non si può non notare un progressivo addomesticamento di tali spazi alle logiche di mercato, dove tipizzazioni stereotipiche dei consumatori sono insistentemente riproposte, e dove nuove ineguaglianze ed emarginalizzazioni rischiano di riemergere prepotentemente.[328] A causa di questa immersione quotidiana e forzata in un flusso indiscriminato di dati, Harrison Smith arriva al punto di chiedersi come poter riconciliare informazioni e persone:[329] una operazione oggi quanto mai necessaria che deve prevedere una rivalutazione della dimensione sociale ed etica dell'informazione,[330] una visione in grado di armonizzare considerazioni di ordine meramente quantitativo con l'importanza dei processi umani di ricerca e selezione dell'informazione, e la sua conseguente inclusione in sistemi di significato individuali e collettivi.[331]

Mentre si assiste ad una crescita della complessità ambientale, definizione «che da ben conto […] della ricchezza, dell'apertura e della provvisorietà della attuale strutturazione del mondo della comunicazione»,[332] si può nel medesimo tempo constatare che «più il mondo diventa complesso […] più diventa impellente il bisogno di semplicità».[333] Il desiderio di semplicità emerge dunque quale fattore motivazionale centrale ogniqualvolta un organismo od un sistema si trovi ad operare all'interno di un contesto sociale complesso, con la conseguente necessità

[327] Harrison SMITH, *Information as exclusion. Towards a critical understanding of everyday life*, "Proceedings of the American Society for Information Science and Technology", 2012, vol. 49, n. 1, p. 1-10 (1).
[328] *Ibidem*, p. 8.
[329] *loc. cit.*
[330] Mark ALFINO, Linda PIERCE, *The social nature of information*, "Library Trends", 2001, vol. 49, n. 3, p. 471-485 (471).
[331] *Ibidem*, p. 476-482.
[332] Piero CAVALERI, *Ai confini del caos: gestire la complessità nella biblioteca ibrida*, in *La biblioteca ibrida. Verso un servizio informativo integrato*, a cura Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 219-248 (227).
[333] Mark C. TAYLOR, *Il momento della complessità. L'emergere di una cultura a rete*, Torino, Codice, 2005, p. 176 (edizione originale: 2001).

di operare una semplificazione basata sulla riduzione, l'offuscamento o la rimozione di alcuni elementi informativi:[334] se la critica deve essere rivolta primariamente al tipo di selezione che in questi casi viene utilizzata,[335] bisogna ricordare che recenti ricerche hanno dimostrato come proprio una mera eccedenza quantitativa di dati, fungibile attraverso una pluralità di canali comunicativi, finisca coll'innescare comportamenti finalizzati all'evitamento generalizzato degli spazi informativi,[336] confermando così la fondatezza dei timori espressi da Tomás Maldonando, relativamente ad una diffusa e crescente sensazione di disinteresse, di insofferenza, se non anche di vero e proprio disgusto, nei confronti dell'attuale opulenza informativa.[337] Un evitamento finalizzato ad un tempo all'elusione del problema della quantità e della complessità, con il rischio che alcuni elementi informativi, che potrebbero rivelarsi utili agli scopi e alle necessità di una persona, o perché troppo difficoltosi da reperire, oppure perché in contraddizione con il sistema valoriale ed esperienziale precedentemente esibito dal soggetto, possano andare perduti.[338] Infatti, benché allo stato attuale venga sottolineata da più voci l'importanza della componente emotiva nel determinare gli esiti di una ricerca di informazioni,[339] una modalità razionale e consapevole nella scelta e nella gestione dell'informazione, unitamente ad una conoscenza complessiva dei contesti in cui questa circola, presentano in entrambi i casi una forte correlazione negativa con le esigenze di evitamento di cui si è parlato precedentemente.[340]

Da questo punto di vista, il fenomeno dell'*information overload* riporta in primo piano il problema delle strategie di selezione elaborate dagli individui per far fronte

---

[334] Maurizio LICHTNER, *Soggetti, percorsi, complessità sociale. Per una teoria dell'educazione permanente*, Scandicci, La Nuova Italia, 1990, p. 129.
[335] *loc. cit.*
[336] Z. Janet YANG, LeeAnn KAHLOR, *What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance*, "Science Communication", 2012, vol. 35, n. 2, p. 189-212 (190).
[337] Tomás MALDONADO, *Critica della ragione informatica*, Milano, Feltrinelli, 1997, p. 89-91.
[338] Bhuva NARAYAN, Donald O. CASE, Sylvia L. EDWARDS, *The role of information avoidance in everyday-life information behaviors*, "Proceedings of the American Society for Information Science and Technology", 2011, vol. 48, n. 1, p. 1-7 (3).
[339] YANG, KAHLOR, *What, me worry?...*, op. cit., p. 192.
[340] NARAYAN, CASE, EDWARDS, *The role of information avoidance…*, op. cit., p. 5.

all'eccesso quantitativo di contenuti:[341] l'attuale complessità ambientale richiede infatti lo sviluppo di «sofisticate competenze informazionali»,[342] che «non sono distribuite uniformemente tra la popolazione»,[343] motivo per cui soltanto una minoranza delle persone «è in grado di attingere a esse per creare percorsi individuali di rielaborazione delle informazioni».[344] Come è stato osservato, la gran parte dei lettori, soprattutto per quanto riguarda l'insieme dei documenti disponibili *online*, tenta di ridurre «il problema della sovrabbondanza dell'offerta […] attivando una modalità di fruizione che garantisce i contenuti più diffusi e popolari»,[345] una tendenza rafforzata sia dal funzionamento degli algoritmi dei più diffusi motori di ricerca,[346] sia dalle limitazioni imposte dai meccanismi di valutazione collettiva dei contenuti, che troppo semplicisticamente dirottano i giudizi su posizioni non argomentabili:[347] per indicare l'influenza congiunta dell'emotività e dei sistemi informatici nel processo di scelta delle informazioni, Mark Taylor ha supposto l'esistenza di un meccanismo di selezione paragonabile ad un vero e proprio "inconscio tecnologico", in base al quale «l'eccesso di informazione filtrato dai dispositivi […] non scompare, ma rimane come un rumore di fondo che crea interferenza fornendo, al contempo, una sorgente continua di nuova informazione».[348] Il rischio maggiore consiste in ogni caso in quello individuato da Jürgen Habermas, secondo il quale, ciascun lettore, da cittadino dotato del diritto alla partecipazione culturale, corre il pericolo di essere trasformato in un semplice utente di mercato,[349] proprio per «l'inflazione di messaggi, idee e immagini in circolazione»:[350] di conseguenza, diviene necessario che lo stesso

[341] Sara BENTIVEGNA, *Disuguaglianze digitali. Le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, Roma-Bari, Laterza, 2009, p. 130.
[342] *loc. cit.*
[343] *loc. cit.*
[344] *loc. cit.*
[345] *loc. cit.*
[346] PARISER, *Il Filtro*…, op. cit., p. 122.
[347] ANTINUCCI, *L'algoritmo al potere…,* op. cit., p. 68.
[348] TAYLOR, *Il momento della complessità*…, op. cit., p. 296.
[349] Jürgen HABERMAS, *Il ruolo dell'intellettuale e la causa dell'Europa. Saggi*, Roma-Bari, Laterza, 2011, p. 59 (edizione originale: 2008).
[350] *Ibidem*, p. 78.

fenomeno del processo culturale, come già esposto nel primo capitolo, debba essere inteso «nel senso più ampio e inclusivo possibile»,[351] ricoprendo così «un ruolo molto chiaro nella formazione continua e nella costruzione identitaria degli individui, che, se ben gestito e direzionato, [può] oltrepassa[re] di gran lunga il consumo passivo e la fruizione occasionale e distratta».[352]

Secondo una prospettiva relazionale, la complessità può essere intesa in quanto «caratteristica dell'*interazione* tra due sistemi, entrambi complessi»:[353] è dunque il tipo di rapporto instaurato tra l'osservatore e l'oggetto osservato a restituire una misura della complessità ambientale, che è tanto più elevata «quanto più numerose sono le parti che vi riusciamo a distinguere e quanto più numerose sono le connessioni, fra queste parti, che riusciamo a identificare».[354] La complessità, pur sempre primariamente funzione della variabile quantitativa,[355] si può pertanto caratterizzare anche «attraverso le due dimensioni di *differenziazione* e *connessione*»,[356] la cui differente articolazione restituisce l'idea di un fenomeno intermedio e marginale, compreso tra uno stato di puro ordine, dove non è possibile alcuna evoluzione creativa del sistema, e l'opposto stato caotico, dove non è possibile cogliere alcuna organizzazione e significato:[357] per questo alcuni autori hanno preferito operare un'ulteriore distinzione, in grado di tracciare un nuovo confine sensibile tra una "complessità organizzata" ed una "complessità disorganizzata".[358]

---

[351] Christian CALIANDRO, Pier Luigi SACCO, *Italia reloaded. Ripartire con la cultura*, Bologna, Il Mulino, 2011, p. 134.
[352] *loc. cit.*
[353] Cristoforo Sergio BERTUGLIA, Franco VAIO, *Non linearità, caos, complessità. La dinamiche dei sistemi naturali e sociali*, Torino, Bollati Boringhieri, 2007, p. 314 (prima edizione: 2003).
[354] *Ibidem*, p. 316.
[355] *Ibidem*, p. 318.
[356] *Ibidem*, p. 316.
[357] Alberto GANDOLFI, *Formicai, imperi, cervelli. Introduzione alla scienza della complessità*, Torino, Bollati Boringhieri, 2008, p. 56-57 (prima edizione: 1999).
[358] Paul C.W. DAVIES, *Il caos*, in *Immagini e metafore della scienza*, a cura di Lorena Preta, Roma-Bari, Laterza, 1992, p. 74-98 (83).

Se da una parte la spinta umana a semplificare finisce col tradursi spesso in una pericolosa tendenza alla iper-semplificazione,[359] dall'altra va sempre ricordato che qualsiasi modalità ingenua di gestione della complessità comporta inevitabilmente «dei rischi di distorsioni sistematiche, di errori, di circoli viziosi»:[360] come ci ricorda lo studioso di *media* John Maeda, una buona riduzione dell'eccesso di complessità ambientale dovrebbe basarsi su alcune coordinate non sempre facili da attuare, tra cui un'eliminazione ponderata delle opzioni di scelta, l'ottimizzazione dei propri tempi di esplorazione, l'organizzazione degli elementi, la conoscenza praticata di un determinato compito o di un insieme di azioni richieste dalle contingenze esterne, la percezione delle differenze e delle somiglianze tra stimoli e la loro contestualizzazione.[361] Partendo da queste brevi considerazioni, sembra plausibile sostenere la creazione ed il mantenimento di specifiche "istituzioni per la semplificazione",[362] in grado di suggerire democraticamente a tutti i lettori, soprattutto ai meno esperti, un insieme di strategie efficaci per ritagliarsi dei percorsi al tempo stesso agibili, personalizzati e non superficiali all'interno della vastità e della complessità documentaria: una notevole responsabilità a cui devono essere chiamati i sistemi educativi, ribadita anche dall'UNESCO, attraverso le autorevoli parole di Jacques Delors, secondo cui spetta a tali istituzioni il compito di «fornire a ciascuno le possibilità di cimentarsi con la proliferazione delle informazioni, cioè di mostrare uno spirito critico nel vagliarle e classificarle»,[363] al fine di «aiutare gli individui a prendere le distanze da una società dei media e dell'informazione che potrebbe tendere a non essere altro che una società

[359] Paul WATZLAWICK, *La realtà della realtà. Comunicazione-disinformazione-confusione*, Roma, Astrolabio, 1976, p. 49-62 (edizione originale: 1976).
[360] Luciano PACCAGNELLA, *Open Access. Conoscenza aperta e società dell'informazione*, Il Mulino, Bologna, 2010, p. 128.
[361] John MAEDA, *Le leggi della semplicità*, Milano, Bruno Mondadori, 2006, p. 7-11 (edizione originale: 2006).
[362] JUNGWIRTH, BRUCE, *Information overload*…, op. cit., p. 403-404.
[363] Jacques DELORS, *Nell'educazione un tesoro. Rapporto all'UNESCO della Commissione internazionale sull'educazione per il Ventunesimo secolo presieduta da Jacques Delors*, Roma, Armando, 1997, p. 56-57 (edizione originale: 1996).

dell'effimero e dell'immediato»,[364] contribuendo infine così a «porre anche le stesse basi per i diritti di cittadinanza in una società dell'informazione».[365]

In particolare, l'enfasi sul tema delle possibili "traiettorie interpretative" all'interno dell'intrecciato e sconfinato mondo dei testi,[366] o sul tema dell'importanza conferita alla personalizzazione di tali percorsi,[367] ci riporta alle pionieristiche riflessioni di Jesse Shera circa il ruolo fondamentale assunto dalle biblioteche nel processo etico di de-massificazione del flusso comunicativo: evidenziando la fondamentale funzione sociale degli apparati bibliografici, il bibliotecario statunitense operava una fondamentale distinzione tra la comunicazione commerciale finalizzata a manipolare e ad attrarre l'attenzione di un numero sempre maggiore di potenziali clienti, e gli strumenti comunicativi delle biblioteche, tesi piuttosto a facilitare l'incontro tra gli autentici bisogni informativi individuali e collettivi degli utenti, e l'informazione registrata di qualità.[368] L'idea della personalizzazione dei percorsi bibliografici è anche alla base dell'analogia proposta da Mark Alfino e Linda Pierce, secondo i quali, così come i lettori più esperti utilizzano la propria biblioteca privata come riserva di risposte e per la propria crescita intellettuale, allo stesso modo le comunità sociali possono confidare nel supporto delle biblioteche pubbliche per sviluppare un'autonomia nelle proprie scelte informative:[369] infatti, come sottolinea ulteriormente la sociologa Roberta Sassatelli, «le librerie […] sono organizzate con cura dai lettori, riflettendo i loro itinerari biografici e di lettura, fornendo uno spazio concreto dove organizzare conoscenze del mondo e consapevolezza di sé»,[370] motivo per cui, la collocazione dei libri su una libreria si può ritenere una modalità piuttosto sofisticata di demercificazione.[371] La biblioteca privata può essere quindi indicata quale paradigma teorico per una migliore

[364] *Ibidem*, p. 57.
[365] *loc. cit.*
[366] VIVARELLI, *Le dimensioni della bibliografia*…, op. cit., p. 292.
[367] RIDI, *La biblioteca come ipertesto*…, op. cit., 69.
[368] Jesse H. SHERA, *Libraries and the organization of knowledge*, London, Crosby Lockwood, 1966, p. 21.
[369] ALFINO, PIERCE, *The social nature…,* op. cit., p. 482.
[370] Roberta SASSATELLI, *Consumo, cultura e società*, Bologna, Il Mulino, 2004, p. 180.
[371] *loc. cit.*

comprensione dei processi e delle relazioni che possono intercorrere tra lettori e comunicazioni registrate in senso lato, così come emerge dall'articolata riflessione di Attilio Mauro Caproni: la biblioteca come agente di separazione tra lettori e segni (cioè i libri)[372] e come generatore di discontinuità e segmentazione tra ciascuna unità libraria,[373] la biblioteca come sistema in grado di imporre un ordine grazie alla sequenza di forme (recanti un contenuto) create dai singoli testi,[374] la biblioteca come luogo dove sperimentare una differenziazione tra unità conoscitive ed al tempo stesso dove cogliere un senso di concatenazione nei significati tra una pluralità di soggetti parlanti,[375] la biblioteca come ambiente complesso in ragione del numero delle sue unità componenti,[376] ed infine la biblioteca come base per un' etica della conoscenza in quanto progetto attivo del lettore nell'appropriazione e nell'elaborazione di una infinitesima porzione dello scibile umano.[377] Se la biblioteca privata testimonia la trama di una realtà intellettuale e personale,[378] essa disegna anche i percorsi dell'esigenza individuale di conoscere che non è semplicemente «una struttura architettonica ad accrescimento spaziale continuo, bensì è un movimento multidirezionale che evolve in un campo di forze da essa stessa generato e trasformato, in cui l'identità di ogni punto o parte è determinata dalla sua posizione nel tutto e non ha significato se non nel contesto»:[379] per quanto detto, le biblioteche (sia private che pubbliche) potrebbero a buon diritto essere identificate anche come "istituzioni dell'esemplificazione" in virtù della loro natura bibliografica e catalografica,[380] e per la loro intrinseca capacità di individuare, organizzare e rappresentare un vasto campo di oggetti e di relazioni, assicurando la

[372] Attilio Mauro CAPRONI, *Il labirinto dell'intelligenza: la biblioteca privata. Un paradigma della Bibliografia*, Manziana, Vecchiarelli, 2009, p. 85.
[373] *Ibidem*, pp. 63-64.
[374] *Ibidem*, p. 17.
[375] *Ibidem*, pp. 91-92.
[376] *Ibidem*, p. 21.
[377] *Ibidem*, p. 101.
[378] *Ibidem*, p. 65.
[379] Francesco CORRAO, *Epinoesis*, in *Che cos'è la conoscenza*, a cura di Mauro Ceruti e Lorena Preta, Roma-Bari, Laterza, 1991, p. 33-42 (34) (prima edizione del volume curato da Ceruti e Preta: 1990).
[380] Carlo BIANCHINI, Voce "Bibliografia", *Biblioteconomia. Guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 74-91 (77-78).

possibilità di riconoscere il particolare e situarlo in un contesto generale, lungo la via che dal disorientamento per l'abbondanza conduce alla gestione della complessità.[381]

2.2 Alle soglie del caos

> *"L'Idea del libro è sempre stata, fin dalla sua prima concezione, l'Idea della sua lettura e attraverso la sua lettura, l'Idea di un altro libro, di un'altra scrittura che si concatena alla prima"*
>
> (J.-L. Nancy)

> *"I libri non servono per sapere ma per pensare"*
>
> (U. Galimberti)

Per descrivere efficacemente l'esperienza fenomenica dovuta alla sovraesposizione informativa odierna, numerosi autori hanno optato per l'utilizzo di una serie di espressioni metaforiche: gli effetti dei processi di trasferimento dell'informazione fanno pensare ora ad un diluvio di notizie,[382] ora allo scrosciare di un insieme di vorticose cascate di informazioni,[383] ora ad una inondazione di opinioni,[384] piuttosto che ad un più pacifico ma sconfinato mare di dati,[385] e per aggiungere almeno un minimo di consistenza, ad un magma di stimoli sonori e visivi,[386] o ad un'informe

[381] FERRARIS, *Documentalità*…, op. cit., p. 12-15.
[382] James GLEICK, *L'informazione. Una storia, una teoria, un diluvio*, Milano, Feltrinelli, 2015, p. 340 (edizione originale: 2012).
[383] SCHIRRMACHER, *La libertà ritrovata*…, op. cit., p. 140.
[384] MCLUHAN, *Gli strumenti del comunicare*…, op. cit., p. 37.
[385] Alberto SALARELLI, *Con quali documenti si scriverà la storia del XX secolo? I sedimenti del secolo breve*, in *Bit-à-brac. Informazione e biblioteche nell'era digitale*, Reggio Emilia, Diabasis, 2004, p. 19-42 (39) (prima edizione del saggio di Salarelli: 2001).
[386] VIRILIO, *L'arte*…, op. cit., p. 83.

marmellata documentaria.[387] Si può notare come tali espedienti retorici, che rappresentano soltanto alcuni esempi tra quelli facilmente reperibili in letteratura, possano essere ricondotti ad una metafora più ampia e sovraordinata: una percezione di liquidità, secondo la celeberrima formulazione di Zygmunt Bauman,[388] non soltanto per esprimere i tratti caotici di «un accumulo di dati sempre più massiccio, indifferenziato e farraginoso»,[389] ma anche per affermare che il sapere odierno ha assunto gradualmente le sembianze di un flusso.[390]

Secondo il semiologo Andrea Semprini, la metafora del flusso può essere considerata particolarmente utile in campo epistemologico proprio per la sua capacità di render conto di alcune trasformazioni «nella maniera di concepire l'organizzazione delle percezioni e le forme della conoscenza»:[391] essa si dimostra infatti funzionale alla descrizione di alcune proprietà formali assunte oggigiorno dalla produzione informazionale. La logica del flusso restituisce *in primis* un'idea di assoluta continuità, erodendo «la chiarezza, la specificità, la definizione e la delimitazione di ogni unità testuale»,[392] ed intaccando le nozioni spaziali basilari di inizio e di fine;[393] ma nel flusso questa omogeneità e questa destrutturazione sono nello stesso tempo accompagnate da una percezione di immediatezza dato che «viene abolita ogni forma di mediazione fra l'attore e il flusso»,[394] per cui «tutto il lavoro di interpretazione, di riorganizzazione, di categorizzazione che era delegato a diverse tipologie di mediatori (le istituzioni, le organizzazioni collettive, i punti di riferimento tradizionali) si trova ad essere messo esclusivamente e direttamente sulle spalle del soggetto»;[395] il flusso introduce anche il concetto di forza, nel caso in cui si abbia l'opportunità di sperimentare «il suo carattere […] travolgente, la sua

[387] CAVALERI, *Ai confini del caos*…, op. cit., p. 235.
[388] Zygmunt BAUMAN, *Modernità liquida*, Roma-Bari, Laterza, 2011, p. XXIII (edizione originale: 2000).
[389] SALARELLI, *Tempo di noia*…, op. cit., p. 37.
[390] LÉVY, *Il virtuale*, op. cit., p. 47.
[391] Andrea SEMPRINI, *La società di flusso. Senso e identità nelle società contemporanee*, Milano, Franco Angeli, 2003, p. 88.
[392] *Ibidem*, p. 93.
[393] *Ibidem*, p. 89.
[394] *Ibidem*, p. 97.
[395] *loc. cit.*

capacità di esercitare una pressione continua»,[396] ed infine, con particolare riferimento agli scopi di questa ricerca, il flusso è la metafora per eccellenza della quantità, suggerendo sempre un'idea di sovrabbondanza, di profusione, di evoluzione complessa.[397]

L'idea di flusso può essere ulteriormente specificata anche da un'osservazione contenuta in un recente lavoro di Augosto Ponzio, dove l'autore fa riferimento ad una condizione che egli stesso denomina «informazione per l'informazione»,[398] situazione in cui l'unico fine che possa giustificare l'esistenza dell'informazione si rivela ancora una volta «la riproduzione del processo di informazione attraverso il consumo di informazione»,[399] una dinamica turbolenta e ripetitiva caratterizzata inoltre da «il sovrapporsi delle informazioni, il loro veloce reciproco soppiantamento, la loro cancellazione».[400] Se alla base di tutto ciò è possibile riconoscere una sorta di inarrestabile ed ineffabile "coazione a trasmettere",[401] si deve anche aggiungere che una modalità comunicativa di questo tipo potrebbe rivelarsi in grado, secondo Fabio Merlini, non solo di operare una continua frammentazione temporale, dato che, a discapito dei significati veicolati ed in base ad un ideale meramente quantitativo, diviene prioritario il «verificare costantemente l'efficacia, la funzionalità e la rapidità della possibilità comunicativa del sistema che articola tecnicamente la comunicazione»,[402] ma anche di determinare un appiattimento ed una negazione del tempo storico, privilegiando di fatto un coinvolgimento mutevole e puntiforme dell'attenzione, per poi riorientarla nella direzione di eventi informativi «che si susseguono annullandosi, senza esibire mai la profondità delle loro possibili connessioni».[403]

---

[396] *loc. cit.*
[397] *Ibidem*, p. 91-96.
[398] Augusto PONZIO, *Fuori luogo. L'esorbitante nella riproduzione dell'identico*, Milano-Udine, Mimesis, 2013, p. 32 (prima edizione: 2007).
[399] *loc. cit.*
[400] *Ibidem*, p. 33.
[401] TÜRCKE, *La società eccitata*…, op. cit., p. 64.
[402] Fabio MERLINI, *La comunicazione interrotta. Etica e politica nel tempo della "rete"*, Bari, Dedalo, 2004, p. 7.
[403] *Ibidem*, p. 19.

Da questo punto di vista, e con particolare riferimento al flusso informativo veicolato da Internet, sono condivisibili le critiche rispettivamente di Maurizio Vivarelli al concetto di "intelligenza collettiva" organizzata attorno ad un *unicum* documentario indifferenziato caratterizzato da un collasso dei confini dello spazio testuale,[404] e dell'informatico statunitense Jaron Lanier relativamente al concetto di "saggezza delle folle", una visione quest'ultima esclusivamente computazionale dell'informazione, attraverso la quale si ritiene che il solo superamento quantitativo di una certa soglia di dati comporti necessariamente ed automaticamente un progresso qualitativo:[405] un'opinione che, seppure condivisa al momento attuale da molti, si baserebbe, secondo Oronzo Parlangeli, su di una scorciatoia cognitiva denominata euristica della quantità, in grado di suggerire una superficiale equivalenza tra abbondanza e qualità.[406] Si può intravedere in ambedue le posizioni appena discusse l'ombra del pericolo di ciò che Umberto Eco ha definito semiosi ermetica, ovvero il riflesso dell'esigenza di giungere ad un'unica significanza universale, dando vita in verità ad un continuo processo di slittamento e di differimento di ogni possibile significato:[407] proprio perché tale forma di fanatismo epistemologico nega di fatto l'eventualità che una pluralità di significati possano coesistere o permanere, e quindi essere individuati, contestualizzati e confrontati, la semiosi ermetica è stata vividamente descritta da Eco anche come una sorta di unica e gigantesca massa indifferenziata dotata di funzione meramente connotativa.[408] Dal punto di vista introdotto dall'egittologo Jan Assmann, processi di sedimentazione della memoria culturale di questo tipo, potrebbero invece essere rapportati alla formazione del discorso mitico, dove ogni contraddizione viene di fatto sedata attraverso l'allineamento «allo stesso titolo [di] qualsiasi affermazione e immagine»,[409] anche attraverso una continua opera di "bricolage" documentario,

[404] VIVARELLI, *Le dimensioni della bibliografia*…, op. cit., p. 252.
[405] Jaron LANIER, *Tu non sei un gadget. Perché dobbiamo impedire che la cultura digitale si impadronisca delle nostre vite*, Milano, Arnoldo Mondadori, 2010, p. 66 (edizione originale: 2010).
[406] PARLANGELI, *Mente e tecnologia*…, op. cit., p. 103.
[407] Umberto ECO, *I limiti dell'interpretazione*, Milano, Bompiani, 1990, p. 326.
[408] *Ibidem*, p. 327.
[409] ASSMANN, *La memoria culturale*…, op. cit., p. 243.

consistente nella «manipolazione di materiali preesistenti»,[410] destinati però a perire a causa della loro «rifunzionalizzazione».[411] Lo stesso carattere essenzialmente regressivo e caotico, è stato in altra sede associato agli stadi precoci dello sviluppo del pensiero cosciente, dove la ricerca dell'unità infinita o della totalità indistinta, comporta ad un tempo sia la negazione della differenziazione, e quindi di ogni dinamica temporale (passato-presente-futuro) o di ogni criterio spaziale (inizio-fine, interno-esterno), sia la propensione alla saturazione sensoriale ed alla sopravalutazione della dimensione quantitativa dei fenomeni.[412] Dal punto di vista dell'appena citata dinamica temporale, è interessante la riflessione della filosofa spagnola Zafra Remedios relativamente alla volatilità della memoria del sistema-Internet: una rilevante contraddizione propria alle modalità maggiormente diffuse di "conservazione" della conoscenza *online*, che l'autrice denomina attraverso la locuzione paradossale *memoria-momento*,[413] proprio ad indicare la fragilità e la liquidità di una memoria che rivendica il suo massimo valore nel presente immediato, e dove la scrittura, un tempo simbolo di perdurabilità, reclama la sua massima potenza nella quantità di testi simultaneamente prodotti, finendo col trovare «la permanenza nella riproducibilità spontanea e nella frammentazione».[414]
Il potere della scrittura,[415] per utilizzare una nota formulazione di Jack Goody, risulterebbe così in parte ridimensionato principalmente a causa di implicazioni quantitative, in grado di conferire una sorta di singolare labilità proprio alla parola scritta: se infatti l'accento viene posto unicamente sull'accumulazione quantitativa del sapere, che è soltanto una delle opportunità offerte dalla possibilità di registrare le informazioni, ciò che si perde di vista è l'ancor più importante possibilità di organizzazione e classificazione delle informazioni stesse, poiché per acquisirle,

[410] *loc. cit.*
[411] *loc. cit.*
[412] Erich NEUMANN, *Storia delle origini della coscienza*, Roma, Astrolabio, 1978, p. 30-47 (edizione originale: 1949).
[413] ZAFRA, *Sempre connessi*…, op. cit., p. 119.
[414] *Ibidem*, p. 118.
[415] Jack GOODY, *Il potere della tradizione scritta*, Torino, Bollati Boringhieri, 2002, p. 9 (edizione originale: 2000).

manipolarle e riflettere su di esse, il lettore deve essere certamente in grado di recuperarle.[416]

Se il flusso si può dunque considerare, almeno metaforicamente, sinonimo di quantità e di complessità,[417] diviene necessaria una riflessione circa le strategie e le pratiche in grado di arginare efficacemente la contemporanea inondazione di informazioni.[418] Considerando ora la problematica da un punto di vista spaziale, la possibilità di estrarre il senso dalla continuità e dall'indistinguibilità tipicamente costitutive del flusso, risiederebbe, secondo Andrea Semprini, in un'operazione preliminare di segmentazione in singole e compiute unità conoscitive, ed in una successiva attività di organizzazione degli elementi così estrapolati,[419] per poter infine approdare «alla costruzione di significati complessi e riconoscibili»:[420] si deve anche ricordare che la prima e fondamentale segmentazione, è quella auspicabile tra utente e mezzo comunicativo, in antitesi a quel tipo di fusione compulsiva ed istintiva che può crearsi tra uomo ed apparati tecnologici,[421] specialmente per quanto riguarda il *meta-medium* elettronico in grado di concentrare e moltiplicare gli stimoli testuali, auditivi e interattivi in un unico flusso.[422] Dato che la nostra percezione del mondo non può che procedere attraverso la configurazione di «totalità parziali»,[423] il lavoro di significazione del flusso si traduce quindi nella «proprietà di procurarci la visione distinta di un *dentro* e di un *fuori*, di una *figura* e di uno *sfondo*, di un oggetto confinato d'*attenzione* e di un campo sconfinato di *disattenzione*, oppure di *diversa attenzione*»:[424] all'interno del dominio delle scienze dell'informazione, infatti, il concetto di portata trans-

[416] *Ibidem*, pp. 155-158.
[417] J. David JOHNSON, *Controlling the flood: when more of a dose is less*, "Journal of Documentation", 2014, vol. 70, n. 3, p. 330-345 (332).
[418] *Ibidem*, p. 333.
[419] SEMPRINI, *La società di flusso*…, op. cit., p. 210.
[420] *loc. cit.*
[421] Ivo QUARTIROLI, *Internet e l'Io diviso. La consapevolezza di sé nel mondo digitale*, Torino, Bollati Boringhieri, 2013, p. 178.
[422] *Ibidem*, p. 150.
[423] Maurice MERLEAU-PONTY, *La struttura del comportamento*, Milano-Udine, Mimesis, 2010, p. 153 (edizione originale: 1942).
[424] MANGHI, *La conoscenza ecologica*…, op. cit., p. 39.

disciplinare relativo al fenomeno di articolazione tra figura e sfondo, ha assunto progressivamente sempre più importanza, in particolare grazie allo studio sia dei nuovi *media* e della straordinaria quantità di dati da essi veicolati, sia del conseguente rischio di *information overload*.[425] Senza questa necessaria e consapevole trasformazione del flusso, il rischio è rappresentato dall'emergere del *caos*, una situazione che ha trovato una vivida descrizione nelle parole del filosofo di origine russa Vladimir Jankélévitch, una reale tragedia della confusione a cui l'uomo moderno si trova esposto senza sentirsi in grado di trovarvi un ordinamento razionale, dove «tutto è mescolato a tutto, nulla assomiglia a nulla, ogni cosa differisce da tutte le altre e allo stesso tempo si confonde con tutte le altre: nessun raggruppamento, nessuna serie, nessuna costellazione si delineano dunque in questa massa confusa in cui il contrario si rifiuta urlando di procedere fianco a fianco col suo contrario, il medesimo di coabitare con l'altro, e il simile di esistere presso il simile».[426] Nel campo delle scienze dell'informazione, il *caos* è stato sovente identificato con il concetto di rumore, dove ancora una volta tutte le distinzioni, le differenze e le categorizzazioni tendono a vacillare, una situazione che trae la propria origine proprio dall'eccesso informativo:[427] Mark Taylor ha indicato come nello stato caotico determinate polarità, tra cui differenza-indifferenza, ordine-disordine, organizzazione-disorganizzazione, eterogeneità-omogeneità, tendano ad una intercambiabilità sempre più fluida, o addirittura a capovolgersi.[428] Lo stesso autore ha proposto l'introduzione del concetto di forma come fattore decisivo e antitetico agli effetti del *caos*:[429] una posizione che viene supportata pienamente anche dal pensiero del grande teorico dei sistemi René Thom, secondo il quale le

[425] Laureano RALÓN, *The figure/ground communication: the meaning of meaning is relationship*, "International Journal of Communication", 2012, vol. 6, p. 2027-2030 (2027).
[426] Vladimir JANKÉLÉVITCH, *Il puro e l'impuro*, Torino, Einaudi, 2014, p. 104 (edizione originale: 1960).
[427] TAYLOR, *Il momento della complessità*…, op. cit., p. 129.
[428] *loc. cit.*
[429] *loc. cit.*

problematiche relative all'eccesso quantitativo dovrebbero essere affrontate grazie all'introduzione di un criterio qualitativo basato sul concetto gestaltico di forma.[430]
L'interesse per il concetto di forma nelle scienze librarie e dell'informazione è stato manifestato in più occasioni: a partire da considerazioni di ordine etimologico, dato che, come ci ricorda Alfredo Serrai, "informare" significa proprio conferire una forma ad un contenuto,[431] fino alle riflessioni di Roger Chartier sugli effetti di senso della pluralità di forme che regolano la trasmissione dei testi.[432]
Anche Maurizio Vivarelli, ha espressamente dedicato più di un suo lavoro alla tematica della forma applicata alle scienze documentarie: in un primo studio, il tentativo dell'autore è quello di fornire una definizione del concetto, prima accostandolo al problema della varietà di linguaggi utilizzati per rappresentare il sapere,[433] ed in seguito alla necessità di raccogliere le informazioni all'interno di una porzione opportunamente delimitata di spazio, in modo da restituire la percezione di una tendenziale unità da parte dei testi registrati negli oggetti portatori di conoscenza scritta.[434] In una pubblicazione successiva, Vivarelli fa riferimento piuttosto all'attuale trasformazione del mondo dei documenti segnalando che, «divenute *bit* e *bytes*, le informazioni si sradicano dal tessuto semantico e linguistico che le ha ospitate fin dagli esordi dell'età moderna, smarriscono la propria "forma" e divengono appunto non meglio qualificate "entità", in cerca in ogni caso di una riconfigurazione, prima ontologica e poi documentaria, che ne sappia garantire le condizioni di significazione»:[435] una situazione complessa e caotica in cui appare indispensabile approfondire nuovamente il ruolo degli aspetti formali e spaziali,[436] in ragione di un'informazione sempre più «dematerializzata e

[430] THOM, Voce "Qualità/quantità", op. cit., p. 474.
[431] Alfredo SERRAI, *Dalla informazione alla bibliografia. La professione bibliotecaria*, Milano, Editrice Bibliografica, 1984, p. 12.
[432] Roger CHARTIER, *Cultura scritta e società*, Milano, Sylvestre Bonnard, 1999, p. 31 (edizione originale: 1995).
[433] Maurizio VIVARELLI, *La forma delle informazioni. Parole ed immagini nell'organizzazione della memoria e dello spazio documentario*, "Biblioteche Oggi", 2012, n. 4, p. 3-18 (6).
[434] *Ibidem*, p. 12.
[435] Idem, *Le dimensioni della bibliografia*…, op. cit., pp. 139-140.
[436] *Ibidem*, p. 279-280.

ubiqua, lieve, leggera, rapida, pervasiva, capace di trasferire rapidamente a tutti, con il fruscio dei suoi *bit*, il sapere del mondo finalmente connesso grazie alla nuova alleanza tra umani e potenza di calcolo delle macchine».[437] Pur considerando il fondamentale apporto scientifico dei precedenti contributi, per gli scopi di questa ricerca, sembra particolarmente indicato riferirsi ulteriormente ad un articolo di Marcia Bates dedicato allo studio delle fondamentali forme dell'informazione, in cui la studiosa ricorre al concetto di *pattern* informativo, ovvero un complesso insieme di elementi che vanno a costituire un'unità relativa con delle proprie peculiari caratteristiche,[438] una configurazione di qualità che può dar vita ad oggetti fenomenicamente anche molto differenti tra loro, ma con una organizzazione gestaltica interna trasversalmente riconoscibile e riconducibile ad una determinata tipologia, grazie proprio alla presenza costante di determinate componenti:[439] l'autrice, inoltre, sottolinea con particolare decisione la difficoltà di riconoscere tali configurazioni informative specialmente nella situazione di *caos*.[440] Una concezione di questo tipo conduce agevolmente al principio di individuazione documentaria proposto da Paolo Bisogno, secondo il quale diviene possibile «cogliere l'unità documentaria, da intendersi quale unità ideologica, ovvero fatto concettuale che resta invariato anche col variare del supporto fisico»,[441] con la relativa necessità e difficoltà di descrizione e catalogazione di un oggetto che si rivela «sussistente per sé e distinto dagli altri, come richiede la logica, e tuttavia correlato agli altri».[442] La concezione dell'informazione «in termini di forma, indipendentemente dal suo substrato materiale»,[443] può essere opposta ad una contemporanea «ideologia

[437] *Ibidem*, p. 283.
[438] Marcia J. BATES, *Fundamental forms of information*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2006, vol. 57, n. 8, p. 1033-1045 (1034).
[439] *loc. cit.*
[440] *Ibidem*, p. 1035.
[441] Paolo BISOGNO, *Il futuro della memoria. Elementi per una teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli, 1995, p. 50.
[442] *loc. cit.*
[443] TAYLOR, *Il momento della complessità*…, op. cit., p. 134.

dell'informe»[444] che ha finito per investire numerosi ambiti della produzione culturale umana, attraverso una progressiva dinamica di «rimozione semiologica»[445] che non ha risparmiato nemmeno i processi di trasmissione delle informazioni, come testimonia un articolo dell'informatico Philip Lecht pubblicato nel lontano 1968, dove si profetizza la morte dell'idea di unità documentaria, soppiantata da un libro che non dovrà avere né inizio, né fine, né autore.[446] Proprio la negazione di tali estremi semiotici indispensabili per l'individuazione di precisi individui bibliografici,[447] ci conferma che i punti critici per il riconoscimento ed il passaggio da una forma, una configurazione, una struttura o da un sistema all'altro, sono rappresentati da confini, soglie, margini o cornici.[448] A questo proposito, se per Luigi Crocetti il catalogatore professionale non può sfuggire ad una certa dose di malinconia a causa dei tanti bei libri che gli passano troppo rapidamente tra le mani, finendo invece per dover prestare obbligatoriamente attenzione soltanto ai "contrassegni" (titolo, paginazione, etc.) che ne designano l'identità catalografica,[449] per Robert Musil il buon bibliotecario è colui il quale si rifiuta convintamente di leggere qualsiasi volume nella sua interezza (eccezione fatta per qualche "libro sui libri"), per concentrarsi piuttosto sui quei tratti distintivi che ne permettono una corretta collocazione all'interno dello sterminato *mare magnum* librario, immergendosi sapientemente tra cataloghi e bibliografie, e dedicandosi totalmente al delicato problema della rappresentazione dell'universo bibliografico:[450] anche il drammaturgo austriaco insomma, sembra aver colto pienamente sia il carattere indefinitivamente ricorsivo del processo di

[444] Massimo RECALCATI, *Il miracolo della forma. Per un'estetica psicoanalitica*, Milano, Bruno Mondadori, 2011, p. 68 (prima edizione: 2007).
[445] *Ibidem*, p. 89.
[446] Charles P. LECHT, *No time to document: a case for the book with no beginning, no end, and no author*, "American Documentation", 1968, vol. 19, n. 3, p. 274-277 (276-277).
[447] SERRAI, *Dalla informazione alla bibliografia*…, op. cit., p. 79.
[448] TAYLOR, *Il momento della complessità*…, op. cit., p. 194.
[449] Luigi CROCETTI, *Soglie*, in Idem, *Il nuovo in biblioteca e altri scritti raccolti dall'Associazione Italiana Biblioteche*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1994, p. 118-123 (118) (prima edizione del saggio di Crocetti: 1990).
[450] Robert MUSIL, *L'uomo senza qualità. Tomo I*, Torino, Einaudi, 1997, p. 524-525 (edizione originale: 1930).

rappresentazione catalografica,[451] sia la necessità, al fine di allestire un insieme di efficaci registrazioni bibliografiche, di accentuare determinate componenti dell'oggetto che si intende descrivere (non a caso gli elementi paratestuali e di confine), fornendone contemporaneamente una semplificazione ed una riduzione basate sui caratteri distintivi dello stesso.[452]

Tutto ciò non può che riportare in primo piano l'importanza degli elementi paratestuali nella valutazione delle informazioni secondo un principio formale: se secondo Gérard Genette ogni contesto costituisce un paratesto,[453] sembra plausibile che, adottando la definizione di documento di Laura Ballestra, si possa affermare anche il reciproco, dato che per l'autrice «ogni documento è sempre composto da uno o più testi e da una serie di elementi che introducono, accompagnano, strutturano, chiariscono il testo»,[454] e quindi «il contesto in cui viene reperito un testo, cioè il documento nella sua totalità, è essenziale per la comprensione del testo e per la sua trasformazione prima in informazioni e poi in conoscenza. Testo, paratesto e contesto sono inseparabili».[455] In base a questo modo di procedere e tornando brevemente agli studi sul *caos*, i documenti potrebbero anche essere pensati in quanto «piccole regioni congelate»[456] rintracciabili nell'oceano rumoroso dell'informazione.

Per alcuni autori l'esperienza di sovraccarico informativo sarebbe indotta particolarmente dai fenomeni di decontestualizzazione delle informazioni;[457] secondo Pierre Levy, ad esempio, è proprio un processo di questo tipo a restituire un'impressione meramente quantitativa degli stimoli informativi, dato che precisamente nel momento in cui assistiamo ad una testualità «senza confini precisi, senza una interiorità definibile»,[458] possiamo affermare «che vi sia una quantità di

[451] BUCKLAND, *Information as thing*, op. cit., p. 358.
[452] *loc. cit.*
[453] Gérard GÉNETTE, *Soglie. I dintorni del testo*, Torino, Einaudi, 1989, p. 9 (edizione originale: 1987).
[454] BALLESTRA, *Information literacy in biblioteca*…, op. cit., p. 248.
[455] *Ibidem*, p. 236.
[456] GANDOLFI, *Formicai, imperi, cervelli*…, op. cit., p. 56.
[457] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of information*…, op. cit., p. 185-186.
[458] LÉVY, *Il virtuale*, op. cit., p. 39.

testo come si parla di acqua e di sabbia»:[459] ma il filosofo francese estende la propria analisi anche in una prospettiva multimediale, così «per le immagini che, virtualmente, non costituiscono ormai che un'unica ipericona, senza confini, caleidoscopica, in crescita, soggetta a ogni chimera»,[460] così anche per le musiche che «provenienti dalle raccolte di effetti sonori, dai repertori timbrici campionati, dai programmi di sintetizzazione, di montaggio e di arrangiamento sonoro automatici, […] si fondono in una polifonia inaudibile…o sprofondano in una cacofonia». [461] Mentre, secondo la sociologa statunitense Diana Crane, la decontestualizzazione dei contenuti si instaurerebbe come processo inevitabile nel caso della diffusione su larga scala di informazioni,[462] anche per Edgar Morin il fenomeno dell'*information overload* deve considerarsi in strettissima correlazione con l'impossibilità di «contestualizzare l'informazione e […] integrarla in un insieme che le dia senso».[463] Vediamo quindi, che soltanto attraverso il contesto, «il testo acquista quella funzione sociale che lo qualifica come veicolo di idee, come strumento di promozione del sapere e come matrice per la produzione di altri testi e per l'apertura a nuovi contesti»,[464] per cui l'individuazione della forma-documento, grazie allo spazio delimitato dalle sue cornici, comporta nel medesimo tempo sia il riconoscimento del passaggio tra un'intenzione comunicativa ed una ricezione, che «come ogni atto di informazione, si regge sulla disposizione [e] sulla organizzazione di una certa forma»,[465] sia l'accettazione di una dialettica sospesa tra una rigorosa determinazione formale ed una disposizione all'apertura verso ulteriori oggetti di conoscenza: il concetto di forma, qui inteso come «campo di possibilità»,[466] prevede, appunto, un'apertura non solo in quanto disponibilità al

[459] *loc. cit.*
[460] *loc. cit.*
[461] *loc. cit.*
[462] CRANE, *La produzione*…, op. cit., p. 46.
[463] MORIN, *La via*…, op. cit., p. 133.
[464] Oscar MEO, *Il contesto. Osservazioni dal punto di vista filosofico*, Milano, Franco Angeli, 1991, p. 60.
[465] Umberto ECO, *Opera aperta. Forma e indeterminazione nelle poetiche contemporanee*, Milano, Bompiani, 2009, p. 181 (prima edizione: 1962).
[466] *Ibidem*, p.182.

farsi interpretare e al farsi valutare come singolo ed isolato elemento, ma anche al farsi pensare insieme ad una costellazione di oggetti interrelati, dato che, come ci ricorda Paolo Bisogno, la natura essenziale del documento è quella di un-essere-in-sé e di un-essere-in-relazione allo stesso tempo,[467] relazione che «dà unità al contesto dell'insieme»,[468] preservando ugualmente «ogni singolo oggetto come entità autonoma».[469] Queste considerazioni spingono ad affermare che ogni testo può conservare una funzione comunicativa in ragione della propria "delimitabilità":[470] soltanto dove può essere colta un'«interezza di un testo in quanto rete complessa di relazioni tra componenti con influsso reciproco»,[471] è possibile poi riconoscere delle «forme organizzative per la costituzione di complessi multipli, e quindi come matrice della presenza di elementi connessi reciprocamente»,[472] una definizione che ci riporta da un lato all'individuazione di un unico ed indissolubile intreccio di testo, paratesto e contesto, e dall'altro ad una concezione della forma anche come unità risultante da un insieme di componenti legate attraverso una campo di forze che mantiene una propria validità all'interno della struttura considerata.[473]

Da queste osservazioni emerge una proprietà fondamentale dei testi, che secondo Raffaele Simone può essere schematicamente rappresentata da un graduale *continuum* di livelli di "contestualità", determinata dalle differenti situazioni comunicative: infatti, da una forte contestualità del testo parlato, si passerebbe ad una media contestualità del testo scritto, ottenuta per mezzo di un insieme di specifici elementi paratestuali, fino a riconoscere una contestualità nulla, tipica del testo digitale.[474] Anche per Ivo Quartiroli il testo elettronico renderebbe maggiormente difficoltosa l'operazione di contestualizzazione a causa di un grado

[467] BISOGNO, *Il futuro della memoria*…, op. cit., p. 70.
[468] *Ibidem*, p. 93.
[469] *loc. cit.*
[470] Siegfrid J. SCHMIDT, *Teoria del testo. Per una linguistica della comunicazione verbale*, Bologna, Il Mulino, 1982, p. 174 (edizione originale: 1973).
[471] *loc. cit.*
[472] *Ibidem*, p.172.
[473] MERLEAU-PONTY, *La struttura*…, op. cit., p. 151.
[474] Raffaele SIMONE, *Presi nella rete. La mente ai tempi del web*, Milano, Garzanti, 2012, p. 95.

maggiore di consapevolezza ed esperienza richiesto al lettore, dato che «i link non contestualizzano il discorso in una narrativa più ampia e più profonda, tendendo piuttosto a dissipare l'attenzione dell'utente»,[475] laddove risultano invece in parte minate quelle caratteristiche che facevano del libro il "contenitore" di informazioni per eccellenza,[476] e che conferivano al testo una «sorta di *habeas corpus* che permetteva di riconoscere l'autore, l'originalità, la responsabilità»,[477] fino alla tentazione di cogliere nella forma libro e nella nomenclatura che ne designa le singole parti, persino una metafora del corpo umano stesso.[478] Come ci ricorda Roger Chartier, «leggere sullo schermo non è come leggere in un *codex*. La rappresentazione elettronica dei testi modifica completamente la condizione di questi ultimi: alla materialità del libro, essa sostituisce l'immaterialità di testi privi di un luogo specifico; ai rapporti di contiguità imposti dall'oggetto stampato, oppone la libera composizione di frammenti manipolabili all'infinito; alla percezione immediata della totalità dell'opera, resa visibile dall'oggetto che la contiene, fa succedere una navigazione di lungo periodo in arcipelaghi testuali dai contorni in movimento».[479] Il testo elettronico in particolare, con le sue caratteristiche, restituisce allora l'opportunità di riassumere in una sola riflessione buona parte delle problematiche già discusse all'interno di questo paragrafo: gli elementi che permettevano di riconoscere un testo come entità parzialmente finita e coerente non vanno in verità perduti,[480] ma diviene più difficoltoso riconoscerli. Così è in special modo per i rapporti che legano lo spazio del paratesto e lo spazio dei contenuti, la cui rispettiva individuazione può risultare maggiormente

[475] QUARTIROLI, *Internet e l'Io diviso*…, op. cit., p. 174.
[476] Marco SANTORO, *Nulla di più ma neppure nulla di meno: l'indagine paratestuale*, in *I dintorni del testo, approcci alle periferie del libro. Atti del convegno internazionale. Roma, 15-17 novembre 2004. Bologna 18-19 novembre 2004*, a cura di Marco Santoro e Maria Gioia Tavoni, Roma, Edizioni dell'Ateneo, 2005, p. 3-13 (5).
[477] SIMONE, *Presi nella rete*…, op. cit., p. 95.
[478] Michel DE CERTEAU, *L'invenzione del quotidiano*, Roma, Edizioni Lavoro, 2001, p. 205 (edizione originale: 1990).
[479] CHARTIER, *Cultura scritta*…, op. cit., pp. 26-27.
[480] ONG, *Oralità e scrittura*…, op. cit., p. 186.

impegnativa a causa di una fusione e/o confusione grafica tra le due aree,[481] problema che si dimostra particolarmente sensibile nel caso di «*documenti testuali primari*, che nascono cioè in formato elettronico e di cui non esiste una precedente versione disponibile in formato analogico».[482] Come rimarcato da George Landow, il rapporto tra ipertestualità e paratestualità appare tutt'oggi molto complesso principalmente a causa della natura codificata e virtuale del testo digitale e delle sue delimitazioni, «rendendo così a volte impossibili da riconoscere le differenze tra interno ed esterno, testo e paratesto»:[483] ciò a cui si assiste, è insomma una progressiva erosione dei contenitori e dei confini testuali dato che, attraverso una dinamica meramente quantitativa, «il contenuto di qualunque contenitore può trapassare in qualunque altro, sicchè alla fine si può avere un corpo anche cospicuo di informazioni e conoscenze di cui nessuno conosce le fonti, i collegamenti interni e la cornice».[484]

Il concetto di contesto riveste un ruolo talmente fondamentale nel processo di comprensione del significato delle informazioni, da occupare buona parte delle prime pagine di uno tra i volumi sulla comunicazione umana più influenti del secolo scorso:[485] in questa sede sembra altrettanto importante introdurre anche l'idea di un sistema sovraordinato di contesti, in modo da raccogliere alcune osservazioni teoriche in grado fornire un primo orientamento nella descrizione e mappatura dell'attuale universo informativo. Adottando il principio secondo il quale i contesti si presentano virtualmente incapsulati l'uno nell'altro in modo illimitato,[486] è possibile immaginare un modello caratterizzato da una gerarchizzazione

[481] COSENZA, *Introduzione alla semiotica*…, op. cit., p. 118-120.
[482] Giovanni SOLIMINE, *Il paratesto nei documenti elettronici e la "biblioteconomia digitale". A proposito del convegno I dintorni del testo: approcci alle periferie del libro*, "Digitalia", 2006, vol. 1, p. 56-67 (60).
[483] George P. LANDOW, *L'ipertesto: testo o paratesto?*, in *I dintorni del testo, approcci alle periferie del libro. Atti del convegno internazionale. Roma, 15-17 novembre 2004. Bologna 18-19 novembre 2004*, a cura di Marco Santoro e Maria Gioia Tavoni, Roma, Edizioni dell'Ateneo, 2005, p. 17-29 (28).
[484] SIMONE, *Presi nella rete*…, op. cit., p. 149.
[485] Paul WATZLAWICK, Janet H. BEAVIN, Don D. JACKSON, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Roma, Astrolabio, 1971, p. 15 (edizione originale: 1967).
[486] MEO, *Il contesto*…, op. cit., p. 44-45.

concentrica di contesti coincidenti al livello più esteso con l'insieme totale dei documenti:[487] cominciando da un campo d'osservazione più circoscritto si può vedere che «la significatività di qualsiasi affermazione è data dal testo che la circonda, e la significatività di un testo è determinata dal contesto in cui si viene concretamente a trovare»;[488] a questo secondo livello è necessario tuttavia formulare un'ulteriore distinzione, così come suggerita da Genette, secondo il quale si può cogliere immediatamente, attorno all'opera, l'esistenza di un contesto, ad esempio autoriale, con la basilare funzione di cornice, che l'autore definisce "implicito" (o letteralmente con-testo, ovvero un paratesto con funzione pragmatica che accompagna e qualifica un testo), oltre ad un più ampio contesto "generico" costituito invece da uno sfondo di altre opere più o meno simili e/o collegate alla prima.[489] Ma alla nozione di contesto può essere ricondotta anche una singola e specifica biblioteca con le proprie collezioni in quanto espressione di una particolare nicchia ambientale e socio-culturale,[490] oppure, come propone Giovanni Solimine, anche l'insieme dei documenti conservati e resi fruibili dalla sola rete:[491] non è certamente un caso, infatti, che quest'ultima tenda ad essere frequentemente identificata dal lettore medio «come un unico database e perciò come un unico oggetto informativo».[492] Man mano che ci si sposta secondo la direttrice che procede dal contestuale al globale,[493] emerge tuttavia il carattere utopico della volontà sottostante all'allestimento di quegli spazi informativi che con alterne fortune hanno dato vita nel corso della storia ad «immagini mobili e incomplete di una ipotetica totalità del sapere e della conoscenza»:[494] biblioteche, enciclopedie e

[487] *loc. cit.*
[488] BALLESTRA, *Information literacy in biblioteca*…, op. cit., 99.
[489] GÉNETTE, *Soglie*…, op. cit., p. 9.
[490] SOLIMINE, *La biblioteca*…, op. cit., p. 43.
[491] Idem, *Senza sapere*…, op. cit., p. 62.
[492] CAVALERI, *Ai confini del caos*…, op. cit., p. 231.
[493] MORIN, *I sette saperi*…, op. cit., p. 36.
[494] Riccardo RIDI, *Biblioteche, enciclopedie e web: utopie convergenti*, in *Pensare le biblioteche. Studi e interventi offerti a Paolo Traniello*, a cura di Angela Nuovo, Alberto Petrucciani e Graziano Ruffini, Roma, Sinnos, 2008, p. 385-402 (398).

web possono essere quindi considerate «utopie convergenti»,[495] nel loro tentativo di rispondere esaustivamente al problema della sovrabbondanza di informazioni attraverso un'attività di archiviazione ed organizzazione spinta dall'ideale della totale completezza informativa,[496] aspirazione che può essere facilmente rintracciata anche alla base della «concezione romantica del libro assoluto».[497]

Se la pratica scientifica e la prudenza suggeriscono di rinunciare a quella «inebriante sensazione di onnipotenza informazionale»[498] che soltanto l'illusione di un unico ed omnicomprensivo contesto informativo può restituire, diviene allora necessario accontentarsi di sviluppare, per il momento, una strategia di esplorazione del docuverso sospesa lungo quel «confine in movimento tra l'ordine e il caos, la differenza e l'indifferenza, […] tra l'informazione ed il rumore»: [499] non esclusivamente un insieme di pratiche collaudate e consapevoli, ma una vera e propria modalità di pensiero in cui «occorre non soltanto che si abbia una separazione fra il dispositivo cognitivo e i fenomeni da conoscere, […] ma anche che si diano separazioni e differenze in seno ai fenomeni e fra i fenomeni che fanno capo a un medesimo mondo».[500] Ecco dunque in via del tutto preliminare le principali ed indispensabili coordinate del pensiero di fronte all'impervio territorio della quantità e della complessità informativa: un pensiero in grado dapprima di distinguere delle forme e di collegarle in seguito all'interno di un insieme organizzato, [501] secondo un principio dialettico compreso tra separazione e connessione e tra identità e differenza degli oggetti di conoscenza.[502]

---

[495] *Ibidem*, p. 397.
[496] *Ibidem*, p. 386.
[497] Hans BLUMENBERG, *La leggibilità del mondo. Il libro come metafora della natura*, Bologna, Il Mulino, 1989, p. 327 (edizione originale: 1981).
[498] SOLIMINE, *Senza sapere*…, op. cit., p. 67.
[499] TAYLOR, *Il momento della complessità*…, op. cit., p. 159.
[500] MORIN, *La conoscenza della conoscenza*, op. cit., p. 245.
[501] Idem, *I sette saperi*…, op. cit., p. 46.
[502] TAYLOR, *Il momento della complessità*…, op. cit., 198.

2.3 Teorie per un buon lettore: da *homo consumens* ad *homo discernens*

> *"La cultura che aveva liberato l'uomo dalla foresta primigenia lo scaraventa di nuovo in una foresta di libri non meno inestricabile e soffocante"*
>
> (J. Ortega y Gasset)

> *"Alcuni libri devono essere assaggiati, altri trangugiati, altri ancora masticati e digeriti"*
>
> (F. Bacone)

Se quella del flusso si è rivelata la metafora più appropriata per restituire con vividezza le sensazioni degli esseri umani derivanti dalle trasformazioni quantitative e qualitative nella circolazione delle informazioni, altre due metafore sono state frequentemente utilizzate per descrivere da un lato le caratteristiche di sovrabbondanza dell'ambiente informativo, e dall'altro i processi di ricerca e di selezione delle informazioni da parte dei lettori: nella prima, che si potrebbe definire come "metafora ambientale", il riferimento va all'aspetto lussureggiante dell'ambiente informativo la cui profusione di stimoli è stata paragonata spesso ad un "bosco" ricco di attrattive naturali dalla forte valenza estetica,[503] oppure ad una "foresta" di forme simboliche sempre più fitta,[504] e nei casi in cui divenga particolarmente difficoltoso procedere con orientamento, ad una assai meno rassicurante "giungla" in cui districarsi e riconoscere con perizia i percorsi più validi e sicuri.[505] La seconda, che si potrebbe definire una "metafora alimentare", include riflessioni relative all'importanza di attenersi costantemente ad una buona "dieta informativa", ed anche raccomandazioni finalizzate all'allestimento attivo di

[503] Umberto ECO, *Sei passeggiate nei boschi narrativi. Harvard University, Norton Lectures 1992-1993*, Milano, Bompiani, 2011, p. 62 (edizione originale: 1994).
[504] THOMPSON, *Mezzi di comunicazione e modernità*…, op. cit., p. 301.
[505] Alberto PETRUCCIANI, *Ancora su Google e la giungla digitale: altri misteri, novità e tendenze*, "AIB Studi", 2012, vol. 52, n. 2, p. 197-204 (197).

spazi informativi che possano condividere le proprie caratteristiche con quelle di un pasto genuino ed equilibrato,[506] in opposizione ad uno stato cronico di "obesità informativa", situazione in cui il lettore finisce per esporsi al sovraccarico di messaggi senza attivare alcun processo di metabolizzazione dei contenuti:[507] questo ultimo tipo di metafora, sembra trovare poi la propria espressione più spinta con la creazione di un celebre neologismo ad opera dello psicologo statunitense George Miller, secondo il quale gli esseri viventi più evoluti potrebbero essere definiti degli "informivori" in funzione della necessità di nutrire la propria mente con continui rifornimenti di informazioni su se stessi e sul mondo circostante.[508] Proprio la diffusa consapevolezza in base alla quale «ogni organismo deve procurarsi per sopravvivere non soltanto le sostanze necessarie al suo metabolismo, ma anche informazione sufficiente sul mondo circostante», [509] testimonia rispettivamente come la conoscenza sia legata alla sopravvivenza, e come questa a sua volta sia necessariamente dipendente dalla metafora dato che il rapporto dell'essere umano con la realtà è sempre «indiretto, circostanziato, differito, selettivo, incerto e, soprattutto, metaforico».[510] Non può quindi ritenersi fortuito se entrambe le figure retoriche appena illustrate, hanno recentemente trovato una comune collocazione all'interno della cosiddetta *Information Foraging Theory*: in questo caso, qualsiasi soggetto in cerca di informazioni viene paragonato ad un agente complesso in grado di modificare le strategie di interazione con il flusso comunicativo in modo da massimizzare il rapporto tra costi e benefici derivanti dall'esplorazione ambientale,[511] proprio come farebbe una qualsiasi forma di vita in cerca di cibo e ben adattata al suo *habitat* naturale;[512] non va tuttavia dimenticato, che, fuor di

[506] CARLINI, *Parole di carta e di web*…, op. cit., p. 165.
[507] ZOCCHI DEL TRECCO, *Comunicazione e informazione*…, op. cit., p. 125.
[508] George A. MILLER, *Informavores*, in *The study of information. Interdisciplinary messages*, a cura di Fritz Machlup e Una Mansfield, New York, J. Wiley, 1983, p. 111-113 (111).
[509] WATZLAWICK, BEAVIN, JACKSON, *Pragmatica della comunicazione*…, op. cit., p. 245.
[510] CORRAO, *Epinoseis*…, op. cit., p. 33.
[511] Peter PIROLLI, *Exploring and finding information*, in *HCI models, theories, and frameworks. Toward a multidisciplinary science*, a cura di John M. Carroll, San Francisco, Morgan Kaufmann, 2003, p. 157-191 (161).
[512] *Ibidem*, p. 164.

metafora, tale analogia può essere meglio compresa se si pensa che, da un punto di vista evoluzionistico, stati cognitivi quali interesse e curiosità per certe informazioni «originariamente dovevano servire all'esplorazione dell'ambiente naturale e a orientare l'organismo verso particolari stimoli»,[513] e che tali esperienze «con lo sviluppo culturale sono sempre più sollecitate da eventi simbolici e dai prodotti della creatività umana».[514] Queste ultime considerazioni sembrano costituire anche i pilastri fondamentali dell'epistemologia sociale elaborata da Jessie Shera, dal momento che, secondo il celebre bibliotecario di Cleveland, i simboli utilizzati nella comunicazione umana permettono un'esperienza vicariante rispetto al mondo reale, assicurando un'estensione delle dimensioni spaziali e temporali dell'ambiente che non conoscono uguali in nessuna altra forma di vita sul pianeta.[515] In ogni caso, il modello di *Information foraging* elaborato da Peter Pirolli, ha avuto certamente il merito di riunire, attraverso un'unica operazione concettuale, il problema della sovrabbondanza informativa a quello della ricerca e della selezione delle informazioni,[516] soffermandosi in particolare su due punti: da un lato lo studio della relazione tra soggetti, più o meno esperti, e gli oggetti di conoscenza distribuiti secondo particolari parametri nell'ambiente,[517] e dall'altro la constatazione dell'esistenza di un'inesauribile motivazione che spinge gli uomini a dedicare una parte rilevante della propria vita alla ricerca di informazioni, nonostante le difficoltà poste dalla complessità ambientale.[518]

Per quanto riguarda quest'ultimo punto, già Aristotele, nella formula d'apertura della Metafisica, asseriva che «tutti gli uomini per natura tendono al sapere»,[519] affermazione ulteriormente specificata dallo stesso Immanuel Kant circa duemila anni dopo, secondo il quale gli esseri umani sono naturalmente predisposti alla

[513] Maria Chiara LEVORATO, *Le emozioni della lettura*, Bologna, Il Mulino, 2000, p. 155.
[514] *loc. cit.*
[515] SHERA, *Libraries and the organization*…, op. cit., p. 27-28.
[516] PIROLLI, *Exploring and finding information*…, op. cit., p. 158.
[517] *Ibidem*, p. 173-174.
[518] *Ibidem*, p. 157.
[519] ARISTOTELE, *Metafisica*, Milano, Bompiani, 2010, p. 3 (datazione stimata: 347-322 a.C.).

conoscenza, anche se in grado differente tra loro:[520] celebri e significative anticipazioni che troveranno ampia descrizione nella citatissima opera dello psicologo Abraham Maslow riguardante gli stati motivazionali alla base della personalità degli individui, in cui la spinta a conoscere (e a capire) viene inserita in un sistema multiplo di desideri, figurando accanto a bisogni fondamentali quali quelli fisiologici, affettivi e di sicurezza.[521] Tuttavia è soltanto con l'opera dello psichiatra britannico Wilfred Bion che l'idea di una ben individuabile "pulsione epistemofilica" trova pieno compimento: servendosi di un'analogia con l'apparato digestivo umano, l'autore descrive l'importanza vitale del delicato percorso verso la capacità di conoscere, includendo nelle proprie riflessioni un ampio riferimento agli effetti disturbanti che esperienze emotive particolarmente intense possono arrecare al processo.[522] Analogamente, per Gaston Bachelard, in buona parte delle comunità umane si può scorgere la tendenza ad accumulare sapere in modo da sopravanzare quantitativamente l'opera delle generazioni precedenti, inclinazione che l'autore denomina "complesso di Prometeo", accanto ad una "volontà di intellettualità" individuale, che però non deve essere subordinata al semplice principio di utilità:[523] se i processi relativi al fenomeno della conoscenza stessa possono essere considerati *tout court* un segnale di emancipazione dalla realtà,[524] per Edgar Morin è possibile distinguere tra un'esigenza di esplorazione finalizzata alla sopravvivenza dell'organismo, ed un processo di autonomizzazione e di auto-finalizzazione della conoscenza, in cui ciò che conta è soltanto il piacere connesso all'attività del cercare e del conoscere,[525] fenomeno, quest'ultimo, che in alcuni casi può

[520] Immanuel KANT, *Critica della ragion pura*, Roma-Bari, Laterza, 2010, p. 53 (edizione originale: 1781).
[521] Abraham MASLOW, *Motivazione e personalità*, Roma, Armando, 2010, p. 101-105 (edizione originale: 1954).
[522] Wilfred R. BION, *Apprendere dall'esperienza*, Roma, Armando, 1988, p. 83-86 (edizione originale: 1962).
[523] Gaston BACHELARD, *La psicoanalisi del fuoco*, in Idem, *L'intuizione dell'istante. La psicoanalisi del fuoco*, Bari, Dedalo, 2010, p. 111-222 (122) (edizione originale del saggio di Bachelard: 1949).
[524] FLORIDI, *Infosfera*…, op. cit., p. 33.
[525] MORIN, *La conoscenza della conoscenza*, op. cit., p. 68.

contraddistinguere e sostenere un intero progetto di vita.[526] Altri autori si sono invece occupati del medesimo problema da un punto di vista prettamente ontogenetico, tra cui Jean Piaget, per il quale è possibile individuare una tendenza biologica innata alla conoscenza, la cui evoluzione soggettiva accompagna ciascun essere umano per tutta la vita, articolandosi tra la conservazione delle strutture cognitive dell'organismo (assimilazione), ed un processo di espansione intellettuale finalizzato all'ampliamento dell'ambiente assimilabile (accomodamento):[527] una tipologia di sviluppo sorprendentemente simile a quella che, su larga scala, è stata indicata alla base dei processi di mutamento dei paradigmi scientifici.[528]

Occuparsi della relazione tra individui e mondo dei documenti secondo una prospettiva che comprenda l'intero arco di vita, restituisce in pieno l'importanza dell'attività di ricerca e di selezione delle informazioni, considerato che «il pensiero, la vita interiore e fantastica, le scelte e le decisioni di ciascuno, dipendono in gran parte dalle informazioni che si ricevono e dal modo in cui vengono interpretate»,[529] e che tale dinamica di raccolta e discriminazione degli stimoli «incomincia prestissimo, appena il bambino ha abbastanza autonomia da cercare di capire quello che gli succede intorno»:[530] non sembra quindi errato aggiungere a questa breve riflessione un paio di citazioni, rispettivamente di Italo Calvino, per il quale ciascuna persona non sarebbe altro che una combinatoria di informazioni e di letture,[531] e di Aidan Chambers, secondo il quale si potrebbe addirittura affermare che gli uomini sono "ciò che leggono".[532] È importante ricordare anche che la relazione tra la mente e gli stimoli informativi non può essere certamente descritta

[526] Richard P. FEYNMAN, *Il piacere di scoprire*, Milano, Adelphi, 2002, p. 40 (edizione originale: 1999).
[527] FURTH, *La conoscenza come desiderio*…, op. cit., p. 72-73.
[528] Thomas S. KUHN, *La struttura delle rivoluzioni scientifiche*, Torino, Einaudi, 2009, p. 90 (edizione originale: 1962).
[529] Cristina LASTREGO, Francesco TESTA, *Dalla televisione al libro. Bambini e informazione*, Torino, Einaudi, 1988, p. 131.
[530] *loc. cit.*
[531] Italo CALVINO, *Lezioni americane. Sei proposte per il prossimo millennio*, Milano, Garzanti, 1988, p. 120.
[532] Aidan CHAMBERS, *Siamo quello che leggiamo. Crescere tra lettura e letteratura*, Modena, Equilibri, 2011, p. 54 (edizione originale: 2011).

come un rapporto lineare, scevro da aspetti conflittuali: così come la scelta di determinati schemi interpretativi all'interno di specifici domini professionali può apparire difficoltosa anche a causa di caratteristiche personali,[533] allo stesso modo, la ricerca non esperta di informazioni nella quotidianità appare talvolta guidata da meccanismi che possono non solo favorire l'evitamento sistematico di contenuti in grado di invalidare o sminuire il sistema di convinzioni dell'individuo,[534] ma anche comportare un processo irrazionale di svalutazione di quelle fonti che si ritengono discrepanti rispetto ai propri atteggiamenti e valori.[535] Da questo punto di vista, la lettura può essere definita pertanto un'attività doppiamente "rischiosa", esponendo nello stesso tempo il lettore ad un tipo di ricettività che può seriamente neutralizzare le proprie credenze,[536] e ad un insieme di potenziali condanne a livello intellettuale, sociale e politico, a seconda del proprio assenso o dissenso nei confronti di determinate opere, all'interno in uno specifico contesto storico:[537] una matrice di rischi, che tuttavia restituisce l'importanza di un atteggiamento riflessivo ed autocritico per quanto riguarda lo sviluppo culturale del singolo, e della libertà di critica testuale per quanto riguarda lo sviluppo democratico della società.[538]

La complessità dell'atto della lettura e della ricerca di informazioni presenta dunque implicazioni sociali ed individuali di ampia portata, che difficilmente possono essere colte esaustivamente da un solo modello teorico: il sofisticato legame tra mente ed ambiente informativo, ad esempio, può essere chiarito solo parzialmente attraverso l'approccio cognitivo,[539] anche se, tanto per apprezzare ancora una volta il potere della metafora, non è mancato nella letteratura scientifica chi ha

[533] Eugenio BORGNA, *I conflitti del conoscere. Strutture del sapere ed esperienza della follia*, Milano, Feltrinelli, 1998, p. 7 (prima edizione: 1988).
[534] Piero AMERIO, Ellenis BOSOTTI, Franca AMIONE, *La dissonanza cognitiva. Teoria e sperimentazione*, Torino, Bollati Boringhieri, 1978, p. 145.
[535] *Ibidem*, p. 150.
[536] Alfonso BERARDINELLI, *Leggere è un rischio*, Roma, Nottetempo, 2012, p. 21.
[537] *Ibidem*, p. 13.
[538] Luciano CANFORA, *Filologia e libertà. La più eversiva delle discipline, l'indipendenza di pensiero e il diritto alla verità*, Milano, Arnoldo Mondadori, 2011, p. 19-21 (prima edizione: 2008).
[539] MAI, *The quality and qualities*…, op. cit., p. 677.

paragonato una mente sana ed efficiente ad una biblioteca ben organizzata.[540] Un equivoco particolarmente dannoso, sembra poi derivare da quelle posizioni teoriche che finiscono per tralasciare che «l'informazione […] può essere compresa soltanto come un prodotto della ricerca umana di senso», [541] privilegiando di fatto «l'efficienza rispetto all'espressività, la quantità rispetto alla qualità»:[542] un caso recente ed esemplificativo di tali tendenze, è quello denunciato da Charles Seife, per cui le modalità di scrittura degli articoli giornalistici destinati alla diretta pubblicazione nel *web*, appaiono oggi sempre più influenzate dalla necessità di ottenere un risultato di rilievo nella competizione per i *ranking* di ricerca, situazione che secondo l'autore sta conducendo ad un tipo di comunicazione sempre più ottimizzata per le macchine, ma che non richiede particolari garanzie dal punto di vista della completezza informativa e dell'attendibilità,[543] attraverso un'ottica che, secondo un'espressione coniata dallo stesso Seife, rischia di trasformare il "pubblico umano" in un "pubblico logaritmico". [544] Se una buona teoria del comportamento informativo dovrebbe considerare l'influenza sia di aspetti affettivi che di aspetti cognitivi,[545] per quanto riguarda il concetto di motivazione fin qui illustrato, va detto che esso, all'interno del dominio delle scienze dell'informazione, non ha goduto di particolare successo, dato che gli studiosi della medesima disciplina hanno preferito ricorrere nella quasi totalità dei casi alla più congeniale nozione di "bisogno informativo": [546] proprio all'interno di uno studio oramai ritenuto fondamentale per chi abbia l'intenzione di consultare una rigorosa introduzione a quest'ultimo argomento, si può ritrovare in più punti un ampio

[540] Donald E. BROADBENT, *The well ordered mind*, "American Educational Research Journal", 1966, vol. 3, n. 4, p. 281-295 (282-284).
[541] Ewan CLAYTON, *Il filo d'oro. Storia della scrittura*, Torino, Bollati Boringhieri, 2014, p. 361 (edizione originale: 2013).
[542] *loc. cit.*
[543] Charles SEIFE, *Le menzogne del web. Internet e il lato sbagliato dell'informazione*, Torino, Bollati Boringhieri, 2015, pp. 134-136 (edizione originale: 2014).
[544] *Ibidem*, p. 136.
[545] Carol COLLIER KUHLTHAU, *Seeking meaning. A process approach to library and information services. Second Edition*, Westport-London, Libraries Unlimited, 2004, p. 7 (prima edizione: 1992).
[546] Reijo SAVOLAINEN, *Elaborating the motivational attributes of information need and uncertainty*, "Information Research", 2012, vol. 17, n. 2, p. 1-18 (5).

riferimento alle problematiche derivanti dall'incontro tra i bisogni informativi delle persone e l'eccesso quantitativo di informazioni,[547] oltre ad un vigoroso richiamo alla necessità di provvedere in via sempre maggiore ad un accurato lavoro di valutazione qualitativa delle fonti, operazione che gli autori non stentano a definire uno dei compiti primari del lettore del futuro.[548] Casi simili illustrano come anche le teorie sul comportamento informativo siano state progressivamente influenzate dal fenomeno del sovraccarico: infatti, come è stato acutamente osservato, la sovrabbondanza di informazioni ha finito per deviare l'attenzione dei ricercatori dalle problematiche relative ai bisogni informativi specialmente a partire dal nuovo millennio, spostandosi dai temi inerenti ai fattori motivazionali sottostanti la ricerca di informazioni, verso un nuovo *focus* d'indagine centrato piuttosto sulle strategie ed i processi di ricerca.[549] A questo riguardo, il celebre e fortunato concetto di *uncertainty*, introdotto nel corso degli anni settanta del secolo scorso, e ripreso e sviluppato alle soglie del nuovo millennio in particolare da Carol Kulthau, può essere considerato un esempio illuminante: la difficoltà e l'aleatorietà connesse all'esigenza di considerare e valutare un numero sempre crescente di scelte, vengono poste al centro di un complesso modello teorico in grado di cogliere le più dettagliate sfumature dei comportamenti di ricerca individuali.[550]

La sfida attuale sembra quindi fortemente rivolta nella direzione tesa a tracciare un profilo di lettore esperto, in grado di affrontare le difficoltà poste dal problema della sovrabbondanza informativa. In alcune pagine dedicate all'informazione in quanto puro prodotto di mercato,[551] Zygmunt Bauman parla di un lettore assimilabile ad un *homo consumens* la cui vorace e fragile attenzione è oggetto di continue manipolazioni da parte dei produttori di messaggi, un lettore sostanzialmente incapace di cogliere «la linea che separa il messaggio significativo dal suo opposto,

[547] Sylvia G. FAIBISOFF, Donald P. ELY, *Information and information needs*, "Information Reports and Bibliographies", 1976, vol. 5, n. 5, p. 2-16 (10).
[548] *Ibidem*, p. 3.
[549] SAVOLAINEN, *Elaborating the motivational attributes*…, op. cit., p. 5.
[550] COLLIER KUHLTHAU, *Seeking meaning*…, op. cit., p. 8.
[551] Zygmunt BAUMAN, *Homo consumens. Lo sciame inquieto dei consumatori e la miseria degli esclusi*, Trento, Erickson, 2007, p. 40 (edizione originale: 2006).

cioè dal rumore di fondo».[552] In questa sede, potrebbe esser invece opportuno prospettare l'idea di buon lettore in quanto *homo discernens*, un concetto totalmente sovrapponibile a quello di soggetto ecologico proposto da Edgar Morin, un lettore in grado di vivere nella complessità grazie a quelle competenze informazionali che permettono «di tracciare distinzioni, connettere, comparare, valutare, supporre e naturalmente, attimo dopo attimo, decidere tra diverse alternative messe a confronto».[553] Considerata l'importanza di tale assetto cognitivo per far fronte alla quantità di informazioni circolante che travalica abbondantemente la capacità di assorbimento ed utilizzazione,[554] e per la sua attinenza con il concetto di *information literacy* che verrà trattato in seguito, si può ritenere significativo un accenno ad un'ultima variabile fondamentale che risulta in grado di caratterizzare profondamente lo stile del comportamento informativo: sulla base di una dimensione compresa tra un atteggiamento passivo ed uno attivo con cui si ottengono le informazioni è possibile, infatti, distinguere diverse tipologie di rapporto individuale con l'informazione; da un lato un modo «caratterizzato da una attiva e costruttiva ricerca di significato»,[555] dall'altro una fruizione contraddistinta da un atteggiamento «di placido abbandono e godimento passivo»,[556] fino a giungere a quella tipologia di esposizione ad ambienti mediatici descritta da Thomas Metzinger, ed associata a «stati debolmente soggettivi, un misto di sogno, demenza, intossicazione e regressione infantile».[557] Altrettanto incisive le parole di Slavoj Žižek, quando fa riferimento a soggettività abbandonate ai labirintici contenuti del cyberspazio, immerse in una dimensione regressiva pre-simbolica, perdendo così quel distanziamento cosciente alla base di un atteggiamento

[552] *Ibidem*, p. 41.
[553] Sergio MANGHI, *Il soggetto ecologico di Edgar Morin. Verso una società-mondo*, Trento, Erickson, 2009, p. 74.
[554] BAUMAN, *Homo consumens*…, op. cit., p. 40.
[555] LEVORATO, *Le emozioni della lettura*…, op. cit., p. 169.
[556] *loc. cit.*
[557] Thomas METZINGER, *Il tunnel dell'io. Scienza della mente e mito del soggetto*, Milano, Raffaello Cortina, 2010, p. 270 (edizione originale: 2009).

critico/riflessivo:[558] posizione assai simile a quella descritta anche nel fortunato volume di Evgeny Morozov, secondo il quale l'inusitata abbondanza e disponibilità di contenuti d'intrattenimento presente nel cyberspazio faciliterebbe l'emergere di una cultura del disimpegno di massa, allontanando così i cittadini dalla riflessione su questioni cognitivamente più complesse, a danno infine del pensiero critico e della partecipazione attiva e democratica dei cittadini.[559] Tali autorevoli descrizioni sembrano ritagliare i contorni di una terza e discutibile variante antropologica, una sorta di *homo comfort* secondo la brillante definizione di Stefano Boni, che ha rinunciato ad una lettura autonoma dell'ambiente informativo, per rassegnarsi piuttosto ad un'apatica esposizione costituita da «un susseguirsi di testi, immagini, informazioni che appaiono e scompaiono a piacimento, con uno sforzo minimo».[560] Il dibattito circa il livello d'impegno cognitivo necessario alla fruizione di prodotti culturali, può comprendere considerazioni relative alla comparazione tra diverse attività, come la visione di documenti videoregistrati rispetto alla lettura di un testo, che secondo Giovanni Solimine richiederebbe per definizione un dispendio di energie intellettuali certamente maggiore,[561] oppure il ricorso alla consueta distinzione teorica, riportata da Chuck Martin, tra promozione mediatica tradizionale e comunicazione attrattiva, in cui il consumatore di informazioni sembra rivestire un ruolo contraddistinto da una maggiore autonomia e consapevolezza, anche grazie alle opzioni operative offerte dal mezzo digitale:[562] un modello complessivo che però può apparire già obsoleto, primariamente a causa della personalizzazione spinta dei canali comunicativi, laddove gli apparati tecnologici, sostituendosi ai parametri e alle azioni individuali di ricerca, filtrano automaticamente le informazioni impedendo di fatto ai cittadini di accedere

[558] Slavoj ŽIŽEK, *Il godimento come fattore politico*, Milano, Raffaello Cortina, 2001, p. 149 (edizione originale: 2000).
[559] Evgeny MOROZOV, *L'ingenuità della rete. Il lato oscuro della libertà di internet*, Torino, Codice, 2011, p. 55-72 (edizione originale: 2011).
[560] Stefano BONI, *Homo comfort. Il superamento tecnologico della fatica e le sue conseguenze*, Milano, Elèuthera, 2014, p. 123.
[561] SOLIMINE, *L'Italia che legge*, op. cit., p. 70.
[562] Chuck MARTIN, *L'era digitale*, Milano, McGraw-Hill, 1997, p. 59 (edizione originale: 1997).

liberamente ad «una vasta e differenziata gamma di opzioni».[563] Più recentemente, le nuove pratiche di comunicazione interattiva *online*, hanno anche favorito l'emergere di un equivoco in base al quale il fenomeno culturale appare oggi ingenuamente sospeso tra una modalità esclusivamente passiva, legata alla ricezione e lettura delle informazioni, ed una modalità attiva contraddistinta dalla creazione di nuovi documenti o dal *mixing* di contenuti già esistenti:[564] tuttavia, sembra più corretto introdurre dei gradi intermedi di valutazione, come nel caso emblematico della lettura ipertestuale, dove i destinatari dei testi possono creare a piacimento dei collegamenti dando vita a sistemi autonomi di significati, una libertà d'azione che conferisce ai lettori anche un grado maggiore di responsabilità.[565] Inoltre, se non risulta possibile tracciare una semplicistica equivalenza tra la mobilitazione di risorse cognitive ed i processi legati alla sola attività della scrittura, pur escludendo la produzione di contenuti, secondo Marcia Bates è possibile tracciare differenti livelli di intenzionalità nelle modalità di esplorazione ambientale: dall'intersezione di una prima dimensione relativa al grado di sforzo cognitivo con cui si effettua una ricerca di informazioni (compresa tra *"active"* e *"passive"*), con una seconda dimensione rappresentata dal grado di consapevolezza riguardo al proprio bisogno informativo (compresa tra "*directed" e "undirected"*), scaturirebbero, secondo l'autrice, ben quattro comportamenti informativi.[566] All'interno della matrice bi-dimensionale risultante, si evidenzierebbero pertanto le seguenti coppie di strategie di ricerca: una modalità *awareness* consistente nell'eventualità di trovarsi casualmente esposti ad un insieme di informazioni senza averle cercate e senza un reale bisogno conoscitivo (*passive/undirected*),[567] una modalità *monitoring* contraddistinta da un basso impiego di risorse cognitive nelle

[563] Cass SUNSTEIN, *republic.com. Cittadini informati o consumatori di informazioni?*, Bologna, Il Mulino, 2003, p. 65 (edizione originale: 2001).
[564] MICONI, *Teorie e pratiche*…, op. cit., p. 106.
[565] Francesca VANNUCCHI, *Libro e internet. Editori, librerie, lettori online*, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 27-28.
[566] Marcia J. BATES, *Toward an integrated model of information seeking and searching*, "The New Review of Information Behavior Research", 2002, vol. 3, p. 1-15 (4).
[567] *Ibidem*, p. 4-5.

azioni di ricerca ma con una notevole disponibilità a far proprie le informazioni confacenti ai propri bisogni informativi (*passive/directed*), [568] una modalità *browsing* che, all'opposto del *monitoring*, comporterebbe un atteggiamento attivo nella ricerca, in assenza però di uno specifico e determinato bisogno informativo (*active/undirected*), [569] ed infine una modalità *searching* in cui la piena consapevolezza dei propri bisogni informativi sarebbe in grado di guidare una ricerca attiva e specifica (*active/directed*).[570] Ancora più interessanti ai fini di questa ricerca, sono le osservazioni successive della Bates, che nella medesima pubblicazione fornisce anche una stima della frequenza con cui ciascuna modalità può mediamente presentarsi nel corso della vita delle persone: se l'ottanta per cento delle informazioni sono ottenute attraverso il comportamento maggiormente passivo (*awareness*), soltanto l'uno per cento di queste può dirsi invece recuperato attraverso una ricerca attiva e consapevole (*searching*).[571] Tuttavia, per la studiosa statunitense, anche la modalità *searching* non si rivela oggigiorno in grado di assicurare delle sessioni di ricerca completamente soddisfacenti o pienamente efficaci: proprio a causa della sovrabbondanza di informazioni e della molteplicità delle fonti, il rischio è che anche la minoranza di lettori maggiormente intraprendenti sia indotta ad optare per un comportamento passivo.[572] Come già dimostrato empiricamente nel secolo scorso dal premio Nobel Herbert Simon, l'eccesso di opzioni, unitamente ad una fragile competenza nelle strategie di scelta, spinge gli individui a rifiutare passivamente il compito di ricerca delle informazioni,[573] per cui la complessità del mondo post-moderno causata dal diluvio di informazioni registrate, richiede oggi al lettore medio lo sviluppo di abilità che

[568] *Ibidem*, p. 5-6.
[569] *Ibidem*, p. 6-7.
[570] *Ibidem*, p. 7.
[571] *loc. cit.*
[572] *Ibidem*, p. 8.
[573] Herbert A. SIMON, *A behavioral model of rational choice*, "The Quarterly Journal of Economics", 1955, vol. 69, n. 1, p. 99-118 (101).

gli permettano di orientarsi nell'infosfera come solo un bravo bibliotecario saprebbe fare, quasi funambolicamente, tra gli scaffali colmi di documenti.[574]

Le problematiche legate al sovraccarico informativo, hanno spinto numerosi autori, afferenti a diversi ambiti disciplinari, ad invocare il ricorso ad un modello di tipo ecologico, finalizzato allo studio dell'interazione umana con un mondo di documenti così sterminato: è il caso di Alberto Salarelli, secondo il quale la «permanenza più o meno voluta o percepita all'interno di un sistema informativo»[575] costituito da una «congerie sempre più minuta e innumerevole di materiali», [576] deve necessariamente trasformarsi in «una questione "ambientale"»;[577] o di Sergio Manghi, per cui di fronte a «reti informative, comunicative e di produzione simbolica altamente complesse e in continua trasformazione»,[578] si richiede una vera e propria rivoluzione epistemologica, in cui la logica di riferimento deve divenire, appunto, una eco-logica;[579] o ancora di Luciano Floridi, secondo il quale è oramai indispensabile «un'etica ambientale, interessata alla gestione ecologica e al benessere dell'infosfera»,[580] dove sia il problema dell'eccesso di informazioni, sia l'analisi dell'affidabilità e attendibilità delle fonti informative possano essere considerati temi inerenti ad un approccio ecologico all'etica dell'informazione,[581] conferendo in tal modo uno *status* morale a questioni quali la «disponibilità, accessibilità ed accuratezza delle risorse informazionali, indipendentemente dal loro formato, genere e supporto fisico».[582]

Mentre Ulric Neisser, uno dei padri fondatori del cognitivismo, esorta i ricercatori a concedere una «maggiore attenzione ai particolari del mondo reale in cui vivono

---

[574] Gianni VATTIMO, *Oltre l'interpretazione. Il significato dell'ermeneutica per la filosofia*, Roma-Bari, Laterza, 1994, p. 113.
[575] SALARELLI, *Le patologie da eccesso di informazione*…, op. cit., p. 45.
[576] *loc. cit.*
[577] *loc. cit.*
[578] Sergio MANGHI, *Disabituarsi. La conoscenza ordinaria nella società dell'informazione incoerente*, in *Identità e movimenti sociali in una società planetaria. In ricordo di Alberto Melucci*, a cura di Luisa Leonini, Milano, Guerini Studio, 2003, p. 269-278 (269).
[579] *Ibidem*, p. 275.
[580] FLORIDI, *La rivoluzione*…, op. cit., p. 133.
[581] *loc. cit.*
[582] *loc. cit.*

coloro che percepiscono e coloro che pensano, e alla delicata struttura di informazioni resa loro disponibile da quello stesso mondo»,[583] posizione secondo la quale la conoscenza stessa potrebbe essere intesa in quanto «struttura necessaria per le interazioni organismo-ambiente», [584] anche il medesimo fenomeno del sovraccarico informativo è stato più volte descritto attraverso l'utilizzo di metafore ecologiche: ne sono prova il titolo ed i contenuti del celebre testo "*Data smog"* di David Shenk,[585] e le più recenti e concise osservazioni di Jacob Nielsen, secondo il quale la nostra cultura sarebbe caratterizzata da un vero e proprio inquinamento informativo, un quadro complessivo preoccupante, in cui Internet rappresenterebbe l'ecosistema certamente più deteriorato.[586] In un aggiornato e corposo volume, interamente dedicato a quest'ultima tipologia di approccio teorico, Raya Fidel descrive il modello ecologico in quanto visione olistica e dinamica dell'interazione tra persone ed informazioni: [587] un fenomeno complesso comprendente sia un'imprevedibile variabilità individuale per quanto concerne i bisogni informativi e le strategie di ricerca, sia una straordinaria complessità dell'ambiente informativo attuale.[588] Proprio in ragione di tale dialettica, ancora una volta, il concetto di contesto in quanto contenitore, sembra rivestire un ruolo fondamentale nella comprensione dei processi legati al reperimento delle informazioni:[589] se anche il documento scritto può essere collocato «all'interno di un delicato ecosistema [dove] cambiare un aspetto significa modificare l'intero equilibrio ambientale con tutta la documentazione annessa»,[590] allora il lettore contemporaneo può essere identificato come un attore bisognoso di contenuti pertinenti ed affidabili, indotto a transitare

[583] Ulric NEISSER, *Conoscenza e realtà. Un esame critico del cognitivismo*, Bologna, Il Mulino, 1993, p. 29 (edizione originale: 1976).
[584] FURTH, *La conoscenza come desiderio*…, op. cit., p. 133.
[585] David SHENK, *Data smog. Surviving the information glut*, New York, Harper Collins, 1997, p. 15.
[586] Jakob NIELSEN, *IM, not IP (Information Pollution)*, "ACM Queue", 2003, vol. 1, n. 8, p. 75-76 (76).
[587] Raya FIDEL, *Human Information Interaction. An ecological approach to information behavior*, Cambridge-London, MIT Press, 2012, p. 254.
[588] *Ibidem*, p. 241.
[589] *Ibidem*, p. 151-152.
[590] CLAYTON, *Il filo d'oro*…, op. cit., p. 344.

continuamente da un contesto all'altro, ad attraversare incessantemente un sistema di cornici multiplo e concentrico, dove i confini appaiono sempre più labili e fluidi.[591]

2.4 Quando vince il contenuto: il caso della cybercondria

"Spesso la paura di un male ci conduce a uno peggiore"

(N. Boileau)

Il fenomeno dell'*information overload*, essendo accompagnato dalla comparsa di alterazioni fisiologiche e psichiche *stress*-dipendenti più o meno intense e durature, è stato spesso indicato, se sperimentato reiteratamente, in quanto processo in grado di procurare un insieme di rischi legati allo stato di salute:[592] in queste poche righe si cercherà di dimostrare che l'informazione è qualcosa che può avere davvero un'importante ricaduta sulla qualità di vita delle persone, ma da un'angolazione che si può ritenere complementare rispetto a quella con cui si deciso di inaugurare questo paragrafo. Infatti, i dati indicano come ben otto cittadini statunitensi maggiorenni su dieci effettuino regolarmente ricerche di informazioni di carattere medico in Internet,[593] e come l'informazione medica e sulla salute sia uno degli argomenti maggiormente visitati anche dagli utenti italiani del *web* in età adulta:[594] sebbene il comportamento di ricerca di molte persone sia guidato da un genuino

[591] FIDEL, *Human Information Interaction…*, op. cit., p. 148.
[592] Beverly WOOLFSON, *Information overload: when information becomes hazardous to your health*, "Legal Information Management", 2012, vol. 12, n. 1, p. 39-43 (41-42).
[593] Thomas A. FERGUSON, Sara L. DOLAN, *Problematic internet use and internet searches for medical information: the role of health anxiety*, "Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking", 2014, vol. 17, n. 12, p. 761-765 (761).
[594] BENTIVEGNA, *Disuguaglianze digitali*…, op. cit., p. 147.

bisogno di comprendere pienamente la propria storia clinica,[595] per indicare la tendenza di alcuni soggetti a compiere ricerche affannose ed impulsive di informazioni in grado di conferire a dei banali sintomi il significato di gravi stati morbosi, i ricercatori Ryen White ed Eric Horvitz hanno coniato il termine *cybercondria*.[596] I due studiosi ritengono che tale pratica sia in grado di scatenare un'immotivata *escalation* di preoccupazioni basata su un insieme di contenuti estratti dal *web*, con alcune ripercussioni assai poco auspicabili tra cui l'insorgere di sentimenti ansiosi, ed il conseguente spreco di risorse emotive ed economiche.[597] Tra le prime cause del fenomeno, gli stessi autori indicano proprio la sovrabbondanza di informazioni:[598] è noto, infatti, come in campo scientifico e medico il fenomeno dell'*information overload* sia molto accentuato,[599] tanto che nel 2009 venivano pubblicate 24.500 riviste in ambito medico comprendenti circa 1,5 milioni di articoli, con un aumento di consistenza del 3,5% per ogni anno successivo, mentre nel 2011 il *database* biomedico PubMed poteva contare più di 20 milioni di citazioni.[600] Nonostante questi numeri esorbitanti, che tuttavia si riferiscono ad una letteratura validata scientificamente, ancor più significativa è la resistenza, da parte del 75% degli utenti, nell'effettuare una verifica dell'attualità e dell'attendibilità delle fonti consultate:[601] una mancanza di valutazione qualitativa che, nei casi più gravi, può pericolosamente esporre i lettori ai danni derivanti da una diagnosi o da una terapia "fai da te".[602]

---

[595] FERGUSON, DOLAN, *Problematic internet use*…, op. cit., p. 761.
[596] Ryen W. WHITE, Eric HORVITZ, *Cyberchondria: studies of the escalation of medical concerns in Web search*, "ACM Transactions on Information Systems", 2009, vol. 27, n. 4, art. 23, p. 1-37 (2).
[597] *loc. cit.*
[598] *loc. cit.*
[599] Giovanna F. MIRANDA, *Troppo informati? Alcune considerazioni sull'information overload in campo medico-scientifico*, "Biblioteche Oggi", 2011, n. 4, p. 72-73 (72).
[600] *loc. cit.*
[601] Ryen W. WHITE, Eric HORVITZ, *Predicting escalations of medical queries based on web page structure and content*, in *SIGIR 2010. Proceedings of the 33rd Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval. Geneva, Switzerland July 19-23 2010*, Geneva, ACM, 2010, p. 769-770 (769).
[602] Idem, *Cyberchondria*…, op. cit., p. 2.

Queste dinamiche dimostrano come la ricerca documentaria avvenga solo di rado «sulla base di citazioni non semantiche»,[603] privilegiando l'aspetto contenutistico e rivelando non solo una concezione del contesto informazionale piuttosto vaga, ma anche la difficoltà di pervenire alle migliori materializzazioni bibliografiche delle conoscenze che si vanno cercando:[604] anche nel caso dell'*information overload* in ambito medico, il problema si traduce quindi nella possibilità di discernere qualitativamente un insieme di documenti pertinenti ed affidabili in un contesto caratterizzato da un *surplus* informativo.[605] I plausibili aspetti emotivi legati alla ricerca di informazioni di carattere medico, possono rappresentare una buona opportunità per dimostrare quanto sia al tempo stesso difficoltoso ed importante per un lettore procedere ad una interpretazione e ad una scelta delle informazioni «utilizzando testo e contesto di un documento»,[606] cercando di non trascurare gli aspetti formali del messaggio ed adottando un approccio secondo il quale «il contenitore precede ed informa il contenuto».[607] Come dimostrato dal sociologo tedesco Norbert Elias, la relazione tra conoscenza e coinvolgimento o distacco emotivo assume nella maggior parte dei casi i caratteri di un modello relazionale circolare,[608] per cui, quanto maggiore è la percezione di un potenziale rischio, tanto maggiore è l'incapacità di osservare un fenomeno nel suo complesso traendone una visione d'insieme,[609] dando così origine ad una spirale ascendente in base alla quale la gravità dei pericoli induce un forte coinvolgimento dei meccanismi conoscitivi che guidano una tipologia d'azione scarsamente integrata, in grado di facilitare l'esposizione ad ulteriori situazioni critiche:[610] da questo punto di vista, il problema di un eccessivo coinvolgimento emotivo può essere interpretato come una

[603] SERRAI, *Dalla informazione alla* bibliografia…, op. cit., p. 79.
[604] *Ibidem*, p. 80.
[605] Amanda HALL, Graham WALTON, *Information overload within the health care system: a literature review*, "Health Information and Libraries Journal", 2004, vol. 21, n. 2, p. 102-108 (103).
[606] BALLESTRA, *Information literacy in biblioteca*…, op. cit., p. 129.
[607] *loc. cit.*
[608] Norbert ELIAS, *Coinvolgimento e distacco. Saggi di sociologia della conoscenza*, Bologna, Il Mulino, 1988, p. 88 (edizione originale: 1987).
[609] *Ibidem*, p. 15.
[610] *Ibidem*, p. 88.

condizione di "oblio del contesto", cioè come processo di rimozione di quelle cornici e di quelle interconnessioni tra elementi comunicativi che restituiscono l'intellegibilità di un insieme.[611] White ed Horvitz hanno minuziosamente descritto la dinamica della *cybercondria* in quanto espressione di un comportamento informativo generalmente limitato a singole sessioni di navigazione, e pur tuttavia caratterizzate da un impiego di termini di ricerca associati a stati morbosi progressivamente sempre più severi:[612] fattori quali la decisamente maggiore quantità di contenuti riguardanti disturbi gravi rispetto alla minore disponibilità di informazioni su patologie lievi consultabili nel *web*, oltre al funzionamento degli algoritmi di ricerca, rappresentano per i medesimi ricercatori gli elementi decisivi in grado di favorire il verificarsi di un'*escalation* basata soltanto sull'impatto emotivo dei contenuti.[613] Inoltre, nonostante l'esistenza di portali espressamente dedicati alla diffusione di conoscenze cliniche di qualità per non esperti, i dati confermano non solo una modalità di acquisizione di informazioni mediche prevalentemente passiva anche tra lettori di cultura superiore,[614] ma anche l'ampia preferenza degli utenti per motori di ricerca generici quali Google o Yahoo, particolarmente funzionali allo sviluppo di timori ipocondriaci individuali:[615] mentre questi ultimi strumenti si sono rivelati un valido ausilio conoscitivo soltanto per i professionisti dell'area sanitaria,[616] è auspicabile che anche le biblioteche possano giocare il proprio ruolo, magari promuovendo un insieme di risorse elettroniche affidabili ed aggiornate, rappresentate *in primis* da quei siti istituzionali in grado di fornire un iniziale

[611] Alfonso M. IACONO, *Questo è un gioco? Metacomunicazione e attraversamento di contesti*, in *Gregory Bateson*, a cura di Marco Deriu, Milano, Bruno Mondadori, 2000, p. 183-194 (191-194).
[612] WHITE, HORVITZ, *Predicting escalations*…, op. cit., p. 769.
[613] *loc. cit.*
[614] Josipa BASIC, Sanda ERDELEZ, *Active and passive acquisition of health-related information on the web by college students*, "Proceedings of the American Society for Information Science and Technology", 2014, vol. 51, n. 1, p. 1-4 (3).
[615] Ryen W. WHITE, Eric HORVITZ, *Experiences with web search on medical concerns and self diagnosis*, "AMIA Annual Symposium Proceedings", 2009, vol. 2009, p. 696-700 (696).
[616] Giovanna F. MIRANDA, *Nuovi approcci all'uso di internet in medicina?*, "Biblioteche Oggi", 2010, n. 5, p. 67 (67).

orientamento all'interno dello sconfinato ambito dell'informazione medica,[617] oppure instaurando forme di collaborazione con istituti di ricerca scientifica, allestendo punti informativi *ad hoc* in grado di assicurare informazioni mirate per mezzo di personale specializzato.[618] Inoltre, per quanto riguarda in modo specifico le informazioni mediche in Internet, Rebecca Clyne e Kevin Haynes raccomandano fortemente l'istruzione dell'utenza per quanto riguarda la valutazione della credibilità delle fonti, in base alle dimensioni rispettivamente dell'autorevolezza e dell'attendibilità: nel primo caso si richiede la chiara identificazione dell'autore, il riferimento ad una bibliografia scientifica dello stesso, l'indicazione di criteri di trasparenza circa le pratiche editoriali ed i processi di accreditamento dei contenuti, la possibilità di comunicazione interattiva con l'ideatore dei documenti, ed infine la garanzia qualitativa dei siti che risultano collegati al documento consultato; per quanto riguarda la seconda disposizione, la necessità di chiarezza circa gli scopi ed i destinatari della pubblicazione, oltre alla rilevazione di eventuali conflitti di interesse da parte degli *sponsor* delle pagine.[619] Accanto a queste prime e complesse raccomandazioni, gli autori esortano anche ad una critica dell'attualità, dell'accuratezza, della leggibilità e dell'organizzazione logica e grafica delle informazioni: [620] si può quindi chiaramente intuire come anche nel caso dell'informazione medica, che vuole qui rappresentare soltanto uno tra i molti e possibili esempi, sia sempre più necessario lo sviluppo di un livello di alfabetizzazione informativa in grado di orientare scientemente l'attenzione dei lettori verso quegli elementi testuali e paratestuali che consentono una quotidiana significazione dei contenuti che al giorno d'oggi sembrano saturare vorticosamente ed incessantemente i canali comunicativi resi disponibili dalle tecnologie

[617] Maurella DELLA SETA, Maria S. GRAZIANI, *L'informazione sulla salute in rete. Il sito del Ministero della salute*, "Biblioteche Oggi", 2007, n. 5, p. 67-69 (67).
[618] Ivana TRUCCOLO, [et al.], *L'uso di internet nell'informazione sanitaria. Un'indagine promossa da una rete di biblioteche per pazienti tra gli studenti delle scuole superiori*, "Biblioteche Oggi", 2007, n. 10, p. 35-42 (35).
[619] Rebecca J. CLINE, Kevin M. HAYNES, *Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art*, "Health Education Research", 2001, vol. 16, n. 6, p. 671-692 (682-683).
[620] *Ibidem*, p. 683-684.

dell'informazione; una pratica individualmente consolidata e socialmente condivisa, che appare quanto mai irrinunciabile all'interno di un'autentica società dell'informazione.[621]

2.5 Dall'accesso all'eccesso: il dilemma della scelta e l'information literacy

> *"In un mondo di pressochè infinite scelte, l'informazione relativa alle scelte ha più valore delle scelte stesse"*
>
> (C. Bayers)

> *"La democrazia potrà salvarsi solo se molti individui sapranno scegliere realisticamente, alla luce di bastevoli cognizioni"*
>
> (A. Huxley)

Dato che, come si è discusso nei paragrafi precedenti, secondo il principio di individuazione documentaria le informazioni si presentano generalmente «"congelate" in appositi contenitori denominati "documenti", inventati proprio per conservare, organizzare, e diffondere tali informazioni, "scongelate" di volta in volta dai loro successivi lettori»,[622] la situazione di *information overload* potrebbe essere più realisticamente riformulata attraverso il concetto di *choice overload*:[623] infatti, riuscire ad orientarsi di volta in volta tra una miriade di documenti è un'operazione che finisce col riprodurre inevitabilmente il cosiddetto paradosso

[621] Nigel OXBROW, *Information literacy – the final key to an information society*, "The Electronic Library", 1998, vol. 16, n. 6, p. 359-360 (359).
[622] RIDI, *La biblioteca come portale delle letture…*, op. cit., p. 33.
[623] Gianpiero LUGLI, *Troppa scelta. Difficoltà e fatica dell'acquistare*, Milano, Apogeo, 2012, p. 146.

della scelta,[624] che vede il soggetto in procinto di optare per una delle numerose opzioni possibili, «oscilla[re] tra due polarità: l'attrazione per l'abbondanza e l'incertezza derivata dalla stessa».[625] Mentre alcuni autori si sono soffermati in particolare sul carattere non sempre razionale della scelta e sul contributo dell'insieme delle influenze o delle pressioni sociali nel determinarla,[626] Giampiero Lugli ha sottolineato l'importanza del processo di scelta in condizioni di sovrabbondanza di stimoli, tracciandone i principali caratteri: la capacità di scelta si pone alla base dell'autonomia individuale,[627] la scelta comporta sempre un dispendio cognitivo richiedendo la raccolta di informazioni necessarie per valutare le diverse alternative,[628] ed infine l'emergere di sensazioni sgradevoli quali confusione, disorientamento, panico e ansia in concomitanza con l'eccesso di scelta.[629]

Mentre un interessante punto di vista propone una definizione di complessità come variabile direttamente proporzionale al numero di scelte o alternative informative possibili all'interno di un determinato ambiente,[630] è necessario considerare le ricadute del *choice overload* applicandolo al fenomeno della conoscenza, anche facendo ricorso al già citato concetto di *uncertainty*, così come elaborato dalla studiosa di scienze biblioteconomiche Carol Kuhlthau, ed espresso nei termini di uno stato cognitivo in grado di provocare sintomi emotivi quali incertezza, ansietà e perdita di fiducia nelle proprie capacità, esperiti in particolare all'inizio del processo di ricerca delle informazioni: secondo l'autrice, tali vissuti di smarrimento e frustrazione si presentano generalmente associati ad una ideazione vaga e confusa circa un determinato argomento o soggetto, e nel momento in cui lo stato conoscitivo si sposta verso un'ideazione più nitidamente focalizzata sul tema della

[624] BAWDEN, ROBINSON, *The dark side of information*…, op. cit., p. 182.
[625] LUGLI, *Troppa scelta*…, op. cit., p. 1.
[626] Renata SALECL, *La tirannia della scelta*, Roma-Bari, Laterza, 2013, p. 13 (edizione originale: 2010).
[627] LUGLI, *Troppa scelta*…, op. cit., p. 21.
[628] *Ibidem*, p. 54.
[629] *Ibidem*, p. 68.
[630] JOHNSON, *Controlling the flood*…, op. cit., p. 332.

ricerca, si può conseguentemente osservare una sensazione di maggiore fiducia; l'incertezza risulta quindi determinata da una carenza di comprensione dei propri bisogni informativi, da una mancanza di chiarificazione dei significati, o da una fragilità nel disegno di ricerca in grado di orientare le fasi iniziali del processo di ricerca delle informazioni all'interno di un contesto complesso.[631] La medesima studiosa, sottolineando in particolar modo le difficoltà incontrate nel corso delle battute iniziali del processo di ricerca di informazioni, suggerisce un modello a sei stadi da lei stessa elaborato, in cui il comportamento di ricerca delle informazioni appare dominato dall'incertezza soprattutto nelle prime tre fasi denominate rispettivamente inizio del processo, selezione ed esplorazione;[632] per quanto concerne i potenziali utenti di una biblioteca pubblica, molto interessanti ed opportune appaiono alcune analoghe osservazioni da parte di Patrick Wilson, che individua nell'estensione quantitativa dei documenti un fattore in grado di generare una vera e propria "barriera" alla conoscenza, specialmente per quei lettori che si avvicinano per la prima volta ad un determinato argomento o campo del sapere.[633]
Così l'informazione, in passato indicata nei paradigmi teorici come il maggiore elemento in grado di risolvere lo stato di tensione e di incertezza del soggetto mosso dal desiderio di conoscenza, appare oggi, piuttosto, a causa di trasformazioni quantitative, il principale fattore scatenante di una serie di sensazioni legate al disorientamento ambientale ed al sovraccarico cognitivo:[634] a questo proposito, ancora Carol Kulthau, ha recentemente esortato gli studiosi di scienze documentarie e dell'informazione a riflettere su ciò che va delineandosi come una delle principali sfide educative del futuro, ovvero lo studio dei rapporti tra la crescente complessità dell'ambiente comunicativo, il comportamento informativo esibito dai singoli

[631] COLLIER KUHLTHAU, *Seeking meaning*…, op. cit., p. 92.
[632] Eadem, *Inside the search process: information seeking from user's perspective*, "Journal of the American Society for Information Science", 1991, vol. 42, n. 5, p. 361-371 (366-367).
[633] WILSON, *Interdisciplinary research*…, op. cit., p. 197.
[634] Carol COLLIER KUHLTHAU, *From information to meaning: confronting challenges of the twenty-first century*, "Libri", 2008, vol. 56, p. 66-73 (68).

soggetti, ed infine l'alfabetizzazione informativa in quanto irrinunciabile competenza in grado di orientare scelte documentarie pertinenti e di qualità.[635]

Proprio in conseguenza di tali osservazioni, in questa sede appare conveniente cercare di chiarire, per quanto possibile, il significato del concetto di *information literacy* o alfabetizzazione informativa, con la consapevolezza che «non può esistere una definizione unica perché le singole comunità hanno, nei vari contesti e nel tempo, elaborato visioni differenti»,[636] motivo per cui «possiamo solo parlare di modi di vedere l'alfabetismo informativo, e di una visione semmai più diffusa di altre».[637]

Come suggerito da Laura Ballestra,[638] tra le molte disponibili, una definizione piuttosto datata ma sintetica è quella fornita da Christina Doyle nel corso del celebre e pionieristico *forum* nazionale statunitense sull'*information literacy* del 24 giugno 1992, definizione legata proprio alla constatazione dell'incremento vertiginoso della quantità di documenti in circolazione,[639] e che definisce l'alfabetizzazione informativa un concetto chiave all'interno della società dell'informazione, esprimendo di fatto «la capacità di accedere, valutare ed usare l'informazione da una varietà di fonti».[640] Una definizione che sembra aver conservato gran parte della propria attualità e validità se confrontata con quella proposta molti anni più tardi dalla stessa Carol Kuhlthau, nel pieno corso della rivoluzione digitale, secondo la quale l'alfabetizzazione informativa consiste «nella capacità di localizzare, valutare ed usare l'informazione».[641] Tuttavia, la laconicità di entrambe le definizioni non sembra potere risolvere facilmente alcune problematiche relative al concetto di *information literacy,* che sono state sollevate da più punti di vista difficilmente conciliabili: *in primis* la difficoltà legata

[635] *Ibidem*, p. 72-73.
[636] BALLESTRA, *Information literacy in biblioteca*…, op. cit., p. 47-48.
[637] *Ibidem*, p. 48.
[638] *loc. cit.*
[639] Christina S. DOYLE, *Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990. Final report to national forum on information literacy. Summary of findings*, Washington, ERIC, 1992, p. 2.
[640] *loc. cit.*
[641] COLLIER KUHLTHAU, *From information to meaning*…, op. cit., p. 71.

all'estensione del termine alfabetizzazione informativa, che secondo Ralph Catts dovrebbe implicitamente prevedere al proprio interno una serie di prerequisiti tra cui una buona predisposizione al *problem-solving* ed una sufficiente competenza nell'utilizzazione dei media elettronici,[642] motivo per il quale, altri studiosi come Mark Warschauer, preferiscono addirittura includere l'*information literacy* all'interno della più ampia *electronic literacy*, privilegiando così gli aspetti tecnologici a discapito di quelli bibliografici e documentari.[643] In base ad un'ottica totalmente differente, si posizionano invece quegli autori per cui il *focus* d'indagine deve spostarsi dall'interesse per la tecnologia che veicola i contenuti verso le capacità individuali che permettono di valutare ed utilizzare i medesimi contenuti informativi:[644] secondo tale approccio, l'*information literacy* appartiene insomma esclusivamente all'ambito di studio relativo ai fenomeni della conoscenza umana,[645] limitandosi ad indicare in modo preciso l'insieme delle cosiddette «competenze informazionali sostanziali»,[646] che identificano «le capacità di trovare, selezionare, processare e valutare informazioni all'interno di determinate fonti ponendo specifiche domande».[647] Particolarmente ispirate da questo secondo approccio appaiono le affermazioni di Carla Basili, secondo la quale è necessario ricondurre ad ambiti disciplinari distinti i concetti di informazione e di tecnologie dell'informazione:[648] nella medesima sede, l'autrice ammette poi una personale e consapevole forzatura nella traduzione del termine inglese *information literacy*, preferibilmente interpretabile come "cultura dell'informazione", soprattutto in

[642] Ralph CATTS, *Indicators of adult information literacy*, "Journal of Information Literacy", 2012, vol. 6, n. 2, p. 4-18 (6-8).
[643] Mark WARSCHAUER, *Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide*, Cambridge, MIT Press, 2003, p. 111.
[644] OXBROW, *Information literacy*…, op. cit., p. 359.
[645] *loc. cit.*
[646] BENTIVEGNA, *Disuguaglianze digitali*…, op. cit., p. 88.
[647] *loc. cit.*
[648] Carla BASILI, *"Information literacy": un concetto solo statunitense?*, "AIDA Informazioni", 2001, n. 2, p. 10-13 (10).

considerazione «delle azioni da intraprendere per una sua effettiva instaurazione».[649]

Pur lasciando il dibattito completamente aperto, per gli scopi di questa ricerca, sembra preferibile propendere per questa seconda caratterizzazione, da un lato a causa dell'intimo legame che è possibile istituire tra la sovrabbondanza attuale di dati e la necessità di sviluppare competenze comprendenti strategie di ricerca attive ed intenzionali, accompagnate da una valutazione critica delle fonti,[650] dall'altro a causa del fenomeno per cui «pur in una situazione di parità di accesso, condizioni e qualità di connessione, gli individui mostrano di possedere competenze diverse che li portano a costruire percorsi di uso e ricerca non omologabili».[651] Nella medesima direzione anche un'osservazione operativa di Paolo Traniello, secondo il quale, qualora esistano disponibilità di strumenti informatici, l'utenza delle biblioteche si dimostra spesso «più pronta ad usarle con le procedure tecniche adeguate di quanto sia attrezzata a compiere corrette ricerche bibliografiche, il che ripropone sul terreno della formazione degli utenti un problema assai più bibliografico che tecnologico».[652] "Più bibliografia e meno tecnologia" si sarebbe portati ad affermare parafrasando Traniello, mentre il problema della sovrabbondanza quantitativa di informazioni conduce, almeno sul piano teorico, ad un ridimensionamento dell'enfasi posta finora sulla dimensione dell'accesso,[653] che deve costituire in ogni caso non tanto un valore ma persino una "precondizione" indispensabile all'interno di una società dell'informazione equa,[654] ma che deve essere altresì considerata in combinazione con altri fattori come le capacità di riconoscimento e d'uso delle risorse informative,[655] che contribuiscono in egual modo a definire le disuguaglianze all'interno della popolazione.[656] La non

[649] *Ibidem*, p. 11.
[650] BENTIVEGNA, *Disuguaglianze digitali*…, op. cit., p. 103.
[651] *Ibidem*, p. 105.
[652] TRANIELLO, *Biblioteche e società*, op. cit., p. 140.
[653] BENTIVEGNA, *Disuguaglianze digitali*…, op. cit., p. 6.
[654] RIDI, *Il mondo dei documenti*…, op. cit., p. 50.
[655] BENTIVEGNA, *Disuguaglianze digitali*…, op. cit., p. 11.
[656] *loc. cit.*

sovrapponibilità tra i concetti di accesso e di alfabetizzazione informativa permette dunque di delineare alcune significative «differenze d'uso della Rete emergenti tra le persone già *online*, a prescindere dalle condizioni materiali della loro connessione a Internet»,[657] differenze che sembrano basarsi in gran parte sulle risorse culturali e sociali degli individui, piuttosto che sulla familiarità con i mezzi informatici:[658] in uno studio che si proponeva di affrontare congiuntamente i temi del sovraccarico informativo e dell'alfabetizzazione informativa, Paul Pedley, sulla scorta dei dati estratti da un numerosissimo campione di azioni di ricerca in rete, ha evidenziato come la scarsa attenzione degli utenti verso le problematiche legate alla qualità delle informazioni, si concretizzi principalmente nell'esibizione di comportamenti connotati da una certa superficialità e trascuratezza, tra i quali l'autore sottolineava in particolar modo l'utilizzo di termini di ricerca vaghi e provenienti da un vocabolario eccessivamente limitato, la tendenza a considerare sistematicamente soltanto i primi dieci risultati individuati dai motori di ricerca, e, comprensibilmente con le risorse cognitive di ciascuno, l'esigenza di ottenere le informazioni desiderate nel minor tempo possibile, e con il minore sforzo intellettuale.[659] A prescindere dal tipo di ambiente informativo esplorato, si può infine comprendere, da una parte, che le capacità «di sapersi rivolgere alle fonti giuste, […] di saper utilizzare le strategie più efficaci per recuperare i dati di cui si ha bisogno, e […] di saper valutare e organizzare ciò che si è in tal modo rintracciato»,[660] rappresentano il vero fattore discriminante all'interno della società dell'informazione, e dall'altra, che le tecnologie informatiche devono essere equamente considerate soltanto uno tra i molteplici strumenti per il reperimento delle informazioni, pena il sovvertimento di mezzi e fini,[661] equivoco indagato in

[657] Marco GUI, *Disuguaglianze in rete. Il divario di competenze e strategie d'uso di Internet nella teoria sociale e in due studi empirici su giovani italiani,* "Polis", 2007, a. XXI, n. 2, p. 245-273 (245).
[658] *Ibidem*, p. 245-246.
[659] Paul PEDLEY, *Information overload and information literacy*, "Managing Information", 2001, vol. 8, n. 6, p. 8 (8).
[660] Riccardo RIDI, *Biblioteche vs Google? Una falsa contrapposizione*, "Biblioteche Oggi", 2004, n. 6, p. 3-5 (4).
[661] *loc. cit.*

particolar modo dal sociologo statunitense Neil Postman, secondo il quale, proprio in ragione della capacità «di generare e immagazzinare informazioni in quantità senza precedenti»,[662] una modalità d'utilizzo scarsamente consapevole dei limiti degli ausili informatici, può essere intesa come una delle cause scatenanti della rottura, individuata dallo stesso autore, del legame tra finalità umana ed informazione, dove quest'ultima appare sempre più indiscriminata, voluminosa, rapida e senza «alcun rapporto con qualsiasi teoria, significato od obiettivo»:[663] un tipo di dinamica che secondo Giovanni Sartori rischia di condurre ad una "vaporizzazione" del concetto stesso di informazione,[664] ridotto oramai a delineare i confusi contorni di un unico oggetto dal valore feticistico, costituito da un complesso pseudo-informativo, caratterizzato da un incessante ripetersi di stimolazioni multisensoriali,[665] in grado di oltrepassare ampiamente quel limite quantitativo oltre il quale l'informazione non può più essere considerata informativa ma piuttosto deformativa, e la comunicazione non più comunicativa ma soltanto cumulativa.[666]

Tornando ora al concetto di *information literacy*, un'interessante rassegna bibliografica ad opera di Hannelore Rader, ha evidenziato una correlazione diretta tra l'esplosione di contenuti diffusi da Internet ed un significativo incremento nel numero di pubblicazioni, fino a quel momento assai esiguo, dedicate al tema dell'alfabetizzazione informativa, proprio all'interno del contesto rappresentato dalle biblioteche di pubblica lettura:[667] un chiaro segnale della crescente esigenza di sostenere i lettori nel difficile compito di acquisire e conservare un livello di alfabetizzazione sufficiente per proiettarsi efficacemente nel ventunesimo secolo,

---

[662] Neil POSTMAN, *Technopoly. La resa della cultura alla tecnologia*, Torino, Bollati Boringhieri, 1993, p. 111 (edizione originale: 1992).
[663] *Ibidem*, p. 68.
[664] Giovanni SARTORI, *Homo videns. Televisione e post-pensiero*, Roma-Bari, Laterza, 2000, p. 67 (prima edizione:1997).
[665] Stefano PETRUCCIANI, *Il mitico nel moderno: figure del feticismo in Adorno*, in *Figure del feticismo*, a cura di Stefano Mistura, Torino, Einaudi, 2001, p. 197-224 (219).
[666] Byung-Chul HAN, *Nello sciame. Visioni del digitale*, Roma, Nottetempo, 2015, p. 78 (edizione originale: 2013).
[667] Hannelore B. RADER, *Information literacy 1973-2002: a selected literature review*, "Library Trends", 2002, vol. 51, n. 2, p. 242-259 (244).

dove da un lato sembra oramai preferibile l'introduzione del concetto di *transliteracy* per meglio sottolineare «l'abilità di leggere, scrivere e interagire in modo fluido attraverso un insieme vasto di piattaforme, strumenti e media»,[668] prevedendo così «un approccio critico al contenuto e al contesto dell'informazione, piuttosto che focalizzarsi sull'interazione meccanica con la tecnologia»,[669] accanto a quello di *metaliteracy*, per superare una visione eccessivamente incentrata sulle singole abilità informatiche, comunque destinate ad una rapida obsolescenza, e restituire una *forma mentis* in grado di adattarsi trasversalmente ai continui mutamenti degli ambienti informativi.[670]

Con queste premesse e secondo l'approccio relazionale al documento introdotto nel primo paragrafo di questo studio, una definizione particolarmente interessante ed ampia di alfabetizzazione informativa potrebbe essere quella proposta da Christine Bruce, secondo la quale il termine indicherebbe «modalità qualitativamente differenti con cui i singoli individui si relazionano a determinati aspetti del proprio ambiente informativo che non possono essere predeterminati»;[671] accanto a questa impostazione di tipo squisitamente ecologico, un'ulteriore suggestione proviene dalla possibilità di comparazione tra i concetti di alfabetizzazione informativa e di pensiero critico come postulato nel poderoso studio di John Weiner,[672] analogia che riporta in primo piano l'antico problema della valutazione della credibilità e dell'affidabilità delle fonti. Anche per Laura Ballestra, il conseguimento di un adeguato livello di alfabetizzazione informativa e lo sviluppo di un pensiero critico appaiono in stretta correlazione, venendo simultaneamente e pienamente sintetizzati dal riferimento alla consapevolezza individuale «dell'infinibilità delle fonti documentali, della necessità di interpretarle e non solo di leggerle, della intrinseca

---

[668] Laura TESTONI, *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, 2015, p. 499-522 (508).
[669] *loc. cit.*
[670] *Ibidem*, p. 517.
[671] BRUCE, *The seven faces*…, op. cit., p. 14.
[672] John M. WEINER, *Is there a difference between critical thinking and information literacy? A systematic review 2000-2009*, "Journal of Information Literacy", 2011, vol. 5, n. 2, p. 81-92 (82).

ambiguità di ogni fonte informativa»: [673] proprio l'esigenza di interrogare contemporaneamente più fonti di informazione e di effettuare una valutazione critica per ciascuna di esse, presuppone un atteggiamento spiccatamente attivo da parte di tutti i lettori all'interno della società dell'informazione, secondo un approccio etico in grado di ispirare ogni fase del rapporto con l'informazione, a partire dalla sua creazione e distribuzione, fino a giungere al suo utilizzo.[674] La necessità di trasformarsi in una cittadinanza attiva e partecipe, incomincia dunque dall'esplorazione e dall'apprendimento dei contesti informativi invasi dal flusso comunicativo, secondo un modello di educazione informale degli adulti esteso a tutto l'arco di vita:[675] un tipo di educazione permanente in cui le biblioteche possono essere proficuamente coinvolte, per formare cittadini in grado di ricercare, raccogliere e disseminare informazioni contribuendo così alla diffusione della conoscenza,[676] opponendosi al rischio di omologazione culturale «attraverso una resistenza critica fondata sulla cura dei propri percorsi formativi e, dunque, sulla cura di se stessi».[677] Di fronte all'incombente minaccia rappresentata dal *caos* informativo, anche i ricercatori di origine ellenica Anthi Katsirikou e Christos Skiadas hanno ribadito incisivamente il valore di un tipo di rapporto attivo e critico nei confronti dell'informazione, individuando un repertorio di ben ventitré azioni necessarie allo svolgimento di una buona ricerca documentale:[678] come si può notare, scongiurato ogni residuo di passività, ancora una volta tutti gli sforzi appaiono ispirati dall'ideale di una popolazione adulta in grado di fronteggiare, in modo autonomo ed efficace, le sfide poste dall'attuale mondo della comunicazione.[679] L'opportunità di poter disporre di un *setting* facilitato in cui

[673] BALLESTRA, *Information literacy in biblioteca*…, op. cit., p. 238.
[674] UNESCO, *Information for All Programme (IFAP). Towards information literacy indicators*, Paris, Information Society Division, Communication and Information Sector-UNESCO, 2008, p. 22.
[675] Marco FERRARI, *Biblioteca e formazione della cittadinanza attiva nell'era digitale*, Roma, Anicia, 2015, p. 97-100.
[676] *Ibidem*, p. 110.
[677] *Ibidem*, p. 117.
[678] Anthi KATSIRIKOU, Christos H. SKIADAS, *Chaos in the library environment*, "Library Management", 2001, vol. 22, n. 6-7, p. 278-287 (283-284).
[679] CATTS, *Indicators*…, op. cit., p. 9.

trasformare il proprio rapporto con l'informazione in un approccio critico e costruttivo,[680] può suggerire nuove e molteplici caratterizzazioni dell'istituzione bibliotecaria, tra cui, per ora, sembra opportuno menzionare almeno quella proposta da Luca Ferrieri che vede nella biblioteca pubblica, non soltanto un luogo dove ottenere (legittimamente) delle risposte, ma anche e soprattutto un'istituzione educativa in grado di suscitare un atteggiamento riflessivo ed interrogativo, per la chiarificazione dei propri bisogni informativi, e per la comprensione dell'ambiente informativo odierno:[681] come postulato dai membri dall'IFLA all'interno delle linee guida per l'*information literacy* in una prospettiva di formazione continua, la biblioteca pubblica si qualifica come luogo ideale per l'apprendimento della gestione della sovrabbondanza informativa, per il suo intrinseco carattere di contenitore di conoscenze registrate in una molteplicità di formati, in quanto spazio per la socializzazione del sapere ed in quanto porta d'accesso al *maremagnum* di informazioni veicolate da Internet, ed infine, in quanto istituzione in grado di fornire continuativamente un supporto qualificato ed indipendente alle ricerche informative dei cittadini.[682]

[680] BALLESTRA, *Information literacy in biblioteca*…, op. cit., p. 199.
[681] Luca FERRIERI, *I servizi di lettura in biblioteca*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 363-378 (366).
[682] INTERNATIOL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA), *Information literacy and lifelong learning. With contributions by Forest Woody Horton Jr.*, in *Guidelines on information literacy for lifelong learning. Final draft by Jesús Lau*, Boca del Río, Veracruz, México, Information Literacy Section/IFLA, 2006, p. 12-15 (14).

3. Quando le cose cambiano: attualità della funzione delle biblioteche pubbliche e del ruolo dei bibliotecari.

"Quando Dio vuole punire gli uomini, assegna loro molte cose da capire"

(Proverbio Yiddish)

"Io che mi figuravo il Paradiso sotto la specie d'una biblioteca"

(J.L. Borges)

3.1 Conoscere la conoscenza: il contributo delle biblioteche

Di fronte al flusso di informazioni in grado di alimentare incessantemente uno spazio comunicativo oramai saturo di conoscenze registrate dove sembrano avere la meglio frammentazione, decontestualizzazione e disgiunzione, Edgar Morin, riconosce la necessità di individuare un principio fondamentale in grado di orientare i processi educativi del futuro: "conoscere la conoscenza", secondo la nota formula espressa in più occasioni del sociologo francese, non equivale soltanto ad un possibile e significativo progresso in campo scientifico ed epistemologico,[683] ma comporta soprattutto una dinamica di «integrazione di chi conosce nella sua

[683] MORIN, *La conoscenza della conoscenza*, op. cit., p. 258.

conoscenza»,[684] poiché «nella conoscenza, le attività auto osservatrici devono essere inseparabili dalle attività osservatrici, le autocritiche inseparabili dalle critiche, i processi riflessivi inseparabili dai processi di oggettivazione».[685]

In base a tali considerazioni, le biblioteche potrebbero così collocarsi su due fronti complementari: in *primis*, come teorizzato da Jesse Shera, in quanto luogo di osservazione o modello ambientale ideale per studiare e comprendere il comportamento informativo delle persone.[686] In questo particolare caso, esse potrebbero rappresentare un *setting* idoneo per lo studio delle problematiche legate all'*information overload*: infatti, benché le biblioteche possano essere considerate principalmente un valido ausilio nei processi di ricerca documentaria, da più parti è stata manifestata l'esigenza di sviluppare degli strumenti in grado di fornire un primo orientamento all'interno delle istituzioni bibliotecarie stesse, caratterizzate sovente da un elevato livello di complessità, in quanto vero e proprio crocevia di informazioni provenienti da ogni luogo e codificate in qualsiasi forma.[687] Per descrivere la sensazione di disorientamento esperita dall'utenza di fronte alla ricchezza informativa offerta dalle biblioteche, nel corso degli anni ottanta del secolo scorso, la studiosa di scienze bibliografiche Constance Mellon ha inaugurato un innovativo filone di studi incentrato sul problema della cosiddetta "ansia da biblioteca": secondo l'autrice, la sgradevole sensazione di impotenza che colpisce fino all'85% dei soggetti inesperti che si recano in una biblioteca per soddisfare un proprio bisogno informativo,[688] può essere ascritta principalmente a quattro fattori, quali la vastità e la complessità dell'ambiente, la scarsa attitudine dimostrata nel localizzare i documenti, ed infine l'incapacità di individuare una chiara strategia con cui dar inizio ad una ricerca e con cui pianificare le azioni successive.[689] Mentre

---

[684] Idem, *I sette saperi*…, op. cit., p. 31.
[685] *loc. cit.*
[686] SHERA, *Libraries and the organization*…, op. cit., p. 29.
[687] Andrea CAPACCIONI, Gabriele DE VERIS, *Biblioteche. Una bussola per non perdersi*, Roma, Armando, 1996, p. 17.
[688] Constance A. MELLON, *Library anxiety: a grounded theory and its development*, "College & Research Libraries"*,* 1986, vol. 47, n. 2, p. 160–165 (162).
[689] *loc. cit.*

Heather Carlile ribadisce ulteriormente l'importanza di condizioni quali la dimensione della biblioteca, la complessità dei criteri di organizzazione delle raccolte, e l'eccesso quantitativo di fonti consultabili contemporaneamente, nel favorire le sensazioni di sconforto degli utenti,[690] Joel e Mary Rudd, allo scopo di chiarire i meccanismi cognitivi sottesi alla dinamica del sovraccarico informativo, suggeriscono l'osservazione dei comportamenti esibiti spontaneamente proprio dagli utenti delle biblioteche, nel tentativo individuale di ridurre gli effetti indesiderati conseguenti al fenomeno dell'*information overload*: la necessità di ricorrere a semplici euristiche di pensiero in grado di semplificare il compito di selezione delle fonti, la tendenza a parcellizzare le informazioni in blocchi decontestualizzati o al contrario a ricondurre ad un'unica unità documentaria ciascun oggetto di conoscenza senza cogliere la profondità dei legami tra documenti, la pretesa irrealistica di ottenere informazioni pertinenti e di qualità dedicando alla ricerca una quantità di tempo e di risorse cognitive spesso insufficiente, ed infine la propensione ad acquisire in modo passivo ed informale i contenuti informativi, magari relegando a figure specializzate la gravosa operazione di filtraggio delle fonti, rappresentano soltanto alcune tra le scorciatoie, non sempre funzionali, intraprese dai lettori, che possono essere facilmente analizzate all'interno del contesto bibliotecario.[691] Privilegiando nuovamente un modello di ricerca olistico e realistico, orientato all'osservazione naturalistica del comportamento informativo,[692] Reijo Savolainen è riuscito tuttavia a ricondurre a due sole tipologie le modalità maggiormente diffuse di gestione del sovraccarico informativo da parte dei lettori: secondo lo studioso finlandese è infatti possibile riconoscere rispettivamente una strategia di filtraggio, particolarmente centrata sui contenuti veicolati dai documenti, e caratterizzata da tentativi costanti di

[690] Heather CARLILE, *The implications of library anxiety for academic reference services: a review of the literature*, "Australian Academic & Research Libraries", 2007, vol. 38, n. 2, p. 129-147 (133-134).
[691] Joel RUDD, Mary J. RUDD, *Coping with information load: users strategies and implications for librarians*, "College & Research Libraries", 1986, vol. 47, n. 4, p. 315-322 (317-320).
[692] Tom D. WILSON, *On user studies and information needs*, "Journal of Documentation", 2006, vol. 62, n. 6, p. 658-670 (666).

eliminazione di informazioni ritenute inutili all'interno delle fonti che si è deciso di utilizzare, ed una seconda strategia più incline all'evitamento della complessità ambientale, finalizzata piuttosto alla riduzione quantitativa delle fonti informative a cui i soggetti sono in grado di accedere quotidianamente;[693] l'autore sottolinea inoltre che entrambe le strategie difficilmente si manifestano in modo isolato ed univoco, e che pertanto è più probabile attendersi una sorta di combinazione tra le due, seppure in proporzioni di volta in volta variabili.[694] Infine, l'ansia da biblioteca ed il suo evidente legame con l'eccesso quantitativo di informazioni, sono stati posti in relazione con variabili di tipo demografico[695] e con la presenza di differenze individuali nella capacità di pensiero critico: all'interno di un interessante e recente progetto di ricerca, i dati hanno infatti evidenziato una significativa correlazione tra una scarsa attitudine nelle situazioni di *problem-solving* e di *decision-making* (o comunque dove venga richiesto l'utilizzo di un pensiero di tipo analitico e sistematico), e l'emergere di sensazioni di inadeguatezza e frustrazione, in seguito allo svolgimento di una sessione di ricerca e valutazione documentaria.[696]

Per quanto riguarda la seconda possibilità, di cui si è fatto soltanto breve cenno all'inizio del presente paragrafo, le biblioteche potrebbero, in modo complementare, divenire luogo di apprendimento per l'utenza, accanto ad altre istituzioni, di strategie efficaci per la gestione del sovraccarico informativo odierno: in questo caso l'istituzione bibliotecaria assumerebbe la funzione ben descritta da Christine Bruce di rappresentazione microscopica e controllata delle caratteristiche del mondo dell'informazione, o di contesto facilitato in cui acquisire, attraverso un supporto istituzionale, le modalità per poi affrontare agevolmente ed autonomamente qualsiasi sistema informativo ben oltre i ristretti confini della

---

[693] Reijo SAVOLAINEN, *Filtering and withdrawing: strategies for coping with information overload in everyday contexts*, "Journal of Information Science", 2007, vol. 33, n. 5, p. 611-621 (617-618).
[694] *Ibidem*, p. 619.
[695] Nahyun KWON, Anthony J. ONWUEGBUZIE, Linda ALEXANDER, *Critical thinking disposition and library anxiety: affective domains on the space of information seeking and use in academic libraries*, "College & Research Libraries", 2007, vol. 68, n. 3, p. 268-278 (268).
[696] *Ibidem*, p. 270-271.

biblioteca.[697] In modo analogo, i già citati Mark Alfino e Linda Pierce indicano le potenzialità formative inscritte nella natura stessa delle biblioteche, che, fornendo un ambiente controllato ma particolarmente ricco di oggetti di conoscenza, permettono agli utenti non soltanto di sperimentare un'evoluzione nella propria capacità di condurre una ricerca informativa all'interno di un contesto complesso, ma anche di sperimentare direttamente un progressivo senso di autoefficacia ed autonomia:[698] un aspetto quest'ultimo, che gli autori non tardano a definire come una vera e propria dimensione etica legata all'attività di ricerca bibliografica.[699] La medesima attenzione per gli aspetti etici, relativi alle caratteristiche e alle condizioni dei servizi offerti dalle biblioteche, si può cogliere rispettivamente nelle riflessioni di Carmel O'Sullivan, secondo la quale i benefici di un'adeguata alfabetizzazione informativa finiscono col riflettersi in un benessere individuale e sociale in grado di estendersi ben oltre il perimetro di ogni singola biblioteca,[700] e nelle considerazioni di Elizabeth Anne Buchanan che riconosce a questo tipo di istituzione, all'interno del regime di sovrabbondanza documentaria offerto dalla società dell'informazione, un ruolo di primo piano nell'opera di demercificazione e democratizzazione dei flussi informativi:[701] in tutti i casi appena menzionati, è importante notare la piena consapevolezza delle autrici e degli autori circa le specificità dell'universo comunicativo attuale. Mentre, in accordo con le perplessità espresse da Armando Petrucci, appare legittimo avanzare qualche ipotesi circa l'avvenire della lettura a fronte di una sempre più evidente «dissoluzione dell'ordine del leggere, proprio della cultura scritta occidentale, sia sul piano del repertorio, sia sul piano delle pratiche di uso e di conservazione»,[702] affinché gli

[697] BRUCE, *The seven faces*…, op. cit., p. 23-24.
[698] ALFINO, PIERCE, *The social nature…,* op. cit., p. 481.
[699] *loc. cit.*
[700] Carmel O'SULLIVAN, *Is information literacy relevant in the real world?*, "Reference Services Review", 2002, vol. 30, n. 1, p. 7-14 (12).
[701] Elizabeth Anne BUCHANAN, *Ethical transformations in a global information age*, "Technical Services Quarterly", 1996, vol. 13, n. 3-4, p. 23-38 (36).
[702] Armando PETRUCCI, *Leggere per leggere: un avvenire per la lettura*, in *Storia della lettura nel mondo occidentale*, a cura di Guglielmo Cavallo e Roger Chartier, Roma-Bari, Laterza, 2009, p. 411-437 (435) (prima edizione del volume curato da Guglielmo Cavallo e Roger Chartier: 1995).

individui non siano rapportati a semplici processori di informazioni,[703] ed affinché i fenomeni umani di lettura e di produzione dei testi non corrano il rischio di deteriorarsi in un banale ed insignificante rituale,[704] ancora una volta le biblioteche sembrano poter esercitare la propria fondamentale opera di mediazione informativa: una funzione che secondo Joan Durrance e Karen Fisher non deve essere affidata soltanto alla buona volontà del singolo professionista, ma che richiede lo sviluppo di un *corpus* scientifico sempre aggiornato, la cui validità non può essere ricondotta a semplici ed immediate misurazioni quantitative finalizzate al conteggio del numero di transazioni con l'utenza, ma che deve essere garantita piuttosto dallo studio di modelli articolati in grado di cogliere ed interpretare le più minuziose sfumature del comportamento informativo, per un beneficio dei lettori nel lungo periodo.[705]

[703] Hannelore B. RADER, *User education and information literacy for the next decade: an international perspective*, "Reference Services Review", 1996, vol. 24, n. 2, p. 71-76 (71).
[704] Orrin E. KLAPP, *Meaning lag*…, op. cit., p. 61.
[705] Joan C. DURRANCE, Karen E. FISHER, *Determining how libraries and librarians help*, "Library Trends", 2003, vol. 51, n. 4, p. 541-570 (565).

3.2 Una proposta: la biblioteca di pubblica lettura come spazio istituzionale bibliografico facilitato

"Insegnare a leggere alla gente, perché questa possa affidarsi al primo pezzo di carta stampata, non è altro che prepararla ad una nuova schiavitù"

(J. Guéhenno)

"Nulla può accadere se non ha luogo"

(S. Natoli)

Lo studio delle problematiche legate al fenomeno del sovraccarico informativo, sembra rappresentare una valida opportunità per approfondire singolarmente quelli che Marcia Bates ha definito i "tre grandi quesiti" a cui le scienze librarie e dell'informazione dovrebbero essere chiamate a rispondere:[706] rispettivamente, nel primo capitolo del presente lavoro, si è infatti cercato di fornire una descrizione sintetica delle leggi e delle caratteristiche dell'universo dell'informazione registrata all'interno del quale è stato possibile riconoscere un eccesso quantitativo, un complesso insieme di questioni che secondo la Bates può essere indagato dalla prima delle tre fondamentali domande, definita dalla stessa autrice "*the physical question*";[707] nel secondo capitolo, sempre tenendo conto della particolare e sovrabbondante situazione informativa, l'attenzione si è concentrata sulle possibili modalità di relazione tra lettori ed informazioni, e sulle possibili modalità di ricerca ed uso delle medesime, tematiche che possono essere ricondotte ad una seconda interrogazione definita dalla studiosa statunitense "*the social question*".[708] Se si intende riconoscere piena validità a tale schematizzazione, non resta ora che

[706] Marcia J. BATES, *The invisible substrate of information science*, "Journal of the American Society for Information Science", 1999, vol. 50, n. 12, p. 1043-1050 (1048).
[707] *loc. cit.*
[708] *loc. cit.*

analizzare gli argomenti inerenti al quesito rimanente: ciò che Marcia Bates intende promuovere attraverso il terzo ed ultimo interrogativo ("*the design question*"), è una riflessione centrata sulle modalità attraverso le quali l'accesso all'informazione possa garantire, nel minor tempo possibile, la ricerca di informazioni più efficace e pertinente.[709]

Le tre componenti del modello di Marcia Bates rappresentano altrettanti aspetti che naturalmente non possono essere disgiunti, in quanto le peculiari caratteristiche dell'ambiente possono influenzare il comportamento informativo dei soggetti che, una volta ottenuto l'accesso ai flussi comunicativi, sono costretti a ricorrere ad opportune strategie che permettano loro di condurre adeguatamente una ricerca documentaria:[710] proprio l'interdipendenza di tali variabili deve porre, secondo la medesima studiosa, il problema del sovraccarico informativo al centro delle riflessioni delle discipline interessate poiché, nella storia dell'informazione registrata, ogni esplosione quantitativa nella produzione di documenti ha sempre favorito l'impulso alla creazione di sistemi innovativi più o meno efficaci per l'organizzazione e la ricerca delle informazioni.[711] Riprendendo brevemente i temi relativi al primo punto della suddetta tripartizione, la ricercatrice californiana Leah Lievrouw ha suggerito un approccio olistico, parzialmente conforme a quello proposto da Luciano Floridi e già richiamato nel primo capitolo, finalizzato alla comprensione di ciò che nella percezione dei cittadini va sempre più delineandosi come un unico ambiente informativo e come un servizio universale di diffusione:[712] infatti, nello studio della Lievrouw, largamente motivato dai recenti cambiamenti delle tecnologie della comunicazione, mentre da un lato si delinea una modalità di esplorazione informativa complessiva costantemente sospesa tra un dominio di contenuti validati e filtrati a livello istituzionale, ed un dominio di contenuti diffusi

[709] *loc. cit.*
[710] *Ibidem*, p. 1049.
[711] *Ibidem*, p. 1048.
[712] Leah A. LIEVROUW, *The information environment and universal service*, "The Information Society. An International Journal", 2000, vol. 16, n. 2, p. 155-159 (155).

da organismi commerciali o per iniziativa di singoli soggetti privati,[713] dall'altro emerge fortemente l'esigenza di chiarificare alcuni equivoci linguistici particolarmente diffusi tra i lettori contemporanei, inclini non soltanto a confondere tra mero accesso ai canali comunicativi ed accesso alle informazioni di qualità,[714] ma anche ad una rischiosa sovrapposizione tra i concetti di disponibilità quantitativa, rilevanza qualitativa e reale accessibilità delle informazioni.[715] Mentre appaiono meno esposti a questo tipo di inconvenienti soggetti con un buon livello di alfabetizzazione,[716] la sovrabbondanza informativa, secondo Mary Biggs, deve rappresentare allo stato attuale un tipo di fenomeno in grado di spingere soprattutto il mondo delle biblioteche e dei bibliotecari ad interrogarsi circa le possibili implicazioni derivanti dal legame tra i concetti di *information overload* e di accesso alle forme documentarie: accanto all'enfasi posta sull'imprescindibilità del valore dell'accesso fisico ai documenti che tradizionalmente ha sempre costituito uno dei fondamentali intellettuali della missione bibliotecaria, sembra oggi altrettanto fondamentale una discussione circa quell'insieme di competenze informative e cognitive che possono rendere davvero vantaggiosa la possibilità di accedere fisicamente ai documenti, una dimensione complementare che l'autrice propone di denominare come "accesso intellettuale".[717] Un tipo di rapporto articolato tra accesso fisico all'informazione e sovraccarico era stato già chiaramente individuato da Phillip Tichenor e collaboratori all'interno di un ormai classico studio della seconda metà del secolo scorso, in cui veniva teorizzata una correlazione diretta tra difficoltà nei processi conoscitivi ed entità del flusso di dati, *deficit* che ancora una volta risultava essere mitigato da un insieme di processi legati all'educazione o all'apprendimento di strategie per la gestione e la valutazione delle informazioni:[718]

---

[713] *Ibidem*, p. 156.
[714] *Ibidem*, p. 155.
[715] *Ibidem*, p. 157.
[716] *loc. cit.*
[717] Mary BIGGS, *Information overload and information seekers: what we know about them, what to do about them*, "The Reference Librarian", 1990, vol. 11, n. 25-26, p. 411-429 (416).
[718] Phillip J. TICHENOR, George A. DONOHUE, Clarice N. OLIEN, *Mass media flow and differential growth in knowledge*, "Public Opinion Quartely", 1970, vol. 34, n. 2, p. 159-170 (161-162).

altrettanto degne di nota possono essere ritenute anche quelle posizioni teoriche secondo le quali la facilità d'accesso finisce col rappresentare persino un fattore di rischio sociale piuttosto che una situazione desiderabile, in quanto «l'enorme e potenziale pubblico di idee e immagini amplifica certamente i possibili effetti della pubblicazione»,[719] per cui, nel mondo contemporaneo, la facilità di diffusione rende «ogni espressione dannosa […] molto più pericolosa di quanto lo sia mai stata nella storia».[720] Accanto a tali forme di disseminazione intenzionalmente irresponsabile, Nick Bostrom, all'interno di un interessante ed in parte controverso studio, è riuscito ad identificare un numero sorprendente di rischi derivanti da una modalità di diffusione dei contenuti, che anche se involontaria ed imparziale, a causa della propria ampiezza, si rivela in grado di condurre al danneggiamento dei potenziali destinatari dei messaggi: il concetto di "rischio informativo" elaborato dall'autore, si riferisce appunto ad un insieme di conseguenze che possono scaturire «dalla disseminazione o dalla potenziale disseminazione di informazioni (attendibili) che possono causare direttamente un danno od attivare qualche agente in grado di causarlo».[721]

Se il modello tipico della società dell'informazione attuale appare caratterizzato da vere e proprie «ondate di frammenti informativi»,[722] e da un'accumulazione senza precedenti di «segni decontestualizzati, connessi tra loro in maniera più o meno casuale»,[723] uno tra gli obiettivi principali delle persone più o meno istruite residenti nei paesi ricchi, diviene allora la capacità di saper filtrare qualitativamente le informazioni:[724] senza la possibilità di ricorrere ad un idoneo meccanismo di selezione, il pericolo è di incorrere in una paradossale "carestia malthusiana" rappresentata da una perdita di informazioni utili ed attendibili, disseminate in un

[719] Nigel WARBURTON, *Libertà di parola. Una breve introduzione*, Milano, Raffaello Cortina, 2013, p. 103 (edizione originale: 2009).
[720] *loc. cit.*
[721] Nick BOSTROM, *Information hazards: a typology of potential harms from knowledge*, "Review of Contemporary Philosophy", 2011, vol. 10, p. 44-79 (44-45).
[722] Thomas HYLLAND ERIKSEN, *Tempo tiranno. Velocità e lentezza nell'era informatica*, Milano, Elèuthera, 2003, p. 139 (edizione originale: 2001).
[723] *loc. cit.*
[724] *Ibidem*, p. 33.

ambiente sempre più sommerso dal rumore mediatico.[725] Per quanto riguarda in particolare i testi veicolati da Internet, Robert Darnton, di fronte ad un proliferare "forsennato" di informazioni in grado di modificare incessantemente il paesaggio documentario,[726] ribadisce la centralità e l'attualità delle tradizionali riflessioni bibliografiche [727] in quanto fattore decisivo in grado di contribuire al soddisfacimento di quel fondamentale bisogno di ogni cittadino consistente nel «ricevere informazioni ed essere aiutat[o] a vagliare quelle pertinenti»:[728] un ambito disciplinare in grado di suggerire un metodo affidabile, articolato e flessibile per un filtraggio qualitativo dell'informazione, accanto a ciò che può essere considerato il primo tentativo di risolvere lo specifico problema del sovraccarico informativo *online*, ovvero la creazione di strumenti quali i motori di ricerca.[729] Così, pur riconoscendo le potenzialità ascrivibili ad un utilizzo consapevole degli ausili informatici, e la volontà del fondatore di Google Larry Page di perfezionare progressivamente il celebre algoritmo matematico alla base della propria fortuna, fino a renderlo simile «a un bibliotecario con assoluta padronanza dell'intero *corpus* della conoscenza umana»,[730] va detto che la funzione di filtraggio operata da tali sistemi digitali difficilmente si è dimostrata da sola in grado di risolvere efficacemente il problema del sovraccarico,[731] caratterizzandosi inoltre per dei criteri di selezione tutt'altro che imparziali e spesso scarsamente noti all'utenza:[732] da alcune stime emerge, infatti, che soltanto nel 5% dei casi una ricerca di informazioni condotta unicamente attraverso tali strumenti può ritenersi pienamente

[725] Charles SEIFE, *Carestia malthusiana di informazione*, in *Come cambierà tutto. Le idee che trasformeranno il nostro futuro*, a cura di John Brockman, Milano, Il Saggiatore, 2010, p. 144-145 (145) (edizione originale del volume curato da John Brockman: 2010).
[726] Robert DARNTON, *Il futuro del libro*, Milano, Adelphi, 2011, p. 45 (edizione originale: 2009).
[727] *Ibidem*, p. 161.
[728] *Ibidem*, p. 65.
[729] Hal BERGHEL, *Cyberspace 2000: dealing with information overload*, "Communications of the ACM", 1997, vol. 40, n. 2, p. 19-24 (20).
[730] John BATTELLE, *Google e gli altri. Come hanno trasformato la nostra cultura e riscritto le regole del business*, Milano, Raffaello Cortina, 2006, p. 296 (edizione originale: 2005).
[731] DI GIOVINAZZO, *Internet e social network*…, op. cit., p. 53.
[732] *loc. cit.*

soddisfacente.[733] Come afferma puntualmente Birger Hjørland, per comprendere se i più diffusi motori di ricerca sono in grado di rendere superfluo il lavoro di classificazione delle informazioni basata su criteri bibliografici e professionali, è sufficiente chiedersi se il concetto di rilevanza documentaria applicato nei due casi possa ritenersi il medesimo:[734] se si approfondisce il livello d'analisi si può notare che, nel caso dei motori di ricerca odierni, la peculiare indicizzazione per accumulo di pagine rappresenta un fenomeno quantitativo che in sé non può determinare la qualità delle informazioni del *web*,[735] risultando così la più piena espressione di una logica secondo la quale ad una maggiore concentrazione di dati corrisponderebbe la più alta «possibilità di accedere a informazioni coerenti con l'intenzione della ricerca».[736] Come è stato affermato di recente, il successo delle macchine finalizzate alla raccolta massiva di contenuti mediatici appare alimentato dall'ideale «dell'efficienza e dell'eccellenza a livello di prestazioni, a prescindere dalla valutazione dei contesti»:[737] mentre il processo di reperimento delle informazioni e la costruzione di percorsi documentari dovrebbero essere considerate delle attività differenziate e profondamente contestuali,[738] l'utilizzo di strumenti in grado di garantire un accesso istantaneo ad un numero inusitato di elementi ha finito col determinare l'annullamento della pur onerosa dimensione temporale dell'esperienza di ricerca,[739] condizione in grado legittimare una certa «passività digitale»,[740] dove, non soltanto diviene necessario sottolineare la profonda demarcazione semantica tra il semplice "trovare" ed il più faticoso "cercare",[741] ma anche evidenziare come l'uso critico e consapevole delle fonti, ancora una volta, non possa essere ascritto alla potenza di calcolo delle macchine informatiche, quanto piuttosto alle capacità

[733] BATTELLE, *Google e gli altri*…, op. cit., p. 295-296.
[734] Birger HJØRLAND, *Is classification necessary after Google?*, "Journal of Documentation", 2012, vol. 68, n. 3, p. 299-317 (311).
[735] IPPOLITA, *Luci e ombre di Google. Futuro e passato dell'industria dei metadati*, Milano, Feltrinelli, 2007, p. 122.
[736] *Ibidem*, p. 126.
[737] *loc. cit.*
[738] *Ibidem*, p. 127.
[739] *Ibidem*, p. 125.
[740] *Ibidem*, p. 124.
[741] *Ibidem*, p. 130.

individuali di valutare l'attendibilità dei documenti.[742] In tal senso anche il concetto di "Big Data", sviluppatosi in ambiente informatico con riferimento all'esigenza di archiviare enormi quantità di dati, finisce col rappresentare un fenomeno sociotecnico in grado di assumere sovente caratteri palesemente utopici:[743] la sterilità di posizioni di questo tipo è stata recentemente evidenziata da Danah Boyd e Kate Crawford che hanno sintetizzato le possibili problematizzazioni relative al medesimo concetto in sei punti fondamentali, tra cui la tendenza a trascurare l'esistenza dei processi sociali legati all'informazione in nome di un ideale puramente quantitativo, la scarsa attenzione per temi quali l'obiettività e l'affidabilità delle singole unità documentarie, la sistematica svalutazione dell'importanza di un riferimento contestuale per una reale comprensione del significato dei dati, ed infine la minimizzazione dei rischi legati sia ad un accesso indiscriminato a vaste collezioni documentarie, sia all'insorgenza di nuove forme di discriminazione informativa.[744] Mentre il fisico britannico David Deutsch ci invita a non coltivare l'illusione che un solo sistema tecnologico di virtualizzazione sia in grado di fornire una rappresentazione complessiva di tutti gli ambienti informativi possibili,[745] osservazioni analoghe a quelle di Boyd e Crawford sono state condotte da Alberto Salarelli per quanto attiene alla definizione di *knowledge management*, qualora il concetto faccia riferimento ad una gestione della conoscenza prettamente meccanizzata,[746] dove l'accento non può che ricadere sulle capacità della tecnologia di moltiplicare esponenzialmente le possibilità comunicazionali di ciascuno,[747]

[742] *Ibidem*, p. 147.
[743] Luciano PACCAGNELLA, Agnese VELLAR, *Vivere online. Identità, relazioni, conoscenza*, Bologna, Il Mulino, 2016, p. 127.
[744] Danah BOYD, Kate CRAWFORD, *Critical questions for big data. Provocations for a cultural, technological and scholarly phenomenon*, "Information, Communication & Society", 2012, vol. 15, n. 5, p. 662-679 (665-674).
[745] David DEUTSCH, *La trama della realtà*, Torino, Einaudi, 1997, p. 117 (edizione originale: 1997).
[746] Alberto SALARELLI, *Biblioteca e identità. Per una filosofia della biblioteconomia*, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 45.
[747] *Ibidem*, p. 58.

trascurando ancora una volta la distinzione tra semplice trasmissione di contenuti e rielaborazione culturale degli stessi.[748]

Le realtà della scrittura e della lettura possono ambedue essere interpretate come una delle manifestazioni più tangibili dell'esigenza della nostra mente di trasmettere e propagare elementi culturali, soprattutto grazie alla creazione di vasti archivi di conoscenze a cui poter attingere in ogni momento dell'esistenza[749] ma, per non essere tentati di confondere l'attività di ricerca informativa con alcuni degli strumenti per realizzarla,[750] sembra a questo punto opportuno fare un passo indietro, e rivolgere nuovamente lo sguardo a quell'insieme di tecniche, pratiche, gestualità e metodi che noi chiamiamo lettura,[751] la cui fondamentale importanza può essere testimoniata a livello individuale dalle recenti acquisizioni delle neuroscienze che assegnano a questo tipo di attività un ruolo importantissimo all'interno dei processi di sviluppo psicologico di ciascuno, dato che «appena una persona impara a leggere, il suo cervello cambia per sempre, sia fisiologicamente che intellettualmente»:[752] soprattutto il problema della qualità dei contenuti viene posto al centro delle riflessioni di questo filone disciplinare, in quanto «come pensiamo e a cosa pensiamo sono in gran parte il frutto di intuizioni e associazioni connesse con le nostre letture»,[753] per cui, nuovamente, l'esperienza del leggere non deve essere considerata come una pratica fine a se stessa, quanto piuttosto come il «mezzo migliore verso una mente trasformata e un cervello modificato, in senso sia letterale sia figurato».[754] Estendendo ora la riflessione ad un corpo sociale più vasto, dalle analisi effettuate dalle discipline storiografiche, emerge come la qualità delle risorse documentarie diffuse e circolanti possa fungere da propulsore per fenomeni di degenerazione culturale, se non addirittura di avvenimenti storici di drammatica

---

[748] *Ibidem*, p. 47.
[749] Stanislas DEHAENE, *I neuroni della lettura*, Milano, Raffaello Cortina, 2009, p. 368-370 (edizione originale: 2007).
[750] IPPOLITA, *Luci e ombre di Google…*, op. cit., p. 129.
[751] BARTHES, COMPAGNON, Voce "Lettura", op. cit., p. 176-179.
[752] Maryanne WOLF, *Proust e il calamaro. Storia e scienza del cervello che legge*, Milano, Vita & Pensiero, 2009, p. 11 (edizione originale: 2007).
[753] *loc. cit.*
[754] *Ibidem*, p. 24.

portata:[755] la forza di tali argomentazioni ci spingono a cogliere pienamente il suggerimento di un pregevole studioso dei processi psicologici legati all'apprendimento di questa pratica così specificamente umana, indicazione secondo cui «nel mondo attuale, in cui l'informazione ci viene fornita con una generosità spesso inquietante, non si può più separare la comprensione dal giudizio»,[756] per cui il complesso problema della selezione dei testi finisce col rendere la lettura sempre più in un'azione «inseparabile dalla formazione del pensiero e dallo sviluppo dello spirito critico»,[757] abilità complesse per le quali appare auspicabile adottare soluzioni di apprendimento permanente. Nel proprio saggio dedicato alla promozione di "una lettura ben fatta", George Steiner esorta l'apprendista lettore non soltanto ad un'accurata preparazione dell'incontro con il mondo dei testi,[758] ma anche al mantenimento di «una relazione di reciprocità responsabile»[759] con i documenti che si sono prescelti: proprio per questi motivi, per il noto scrittore francese, tutto ciò che attiene all'atto della lettura richiede di essere pensato in base a due parametri che ne permettano una realizzazione ottimale, ovvero le dimensioni del tempo e dello spazio.[760] Secondo David Levy, l'epoca odierna appare dominata da un pervasivo senso di accelerazione e dal timore di non poter disporre di tutto il tempo necessario per selezionare ed elaborare la miriade di informazioni che quotidianamente circondano un soggetto,[761] constatazione condivisa anche da Alberto Salarelli, secondo il quale, con un'attenzione particolare per la dimensione qualitativa e per il rischio di una svalutazione del senso dell'informazione, è possibile situare la dinamica dell'accelerazione alla base di tre fenomeni caratteristici del docuverso attuale: in

[755] Max HORKHEIMER, *Eclisse della ragione. Critica della ragione strumentale*, Torino, Einaudi, 2000, p. 89-90 (edizione originale: 1967).
[756] Gaston MIALARET, *L'apprendimento della lettura. Studio psicopedagogico*, Roma, Armando, 1996, p. 22 (edizione originale: 1966).
[757] *loc. cit.*
[758] George STEINER, *Nessuna passione spenta. Saggi 1978-1996*, Milano, Garzanti, 1997, p. 8 (edizione originale: 1996).
[759] *Ibidem*, p. 12.
[760] *Ibidem*, p. 16-23.
[761] David M. LEVY, *Contemplating scholarship in the digital age*, "RBM. Journal of Rare Books, Manuscripts, and Cultural Heritage", 2005, vol. 6, n. 2, p. 69-81 (70).

primis il «significativo abbattimento della durata del ciclo di vita del documento», [762] in secondo luogo la continua riorganizzazione dello spazio informativo in virtù di «una molteplicità virtualmente illimitata di possibili legami riferentisi ad un solo documento»,[763] ed infine, argomento centrale in questa sede, il fenomeno dell'inondazione comunicativa conseguente all'iperproduzione documentaria.[764] Mentre ogni forma di accelerazione sociale e culturale può essere generalmente definita come un «aumento del numero di singole azioni o esperienze in un'unità di tempo»,[765] per quanto riguarda in modo specifico il mondo della conoscenza, il carico possibile di informazioni (e di conseguenza il sovraccarico) si può intendere come la quantità di informazioni a cui è sottoposto un sistema in una determinata unità di tempo:[766] questa impostazione può nuovamente suggerire, come si è già anticipato nel primo capitolo, una definizione di *information overload* in cui il fattore tempo deve essere considerato un elemento centrale del fenomeno, dato che, proprio la scarsa disponibilità di questo tipo di risorsa è in grado di determinare un rapporto sfavorevole tra il livello delle capacità individuali di *information processing* e l'effettiva dimensione delle richieste di elaborazione cognitiva imposte al soggetto dalla complessità degli stimoli presenti nell'ambiente.[767] Tornando ora alle prime battute del suggerimento di Steiner, non possiamo non notare, attraverso le parole di Alfredo Serrai, che l'idea di incontro con l'ampia disponibilità di unità documentarie rappresenta «il centro in cui confluiscono tutti i parametri che determinano il quadro dei processi bibliotecari»,[768] esprimendo di fatto l'insieme delle relazioni possibili «fra la varietà e il numero dei documenti e la varietà e il numero degli atti individuali di

[762] SALARELLI, *Biblioteca e identità…,* op. cit., p. 60.
[763] *Ibidem*, p. 61.
[764] *loc. cit.*
[765] Hartmut ROSA, *Accelerazione e alienazione. Per una teoria critica del tempo nella tarda modernità*, Torino, Einaudi, 2015, p. 15-16 (edizione originale: 2013).
[766] RUDD, RUDD, *Coping with information load*…, op. cit., p. 316.
[767] Allen G. SCHICK, Lawrence A. GORDON, Susan HAKA, *Information overload: a temporal approach*, "Accounting Organizations and Society", 1990, vol. 15, n. 3, p. 199-220 (214-215).
[768] SERRAI, *Dalla informazione alla bibliografia*…, op. cit., p. 85.

utilizzazione dei documenti»:[769] di conseguenza, proprio la riscoperta e la valorizzazione della funzione bibliotecaria, possono giocare un ruolo decisivo nella gestione di una sovrabbondante diffusione di comunicazioni a cui devono essere imputate alcune tra le principali difficoltà che possono intercorrere tra i lettori e l'attuale ambiente informativo.[770] Perché possa attuarsi nel miglior modo possibile «il difficile incontro tra informazione e soggetto che ne ha bisogno»,[771] diviene necessario analizzare congiuntamente sia considerazioni legate alle caratteristiche di reperibilità e di leggibilità dell'informazione disponibile, sia variabili connesse alle capacità individuali di orientamento ed uso all'interno degli spazi documentari,[772] entrambe condizioni essenziali affinché si realizzi in pieno ciò che possiamo sinteticamente definire come «incontro critico tra domanda e offerta di informazioni»:[773] a tal fine, l'azione bibliotecaria (B), riprendendo il modello relazionale già discusso nel primo capitolo, potrebbe dunque inserirsi proficuamente nel rapporto tra soggetti e mondo dei testi,[774] nella modalità illustrata in figura 4.

[769] *loc. cit.*
[770] Alfredo Giovanni BROLETTI, *La biblioteca tra spazio fisico e spazio digitale. Evoluzione di un modello*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014, p. 77.
[771] Massimo MARGOTTINI, *Informazione e afferenza alle fonti informative*, Roma, Monolite, 2002, p. 59.
[772] *Ibidem*, p. 60.
[773] *Ibidem*, p. 37.
[774] BROLETTI, *La biblioteca tra spazio fisico e spazio digitale…*, op. cit., p. 73.

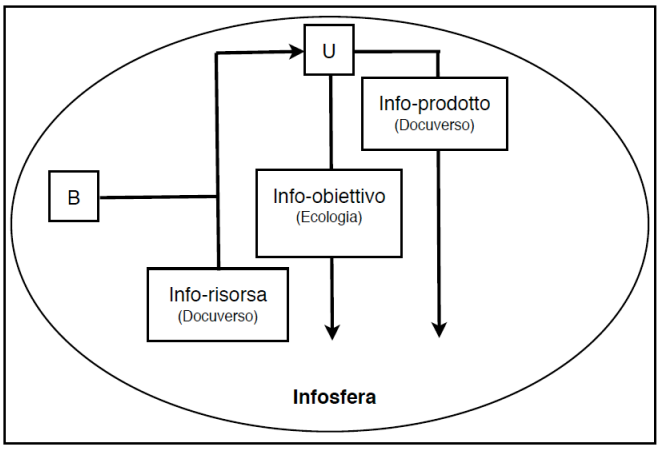

Figura 4. Mediazione bibliotecaria (adattato da L. Floridi, 2012)

Come auspicato da Riccardo Ridi,[775] e successivamente da John Palfrey,[776] le biblioteche potrebbero inoltre, con la propria attività, intersecare anche i due vettori in uscita dall'utente U che riguardano a loro volta una ulteriore produzione documentaria individuale, ispirata da una prospettiva ecologica e da un'etica dell'informazione: tuttavia questo possibile intervento formativo non verrà approfondito in questa sede, dato che, per i propositi della ricerca, sembra preferibile circoscrivere la discussione soltanto ai processi di ricerca delle informazioni in entrata (info-risorsa).

Rispettando le limitazioni derivanti da una scelta di questo tipo, ed analizzando di nuovo la posizione di U all'interno dello schema, non resta che riportare le parole di Carlo Carotti, risalenti all'ormai già lontano 1991, secondo il quale «si deve ammettere che l'individuo è attualmente "bombardato" da un'enorme quantità di "suggestioni" visive, sonore, e scritte alle quali accede facilmente»,[777] per cui «non è […] la *scarsità* che rende indispensabile la biblioteca ma, paradossalmente,

[775] RIDI, *La biblioteca come ipertesto*…, op. cit., p 270.
[776] John PALFREY, *Bibliotech. Perché le biblioteche sono importanti più che mai nell'era di Google*, Milano, Editrice Bibliografica, 2016, p. 228 (edizione originale: 2015).
[777] Carlo CAROTTI, *La biblioteca come servizio di base. Obiettivi, tecniche, criteri di gestione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1991, p. 10.

l'*abbondanza* di informazioni».[778] Infatti, continua l'autore, «tale abbondanza per essere efficacemente utilizzata, deve essere organizzata [e] non tutti i membri di una collettività sono in grado, *da soli*, di orientarsi»,[779] per cui «la biblioteca […] può e deve "ordinare", ad un primo livello, le necessarie conoscenze, rendendole accessibili e disponibili per rispondere a un evidente principio di uguaglianza e di libertà che informa la società»:[780] proprio prendendo le mosse dal problema della sovrabbondanza informativa, l'istituzione bibliotecaria è stata metaforicamente ed opportunamente concepita talora come un faro nella società dell'informazione,[781] e talora come un'arca per salvarsi dal diluvio informazionale.[782] Attraverso le precedenti affermazioni ci posizioniamo quindi ad uno degli estremi del *continuum* previsto nel modello di Carol Kuhlthau per quanto attiene all'intervento di mediazione informativa delle biblioteche, una sequenza di azioni preordinata che procede dall'allestimento di uno spazio informativo per la collettività organizzato secondo precisi criteri, fino a prevedere l'attività di *reference* individuale più spinta:[783] a questo primo livello, la funzione bibliotecaria corrisponde dunque alla capacità dell'istituzione di fornire al pubblico una rappresentazione per quanto possibile ordinata e coerente dello sconfinato universo documentario, rappresentazione che non potrà mai coincidere con l'intero territorio composto dall'insieme dei testi, ma comunque in grado di introdurre una significativa differenziazione tra un elemento e l'altro di tale insieme.[784] Se si ammette da un lato che «la matrice di tutte le diverse configurazioni del settore disciplinare è [...] riconducibile alla Bibliografia»,[785] e dall'altro che, in seguito alle nuove possibilità

[778] *loc. cit.*
[779] *loc. cit.*
[780] *loc. cit.*
[781] IFLA/UNESCO, *Fari nella società dell'informazione*…, op. cit., p. 925.
[782] Mauro GUERRINI, *Quando il mondo si rovescia, ovvero, il diluvio informazionale e l'arca di Michael Gorman*, in Michael Gorman, *I nostri valori. La biblioteconomia nel XXI secolo*, Udine, Forum, 2002, p. 9-16 (10).
[783] COLLIER KUHLTHAU, *Seeking meaning*…, op. cit., p. 115.
[784] Massimo CANEVACCI, *Ecologie svincolate. La sperimentazione come godimento delle differenze*, in *Gregory Bateson*, a cura di Marco Deriu, Milano, Bruno Mondadori, 2000, p. 132-144 (139-140).
[785] VIVARELLI, *Le dimensioni della bibliografia*…, op. cit., p. 116.

introdotte dalle innovazioni tecnologiche, è possibile riconoscere sempre più «una sostanziale sinonimia tra *bibliografia* […] e *catalogazione*»,[786] appare plausibile proporre l'idea del catalogo come autentica «mappa bibliografica»:[787] in tal modo, i dispositivi della mediazione informativa «in quanto mappe, […] effettuano una riduzione della complessità dell'universo documentario che facilit[a] l'accesso ai contenuti informativi degli oggetti da cui questo universo è composto»,[788] e tra questi, il catalogo si delinea non solo come lo strumento basilare per la soddisfazione delle più svariate richieste di informazione dell'utenza,[789] ma anche come il nucleo costitutivo di un servizio bibliografico universale per i cittadini, affinché «il materiale bibliografico attivo, rappresentativo e di merito non venga a trovarsi in un rapporto sfavorevole, e magari subordinato, con il materiale inerte, disutile e di bassa lega, il quale, essendo prodotto in quantità sovrabbondanti, finisce per infiltrarsi in percentuali pericolose»[790] ai fini di un recupero efficiente delle informazioni desiderate.

Se il sovraccarico informativo consiste primariamente nell'impossibilità di recuperare le informazioni rilevanti ed attendibili a causa di una disponibilità di tempo normalmente limitata,[791] la necessità di garantire al lettore un risparmio di questa risorsa durante la ricerca documentale, così come individuata dalla quarta legge della biblioteconomia di Ranganathan, assume conseguentemente i connotati di un'azione orientata da principi etici, a cui devono essere ispirati tutti i servizi offerti dall'istituzione bibliotecaria:[792] venendo così alla seconda parte della prescrizione di George Steiner, e riconoscendo la priorità antropologica della

[786] BIANCHINI, Voce "Bibliografia", op. cit., p. 78.
[787] SERRAI, *Dalla informazione alla bibliografia*…, op. cit., p. 79.
[788] VIVARELLI, *Le dimensioni della bibliografia*…, op. cit., p. 124.
[789] Carlo REVELLI, *Il catalogo. In collaborazione con Giulia Visintin. Nuova edizione con aggiornamenti*, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 29 (prima edizione: 1996).
[790] Alfredo SERRAI, *Biblioteche e cataloghi*, Firenze, Sansoni, 1983, p. 21-22.
[791] Patrick WILSON, *Unused relevant information in research and development*, "Journal of the American Society for Information Science", 1995, vol. 46, n. 1, p. 45-51 (46).
[792] Riccardo RIDI, *Etica bibliotecaria. Deontologia professionale e dilemmi morali*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011, p. 59.

dimensione spaziale su quella temporale nella percezione umana,[793] si può affermare che anche la lettura necessita di uno spazio idoneo per il proprio compimento, soprattutto per quella fase preliminare che si è indicata alla base dell'incontro con il mondo dei testi, i quali, con la loro sovrabbondanza richiedono sempre più alla biblioteche di operare «una *mise-en-espace* del sapere»,[794] poiché soltanto «l'inscrizione del sapere nello spazio, la sua visibilità, ne favorisce contestualmente l'intelligibilità».[795] Mentre già qualsiasi tipologia testuale deve inevitabilmente individuare una propria spazialità finalizzata ad una produzione di significato,[796] constatazione che contribuisce a spiegare anche perché in ambiente *web* dove è alto «il rischio di perdita di orientamento o di sovraffollamento informativo», [797] diviene solitamente «necessario agganciare l'esperienza di navigazione […] a quella […] più familiare del movimento o azione in uno spazio fisico»,[798] le biblioteche, offrendo gli strumenti per un utilizzo appropriato degli spazi informativi, consentirebbero quantomeno di mitigare gli effetti indesiderati dell'accelerazione temporale odierna:[799] da questo punto di vista, l'istituzione bibliotecaria, potrebbe così rappresentare «una sorta di *tempo ritrovato*»,[800] un luogo di convergenza ed integrazione dei flussi comunicativi tradizionali e digitali,[801] un luogo dove i testi, una volta ordinati, riuscirebbero nuovamente ad esprimere una spazialità.[802]

Lo spazio garantito dalle biblioteche può quindi essere definito ad un tempo culturale, sociale, linguistico ed energetico, dove con quest'ultima espressione si intende fare riferimento alla capacità dei servizi di adattarsi alle continue

[793] ROSA, *Accelerazione e alienazione*…, op. cit., p. 10.
[794] Maurizio VIVARELLI, *Un'idea di biblioteca. Lo spazio bibliografico della biblioteca pubblica*, Manziana, Vecchiarelli, 2010, p. 228.
[795] *loc. cit.*
[796] *Ibidem*, p. 177.
[797] Claudio GNOLI, Vittorio MARINO, Luca ROSATI, *Organizzare la conoscenza. Dalle biblioteche all'architettura dell'informazione per il web*, Milano, Tecniche Nuove, 2006, p. 152.
[798] *loc. cit.*
[799] HYLLAND ERIKSEN, *Tempo tiranno*…, op. cit., p. 73.
[800] BROLETTI, *La biblioteca tra spazio fisico e spazio digitale*…, op. cit., p. 71.
[801] *Ibidem*, p. 39.
[802] *Ibidem*, p. 76.

trasformazioni che caratterizzano il panorama documentario odierno:[803] proprio per tracciare una differenziazione tra la forza dei flussi comunicativi e la relativa ed auspicabile capacità di controllarli, potrebbe infine essere utile associare alla nozione di spazio un carattere contraddistinto da uno spiccato dinamismo (con riferimento all'insieme dei movimenti presenti all'interno del campo considerato), ed alla nozione di luogo una maggiore caratterizzazione di ordine e stabilità (con riferimento al tipo di disposizione con cui gli elementi si distribuiscono secondo rapporti di co-esistenza), condizione grazie alla quale riuscire a controllare il tempo ed impedire la diffusione delle proprie esperienze di lettura, affinché esse restituiscano un sapere ed un potere in rapporto alla variabilità delle circostanze informative.[804] Ricordando che per l'antropologo Marc Augé ciò che contribuisce primariamente alla negazione del concetto di luogo è proprio l'invasione indiscriminata di uno spazio da parte di un testo,[805] la biblioteca pubblica, senza rifuggire dalla vastità e complessità dell'universo documentario, può così costituirsi, secondo l'interessante teorizzazione proposta da Maurizio Vivarelli, come spazio bibliografico istituzionale finalizzato alla gestione degli oggetti informativi, che estratti dal docuverso e riordinati attraverso l'unitarietà delle procedure bibliografiche, si rendono maggiormente controllabili e fruibili, offrendo ai lettori anche una memoria dei possibili percorsi di lettura:[806] ciò che la biblioteca è in grado di offrire è dunque uno spazio informativo organizzato o qualificato, per utilizzare una nota espressione di René Guénon, che, in contrapposizione ad uno spazio omogeneo inteso come pura quantità, si contraddistingue piuttosto per un insieme di elementi di suddivisione dotati di una funzione di delimitazione, in grado di alimentare costantemente la dialettica tra contenuti e contenitori,[807] e di

[803] Domenico BOGLIOLO, *Lo spazio "non fisico" della biblioteca*, "Bibliotime", 2000, a. III, n. 3, p. 1-4 (3).
[804] DE CERTEAU, *L'invenzione*…, op. cit., p. 175-176.
[805] Marc AUGÉ, *Nonluoghi. Introduzione a una antropologia della surmodernità*, 1993, Elèuthera, p. 91 (edizione originale: 1992).
[806] VIVARELLI, *Un'idea di biblioteca*…, op. cit., p. 57.
[807] René GUÉNON, *Il regno della quantità e i segni dei tempi*, Milano, Adelphi, 1982, p. 40 (edizione originale: 1945).

valorizzare nuovamente la consistenza degli elementi formali delle unità documentarie, resa oramai sempre più fragile dal contesto digitale.[808]

Infatti, in presenza di informazioni scarsamente strutturate, ripetitive e ambigue,[809] oppure di categorizzazioni non ben definite, sovrapponibili e ridondanti, si può notare un corrispondente incremento degli effetti del sovraccarico informativo:[810] tali fenomeni di correlazione suggeriscono che «il problema del sovraccarico non è (sol)tanto un problema di quantità dell'informazione, ma anche (e soprattutto) un problema di qualità, ovvero del modo in cui tale mole di informazioni […] è organizzata, presentata e resa reperibile».[811] Secondo Massimo Margottini la sovrabbondanza informativa non accompagnata da una corretta gestione documentale, può persino essere indicata come la matrice strutturale alla base del «divario tra occasioni culturali ed informative e grado di fruizione della collettività»,[812] dato che «la crescita esponenziale delle informazioni non accompagnata da una simmetrica ed adeguata modalità di organizzazione delle stesse contribuisce ad aumentare lo stato di "disordine" [e] il "rumore di fondo"»:[813] anche la *slow library* individuata da Massimo Belotti come possibile antidoto alla disorientante accelerazione comunicativa odierna, si rivela così soprattutto una «biblioteca di qualità»,[814] un luogo dove sia insomma possibile rintracciare contemporaneamente la «qualità degli ambienti e dei rapporti, [la] qualità delle collezioni, e in primo luogo [la] qualità dell'informazione».[815] L'opera di mediazione delle biblioteche non può quindi essere ricondotta soltanto a quella di un semplice «snodo informativo tra un "docuverso" dai confini impercettibili e

[808] BROLETTI, *La biblioteca tra spazio fisico e spazio digitale*…, op. cit., p. 21.
[809] Christiaan FLINK, *The skill to handle information overload. Construction and evaluation of an assessment tool*, Saarbrücken, LAP, 2010, p. 7.
[810] EPPLER, MENGIS, *The concept of information overload*…, op. cit., p. 332-333.
[811] Luca ROSATI, *Architettura dell'informazione. Trovabilità: dagli oggetti quotidiani al web*, Milano, Apogeo, 2007, p. 64.
[812] MARGOTTINI, *Informazione e afferenza*…, op. cit., p. 61.
[813] *loc. cit.*
[814] Massimo BELOTTI, *La biblioteca pubblica tra informazione e riflessività*, in *Fast library, slow library: biblioteche provinciali e statali nella società dell'informazione. VI Convegno nazionale. Pescara, 26-27 settembre 2002. Atti a cura di Dario D'Alessandro*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2003, p. 49-63 (63).
[815] *loc. cit.*

un'utenza indifferenziata»,[816] ma, in quanto spazio informativo istituzionale, essa sembra assicurare la disponibilità di un luogo dove ogni singola unità documentaria non può rimanere immune da un articolato processo di valutazione e contestualizzazione:[817] se, come sintetizzato in poche e dense pagine da Orrin Klapp, il sovraccarico informativo si accompagna sempre ad un profonda e pericolosa alterazione dei processi alla base dello scambio culturale,[818] si impone la necessità di un'istituzione capace di restituire alla cittadinanza il senso del leggere e del documentarsi, attraverso la predisposizione di un ambiente in cui sia ancora possibile individuare, aggregare ed ordinare la più ampia varietà di oggetti semiotici, ponendoli simultaneamente in una trama comprensibile di relazioni significative.[819]

[816] SALARELLI, *Biblioteca e identità*…, op. cit., p.136.
[817] *Ibidem*, p. 144.
[818] KLAPP, *Meaning lag*…, op. cit., p. 58-59.
[819] Piero CAVALERI, *La biblioteca crea significato. Thesaurus, termini e concetti*, Milano, Editrice Bibliografica, 2013, p. 19.

3.3 Il bibliotecario, ibridismo di una professione: da info-broker a info-seeker

> *"Quest'uomo vive fra questi milioni di libri, li conosce tutti, sa di tutti dove sono collocati: dunque dovrebbe potermi aiutare, naturalmente non volevo chiedergli senz'altro: dove posso trovare l'idea più bella del mondo?"*
>
> (R. Musil)

> *"L'oceano del sapere che inebria tutti i sapienti rende umile il bibliotecario"*
>
> (M. Melot)

Attraverso la rappresentazione della progressiva assunzione di responsabilità delle biblioteche di pubblica lettura di fronte al problema della gestione del sovraccarico informativo che è stata proposta nel corso del paragrafo precedente, si è dunque concesso ampio spazio al significato stesso del concetto di funzione, la cui definizione più largamente accettata e condivisa fa riferimento al possibile riflesso di un'unità (in questo caso l'istituzione bibliotecaria) all'interno di un sistema più ampio (in questo caso il mondo dell'infosfera) in cui comunque quell'unità risulta immersa.[820] L'idea di biblioteca stessa, infatti, sembra presentare tutte e tre le caratteristiche tipiche introdotte dalla teoria dei sistemi, così come individuate da Alfredo Serrai, proponendosi *in primis* degli obiettivi da realizzare, in secondo luogo essendo costituita da un insieme di elementi interagenti e finalizzati a perseguire tali obiettivi, ed infine intrattenendo rapporti di dipendenza e scambio con un determinato ambiente:[821] insieme di caratterizzazioni da cui potrebbe scaturire la tentazione di fare coincidere la funzione bibliotecaria con il ripristino e

[820] George A. THEODORSON, Achilles G. THEODORSON, *Dizionario di sociologia*, Napoli, Alberto Marotta Editore, 1975, p. 196 (edizione originale: 1969).
[821] Alfredo SERRAI, *Biblioteconomia come scienza. Introduzione ai problemi e alla metodologia*, Firenze, L.S. Olschki, 1973, p. 40.

la rivalorizzazione della funzione dell'informazione stessa, laddove la nozione di funzione venga fatta corrispondere alla possibilità di tracciare delle interazioni sostenibili tra oggetti materiali portatori di segni e sistemi cognitivi umani orientati alla conoscenza, rendendo così praticabili dei processi di trasmissione e di significazione.[822] Si è anche illustrato come tale contributo istituzionale alla necessità di governare il flusso sovrabbondante della comunicazione, non possa che fondarsi sull'abilità di «raccogliere sistematicamente e secondo procedure ortodosse informazioni sui prodotti dell'attività umana, elaborarle in virtù di precisi e trasparenti criteri, e infine garantirne l'accesso secondo modalità chiare e funzionali»:[823] nonostante le numerose ed incessanti variazioni della situazione sociale, dei mezzi tecnologici e dell'ambiente culturale, appare quindi pienamente confermata nel tempo «la stabilità delle funzioni essenziali della biblioteca».[824] Tale esigenza di continuità e di integrazione di strumenti collaudati all'interno di uno scenario di sovrabbondanza informativa, si scontra tuttavia con uno dei problemi più difficili ed insidiosi della disciplina biblioteconomica, ovvero la necessità di operare in considerazione della dimensione della qualità, e quindi del processo di selezione:[825] di fronte alla proliferazione dei testi, si impone pertanto una duplice riflessione, non solo da un punto di vista sostanziale e teorico in quanto «la categoria dei libri raccomandabili e meritevoli […] è una delle più interessanti […] perché è quella che racchiude, in forma emblematica e concentrata, il rapporto fra la qualità e la quantità bibliografica o, in termini più precisi, la distribuzione effettiva dei comportamenti di una scala di valori intellettuali, morali ed estetici»,[826] ma anche da un punto di vista etico, in quanto «non è sempre facile distinguere fra un riprovevole atto di censura e un ammirevole rigore nel rispettare la politica delle

[822] Pierre DELATTRE, Voce "Funzione", *Enciclopedia Einaudi*, vol. VI, Torino, Einaudi, 1979, p. 415-431 (429-430).
[823] Marco SANTORO, *Lezioni di bibliografia. Con la collaborazione di Gianfranco Crupi*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012, p. 239.
[824] Carlo REVELLI, *I compiti della biblioteca e i doveri del bibliotecario. Un delicato equilibrio tra ampliamento degli orizzonti e difesa dell'identità*, "Biblioteche Oggi", 2000, n. 9, p. 42-51 (42).
[825] SERRAI, *Biblioteche e cataloghi*, op. cit., p. 22.
[826] Idem, *Dalla informazione alla bibliografia*…, op. cit., p. 90.

acquisizioni attentamente stabilita e formalizzata per una determinata biblioteca sulla base della sua missione, delle sue risorse e delle esigenze informative dei suoi utenti».[827] Distinguendo tra una lettura rivolta a tutti i segni contenuti nei testi (che pure può avvenire all'interno dei confini di un'istituzione bibliotecaria), ed una «lettura del sottoinsieme di segni (i metadati e gli indici) in cui si concretizzano gli esiti della mediazione documentaria»,[828] si possono collocare le biblioteche, con la propria peculiare missione, prettamente nel momento della selezione delle risorse bibliografiche, all'interno di un più ampio circolo virtuoso proposto da Aidan Chambers, dove contiguamente e conseguentemente trovano spazio anche i fenomeni rappresentati nuovamente dalla "lettura propriamente detta" e dalle eventuali risposte comportamentali di ricerca del lettore:[829] risulta così possibile dedurre, direttamente dalla funzione istituzionale, i compiti ed il ruolo dei bibliotecari,[830] ritenendo che questo secondo termine debba essere utilizzato per indicare preferibilmente un «modello di comportamento strutturato intorno a diritti e doveri specifici, e associato a una particolare posizione di status all'interno di un gruppo o di una situazione sociale».[831] Mentre, secondo David Lankes, rimane doveroso non sottoporre i valori professionali a mutazioni significative nel corso del tempo, le competenze possono divenire piuttosto oggetto di una continua ridefinizione, in base alle sempre mutevoli esigenze dei lettori:[832] a questo proposito, Carlo Revelli suggerisce di ricorrere prudentemente ad una sorta di "assemblaggio" mai definitivo del quadro generale delle competenze del bibliotecario, in ragione delle oramai sempre più numerose specializzazioni richieste a tale professionista.[833] L'idea di proporre un mosaico continuamente

[827] RIDI, *Etica bibliotecaria*…, op. cit., p. 127-128.
[828] Maurizio VIVARELLI, *Vedere la lettura. Dati, immagini, documenti*, in *Le reti della lettura. Tracce, modelli, pratiche del social reading*, a cura di Chiara Faggiolani e Maurizio Vivarelli, Milano, Editrice Bibliografica, 2016, p. 95-134 (103).
[829] CHAMBERS, *Siamo quello che leggiamo*…, op. cit., p. 82.
[830] REVELLI, *I compiti della biblioteca*…, op. cit., p. 50.
[831] THEODORSON, THEODORSON, *Dizionario di sociologia*, op. cit., p. 375.
[832] R. David LANKES, *L'atlante della biblioteconomia moderna*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014, p. 129 (edizione originale: 2011).
[833] REVELLI, *I compiti della biblioteca*…, op. cit., p. 42-43.

rinnovabile di abilità specifiche, può condurre ad una sorta di ibridizzazione della figura del bibliotecario, fenomeno coevo e complementare ad un ben noto processo di ibridismo documentario:[834] considerando le continue trasformazioni qualitative e quantitative del docuverso, e procedendo sempre secondo lo schema teorico già citato e proposto da Carol Kuhlthau, ad un primo livello, nel tentativo di offrire al lettore un ambiente informativo accessibile e praticabile, l'apporto fondamentale del bibliotecario sembra concretizzarsi nella complessa attività di organizzazione del «magma di conoscenze disseminate all'interno del vasto territorio del sapere»,[835] accompagnata necessariamente da uno studio accurato ed aggiornato della dinamica dei travolgenti flussi che allo stato attuale finiscono col regolare la produzione e la distribuzione documentaria.[836]

Effettuando uno spostamento verso i livelli successivi del modello di mediazione informativa di Kuhlthau e considerando sempre in primo piano il problema della sovrabbondanza comunicativa, nel caso in cui le azioni del professionista siano orientate ad offrire all'utenza un servizio di ricerca bibliografica assistita, la figura del bibliotecario, secondo Pat Dixon, può assumere gradualmente i connotati di una guida o di un agevolatore del processo di ricerca inaugurato dall'utente:[837] in analogia con gli auspici contenuti nella già citata Dichiarazione di Alessandria concernente la funzione delle biblioteche, il bibliotecario diviene per Sasha Skenderija il faro che può illuminare nuovi sentieri e favorire nuove scoperte all'interno della "selva oscura" rappresentata dal sovraccarico informativo,[838] mentre Steffen Rückl intravede nella funzione di orientamento all'interno del diluvio e del *caos* derivanti dalla produzione di informazioni la missione futura della professione.[839] Emerge così un'immagine del bibliotecario ascrivibile a quella

[834] LUCCHINI, *La formazione dell'utente*…, op. cit., p. 161.
[835] Giuseppe VITIELLO, *La gestione della conoscenza: una nuova frontiera del lavoro bibliotecario*, "Biblioteche Oggi", 2010, n. 5, p. 40-44 (40).
[836] *Ibidem*, p. 43.
[837] Pat DIXON, *Il ruolo del bibliotecario nei processi di apprendimento. Come cambia il progetto educativo nella società cognitiva*, "Biblioteche Oggi", 2000, n. 10, p. 60-72 (65).
[838] Sasha SKENDERIJA, *Law library 2.0: new roles for law librarians in the information overload era*, "Cornell University Working Papers", 2008, n. 36, p. 1-4 (2).
[839] RÜCKL, *Il bibliotecario nella società dell'informazione*…, op. cit., p. 50.

di un "compagno di viaggio", efficace e celebre metafora che, secondo il pensiero di Shiyali R. Ranganathan, sarebbe in grado di condensare l'essenza stessa del servizio di *reference*:[840] compiendo assieme al lettore il medesimo percorso nel labirintico ambiente documentario,[841] il professionista deve dimostrarsi disponibile a condividere una parte della propria riflessione e del proprio sapere con l'utenza, poiché, come recitano in particolare i punti 4.1 e 5.1 delle "Linee guida delle *performance* di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di *reference*" predisposte dalla *Reference and User Services Association*, il bibliotecario da un lato deve inevitabilmente illustrare all'utente la strategia e la sequenza della ricerca, così come le fonti da utilizzare, [842] e dall'altro preferibilmente riordinare e sistematizzare il processo di ricerca condiviso, anche dopo che la transazione di *reference* sia stata completata.[843] Tuttavia, accanto a queste importanti considerazioni, i soli due termini che allo stato attuale sembrano davvero in grado di unificare in un unico quadro teorico ed operativo le varie declinazioni del ruolo dei bibliotecari nella società del sovraccarico informativo, finiscono col richiamare rispettivamente le funzioni di facilitazione e di contestualizzazione, operazioni che appaiono come trasversali a tutte le fasi del processo di mediazione informativa: nel primo caso, restringendo il concetto proposto da Pino De Sario ai soli aspetti di rilevanza documentaria, il bibliotecario può trasformarsi da "semplice" intermediario ad autentico facilitatore nella creazione di conoscenza,[844] ruolo che presuppone, come si è appena visto, la volontà e la capacità di immergersi nella complessità del docuverso insieme all'utenza per cercare di estrarvi un insieme significativo e coerente di unità

[840] Mauro GUERRINI, *La biblioteca insegna. Il rapporto umano e personale come chiave di lettura della professione ne Il Servizio di Reference di S.R. Ranganathan*, in *Leggere Ranganathan*, a cura di Mauro Guerrini, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2011, p. 53-60 (59).
[841] *Ibidem*, p. 60.
[842] REFERENCE & USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA), *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*, Chicago, American Library Association, 2013, p. 1-8 (6).
[843] *Ibidem*, p. 7.
[844] Pino DE SARIO, *Il bibliotecario facilitatore. Mappe e metodi per la partecipazione alla conoscenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2015, p. 12.

informative,[845] e che restituisce non soltanto l'immagine di uno specialista in grado di facilitare l'accesso all'informazione e alle conoscenze,[846] ma anche quella di un agente attivo ed esperto nella facilitazione dei più ambiziosi progetti di ricerca.[847] Nel secondo caso, la sempre più stringente necessità di fornire una contestualizzazione ai flussi comunicativi, spinge Paul Bridle ad ipotizzare la presenza costante e rassicurante di un "contestualizzatore" professionale dell'informazione a sostegno di svariate istituzioni ed organizzazioni umane, proprio in risposta alle peculiari problematiche derivanti dal sovraccarico informativo:[848] la capacità di contestualizzare i documenti ed il loro contenuto, viene inoltre indicata da più voci come il requisito fondamentale nella formazione di un lettore che possa definirsi *information literate*, e quindi in grado di affrontare le difficoltà derivanti dalle caratteristiche di sovrabbondanza e complessità dell'ambiente informativo del XXI secolo.[849] Non si può quindi considerare casuale la frequenza con cui il concetto di *information literacy* trova spazio all'interno delle medesime pagine che la più qualificata letteratura scientifica ha dedicato in modo specifico al fenomeno dell'*information overload*: è il caso di David Bawden e collaboratori secondo i quali la promozione dell'alfabetizzazione informativa all'interno della società dell'informazione rappresenta certamente una delle vie più sicure ed efficaci per mitigare in modo duraturo gli indesiderati effetti del sovraccarico informativo,[850] oppure di Alberto Salarelli, secondo il quale la sovrabbondanza di informazioni richiede non soltanto «una maggiore consapevolezza di quelle che sono le caratteristiche specifiche, fisiche e storiche dei

[845] *Ibidem*, p. 15.
[846] Ferruccio DIOZZI, *L'attività di education come nuova centralità nella fisionomia professionale degli specialisti dell'informazione*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 129-136 (131).
[847] LUCCHINI, *La formazione dell'utente*…, op. cit., p. 101.
[848] Paul BRIDLE, *Information contextualizer: making sense of the information overload*, "Development and Learning in Organizations", 2010, vol. 24, n. 6, p. 4-5 (4).
[849] LUCCHINI, *La formazione dell'utente*…, op. cit., p. 154.
[850] BAWDEN, HOLTHAM, COURTNEY, *Perspectives on information overload*, op. cit., p. 253.

canali informativi ai quali abbiamo accesso», [851] ma anche un'autentica «predisposizione mentale favorevole alla selezione qualitativa che si traduce in un approccio ai problemi del recupero e della selezione che deve essere il più possibile contestualizzato»,[852] ed ancora di Martin Eppler e Jeanne Mengis che pongono l'alfabetizzazione informativa al primo posto di una lunga ed articolata lista di possibili rimedi contro il disorientamento informativo,[853] ed infine di Christiaan Flink che antepone l'*information literacy* alle soluzioni di natura tecnologica nella gestione del sovraccarico informativo.[854] Tralasciando, per ora, se la funzione prettamente educativa dei bibliotecari debba svolgersi preferibilmente all'interno di situazioni formative e collettive strutturate *ad hoc*, o soprattutto nel corso di interazioni dal carattere più informale e coincidenti con la ricerca individuale ma assistita di informazioni,[855] si può notare quanto nuove necessità e dinamiche legate alla situazione documentaria attuale determinino, in ogni caso, una quasi inevitabile enfatizzazione di alcuni aspetti e peculiarità della professione: come afferma Richard Hopkins, a causa delle alterazioni quantitative del flusso informativo, i bibliotecari che un tempo si distinguevano per la capacità di rintracciare il maggior numero di documenti possibile circa un determinato soggetto di interesse dell'utente, si ritrovano oggi a compiere una sorta di cammino inverso, accompagnando e sostenendo i lettori nel difficile tentativo di selezionare, da una massa esorbitante di contenuti, i documenti maggiormente attendibili e pertinenti.[856] Riassumendo, benché l'immagine del bibliotecario soltanto come procacciatore o *broker* di informazioni possa considerarsi ormai obsoleta,[857] anche per quanto riguarda tale ruolo professionale, in analogia con quanto si è precedentemente affermato per la funzione delle biblioteche pubbliche, non si assisterebbe in verità

[851] SALARELLI, *Le patologie da eccesso di informazione*…, op. cit., p. 55.
[852] *Ibidem*, op. cit., p. 56.
[853] EPPLER, MENGIS, *The concept of information overload*…, op. cit. p. 334.
[854] FLINK, *The skill to handle information overload*…, op. cit., p. 14.
[855] Jane HARDING, *Information literacy and the public library: we've talked the talk, but are we walking the walk?*, "The Australian Library Journal", 2008, vol. 57, n. 3, p. 274-294 (283).
[856] Richard L. HOPKINS, *Countering information overload: the role of the librarian*, "The Reference Librarian", 1995, vol. 23, n. 49-50, p. 305-333 (310-311).
[857] DIOZZI, *L'attività di education*…, op. cit., p. 130.

ad alcuna soppressione della missione storica degli esperti della mediazione informativa:[858] l'essenza del lavoro bibliotecario non verrebbe insomma in alcun modo intaccata da problematiche di tipo quantitativo, ma per certi ne risulterebbe persino rafforzata nella sua attualità ed utilità.[859]

Infatti, è proprio a causa della sovrabbondanza informativa che Michel Melot finisce col conferire a tale figura professionale quasi una velleità eroica, dato che il bibliotecario qualificato tale «flusso incessante di sapere pubblicato […] lo affronta con coraggio, lo agguanta, ci si accapiglia, lo argina, lo devia, lo canalizza, lo filtra per distribuire al lettore assetato un sapere potabile»:[860] una delle principali fonti della "saggezza", riconosciuta ai bibliotecari dal vivace intellettuale francese, risiede nella capacità di rendere unico, riconoscibile e rintracciabile ogni singolo documento, salvandolo da un rischio di insignificanza ed anomia derivante dalla saturazione del mondo delle comunicazioni registrate.[861] Allo stesso modo, anche per José Ortega y Gasset la "missione" del bibliotecario trova il proprio fondamento nella gestione del "dramma" della quantità delle pubblicazioni,[862] e si realizza operativamente nella capacità del professionista di fare rivivere nel momento presente le reali intenzioni e gli autentici significati veicolati dai documenti, grazie soprattutto ad un'accurata opera di contestualizzazione del messaggio dei testi:[863] queste parole evidenziano il carattere profondamente umanistico dell'azione del bibliotecario in quanto, come afferma Yves Citton, la complessità del docuverso giustifica l'esigenza di formare non tanto una moltitudine di "lettori", ma piuttosto una generazione di "interpreti", dato che, mentre la «lettura può accontentarsi di riprodurre spontaneamente contesti preesistenti limitandosi ad applicarli a

[858] Luigi CROCETTI, *Bibliothecarius technologicus*, in *Bibliotecario nel 2000. Come cambia la professione nell'era digitale*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 1999, p. 19-27 (24).
[859] *Ibidem*, p. 27.
[860] Michel MELOT, *La saggezza del bibliotecario*, Milano, Sylvestre Bonnard, 2005, p. 6 (edizione originale: 2004).
[861] *Ibidem*, p. 43.
[862] José ORTEGA Y GASSET, *La missione del bibliotecario*, in Idem, *La missione del bibliotecario e Miseria e splendore della traduzione*, Carnago, Sugarco, 1994, p. 7-59 (32) (edizione originale del saggio di Ortega y Gasset: 1935).
[863] *Ibidem*, p. 55-56.

informazioni e a situazioni nuove, l'interpretazione nasce invece da uno sforzo concertato, che tende alla riconfigurazione dei contesti dati, mettendo alla prova la loro validità e cercando di far sì che si indirizzino verso una produzione di novità»;[864] le capacità di un individuo in grado di interpretare il mondo dell'informazione registrata comportano pertanto «una forte dimensione critica»,[865] ovvero la propensione alla «demistificazione delle forme e dei contenuti di comunicazione».[866]

La difficoltà di riuscire a selezionare le alternative qualitativamente migliori tra una miriade di stimoli informativi, potendo contare su una disponibilità di tempo sempre limitata, suggerisce quanto il processo di scelta sia un'operazione particolarmente complessa e dispendiosa in termini di risorse cognitive, e, come fanno acutamente notare John Buchanan e Ned Kock, la possibilità di realizzare una ricerca con successo dipende più dai criteri con cui questa viene effettuata, piuttosto che dal numero complessivo di alternative effettivamente accessibili:[867] se il ruolo dell'intermediario informativo professionale può essere ricondotto eminentemente alla facoltà di fornire un ampio rinforzo cognitivo agli utenti,[868] si deve ulteriormente specificare che tale supporto si qualifica come un sostegno cognitivo ai processi di scelta basato su conoscenze e strategie di alto livello qualitativo,[869] i cui risultati a lungo termine devono sempre tendere alla formazione di lettori autonomi nelle proprie scelte informative.[870] Mentre il grande sociologo Georg Simmel, il primo a fornire una compiuta descrizione scientifica del fenomeno e

---

[864] Yves CITTON, *Future umanità. Quale avvenire per gli studi umanistici?*, Palermo, Duepunti Edizioni, 2012, p. 43 (edizione originale: 2010).
[865] *Ibidem*, p. 129.
[866] *loc. cit.*
[867] John BUCHANAN, Ned KOCK, *Information overload: a decision making perspective*, in *Multiple criteria decision making in the new millennium. Proceedings of the fifteenth international conference on Multiple Criteria Decision Making (MCDM). Ankara, Turkey, July 10–14, 2000*, a cura di Murat Köksalan e Stanley Zionts, Berlin-Heidelberg, Springer, 2001, p. 49-58 (51).
[868] Brunella LONGO, *Chiamatemi coach (e vi svelerò tutti gli errori che il bibliotecario-formatore non deve fare)*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p.100-119 (103).
[869] ALFINO, PIERCE, *The social nature*…, op. cit., p. 485.
[870] DIXON, *Il ruolo del bibliotecario*…, op. cit., p. 64.

delle possibili conseguenze dell'*information overload*, visualizzando l'esperienza di vita dei cittadini nelle grandi metropoli contemporanee sovraccaricati da un eccesso quasi incontrollabile di stimoli culturali, ci invita ad osservare l'intensificazione della vita nervosa e la conseguente tendenza psicologica a sopprimere le differenze percettive,[871] non si può non concludere questo paragrafo con una splendida ed analoga metafora di Alfredo Serrai, in grado di condensare in sole poche righe l'essenza della professione di bibliotecario: «nella città bibliografica i bibliotecari, per facilitare il traffico delle idee e dei documenti, predispongono i percorsi, stabiliscono gli incroci, i semafori, i sensi unici e le rotatorie, affinché gli utenti arrivino subito a destinazione. Nei casi più elementari percorrono lo stesso tracciato insieme con i lettori, e con loro si muovono da pedoni per educarli, negli altri adoperano le conoscenze dei codici vigenti per far risparmiare tempo e fatica a chi dovrà consultare le raccolte sterminate, favorendolo appunto con i cataloghi – i mezzi di trasporto e le vie di accesso alle collezioni».[872]

[871] Georg SIMMEL, *Le metropoli e la vita dello spirito*, Roma, Armando, 1995, p. 36-43 (edizione originale: 1903).
[872] Alfredo SERRAI, *Temi di attualità bibliotecaria*, Roma, Bulzoni, 1981, p. 32.

3.4 Ricerca della forma, forma della ricerca

> *"Il mio disagio è per la perdita di forma che constato nella vita…"*
>
> (I. Calvino)

> *"…uno schedario che raccolga e ordini tutto quello che si sa d'ogni persona, animale e cosa, in vista d'un inventario generale non solo del presente ma anche del passato, di tutto quello che c'è stato dalle origini, insomma una storia generale di tutto contemporaneamente, o meglio un catalogo di tutto momento per momento. Effettivamente, è a questo che lavoriamo…"*
>
> (I. Calvino)

Come si è precedentemente illustrato, la relazione di tipo educativo tra bibliotecario ed utente può essere opportunamente qualificata attraverso una determinata struttura o forma:[873] l'immagine di condivisione dei percorsi all'interno della complessità caratterizzante l'ambiente documentario, e l'idea di accompagnamento, sembrano ben sintetizzare le principali coordinate di un'efficace transazione di *reference*; uno scambio comunicativo che evidenzia in tal modo un aspetto profondamente etico, dato che l'accompagnamento esorta alle peculiarità di una relazione in cui i bisogni informativi dell'altro vengono valorizzati grazie ad una disponibilità che presuppone attenzione ed apertura,[874] comprendendo anche una potenziale paradossalità derivante da una tipologia di intervento finalizzato ad accompagnare qualcuno per renderlo in seguito autonomo attraverso una presenza esperta.[875] Chiara Biasin si è occupata di evidenziare non solo «le principali matrici

[873] Sara FINE, *Librarians and the art of helping*, in *Philosophies of reference service*, a cura di Celia Hales Mabry, New York-London, Haworth Press, 1997, p. 77-91 (79).
[874] Chiara BIASIN, *Accompagnamento educativo*, in Eadem, *L'accompagnamento. Teorie, pratiche, contesti. Contributi di Anna Baldazzi [et al.]*, Milano, Franco Angeli, 2010, p. 104-125 (122).
[875] *loc. cit.*

antropologiche di significato dell'accompagnamento»,[876] ma anche gli «otto tratti semantici che [ne] compongono la matrice strutturale», [877] isolandone le componenti: in *primis* «il *legame* [poiché] l'accompagnamento concerne una messa in comune, una condivisione, una comunanza, un accordo che lega i partecipanti»; [878] quindi «l'*alleanza* [in quanto] il legame accompagnante-accompagnato prevede un reciproco riconoscimento ed uno sforzo condiviso»;[879] «l'*asimmetria* [per] una differenza tra chi accompagna e chi è accompagnato, in termini di esperienza, sapere, condizione, ruolo o altro»;[880] «il *movimento* [dato che] le metafore del viaggio, del cammino, della strada, del percorso, dell'itinerario da fare insieme/verso insistono sull'idea di mobilità, di distanza da percorrere, di tappe da superare, di passaggi da compiere»;[881] «la *transizione* [poiché] il passaggio da una condizione ad un'altra, la dislocazione da un posto o da uno stato (fisico, mentale, ecc.) ad un altro suggeriscono l'idea di una evoluzione dinamica, che segue una progressione graduale»;[882] «la *direzionalità* [poiché] la via da tenere, decisa in anticipo o costruita in itinere, marca il movimento dell'accompagnante e dell'accompagnato in maniera sincrona, conferendogli orientamento e senso, distinguendolo perciò dal semplice andare, dalla casualità come pure dalla conduzione prevaricante»; [883] «la *tensionalità* [poiché] un fine, una meta, un obiettivo, un risultato rappresentano l'occasione per l'accompagnamento»;[884] «le *circostanze* [poiché] la specificità delle condizioni (temporali, contestuali, individuali, generali, ecc.) determina le modalità dell'accompagnamento, ne circoscrive la durata e il termine, così come ne precisa il valore e il significato».[885]

---

[876] Eadem, *Fondamentali*, in Eadem, *L'accompagnamento. Teorie, pratiche, contesti. Contributi di Anna Baldazzi [et al.]*, Milano, Franco Angeli, 2010, p. 21-56 (40).
[877] *Ibidem*, p. 28
[878] *loc. cit.*
[879] *Ibidem*, p. 29
[880] *loc. cit.*
[881] *loc. cit.*
[882] *loc. cit*
[883] *loc. cit.*
[884] *Ibidem*, p. 30.
[885] *loc. cit.*

Accanto ad una possibile discussione circa la qualità della tipologia di tensionalità propria alle ricerche bibliografiche, che potrebbe spaziare dal semplice atteggiamento di curiosità fino alla nozione di interesse inteso come motivazione alla conoscenza sostenuta da un atteggiamento razionale e duraturo di esplorazione e ricerca,[886] in questa sede sembra particolarmente utile lo studio delle dinamiche legate al tema dei percorsi, soprattutto se si intende approfondire brevemente l'esperienza di sovraccarico informativo all'interno di quell'intricato "territorio geografico" apparentemente privo di luoghi identificabili o di configurazioni documentarie stabili, che si è soliti denominare come Internet:[887] bisogna infatti riconoscere «la pervasività delle metafore spaziali per [quanto riguarda] la presentazione e la ricerca di informazioni», [888] nel tentativo di definire e perfezionare l'insieme di principi e strategie che possono essere individuate alla base della capacità di reperire anche un singolo elemento informativo (purchè corrispondente ad un determinato insieme di criteri qualitativi), ricercato all'interno di spazi documentari sovrabbondanti e complessi.[889]

Secondo Alison Pickard e Pat Dixon il sovraccarico cognitivo derivante dalle operazioni di ricerca di risorse documentarie digitali può essere ascritto principalmente a due ordini di fattori: il primo, relativo alle difficoltà incontrate nell'utilizzo corretto dell'*hardware* o del *software* per la lettura dei dati,[890] finisce col rappresentare, secondo gli autori, certamente un considerevole insieme di ostacoli, per superare i quali, Pier Cesare Rivoltella e Chiara Marazzi ipotizzano l'introduzione di un'ulteriore figura professionale distinta dal bibliotecario (*media-educator*), che pur operando nelle biblioteche, si possa occupare specificamente delle difficoltà legate alle continue innovazioni tecnologiche con cui è necessario

[886] Jürgen HABERMAS, *Conoscenza e interesse*, in Idem, *Conoscenza e interesse. Con il "Poscritto 1973"*, Roma-Bari, Laterza, 2012, p. 7-291 (196) (edizione originale del saggio di Habermas: 1968).
[887] Manuel CASTELLS, *Galassia Internet*, Milano, Feltrinelli, 2002, p. 195 (edizione originale: 2001).
[888] ROSATI, *Architettura dell'informazione*…, op. cit., p. 134.
[889] *Ibidem*, p. 137.
[890] Alison J. PICKARD, Pat DIXON, *Technostress in biblioteca: l'impatto delle nuove tecnologie sull'utente*, in *La biblioteca amichevole. Nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 57-71 (58).

scontrarsi per accedere ai contenuti informativi.[891] La seconda categoria di fattori stressanti fa invece riferimento alle enormi quantità di contenuti veicolati dagli strumenti informatici, rispetto ai quali l'utenza, a prescindere dal livello di competenza informatica acquisita, è chiamata a formulare un giudizio di qualità e di affidabilità:[892] mentre le attuali tecnologie della comunicazione si rivelano in grado di immagazzinare e trasmettere la maggiore quantità documentale che la storia dell'uomo possa finora vantare,[893] si assiste conseguentemente al pericolo di una smisurata dilatazione dei valori del "fattore di pertinenza", variabile considerata centrale da Alfredo Serrai per l'istituzione di una biblioteconomia scientifica e per orientare l'efficacia dell'azione bibliotecaria, in grado di descrivere il rapporto, non sempre favorevole, tra documenti pertinenti ritrovati ed insieme totale dei documenti accessibili.[894] Il sovraccarico informativo in ambiente digitale, ancora secondo Alison Pickard e Pat Dixon, può essere infine imputato anche alle caratteristiche pluridimensionali e non sequenziali del tipo di lettura richiesto da una navigazione ipertestuale:[895] come hanno ampiamente dimostrato all'interno di un celebre ed avvincente saggio Jay David Bolter e Richard Grusin, il *web*, a causa del proprio «carattere ibrido ed inclusivo»,[896] si è dimostrato in grado di saturare il campo informativo essenzialmente attraverso due processi complementari, che gli autori denominano rispettivamente "ipermediazione" e "rimediazione"; infatti, l'accostamento di una molteplicità di rappresentazioni testuali, grafiche o video da un lato, e la fusione o incorporazione di diversi *media* all'interno di un unico canale comunicativo dall'altro, offrono una vera e propria *overdose* sensoriale[897] che finisce col sovraccaricare la visione dei lettori nel tentativo di canalizzarne

[891] Pier Cesare RIVOLTELLA, Chiara MARAZZI, *Le professioni della media education*, Roma, Carocci, 2001, p. 14.
[892] PICKARD, DIXON, *Technostress in biblioteca*…, op. cit., p. 66.
[893] Piero INNOCENTI, *Bibliografia, Biblioteconomia, Documentazione*, in *Dal documento all'informazione*, a cura di Roberto Guarasci, Milano, Iter, 2008, p. 47-80 (59-60).
[894] SERRAI, *Biblioteconomia come scienza*…, op. cit., p. 87.
[895] PICKARD, DIXON, *Technostress in biblioteca*…, op. cit., p. 65.
[896] Jay David BOLTER, Richard GRUSIN, *Remediation. Competizione e integrazione tra media vecchi e nuovi*, Milano, Guerini e Associati, 2002, p. 243 (edizione originale: 1999).
[897] *Ibidem*, p. 260.

l'attenzione su di un elemento informativo piuttosto che su di un altro, compromettendo così, in modo irreversibile, la leggibilità complessiva della pagina o della finestra a cui gli utenti erano più o meno faticosamente approdati.[898] La prima difficoltà del lettore contemporaneo consiste quindi nella capacità di riconoscere, nonostante l'apparente unitarietà dell'esperienza informativa, che i sistemi documentali veicolati da Internet non possono essere considerati omogenei, nascondendo piuttosto un'origine, un'evoluzione ed uno scopo spesso totalmente differenti;[899] al medesimo tempo, una sempre maggiore compresenza di parole ed immagini,[900] richiede di affinare i propri comportamenti di lettura confrontando simultaneamente una pluralità di linguaggi e di fonti, rifuggendo da strategie eccessivamente economiche di elaborazione che potrebbero favorire un'esclusione prematura e non ponderata di alcune informazioni offerte dal materiale multimediale, a causa di un eccessivo carico cognitivo:[901] a questo proposito, si è parlato anche della presenza di "dettagli seduttivi" dell'ambiente informativo in grado di orientare subdolamente le scelte dei lettori impegnati nell'onerosa decodifica di configurazioni informative sempre più complesse.[902] In tal senso, particolarmente significativa è la posizione di Gino Roncaglia, il quale, di fronte alle caratteristiche dell'ambiente mediatico odierno, giunge a chiedersi se non sia persino opportuno introdurre l'analisi dei cosiddetti "distrattori", ovvero «l'idea di assegnare un ruolo e un'attenzione specifica al 'rumore', e cioè a tutti i fattori che ostacolano o distraggono la lettura»,[903] specialmente nei casi in cui, durante l'atto

[898] *Ibidem*, p. 57.
[899] Piero CAVALERI, *"Contro il metodo": il primato dell'esperienza nella information literacy instruction*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 160-174 (167).
[900] René LA BORDERIE, *Educazione all'immagine e ai media*, Roma, Armando, 1999, p. 89 (edizione originale: 1997).
[901] Gisella PAOLETTI, *Comprendere testi con figure. Immagini, diagrammi e grafici nel design per l'istruzione*, Milano, Franco Angeli, 2011, p. 31.
[902] *Ibidem*, p. 27.
[903] Gino RONCAGLIA, *Forme e cambiamenti della lettura fra cartaceo e digitale: appunti per una mappa tematica*, in *Percorsi e luoghi della conoscenza. Dialogando con Giovanni Solimine su biblioteche, lettura e società*, a cura di Giovanni Di Domenico, Giovanni Paoloni e Alberto Petrucciani, Milano, Editrice Bibliografica, 2016, p. 129-152 (150).

del leggere, non venga contestualmente garantita una forma di protezione dal diluvio di sollecitazioni incombenti:[904] proprio la constatazione circa l'ingente impiego di risorse cognitive per mezzo delle quali oggi ciascun individuo si trova costretto a far fronte all'abnorme massa di sollecitazioni informative di natura persuasiva e frammentaria, spinge da un lato Alberto Contri ad evidenziare una tipologia di condizione psicologica sgradevole e logorante che lo stesso autore definisce come uno stato di "costante attenzione parziale",[905] e dall'altro Yves Citton a sottolineare il paradosso per cui mentre sembra necessario «*rivendicare la comunicazione* […] come capacità di accedere alle risorse culturali che formano il bene comune dell'umanità», [906] al tempo stesso appare quasi irrinunciabile «*resistere alla comunicazione* rivendicando il diritto a isolarsi all'interno di interstizi temporanei così da non esser costantemente esposti ai flussi dei dati e di sollecitazioni che ci assalgono dall'esterno».[907]

La lettura può essere certamente intesa come fatto privato, ma coerentemente con quanto si è più volte affermato all'interno del presente progetto di ricerca, essa può essere anche descritta in quanto fenomeno eminentemente relazionale, posizione teorica che consente di apprezzare le eventuali modificazioni di tale rapporto, a seconda delle culture e del momento storico considerato:[908] nuovamente, la lettura come incontro plasmato in parte dalle soggettività coinvolte e dal contesto sociale, ma anche come atto di comprensione pur nella separazione,[909] ed in ultimo come "esperienza di confine", dove una disponibilità all'apertura reciproca non deve tuttavia suggerire un'ambigua fusionalità tra chi scrive e chi legge.[910] L'idea positiva di confine in quanto «spazio di dialogo»,[911] e quella di cornice o contorno

[904] *loc. cit.*
[905] Alberto CONTRI, *McLuhan non abita più qui? I nuovi scenari della comunicazione nell'era della costante attenzione parziale*, Torino, Bollati Boringhieri, 2017, p. 61-62.
[906] CITTON, *Future umanità*…, op. cit., p. 94.
[907] *loc. cit.*
[908] WOLF, *Proust e il calamaro*…, op. cit., p. 23.
[909] Ezio RAIMONDI, *Un'etica del lettore*, Bologna, Il Mulino, 2007, p. 18.
[910] *Ibidem*, p. 38.
[911] Piero ZANINI, *Significati del confine. I limiti naturali, storici, mentali*, Milano, Bruno Mondadori, 1997, p. 138.

in quanto elementi di delimitazione e di individuazione di forme possibili,[912] conducono a riconsiderare quanto già esposto nei capitoli precedenti: in un contesto come quello digitale, in cui nulla tende ad erodere i confini tra tipologie editoriali quanto il flusso informativo,[913] in cui è sempre meno «chiaro il diaframma che […] divide il lettore dallo scrittore», [914] e dove anche la distinzione tra autore professionale ed autore amatoriale appare particolarmente sfumata,[915] l'utente di Internet si trova esposto ad una maggiore responsabilità individuale dato che, per riprendere ancora una volta la metafora spaziale dei percorsi informativi, «il territorio esplorato si configura […] come co-costruito, fino all'estremo tautologico che il lettore, nell'esperienza del leggere, non trovi che il riflesso e l'ombra di stesso, annidato nella struttura di un database, in un algoritmo di raccomandazione, in una condivisione istituita tra due entità digitali distribuite nel *web*».[916]

Se l'era attuale dell'informazione si connota come un tempo in cui può ritenersi maggiormente difficoltoso riconoscere chiaramente i meccanismi di mediazione editoriale dei contenuti,[917] il concetto che assume progressivamente sempre più un ruolo centrale è quello di "bisogno di orientamento":[918] così, anche la profonda inquietudine che sembra animare ogni pagina del saggio di Howard Rheingold, dedicato alle difficoltà relative ad un utilizzo efficace ed accorto delle proprie risorse attentive per scongiurare gli effetti di un cyberspazio eccessivamente ricco di informazioni inattendibili,[919] può forse trovare un parziale sollievo nel caso in cui i professionisti dell'informazione siano in grado di assicurare e promuovere

---

[912] *Ibidem*, p. 104.
[913] Roberto SEGHETTI, *La bussola dell'informazione. Giornali, agenzie, radio, televisione, internet, banche dati…come non perdersi fra le notizie*, Milano, Franco Angeli, 1998, p. 89.
[914] Attilio Mauro CAPRONI, *L'atto del leggere. Un metodo della memoria bibliografica*, Milano, Edizioni CUSL, 2014, p. 9.
[915] Virginia GENTILINI, *Leggere e fare ricerca in un mondo digitale: dal documento al testo connesso*, in *Biblioteche e biblioteconomia. Principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2015, p. 445-466 (445).
[916] VIVARELLI, *Vedere la lettura*…, op. cit., p. 133.
[917] Walter QUATTROCIOCCHI, Antonella VICINI, *Misinformation. Guida alla società dell'informazione e della credulità*, Milano, Franco Angeli, 2016, p. 15.
[918] *Ibidem*, p. 21-22.
[919] Howard RHEINGOLD, *Perché la rete ci rende intelligenti*, Milano, Raffaello Cortina, 2013, p. 79 (edizione originale: 2012).

permanentemente, all'interno della società, un atteggiamento ed un «lavoro di validazione delle fonti, reso oggi più necessario che in passato a causa della grande quantità di documentazione disponibile, e della mancanza di filtri a monte del processo di pubblicazione».[920] La necessità di «un approccio "critico" nei confronti delle fonti di informazione in rete, anche in considerazione della loro specifica natura di documentazione spesso non controllata»,[921] si pone anche alla base di una nuova *climax* tipica dell'ambiente informativo digitale, individuata da Piero Innocenti, particolarmente ispirata alla disciplina della documentazione, in grado di conferire una forma ed una struttura ad una tipologia di materiale informativo sempre più sfuggente, e sempre meno normalizzato:[922] un processo di accurata descrizione formale degli oggetti di conoscenza, a partire dalla valutazione dell'insieme dei dispositivi paratestuali, in grado di rispondere a quell'esigenza umana, necessaria alla formazione del pensiero, basata sull'introduzione di un insieme di interruzioni e contrasti in grado di confinare porzioni di un testo inizialmente riconducibile ad un flusso indistinto e quindi inintelliggibile, e di un insieme di delimitazioni e circoscrizioni che, secondo il celebre antropologo Claude Lévi-Strauss, in ogni contesto culturale e storico, hanno sempre rappresentato «le condizioni formali di un messaggio significante».[923] Come afferma Ivan Illich, a causa delle attuali rivoluzioni del mondo documentario, accade che sempre meno persone intendano la forma libro come l'unico ed indiscutibile contenitore in cui i testi possono infine approdare per trasmettere un senso,[924] per cui il valore di un contenuto testuale non può più essere ricondotto esclusivamente al tipo di supporto attraverso il quale è stato pubblicato;[925] la oramai equivalente dignità tra documenti

[920] SOLIMINE, *La biblioteca*…, op. cit., p. 66.
[921] SALARELLI, *Quando l'utente non è indipendente*…, op. cit., p. 73.
[922] INNOCENTI, *Bibliografia*…, op. cit., p. 50-56.
[923] Claude LÉVI-STRAUSS, *Il pensiero selvaggio*, Milano, Il Saggiatore, 2015, p. 87 (edizione originale: 1962).
[924] Ivan ILLICH, *Nella vigna del testo. Per una etologia della lettura*, Milano, Raffaello Cortina, 1994, p. 123 (edizione originale: 1991).
[925] Andrea CAPACCIONI, *La comunicazione scientifica nell'era digitale. La ricerca bibliografica*, in Idem, *Ricerche bibliografiche. Banche dati e biblioteche in Rete*, Milano, Apogeo, 2011, p. 1-23 (4).

stampati su carta e documenti digitali,[926] deve piuttosto favorire un tipo di riflessione centrata sulle caratteristiche e sull'organizzazione dell'ambiente informativo in cui tali nuove configurazioni possono trovare collocazione: in questo ambito, secondo Maurizio Vivarelli, ciò che appare duramente messa alla prova non è tanto la capacità di orientarsi nel contenuto dei singoli documenti, quanto piuttosto l'abilità di districarsi nella fittissima rete di relazioni contestuali che legano i documenti tra loro.[927] Estremizzando questo punto di vista, si potrebbe affermare con Harold Bloom che «non ci sono testi, ma solo relazioni tra testi»,[928] e quindi la possibilità di condurre una buona lettura in ambiente ipertestuale, richiederebbe sostanzialmente una continua attività di detestualizzazione e ricontestualizzazione delle informazioni pertinenti all'interno di un solido progetto di conoscenza:[929] proprio per individuare questo complesso reticolo di collegamenti e per evidenziare le nuove forme in cui il sapere può trovare disposizione, sembra allora sempre più necessaria una consapevole utilizzazione delle tracce fornite dagli attributi paratestuali.[930] Tuttavia, la molteplicità e la frequente incoerenza degli elementi paratestuali presenti nel *web* rendono spesso non agevole perseguire tale obiettivo, suggerendo, secondo Franco Tomasi, una possibile equivalenza tra l'esperienza di navigazione *online* e la necessità di ricercare un volume all'interno di «una ricchissima biblioteca, dotata però di un sistema di catalogazione approssimativo, con segnature inesistenti o confuse e con bibliotecari distratti o indecisi, ciascuno con un suo personale metodo di archiviazione»:[931] ancora una volta, quindi, è assolutamente plausibile che il lettore possa manifestare un notevole disagio da disorientamento per un ambiente sovrabbondante di stimoli informativi

---

[926] *loc. cit.*
[927] VIVARELLI, *Un'idea di biblioteca*…, op. cit., p. 14.
[928] Harold BLOOM, *Una mappa della dislettura*, Milano, Spirali, 1988, p. 11 (edizione originale: 1975).
[929] RIVOLTELLA, MARAZZI, *Le professioni*…, op. cit., p. 46.
[930] SOLIMINE, *Il paratesto nei documenti elettronici*…, op. cit., p. 62.
[931] Franco TOMASI, *Il paratesto nei documenti elettronici*, in *I dintorni del testo, approcci alle periferie del libro. Atti del convegno internazionale. Roma, 15-17 novembre 2004. Bologna 18-19 novembre 2004*, a cura di Marco Santoro e Maria Gioia Tavoni, Roma, Edizioni dell'Ateneo, 2005, p. 713-722 (715).

ma povero di indicazioni in grado di facilitare il recupero di un documento,[932] dove anche le immagini, potendo fungere da collegamento ipertestuale tra una porzione di testo e l'altra,[933] e sfruttando la valenza emotiva tipica del linguaggio iconico, possono influenzare le scelte per la strutturazione di un testo non lineare.[934]

A questo punto della discussione, è possibile aggiungere qualche ulteriore elemento utile alla descrizione della relazione di accompagnamento instaurata tra bibliotecario e lettore, argomento con cui si è inaugurato il paragrafo: ciò che deve ispirare la modalità di transazione, da parte del professionista, è la costante volontà di trasmettere «un bagaglio di abilità e competenze – o, se si vuole, di "metainformazioni" – che permettono all'utente di accostarsi in maniera critica alla quantità di informazione disponibile, dandogli tutti gli strumenti per effettuare un'analisi e una valutazione degli itinerari che si accinge a percorrere».[935] L'alfabetizzazione informativa in ambiente digitale può essere così intesa come un insieme di interventi volti «a sviluppare negli utenti le competenze necessarie perché imparino a padroneggiare il continuo flusso di informazioni da cui sono circondati»:[936] la funzione bibliotecaria non può essere quindi ridotta ad una semplice opera di distribuzione di *files* o di documenti digitali, ma deve piuttosto prevedere la realizzazione e la diffusione di strumenti operativi e culturali per una valutazione ed una selezione consapevole «dei documenti utili per risolvere problemi conoscitivi».[937] Da parte dell'utenza, la possibilità di sviluppare un'autonomia nei processi di ricerca documentale, non può che fondarsi sulla progressiva acquisizione ed applicazione di un insieme di pratiche e metodologie

---

[932] *Ibidem*, p. 716.
[933] Derrick DE KERCKHOVE, *Biblioteche e nuovi linguaggi: come cambia la lettura*, in *Le teche della lettura. Leggere in biblioteca al tempo della rete*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2006, p. 23-33 (26).
[934] Francesco ANTINUCCI, *Parola e immagine. Storia di due tecnologie*, Roma-Bari, Laterza, 2011, p. 307-309.
[935] Dolve BOLZONI, Michele SANTORO, *Le affinità elettive: modelli di comunicazione fra bibliotecario e utente nella prospettiva digitale*, in *La biblioteca amichevole. Nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 131-144 (142).
[936] *Ibidem*, p. 141.
[937] CAVALERI, *La biblioteca crea significato*…, op.cit., p. 20.

«che risultano tanto più importanti nello scenario digitale in quanto esse sono un fondamentale ausilio per ridurre la ridondanza informativa della rete»:[938] la validità di un approccio sistematico è ribadito da diversi autori, tra i quali Fabio Metitieri, che, raccomandando fortemente la raccolta di informazioni contestuali in ambiente *online*, sottolinea «l'importanza di 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 leggere ed eventualmente utilizzare, la genesi e la storia del documento stesso»;[939] oppure Kenneth Whittaker, la cui griglia di valutazione documentaria basata su sette articolati parametri, può essere opportunamente applicata all'ambiente digitale, dato che «le caratteristiche di caoticità, dinamicità e mancanza di controllo dell'universo elettronico rendono ancor più importante l'applicazione di criteri – per quanto possibile oggettivi e scientifici – che consentano di orientarsi e di selezionare le risorse più appropriate»;[940] ed infine Peter Laufer, il quale proponendo un "rallentamento" dei flussi comunicativi, non pretende certo di inibire la produzione di informazioni, ma piuttosto di promuovere un consumo critico dei contenuti coordinato da ben 28 principi, ispirati dall'esigenza di un filtraggio qualitativo della massa di informazioni, [941] pena la probabilità di ritrovarsi immersi da "fattoidi decontestualizzati" e da opinioni inattendibili ed anonime.[942] Accanto al rigore scientifico di tali posizioni, vanno ricordati anche alcuni approcci maggiormente orientati ad un modello di ricerca creativa delle informazioni,[943] tra i quali si può citare la proposta di Patrick Carr riguardante la possibilità di un utilizzo consapevole dei benefici derivanti da una modalità di esplorazione serendipica

[938] SANTORO, *Lezioni di bibliografia*…, op. cit., p. 124.
[939] Fabio METITIERI, *Il grande inganno del web 2.0*, Roma-Bari, Laterza, 2009, p. 144.
[940] Kenneth WHITTAKER, *Metodi e fonti per la valutazione sistematica dei documenti. Edizione italiana a cura di Patrizia Lucchini e Rossana Moriello*, Manziana, Vecchiarelli, 2002, p. 96 (edizione originale: 1982).
[941] Peter LAUFER, *Slow news. Manifesto per un consumo critico dell'informazione*, Milano, Sironi, 2011, p. 130 (edizione originale: 2011).
[942] *Ibidem*, p. 125.
[943] Francesco DE BARTOLOMEIS, *La ricerca come antipedagogia*, Milano, Feltrinelli, 1976, p. 130 (prima edizione: 1969).

anche in ambiente ipertestuale,[944] condotta che tuttavia non elimina affatto il processo di categorizzazione degli oggetti informativi, secondo un criterio generale che può essere accostato a ciò che Fabrizio Bracco e Giuseppe Spinelli hanno indicato con il termine "potenziale informativo" di un elemento o con il termine "diagnosticità", ovvero l'accertamento preliminare di determinate caratteristiche qualitative, la cui rilevazione può essere appresa e quindi presentare delle differenze in base all'esperienza dei soggetti;[945] funzione, quest'ultima, che, anche se esercitata ad un livello istituzionale, può essere a buon diritto essere considerata una prerogativa delle biblioteche, se si è disposti a riconoscere una funzione semiotica alle suddivisioni introdotte dagli strumenti bibliografici,[946] e ad intendere il catalogo come mezzo per un riconoscimento semiotico delle forme documentarie, soprattutto nel caso in cui si riscontri una sostanziale carenza morfologica:[947] è proprio il bibliotecario catalogatore *in primis*, infatti, ad esplorare ed a verificare il valore dei dati contestuali «in modo tale da comprendere meglio la trama di relazioni – talvolta così fitta da apparire inestricabile – tra i tanti elementi che fanno una pubblicazione e tra una pubblicazione e l'altra».[948]

Nel corso del XIX secolo, proprio nel momento in cui i prodotti compaiono in massicce quantità sul mercato per essere consumati, si può assistere alla riduzione progressiva del testo in favore di un sempre maggiore spazio concesso alle immagini nella composizione e manipolazione del messaggio pubblicitario, una saturazione del canale comunicativo finalizzata alla canalizzazione dell'attenzione

[944] Patrick L. CARR, *Serendipity in the stacks: libraries, information architecture, and the problem of accidental discovery*, "College & Research Libraries", 2015, vol. 76, n. 6, p. 831-842 (840).
[945] Fabrizio BRACCO, Giuseppe SPINELLI, *L'insostenibile ricchezza dell'ambiente: tre dimensioni per l'accesso conscio all'informazione*, "Giornale Italiano di Psicologia", 2005, anno XXXII, n. 1, p. 61-90 (77-78).
[946] Ross ATKINSON, *Un'applicazione della semiotica alla definizione di bibliografia*, in Giovanna Zaganelli, Andrea Capaccioni, *Catalogare l'universo. Approcci semiotici alla bibliografia. Con un saggio di Ross Atkinson*, Torino, Testo & Immagine, 2004, p. 81-104 (88).
[947] Alfredo SERRAI, *Sistemi bibliotecari e meccanismi catalografici*, Roma, Bulzoni, 1980, p. 138-139.
[948] CROCETTI, *Soglie*, op. cit., p. 122.

dei potenziali compratori:[949] sorprendentemente, la medesima evoluzione può essere rintracciata molti anni più tardi per quanto riguarda la breve storia del *web*, passato in poco tempo da una condizione iniziale caratterizzata dalla sola comunicazione testuale alfabetica, ad una situazione in cui le possibilità offerte dalla *computer*-grafica hanno attirato la maggioranza degli operatori commerciali in cerca di nuovi clienti.[950] In un contesto di sovrabbondanza informativa in cui il problema principale dei produttori è riuscire ad ottenere la visibilità dei propri messaggi,[951] assume sempre più importanza per il lettore il riferimento all'ultima delle varabili trattate nei capitoli precedenti, nel tentativo di fornire una definizione al problema dell'*information overload*: la capacità di gestire cognitivamente la propria attenzione in un ambiente saturo di stimolazioni sensoriali e di meccanismi persuasivi,[952] dove determinate forme di manipolazione possono avere successo proprio facendo «leva sulla crescente sproporzione tra il carico informativo e la quantità di informazioni che l'individuo può elaborare».[953] In particolare, gli emittenti dei messaggi impegnati in una serrata competizione per aggiudicarsi l'interesse degli utenti,[954] possono utilizzare preferibilmente gli elementi che fungono da cornice ad un contenuto per orientare l'attenzione a breve ed a lungo termine di un lettore:[955] come asseriva durante il secolo scorso il premio Nobel Herbert Simon, l'eccessiva ricchezza di informazione si accompagna ad una povertà di attenzione, per cui diviene fondamentale destinare efficacemente questa medesima risorsa, divenuta ormai scarsa, tra una sovrabbondanza di stimoli e di

[949] Michel MARTIN, *Semiologia dell'immagine e pedagogia. Itinerari di ricerca educativa*, Roma, Armando, 1990, p. 103-105 (edizione originale: 1982).
[950] BOLTER, GRUSIN, *Remediation*…, op. cit., p. 230.
[951] Thomas H. DAVENPORT, John C. BECK, *L'economia dell'attenzione. Come gestire una risorsa cruciale per affrontare il nuovo corso del business*, Milano, Il Sole 24 Ore, 2002, p. 16-17 (edizione originale: 2001).
[952] Stefano CALABRESE, *Il sistema dell'advertising. Parole e immagini in pubblicità*, Roma, Carocci, 2012, p. 166.
[953] Guido GILI, *Il problema della manipolazione: peccato originale dei media?*, Milano, Franco Angeli, 2001, p. 262.
[954] Simon P. ANDERSON, André DE PALMA, *Competition for attention in the information (overload) age*, "RAND Journal of Economics", 2012, vol. 43, n. 1, p. 1-25 (4).
[955] Ben PARR, *La scienza dell'attenzione. Come attirare, catturare e mantenere l'attenzione degli altri*, Milano, TEA, 2015, p. 109 (edizione originale: 2015).

fonti informative,[956] motivazione per cui lo *stress* dipendente da un eccesso di scelta appare legato anzitutto al *focus* dell'attenzione,[957] e per cui, di fronte ad un ambiente complesso, si rivela «necessario attribuire diverse priorità ai vari elementi della scena al fine di ottenere il massimo risultato (in termini di conoscenza) con il minimo sforzo (in termini di elaborazione cognitiva)».[958] Benché alcuni approcci teorici indichino la lettura stessa come un fenomeno conoscitivo inevitabilmente basato su una dinamica di selezione o di filtraggio di elementi pertinenti o ridondanti,[959] in questa sede possono essere considerate particolarmente rilevanti le considerazioni di Marcia Bates: l'autrice, infatti, auspica una vera e propria "trasformazione" delle modalità attentive e percettive dei lettori spostando il *focus* dagli aspetti di contenuto a quelli formali, organizzativi e strutturali dell'informazione,[960] in ragione del fatto che le persone molto difficilmente si soffermano sulle strutture che organizzano le configurazioni documentarie, essendo piuttosto completamente assorbite dalla relazione con i contenuti.[961] Si tratterebbe insomma di imparare ad osservare riflessivamente il proprio sguardo, esercizio di autodisciplina e di auto-sorveglianza, all'interno di quell' "era dello *show*", descritta così vividamente da Ivan Illich;[962] una *congèrie* attraente di suoni, segni e colori in cui anche i metadati, ovvero lo strumento fondamentale in ambiente digitale per la localizzazione e la rappresentazione di forme e contenuti,[963] possono «risultare volutamente ingannevoli almeno quanto le informazioni cui si

[956] Herbert A. SIMON, *Designing organizations in an information-rich world*, in *Computers, communications and the public interest*, a cura di Martin Greenberger, Baltimore-London, Johns Hopkins Press, 1971, p. 37-72 (40-41).
[957] ROSATI, *Architettura dell'informazione*…, op. cit., p. 62.
[958] BRACCO, SPINELLI, *L'insostenibile ricchezza dell'ambiente*..., op. cit., p. 62.
[959] CITTON, *Future umanità*…, op. cit., p. 161.
[960] BATES, *The invisible substrate*…, op. cit., p. 1045.
[961] *loc. cit.*
[962] Ivan ILLICH, *Sorvegliare il proprio sguardo nell'era dello "show"*, in Idem, *La perdita dei sensi*, Firenze, Libreria Editrice Fiorentina, 2009, p. 177-215 (215) (edizione originale del saggio di Ivan Illich: 1995).
[963] Antonella DE ROBBIO, *Metadati: parola chiave per l'accesso alla biblioteca ibrida*, in *La biblioteca ibrida. Verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 103-128 (103).

riferiscono».[964] Come ha evidenziato Michael Dertouzos, proprio per ragioni legate a fini commerciali, il rischio è anche quello di incorrere in un complementare *overload* di metadati,[965] qualora ci si preoccupi soltanto di raggiungere grandi quantità di informazioni correlate tra loro in base a dimensioni superficiali, piuttosto che un insieme di dati integrati per significato:[966] il "sovraccarico semantico" che può derivare da uno scarso livello qualitativo nei processi di attribuzione di significato ad un dato e nella creazione di legami tra dati,[967] evidenzia anche l'importanza di una dimensione etica dell'indicizzazione, oltre che puramente tecnica.[968] Se il *web* non è per il momento in grado di assicurare, quanto le biblioteche, quelle caratteristiche di accuratezza ed uniformità nella descrizione degli oggetti di conoscenza e nella formulazione dei punti di accesso, ispirandosi così a quella che potrebbe essere definita un'autentica "etica della catalogazione",[969] si rende necessario formare l'utente ad un utilizzo di un metodo di ricerca che, seppure basato su solidi presupposti scientifici, consenta una modificazione delle strategie in funzione della molteplicità dei casi incontrati,[970] secondo una prospettiva di valutazione dinamica dell'informazione, che permetta di non rimanere anacronisticamente ancorati alle rigidità degli schemi tradizionali, e che al tempo stesso preservi dalla tentazione di cedere al dilettantismo e alla superficialità delle nuove ripartizioni del *web*:[971] proprio per questi motivi, secondo Mario Rotta, una possibile risposta al sovraccarico informativo *online* potrà sempre più essere cercata nella capacità di "attraversamento" di quella "stratificazione"

[964] RIDI, *Il mondo dei documenti*…, op. cit., p. 56.
[965] Michael DERTOUZOS, *La rivoluzione incompiuta. Manifesto per una tecnologia antropocentrica*, Milano, Apogeo, 2002, p. 57-60 (edizione originale: 2001).
[966] *Ibidem*, p. 92.
[967] Stephen ULLMANN, *La semantica. Introduzione alla scienza del significato*, Bologna, Il Mulino, 1967, p. 269 (edizione originale: 1962).
[968] RIDI, *Il mondo dei documenti*…, op. cit., p. 57.
[969] Sheila A. BAIR, *Toward a code of ethics for cataloging*, "Technical Services Quarterly", 2005, vol. 23, n. 1, p. 13-26 (18-22).
[970] Réda BENKIRANE, Edgar MORIN, *Il complesso, ciò che tenuto insieme. Intervista con Edgar Morin*, in Rèda Benkirane, *La teoria della complessità*, Torino, Bollati Boringhieri, 2007, p. 17-31 (25) (edizione originale: 2002).
[971] SANTORO, *La disarmonia prestabilita*…, op. cit., p. 74.

delle meta-informazioni, che rende quindi necessaria una valutazione congiunta dell'insieme di cornici che solitamente qualificano una risorsa in rete.[972]

L'ipertesto si sarebbe rivelato pertanto in grado di esaltare gli aspetti processuali di attività usuali quali lo scrivere, il leggere ed il recuperare informazioni,[973] mentre, per quanto riguarda ancora l'analisi degli elementi paratestuali, l'accrescimento dell'attenzione per i soli elementi discreti relativi al contenuto non soltanto avrebbe «fatto perdere di vista il valore delle rappresentazioni analogiche»,[974] ovvero di quell'insieme di elementi comunicativi di cornice che permettono la completa significazione di una sequenza di segni,[975] ma avrebbe anche comportato una parziale rimozione del problema dell'intenzionalità delle fonti,[976] ed un conseguentemente indebolimento delle risorse disponibili ai lettori per riequilibrare la sostanziale condizione di asimmetria tra emittenti e destinatari delle comunicazioni registrate:[977] l'entusiasmo per i soli aspetti dinamici della scrittura digitale[978] può essere anche indicato alla base della corrente sopravalutazione dello stile testuale frammentario e aforistico in grado persino di intensificare il piacere dell'esplorazione nell'ambito della scrittura narrativa, come afferma Tomás Maldonado, ma al tempo stesso in grado di danneggiare la qualità della scrittura saggistica con le proprie peculiari esigenze di coesività parziale e di consequenzialità logica;[979] in questo ultimo caso, una buona ipertestualità dovrebbe invece fare affidamento sulla capacità di un testo di generare un reticolo di relazioni chiare ed univoche con una costellazione di testi ausiliari,[980] magari per mezzo di

[972] Mario ROTTA, *Overload 2.0, ovvero la società della conoscenza proibita. Versione draft*, 2007, <http://www.mariorotta.com/scritture/wp-content/uploads/2007/03/mr_overload20_v2.pdf>, p. 20.
[973] Paola CASTELLUCCI, *Dall'ipertesto al Web. Storia culturale dell'informatica*, Roma-Bari, Laterza, 2009, p. 196.
[974] Tito ORLANDI, *Informatica testuale. Teoria e prassi*, Roma-Bari, Laterza, 2010, p. 66.
[975] *Ibidem*, p. 67.
[976] Samuel KINSER, *Rabelais's carnival. Text, context, metatext*, Berkley-Los Angeles, University of California Press, 1990, p. 17-18.
[977] Wolfgang ISER, *L'atto della lettura. Una teoria della risposta estetica*, Bologna, Il Mulino, 1987, p. 247 (edizione originale: 1978).
[978] ORLANDI, *Informatica testuale*…, op. cit., p. 16.
[979] Tomás MALDONADO, *Memoria e conoscenza. Sulle sorti del sapere nella prospettiva digitale*, Milano, Feltrinelli, 2006, p. 73-74.
[980] *Ibidem*, p. 75.

«riferimenti bibliografici alle opere consultate, completi nei contenuti e ben costruiti nella forma», [981] capaci insomma di offrire un utile orientamento «documentan[do] di fatto il percorso di ricerca effettuato», [982] e quindi di ridurre anch'essi il sovraccarico informativo all'interno della massa di documenti, permettendo «al lettore di risalire il più rapidamente e facilmente possibile alle fonti documentarie usate». [983]

Concludendo, si può allora osservare che le nuove tecnologie hanno certamente favorito una trasformazione della pratica del leggere, soprattutto per quanto riguarda i processi di allocazione delle risorse attentive del lettore, costretto ad una complessa e costante opera di selezione tra stimoli, la cui maggiore o minore percettibilità, deve essere considerata funzione della necessità di emergere da uno sfondo caratterizzato da omogeneità e saturazione: [984] se i già menzionati Davenport e Beck suggeriscono una significativa distinzione tra tecnologie della comunicazione in grado di attivare e attrarre l'attenzione, tecnologie in grado di canalizzare e strutturare l'attenzione, ed infine tecnologie in grado di salvaguardare l'attenzione, [985] nel prossimo paragrafo si tratterà di formulare alcune ipotesi per cercare di comprendere a quale di queste tre tipologie possano essere preferibilmente ricondotte le biblioteche.

[981] Fabio VENUDA, *La citazione bibliografica nei percorsi di ricerca. Dalla galassia Gutenberg alla rivoluzione digitale*, Milano, Unicopli, 2012, p. 50.
[982] *loc. cit.*
[983] *loc. cit.*
[984] Ziming LIU, *Reading behavior in the digital environment. Changes in reading behavior over the past ten years*, "Journal of Documentation", 2005, vol. 61, n. 6, p. 700-712 (707).
[985] DAVENPORT, BECK, *L'economia dell'attenzione*…, op. cit., p. 85.

3.5 Due parole su "intrattenimento" e "socializzazione": quando le biblioteche "fanno rumore"

"Offrire troppo è scorretto come offrire troppo poco"

(Michael Dertouzos)

"La biblioteca deve essere sinfonia, non frastuono"

(M. Melot)

Se il ritmo degli scambi culturali all'interno della società si rivela in grado di sovraccaricare la psiche dell'essere umano, è possibile constatare una diffusa esigenza di riparo all'interno di vere e proprie nicchie territoriali, sociali e culturali, che possono apparire intaccate dalle dinamiche dell'accelerazione soltanto in modo parziale:[986] se si accetta un'analogia tra i concetti di biosfera e di infosfera, si può intendere la nicchia come un sottogruppo di individui legati dalla condivisione di informazioni di utilità locale,[987] mentre il livello massimo raggiungibile di interattività tra nicchie può essere inteso come la misura diretta non soltanto del livello di conoscenza totale all'interno del sistema informativo nella sua globalità, ma anche del buon funzionamento di ciascun gruppo-nicchia.[988] L'istituzione bibliotecaria appare per sua natura costantemente compresa all'interno di una dialettica di questo tipo, oscillando «tra l'aspirazione a garantire l'accessibilità, senza confini, a tutto il sapere del mondo e l'esigenza di incardinare la propria esistenza su un concreto contesto per soddisfare i bisogni informativi della propria utenza particolare, tra una dimensione universale e una dimensione locale»:[989] in tal senso, proprio questa costante ricerca di un equilibrato rapporto tra generale e

[986] ROSA, *Accelerazione e alienazione*…, op. cit., p. 34.
[987] Luigi SERTORIO, *Vivere in nicchia. Pensare globale*, Torino, Bollati Boringhieri, 2005, p. 99-100.
[988] *Ibidem*, p. 130.
[989] SOLIMINE, *Senza sapere*…, op. cit., p. 113.

particolare,[990] restituisce l'idea di biblioteca, da un lato, come possibile finestra attraverso cui cogliere la storia e le peculiarità culturali di uno specifico luogo,[991] e dall'altro come punto di accesso ad una ricchezza informativa in grado di estendersi ben oltre i confini della singola istituzione.[992]

Si può così evidenziare come, in base alla propria funzione di mediazione, la biblioteca possa essere collocata al centro di un ipotetico *continuum* compreso tra lo spazio informativo allestito e conservato all'interno della propria struttura architettonica, e l'apertura verso quel *mare magnum* rappresentato dal vorticoso flusso informativo contemporaneo: nel caso del primo estremo, la biblioteca potrebbe essere intesa come una sorta di diaframma protettivo da una realtà documentaria particolarmente caotica e scadente da un punto di vista qualitativo, e con un'accezione forse un po' negativa, persino come un rifugio, un luogo ermetico in cui vivere per sottrarsi ai tumulti dell'esistenza, collocandosi in una dimensione atemporale.[993] Avvicinandosi al secondo estremo, la biblioteca assumerebbe invece preferibilmente la funzione «di "portale verso" la lettura»,[994] piuttosto che «di "luogo della" lettura»:[995] questa posizione sembra quella oggi maggiormente auspicata, in ragione della necessità di confrontarsi sia con la crescente dimensione e complessità dell'ambiente informativo, sia con la crescente indeterminatezza dei documenti stessi.[996] La biblioteca pubblica contemporanea svolgerebbe pertanto la funzione di interfacciare l'utenza con l'intero universo informativo,[997] assumendo la fisionomia di un «istituto dell'apprendimento»,[998] ovvero «un luogo che si propone innanzi tutto di garantire l'accesso alla conoscenza, ma che fornisce anche gli

[990] *Ibidem*, p. 113-114.
[991] Idem, *La biblioteca*…, op. cit., p. 47-48.
[992] Riccardo RIDI, *La biblioteca e il suo web come portali di accesso all'informazione locale e globale*, in *Comunicare la conoscenza ai tempi del web: ruolo e responsabilità della biblioteca ibrida*, a cura di Luisa Marquardart e Alberto Salarelli, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2005, p. 87-96 (93).
[993] Alberto CASTOLDI, *Bibliofollia*, Milano, Bruno Mondadori, 2006, p. 29.
[994] RIDI, *La biblioteca come portale delle letture*…, op. cit., p. 37.
[995] *loc. cit.*
[996] CAVALERI, *Ai confini del caos*…, op. cit., p. 230.
[997] *loc. cit.*
[998] SOLIMINE, *La biblioteca*…, op. cit., p. 34.

strumenti per distinguere ciò che è veramente utile in determinate circostanze e per utilizzare nel modo migliore le informazioni che sono state recuperate»:[999] nella condizione attuale, in cui il 95% delle conoscenze può ritenersi oramai situato all'esterno delle biblioteche,[1000] non si può certo pretendere, in quanto bibliotecari, di poter influenzare le dinamiche che conducono ad una sovrabbondanza di informazioni, motivo per cui il concetto di sovraccarico informativo può, in alcuni contesti, dimostrarsi persino forviante.[1001] Ciò che si può e si deve fare, è quindi sostenere l'utenza nello sviluppo di schemi idonei per la raccolta delle informazioni,[1002] apprendendo a focalizzare la propria ricerca in funzione di quella stretta relazione che si può istituire tra le risorse dell'attenzione e gli elementi utili per una corretta categorizzazione degli oggetti di conoscenza:[1003] la promozione di una «pedagogia dell'attenzione»[1004] all'interno delle biblioteche, potrebbe essere opportunamente integrata nei percorsi formativi dedicati all'insegnamento di quella "capacità di informarsi" che la presidente dell'IFLA Claudia Lux ritiene fondamentale proprio in relazione al problema del *boom* quantitativo di informazioni,[1005] in base ad una prospettiva ispirata da un'educazione di tipo ipoleptico, ovvero da un atteggiamento culturale fortemente orientato alla contraddizione e alla critica, senza per questo procedere ad una sistematica eliminazione delle posizioni criticate.[1006] La possibilità di garantire una pluralità alle voci veicolate dai documenti,[1007] dimostra l'impegno delle biblioteche nel

[999] *loc. cit.*
[1000] Patrick BAZIN, *Biblioteche e metalettura: dall' "ordine del libro" allo "spazio delle conoscenze"*, in *Le teche della lettura. Leggere in biblioteca al tempo della rete*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2006, p. 34-47 (44).
[1001] NEISSER, *Conoscenza e realtà*…, op. cit., p. 110.
[1002] *Ibidem*, p. 77.
[1003] BRACCO, SPINELLI, *L'insostenibile ricchezza dell'ambiente*…, op. cit., p. 80.
[1004] RHEINGOLD, *Perché la rete ci rende intelligenti*, op. cit., p. 93.
[1005] Claudia LUX, *Biblioteche, un motore della società della conoscenza*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 21-30 (27).
[1006] ASSMANN, *La memoria culturale*…, op. cit., p. 243
[1007] Ezio RAIMONDI, *Le voci dei libri*, Bologna, Il Mulino, 2015, p. 93.

mantenimento di un ambiente caratterizzato dalla più florida biblio-diversità,[1008] ma al tempo stesso la chiara intenzione di non sottovalutare l'importanza di un insieme organico di criteri per la valutazione dei documenti: in questo senso, una possibile soluzione sembra derivare da alcuni approcci guidati dal principio dell'autorevolezza delle fonti secondo cui sarebbe preferibile distinguere tra sapere organizzato (prodotto da organismi istituzionali dedicati alla raccolta, alla conservazione e alla trasmissione di idee),[1009] sapere organizzativo (prodotto non per scopi di trasmissione e riproduzione culturale ma organizzativa),[1010] e sapere diffuso (prodotto di una creatività individuale o collettiva non ascrivibile però ad alcuna istituzione),[1011] oppure tra informazioni cruciali (risorse informative che devono essere lette), informazioni importanti (risorse che dovrebbero essere lette) ed informazioni godibili (risorse che possono essere lette),[1012] ed infine tra documenti forti (oggetti istituzionali intenzionali) e documenti deboli (tutti gli altri).[1013]

L'idea di *learning library*, dove apprendere strategie di ricerca sempre più efficaci e trasformare progressivamente le proprie modalità di rapportarsi con le fonti informative,[1014] suggerisce alcune caratteristiche, anche di forte valenza simbolica, di un ambiente che può essere definito facilitante proprio perché dedicato, secondo una bella espressione di Roberto Casati, alla "protezione dell'attenzione":[1015] come afferma Luigi Crocetti, l'atmosfera silenziosa che sembra diffondersi dagli scaffali delle biblioteche si contrappone al rumore del flusso informativo circostante soprattutto grazie alla capacità dell'istituzione di vagliare i documenti secondo il

[1008] Luisa MARQUARDT, *La biblioteca, cuore della creatività in ogni scuola*, "Bollettino AIB", 2011, vol. 51, n. 4, p. 329-345 (335).
[1009] Guido MARTINOTTI, *La memoria collettiva. Ordine e disordine del sapere*, in *L'eclisse delle memorie*, a cura di Tullio Gregory e Marcello Morelli, Roma-Bari, Laterza, 1994, p. 257-276 (265).
[1010] *Ibidem*, p. 266.
[1011] *Ibidem*, p. 267.
[1012] Mario ROTTA, *Le risorse didattiche in rete: ricerca e selezione di informazioni in Internet*, in *Scuola domani*, a cura di Paola Capitani, Milano, Franco Angeli, 2006, p. 112-138 (128).
[1013] FERRARIS, *Documentalità*…, op. cit., p. 303.
[1014] BALLESTRA, *Information literacy in biblioteca*…, op. cit., p. 129.
[1015] Roberto CASATI, *Contro il colonialismo digitale. Istruzioni per continuare a leggere*, Roma-Bari, Laterza, 2013, p. 56.

loro significato e la loro qualità;[1016] all'interno di un saggio analogo, Alberto Manguel, descrivendo poeticamente un microcosmo caratterizzato da luci soffuse e da suoni ovattati, sembra voler condividere con il lettore la certezza di poter contare sull'esistenza di un luogo appartato, dove poter sperimentare apertamente e con il massimo appagamento le proprie abilità conoscitive a contatto con una molteplicità di linguaggi e di documenti.[1017] Nel tentativo di determinarne una «forma concettuale e materiale […] secondo una prospettiva […] di lunga durata»,[1018] le biblioteche sembrano configurarsi come un luogo di apprendimento permanente[1019] inteso, secondo una nota formula dell'architetto statunitense Louis Kahn, in quanto "spazio di ispirazione", ovvero un'istituzione in grado di manifestare pienamente, da un punto di vista architettonico e simbolico, le finalità a cui è dedicata:[1020] in questo senso, garantendo un'organizzazione spaziale ottimale ed una dinamica temporale favorevole allo sviluppo di un pensiero critico e di un rapporto creativo con le fonti di informazione, in antitesi all'accelerazione temporale dei flussi informativi in grado di facilitare il vissuto di sovraccarico,[1021] le biblioteche pubbliche possono esprimere, attraverso le proprie strutture e la propria atmosfera,[1022] la necessità di "continuare a pensare" in un'epoca caratterizzata da un'incessante bombardamento mediatico e da un pervasivo rumore di fondo.[1023]

[1016] Luigi CROCETTI, *Il silenzio della biblioteca*, in *Comunicare la biblioteca. Nuove strategie di marketing e modelli di interazione*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002, p. 21-27 (26-27).
[1017] Alberto MANGUEL, *La biblioteca di notte*, Milano, Archinto, 2007, p. 268-269 (edizione originale: 2005).
[1018] Maurizio VIVARELLI, *La forma della biblioteca. Osservazioni sulla identità della biblioteca pubblica*, "L'Almanacco Bibliografico", 2015, n. 36, p. 1-3 (2).
[1019] Anna Maria TAMMARO, *Apprendere in biblioteca: teorie, metodi, tecniche*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 43-63 (52).
[1020] Louis KAHN, *Lo spazio e le ispirazioni*, in *Louis I. Kahn: idea e immagine*, a cura di Christian Norberg-Schulz, Roma, Officina, 1980, p. 109-114 (112) (edizione originale del saggio di Louis Kahn: 1969).
[1021] LEVY, *Contemplating scholarship*…, op. cit., p. 70.
[1022] Antonella AGNOLI, *Cinque parole per orientarsi tra spazio e progetto. Come ci piacerebbe che fossero le biblioteche pubbliche del Duemila*, "Biblioteche Oggi", 2000, n. 7, p. 36-40 (40).
[1023] LEVY, *Contemplating scholarship*…, op. cit., p. 71.

Se le biblioteche pubbliche, con la propria (spesso) notevole e peculiare imponenza architettonica, [1024] possono persino suggerire la necessità di rappresentare e testimoniare, in forma monumentale e documentale,[1025] l'importanza di fornire ai processi cognitivi di ricerca intenzionale delle informazioni uno spazio di esercizio condiviso e riconosciuto pubblicamente,[1026] esse peraltro sembrano contrapporsi, attraverso la propria missione storica di razionalizzazione dell'intero corpo sociale, alle altrettanto maestose "cattedrali del consumo" magistralmente descritte da George Ritzer, e finalizzate alla suggestione e alla manipolazione delle scelte informative dei consumatori:[1027] in tal senso, le biblioteche, grazie ad un'attività riflessiva di riconfigurazione dei flussi comunicativi possono contribuire proficuamente non soltanto alla promozione di una "ecologia della cultura",[1028] inserendosi con la propria opera di mediazione nel delicato e quanto mai attuale equilibrio quantitativo tra materiale «*memorizzabile*, *memorabile* e *memorizzato*»,[1029] ma anche alla diffusione di una "ecologia dell'attenzione" che trova uno dei propri pilastri teorici e scientifici nella ormai ampiamente dimostrata plasticità dei processi attentivi,[1030] ovvero nella possibilità di un apprendimento che può trasformare l'attenzione degli utenti da risorsa passivamente orientabile a capacità attiva di esplorazione.[1031] L'esistenza di un luogo dove l'attenzione dei lettori non può essere né comprata né venduta, [1032] conferma il carattere

[1024] Michel MELOT, *Le nuove biblioteche nazionali. Grandi cantieri nell'era di Internet: un ruolo che si rinnova*, "Biblioteche Oggi", 1998, n. 9, p. 10-17 (17).
[1025] Jacques LE GOFF, Voce "Documento/monumento", *Enciclopedia Einaudi*, vol. V, Torino, Einaudi, 1978, p. 38-48 (46).
[1026] Daniel KAHNEMAN, *Pensieri lenti e veloci*, Milano, Arnoldo Mondadori, 2015, p. 51 (edizione originale: 2011).
[1027] George RITZER, *La religione dei consumi. Cattedrali, pellegrinaggi e riti dell'iperconsumismo*, Bologna, Il Mulino, 2000, p. 19 (edizione originale: 1999).
[1028] Aleida ASSMANN, *Ricordare. Forme e mutamenti della memoria culturale*, Bologna, Il Mulino, 2002, p. 450 (edizione originale: 1999).
[1029] Patrizia VIOLI, *Identità e memoria nell'epoca di Google*, in *Nella rete di Google. Pratiche, strategie e dispositivi del motore di ricerca che ha cambiato la nostra vita*, a cura di Vincenza Del Marco e Isabella Pezzini, Milano, Franco Angeli, 2017, p. 195-216 (200).
[1030] Yves CITTON, *The ecology of attention*, Cambridge, Polity Press, 2017, p. 171 (edizione originale: 2014).
[1031] Eleanor J. GIBSON, *Principles of perceptual learning and development*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1969, p. 456.
[1032] PALFREY, *Bibliotech*…, op. cit., p. 68.

eminentemente pubblico di uno spazio indipendente dedicato alla salvaguardia e all'arricchimento di un sistema sociale,[1033] la cui organizzazione riflette certamente «una fitta rete […] di scelte selettive rispetto alla complessità del mondo»:[1034] proprio la funzione di riduzione del rumore rappresenta, secondo Neil Postman, la ragione stessa dell'esistenza delle istituzioni create dall'umanità, il cui indebolimento non può che condurre al *caos* informativo;[1035] tuttavia, in questa sede, può apparire alquanto sorprendente il fatto che il medesimo autore non menzioni anche le biblioteche tra gli organismi diretti al recupero e alla divulgazione del senso dell'informazione.[1036]

Nella sua opera d'intermediazione tra offerta e domanda di informazioni,[1037] la biblioteca di pubblica lettura si pone come "sfondo etico",[1038] ovvero come elemento terzo, il più possibile neutro e stabile, che, attraverso accurati processi di distribuzione, si rivela in grado di estendere una prospettiva etica a tutte le componenti del sistema:[1039] con la garanzia di uno scenario istituzionale di fiducia,[1040] per utilizzare le parole di Michael Tomasello, si può dunque ipotizzare lo sviluppo sia di un'ecologia dell'informazione basata principalmente su pratiche di contestualizzazione dei dati,[1041] sia di un'etica della comunicazione, nozione che invece «continua ad essere vista e raccontata esclusivamente come insieme di mezzi, di "tecniche" e strategie per manipolare, vendere, indottrinare promuovere

---

[1033] Claudio LEOMBRONI, *Sulla pubblicità della biblioteca pubblica*, in *Pensare le biblioteche. Studi e interventi offerti a Paolo Traniello*, a cura di Angela Nuovo, Alberto Petrucciani e Graziano Ruffini, Roma, Sinnos, 2008, p. 253-285 (258).
[1034] *Ibidem*, p. 274.
[1035] POSTMAN, *Technopoly*…, op. cit., p. 71.
[1036] *Ibidem*, p. 72.
[1037] Alfonso NIETO, *Economia della comunicazione istituzionale*, Milano, Franco Angeli, 2006, p. 83.
[1038] SALARELLI, *Biblioteca e identità*…, op. cit., p. 158.
[1039] Paul RICOEUR, *Etica e morale*, in Idem, *Etica e morale. Antologia a cura di Domenico Jervolino*, Brescia, Morcelliana, 2007, p. 33-52 (38) (edizione originale del saggio di Paul Ricoeur: 1990).
[1040] Michael TOMASELLO, *Altruisti nati. Perché cooperiamo fin da piccoli*, Torino, Bollati Boringhieri, 2010, p. 85 (edizione originale: 2009).
[1041] Viktor MAYER-SCHÖNBERGER, *Delete. Il diritto all'oblio nell'era digitale*, Milano, Egea, 2010, p. 141 (edizione originale: 2009).

ed auto-promuoversi»;[1042] l'obiettivo, dunque, è anche quello di superare un ritardo culturale che ostacola la diffusione dell'idea di comunicazione «come servizio, come accesso, semplificazione, riduzione della complessità». [1043] Tali considerazioni, permettono ora di tracciare una prima e generale definizione di comunicazione istituzionale: una modalità comunicativa che proprio a causa di una sovrabbondanza informativa, si impegna ad evitare ogni insidia ed ambiguità semantica,[1044] rimettendo al centro dell'attenzione il destinatario del messaggio, ovvero la persona umana, che con i propri limiti cognitivi ed il proprio livello di esperienza nella ricerca documentaria, non deve essere forzatamente coinvolta in alcuno scambio culturale, soprattutto in assenza di un reale bisogno informativo;[1045] la comunicazione istituzionale non mira quindi a raggiungere la massima diffusione quantitativa del messaggio, quanto piuttosto a stabilire la migliore corrispondenza qualitativa tra informazioni attendibili e specificità dei bisogni, cercando di mitigare quelle tensioni che possono scaturire dalla varietà dei messaggi, dalla caducità dei contenuti e dall'accelerazione della produzione documentaria.[1046]

Tuttavia è possibile che anche le biblioteche finiscano col privilegiare un insieme di logiche di tipo quantitativo, magari per attestare numericamente il valore della propria azione culturale,[1047] correndo così il rischio paradossale di sovraccaricare dal punto di vista informativo l'utenza o di dissipare una risorsa così cruciale come l'attenzione dei lettori: un primo esempio può essere rintracciato nell'esigenza di accrescere le statistiche dei prestiti attraverso l'acquisto di materiale di scarso valore, ma di larga diffusione;[1048] una seconda possibilità si riferisce invece all'adozione, da parte delle biblioteche, di uno stile comunicativo mass-mediatico, ovvero finalizzato all'attrazione di un pubblico in verità poco interessato alla

[1042] Piero DOMINICI, *Dentro la società interconnessa. Prospettive etiche per un nuovo ecosistema della comunicazione*, Milano, Franco Angeli, 2014, p. 121.
[1043] *loc. cit.*
[1044] SERRAI, *Biblioteconomia come scienza*…, op. cit., p. 32.
[1045] NIETO, *Economia*…, op. cit., p. 99.
[1046] *Ibidem*, p. 84.
[1047] Alberto PETRUCCIANI, *L'utente (il lettore?) tra quantità e qualità: buchi neri ed esigenze di ricerca*, "Biblioteche Oggi Trends", 2016, vol. 2, n. 1, p. 19-30 (30).
[1048] *Ibidem*, p. 28.

lettura, quanto piuttosto ad un'offerta di attività meglio riconducibili alla sfera dell'intrattenimento.[1049] Mentre anche «l'enfasi, talvolta esclusiva, posta sul "piacere di leggere" ha […] determinato il formarsi di una percezione collettiva che tende a collocare […] la biblioteca nel segmento dell'*enteirtainment*»,[1050] in questo caso ci si sta riferendo specificamente ad un insieme di «sollecitazioni e lusinghe non bibliografiche»,[1051] per utilizzare un'espressione introdotta da Alfredo Serrai, di cui Riccardo Ridi ha recentemente fornito un esemplificativo ed eloquente inventario:[1052] adottando la definizione di intrattenimento elaborata da Niklas Luhmann, si è in grado di scorgere le potenziali problematiche derivanti da una condizione scarsamente informativa, dove il pericolo è soprattutto quello di concorrere alla creazione e somministrazione di una realtà alternativa e fittizia,[1053] invece di contribuire alla realizzazione di un servizio al pubblico dedicato alla conservazione, selezione e diffusione di strumenti intellettuali necessari per cogliere e comprendere la complessità della realtà quotidiana.[1054] Tra le modalità attraverso le quali la biblioteca pubblica può attualmente correre il rischio di trascurare il proprio compito di «rappresentare la molteplicità del reale e di fornire chiavi di lettura di questa realtà [o di] strumenti per interpretarla»,[1055] optando invece per una prevalenza di stimolazioni sensoriali ad alta frequenza in grado di oscurare temporaneamente l'attività di individuazione delle forme conoscitive,[1056] si può fare riferimento anche ad un insieme di azioni istituzionali che sembrano trarre origine

[1049] Stefano GRILLI, *Valutare la conoscenza. Se anche i bibliotecari abbracciano il dogma della produttività e della crescita illimitata*, "Biblioteche Oggi", 2010, n. 9, p. 10-16 (14).
[1050] Pieraldo LIETTI, Stefano PARISE, *Il bilancio sociale della biblioteca*, "Bollettino AIB", 2006, vol. 46, n. 1-2, p. 9-21 (9).
[1051] SERRAI, *Biblioteche e cataloghi*, op. cit., p. 23.
[1052] Riccardo RIDI, *La quadruplice radice del principio di alfabetizzazione informativa*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 75-88 (80-81).
[1053] Niklas LUHMANN, *La realtà dei mass media*, Milano, Franco Angeli, 2002, p. 71-78 (edizione originale: 1996).
[1054] Giovanni SOLIMINE, *Leggere per leggere la realtà*, "Bollettino AIB", vol. 51, n. 4, 2011, p. 381-385 (381).
[1055] Idem, *La biblioteca*…, op. cit., p. 191.
[1056] Jaron LANIER, *La dignità ai tempi di Internet. Per un'economia digitale equa*, Milano, Il Saggiatore, 2014, p. 325 (edizione originale: 2013).

da un equivoco ricorrente tra il concetto di responsabilità sociale della biblioteca e quello di biblioteca in quanto possibile motore di aggregazione sociale,[1057] funzione, quest'ultima, che sembra a pieno titolo essere rientrata tra i dogmi dell'intrattenimento: in questo caso, uno spunto critico può emergere dall'analisi della fortunata rappresentazione della biblioteca di pubblica lettura in quanto "piazza", dato che proprio il modello di aggregazione fornito dalla piazza cittadina sembra proporre un canone comunicativo strettamente connesso al concetto di consumo;[1058] nel tentativo di concepire la biblioteca piuttosto come un ambito di "solitudine pubblica" in grado di facilitare una ricerca riflessiva ed un utilizzo ponderato delle informazioni,[1059] non si può certo ritenere la socializzazione tra individui un risultato indesiderabile, ma, grazie all'introduzione di un'importante distinzione teorica, si può concepire l'aggregazione sociale come un epifenomeno o una variabile dipendente da un insieme di pratiche condivise all'interno di uno spazio circoscritto, e non certo come la principale finalità dell'istituzione bibliotecaria. La trasformazione di una comunità di apprendimento (insieme casuale di individui coinvolti da un ben preciso progetto educativo di un'istituzione) in una comunità di pratica [1060] (individui che si riconoscono volontariamente e reciprocamente appartenenti ad un gruppo sulla base di pratiche negoziate e condivise),[1061] può sicuramente rappresentare un fenomeno di valenza positiva, tanto più quanto i singoli soggetti sono in grado di considerarsi come membri di una "comunità interpretativa", condizione essenziale per un'adeguata comprensione dell'informazione;[1062] in tal modo, il tanto auspicato processo di socializzazione può essere inteso come un evento conseguente alla condivisione sociale di un

[1057] Riccardo RIDI, *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, "Biblioteche Oggi", 2014, n. 3, 2014, p. 26-41 (31-32).
[1058] BROLETTI, *La biblioteca tra spazio fisico e spazio digitale…*, op. cit., p. 162.
[1059] *Ibidem*, p. 163.
[1060] Giuditta ALESSANDRINI, *Le dimensioni formative*, in *Comunità di pratica e società della conoscenza*, a cura di Giuditta Alessandrini, Roma, Carocci, 2007, p. 45-56 (45).
[1061] Etienne WENGER, *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*, Milano, Raffaello Cortina, 2006, p. 61 (edizione originale: 1998).
[1062] Sebastiano MICCOLI, *Questioni di epistemologia biblioteconomica*, "Bollettino AIB", 2005, vol. 45, n. 4, p. 415-437 (426).

compito, per cui diviene di primaria importanza la delimitazione o la definizione di tale compito: dato che la sovrabbondanza documentaria pone «un problema di *diritto all'informazione*, inteso anche come condizione basilare per l'esercizio democratico di partecipazione e di contribuzione alla crescita personale e sociale»,[1063] l'allestimento ed il mantenimento di un luogo dove poter fruire di un ampio panorama di fonti informative senza ambiguità o disordini di fondo, e dove poter apprendere delle metodologie per una valutazione autonoma del docuverso, possono già essere ritenute le principali componenti di una missione eccezionalmente complessa ed importante.[1064] Mentre John Palfrey intende respingere chiaramente una sovrapposizione tra le nozioni di centro culturale e di biblioteca pubblica, insistendo esclusivamente sulla centralità della dimensione bibliografica ed educativa,[1065] l'osservazione dell'evoluzione del profilo disciplinare della biblioteconomia degli ultimi anni, passata da un paradigma prettamente documentale ad un'impostazione fortemente sociale,[1066] può indurre a formulare qualche ipotesi: proprio nel momento in cui, a causa di un'ipertrofia dei flussi comunicativi, sembra spezzarsi il legame tra informazione e finalità umana,[1067] si assiste all'urgente esigenza di riscoprire i valori di cooperazione e di utilità collettiva che un tempo apparivano spontaneamente veicolati dalla funzione comunicativa dei documenti stessi.[1068]

Si possono infine menzionare alcuni casi in cui determinate scelte operative delle biblioteche e dei bibliotecari, pur riconducibili alla tradizionale vocazione bibliografica, possono inavvertitamente favorire il sovraccarico informativo degli utenti: l'auspicabile calibrazione del livello quantitativamente ideale di

[1063] MARGOTTINI, *Informazione e afferenza*…, op. cit., p. 20.
[1064] SALARELLI, *Quando l'utente non è indipendente*…, op. cit., p. 75.
[1065] PALFREY, *Bibliotech*…, op. cit., p. 90-91.
[1066] Cecilia COGNINI, *L'azione culturale della biblioteca pubblica. Ruolo sociale, progettualità, buone pratiche*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014, p. 95.
[1067] POSTMAN, *Technopoly*…, op. cit., p. 68.
[1068] Jasper DOOMEN, *Information inflation*, "Journal of Information Ethics", 2009, vol. 18, n. 2, p. 22-37 (32).

informazioni da fornire all'utente nel corso di una consulenza bibliografica,[1069] potrebbe così essere ispirata alle massime della Quantità e della Modalità previste dal più ampio e sovraordinato Principio di Cooperazione tra parlanti sviluppato da Paul Grice, indicanti rispettivamente la necessità di adeguare il contributo informativo alla specifica richiesta, in modo da evitare l'iperinformatività o la prolissità, e la necessità di adattare le formule utilizzate durante la restituzione informativa alle effettive competenze linguistiche del destinatario, in modo da scongiurare ogni possibile ambiguità comunicativa.[1070] In tal senso, mentre Chandra Prabha e collaboratori invitano i bibliotecari a sviluppare una particolare sensibilità affinché la mole di informazioni da essi recuperate e distribuite non ecceda quantitativamente i propositi di ricerca del singolo utente,[1071] Charles Curran esorta vivamente i professionisti dell'informazione a non utilizzare un gergo eccessivamente tecnico in grado procurare un disorientamento ed un comprensibile vissuto di inadeguatezza nell'utenza,[1072] con il rischio conseguente e paradossale di perpetuare all'infinito il fenomeno dell'*information overload* e di inficiare le potenzialità di un servizio di *reference* proattivo, ovvero finalizzato all'instaurazione di un'atmosfera confortevole in cui favorire la consapevolezza dei propri processi conoscitivi;[1073] infine, Sara Fine, non senza una certa dose di amara ironia, raccomanda ai bibliotecari di quietare, per quanto possibile, il proprio "rumore interno" (costituito da desideri, opinioni e preferenze personali) affinché esso non prenda il sopravvento, finendo di fatto per deformare e deviare gli scopi dell'interazione di *reference*.[1074]

[1069] Carlo REVELLI, *Informare: come, di più, di meno?*, "Biblioteche Oggi", 2005, n. 10, p. 54-60 (58).
[1070] Paul GRICE, *Logica e conversazione. Saggi su intenzione, significato e comunicazione*, Bologna, Il Mulino, 1993, p. 60-61 (edizione originale: 1989).
[1071] Chandra PRABHA, Lynn SILIPIGNI CONNAWAY, Lawrence OLSZEWSKI, Lillie R. JENKINS, *What is enough? Satisficing information needs*, "Journal of Documentation", vol. 63, n. 1, p. 74-89 (75).
[1072] Charles E. CURRAN, *Perpetuating information overload*, "American Libraries", 1995, vol. 26, n. 6, p. 514 (514).
[1073] CARLILE, *The implications of library anxiety*…, op. cit., p. 140.
[1074] FINE, *Librarians and the art*…, op. cit., p. 86.

In conclusione, si tratta ora di armonizzare le considerazioni precedenti con quanto affermato all'inizio di questo capitolo: non si può non notare, infatti, che le biblioteche rappresentano inevitabilmente un'economia dell'abbondanza, attraverso la grandiosità e la vastità delle loro raccolte, in grado di trascendere in modo inesorabile anche quanto ciò un singolo individuo può soltanto desiderare di leggere nel corso della propria intera esistenza.[1075] Tuttavia in questi luoghi, lo "spettacolo dei libri", per parafrasare il titolo di un incisivo saggio di Vanni Codeluppi, non deve certo essere approntato per stimolare quella sensazione di compiaciuta meraviglia che può derivare dall'affezione consumistica per un'accumulazione sovrabbondante ed indiscriminata di stimoli:[1076] è sufficiente rileggere le pagine ottocentesche di Giuseppe Fumagalli per apprezzare quanto la cura e lo scrupolo nell'organizzazione e nella disposizione dei volumi rappresentino, fin dalle origini della disciplina biblioteconomica, uno dei principali strumenti atti a facilitare il lavoro intellettuale del pubblico alle prese con la moltitudine delle risorse documentarie. [1077] Come afferma Piero Cavaleri, con questi presupposti la dimensione quantitativa non può che assumere una rilevanza positiva, dato che la biblioteca, con «i suoi spazi che accostano tanti documenti e tante tipologie, deve essere l'antidoto rispetto alla erronea percezione della esaustività della prima fonte informativa in cui ci si imbatte, sia questa una pagina *web*, un servizio televisivo o un libro»:[1078] insomma, grazie alla riscoperta del valore di un luogo in cui entrare inaspettatamente in contatto con un mondo di infinite opzioni e in cui sviluppare liberamente le proprie preferenze,[1079] in biblioteca «il lettore si desta dal sogno di comunione con un unico libro, sgomentato [ma sempre e comunque sostenuto] nel

[1075] Alberto PETRUCCIANI, *Dallo scaffale aperto alla biblioteca elettronica*, in *Il futuro è arrivato troppo presto? Internet, biblioteche ed accesso alle risorse informative. Convegno di studi. Cagliari, 14-15 novembre 1996*, a cura di Pasquale Mascia e Beniamino Orrù, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1997, p. 63-70 (66).
[1076] Vanni CODELUPPI, *Lo spettacolo della merce. I luoghi del consumo dai passages a Disney World*, Milano, Bompiani, 2000, p. 24-31.
[1077] Giuseppe FUMAGALLI, *Della collocazione dei libri nelle pubbliche biblioteche*, Manziana, Vecchiarelli, 1999, p. 71 (prima edizione: 1890).
[1078] CAVALERI, *Ai confini del caos*…, op. cit., p. 229.
[1079] SUNSTEIN, *republic.com*…op. cit., p. 130.

riconoscere la fisicità della parola, semplicemente osservando il numero dei volumi rilegati».[1080]

[1080] Matthew BATTLES, *Biblioteche: una storia inquieta. Conservare e distruggere il sapere da Alessandria a Internet*, Roma, Carocci, 2004, p. 11 (edizione originale: 2003).

4. L'indagine

"Quelle genti del Libro che noi siamo sono le genti – le genie, le generazioni, i popoli, le popolazioni – alle quali un senso non è stato dato"

(J.L. Nancy)

4.1 Obiettivi della ricerca

Lo scopo della presente ricerca è di analizzare la percezione dei lettori in età adulta per quanto riguarda il fenomeno del sovraccarico informativo, indagando anche l'eventuale conoscenza nella popolazione dei concetti di *information overload* (IO) o di sovraccarico informativo, e di *information literacy* (IL) o di alfabetizzazione informativa, accanto ad un approfondimento circa le modalità di utilizzo dei servizi offerti dalle biblioteche di pubblica lettura.

Nei capitoli precedenti è stato evidenziato quanto il fenomeno del sovraccarico informativo rappresenti un problema di stringente attualità, foriero di conseguenze alquanto indesiderabili tra cui una maggiore difficoltà nel reperimento di informazioni attendibili e di qualità, nella focalizzazione dell'attenzione e nei processi cognitivi di scelta tra opzioni informative, oltre alla comparsa di spiacevoli

vissuti emotivi di inadeguatezza e di affaticamento;[1081] sulla base delle indicazioni ricavate dalla letteratura scientifica internazionale si è inoltre potuto apprezzare come l'insieme dei servizi bibliotecari ed il raggiungimento di un adeguato livello di alfabetizzazione informativa dell'utenza possano rappresentare dei fattori decisivi in grado di mitigare gli effetti inattesi del fenomeno.

Gli strumenti che si è deciso di utilizzare hanno permesso di esaminare approfonditamente proprio questi aspetti: la somministrazione della *Information Overload Scale* elaborata nel 2012 da Jeanine Williamson e collaboratori per quanto riguarda la misurazione della percezione del sovraccarico informativo,[1082] l'impiego di alcune sezioni dell'adattamento italiano, curato da Sara Chiessi, del questionario *IFLA Global statistics for the 21st century* per quanto riguarda l'uso dei servizi bibliotecari,[1083] ed infine, per quanto riguarda la familiarità con i concetti di sovraccarico informativo e di alfabetizzazione informativa, l'utilizzo di alcuni *items* costruiti *ad hoc*. Nella necessità di una definizione preliminare dell'oggetto di ricerca, si è così privilegiata una tipologia di indagine piuttosto ampia, mantenendo allo stesso tempo un'apertura verso le caratteristiche del contesto informativo esterno di cui le biblioteche di pubblica lettura appaiono comunque parte essenziale, ed un'attenzione concomitante per i fenomeni osservabili all'interno dell'istituzione bibliotecaria, attraverso una metodologia complessivamente in grado di «tenere in considerazione il contesto di riferimento e di mettere l'utente al centro della ricerca, per renderlo il fine che indirizza le azioni della biblioteca e al contempo il mezzo della conoscenza, in quanto parte integrante del sistema e agente protagonista di una realtà socialmente costruita e non oggettivamente data».[1084]

[1081] Anthony LINCOLN, *FYI: TMI: Toward a holistic social theory of information overload*, "First Monday", 2011, vol. 16, n. 3, p. 1-15 (1-4).
[1082] Jeanine WILLIAMSON, Christopher EAKER, John LOUNSBURY, *The Information Overload Scale*, Paper presented at the ASIS&T 75th Annual Meeting, October 28-31, 2012, Baltimore, p. 1-3 (1).
[1083] Sara CHIESSI, *Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane*, "Bollettino AIB", 2011, vol. 51, n. 4, p. 315-327 (317).
[1084] Chiara FAGGIOLANI, *La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012, p. 58.

Più in dettaglio, la ricerca si pone come obiettivi quelli di analizzare:

1. Attraverso i 15 *items* della *Information Overload Scale*, l'atteggiamento del campione di lettori nei confronti della sovrabbondanza documentaria tipica della società dell'informazione, secondo una prospettiva pluridimensionale;
2. Attraverso un gruppo di *items* elaborati appositamente per le finalità della ricerca, la diffusione della conoscenza dei concetti di *information overload* e *information literacy*, con la relativa indicazione dei contesti informativi all'interno dei quali è avvenuto l'apprendimento dei concetti stessi;
3. Eventuali differenze nei valori delle risposte all'interno del campione intervistato, in considerazione di variabili anagrafiche quali il sesso, l'età ed il livello di scolarità dei soggetti;

Infine, si è cercato anche di tracciare progressivamente un "profilo medio" del lettore, con una chiara consapevolezza circa i limiti e le insidie metodologiche che possono derivare da generalizzazioni di questo tipo.
Prima di cominciare la descrizione dettagliata della ricerca, si possono già formulare alcune ipotesi introduttive: ad esempio, data l'evidenza dei processi attuali di sovrapproduzione documentaria, ci si può attendere una diffusa percezione di sovraccarico informativo, oltre ad una spiccata variabilità individuale per quanto riguarda i vissuti e le abilità di gestione concernenti il fenomeno, anche in correlazione con specifiche caratteristiche socio-demografiche.

4.2 Soggetti e campionamento

"Se i bit possono potenzialmente avere un senso per qualcuno, questo è possibile soltanto se divengono oggetto di esperienza"

(J. Lanier)

Il gruppo di adulti è costituito da 150 lettori frequentanti, con minore o maggiore assiduità, gli spazi ed i servizi messi a disposizione dal sistema Rete Biblioteche Venezia (RBV), composto globalmente da 14 strutture per la pubblica lettura di diversa dimensione e capienza, tutte dislocate all'interno del Comune di Venezia: nelle medesime, la qualità dei servizi per la cittadinanza è assicurata dalla presenza di personale bibliotecario altamente qualificato. Le statistiche generali, aggiornate all'anno 2016, indicano, per quanto riguarda la dotazione documentaria destinata ad un pubblico adulto, un totale di 296.933 risorse documentarie, mentre, per quanto riguarda la disponibilità di posti a sedere per la consultazione e lo studio in sede, la cifra si attesta complessivamente ad 898; infine, uno sguardo ai dati sulla media delle frequentazioni giornaliere, restituisce un valore massimo di circa 1230 visite al giorno sempre all'interno delle strutture di tutto il sistema.[1085] La scelta dei soggetti è avvenuta nel modo più neutro possibile, ponendo i questionari in un luogo visibile delle biblioteche, ma concedendo agli utenti la massima spontaneità e libertà per quanto riguarda l'eventuale compilazione e partecipazione al progetto:[1086] proprio per questo motivo, lo svolgimento complessivo della ricerca ha richiesto tempi piuttosto ingenti, occupando buona parte dell'anno 2016. In secondo luogo, la scelta di riunire le varie sezioni d'indagine in un'unica forma cartacea, ha potuto assicurare i tipici vantaggi derivanti dall'impiego dei questionari in un

[1085] Maurizio BIRAGHI, Laura BORSETTO, *Rete Biblioteche Venezia - Statistiche*, Comune di Venezia. Assessorato alla Cultura. Settore Biblioteche e Archivio della Comunicazione, Venezia, 2017, <http://biblonauta.comune.venezia.it/portale/home.htm>.
[1086] Alison J. PICKARD, *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010, p. 312 (edizione originale: 2007).

disegno di ricerca: la possibilità di raggiungere una comunità vasta e quindi di poter comporre un campione ampio e rappresentativo, oppure di poter garantire nel modo più assoluto l'anonimato delle risposte, sono solo alcune delle ragioni che rendono preferibile l'utilizzo del questionario cartaceo rispetto ad altri metodi di raccolta dei dati.[1087] Nella figura seguente vengono indicate in ordine alfabetico le 7 strutture bibliotecarie coinvolte nella ricerca, appartenenti al più ampio sistema RBV, oltre ad un aggiornamento sui dati relativi alla dotazione documentaria per adulti e alla frequentazione media giornaliera di ciascuna biblioteca:[1088] le biblioteche di Castello, della Giudecca e di San Tomà per quanto riguarda il centro storico di Venezia, la biblioteca di Murano per quanto riguarda le isole dell'arcipelago lagunare, ed infine le biblioteche di Favaro Veneto, di Marghera e di via Dante per quanto riguarda la terraferma del comune veneziano.

Denominazione biblioteca	Dotazione documentaria	Frequentazione giornaliera	Questionari raccolti
Bib. di Castello	16.231	32,41	21
Bib. di Favaro Ven.	11.046	83,45	13
Bib. della Giudecca	8.459	22,41	9
Bib. di Marghera	24.736	148,68	26
Bib. di Murano	9.599	11,44	12
Bib. di San Tomà	7.306	32,36	45
Bib. di via Dante	9.615	67,54	24
TOTALE	**86.992**	**398,29**	**150**

Figura 5. Denominazione delle biblioteche coinvolte, dotazione documentaria per adulti, frequentazione media giornaliera e numero di questionari raccolti.

[1087] *Ibidem*, p. 291.
[1088] BIRAGHI, BORSETTO, *Rete Biblioteche Venezia…*, op. cit.

Come già indicato, il campione è costituito da 150 soggetti, tutti frequentanti le biblioteche di pubblica lettura del sistema Rete Biblioteche Venezia.
L'età dei soggetti, tutti maggiorenni, è compresa tra i 18 ed i 90 anni con una media di 48 anni (figura 6). In modo più specifico, si può notare come il gruppo dei soggetti di sesso maschile (N=55) abbia un'età media leggermente inferiore a quella dei soggetti di sesso femminile (figura 7).

	Età media	DS[1089]	Moda	Mediana	Età min.	Età max.
Gruppo utenti	48	20	23	49	18	90

Figura 6. Età media, deviazione standard, moda, mediana, età minima ed età massima del campione di utenti (N=150).

	Età media	DS
Femmine (N=95)	49	19
Maschi (N=55)	46	19

Figura 7. Età media e deviazione standard in relazione al sesso.

Per quanto riguarda la variabile sesso, come ci si poteva aspettare dalle stime demografiche sulla popolazione frequentante i servizi bibliotecari, la presenza di soggetti di sesso femminile è considerevolmente più consistente (95 femmine e 55 maschi), rappresentando ben il 63,33% del campione (figura 8). Questi dati sono comprensibili se confrontati con quelli ricavati da un'indagine condotta su scala nazionale dal Centro per il libro e la lettura nel corso del 2013, ricerca da cui emerge una distribuzione analoga (60% di persone di sesso femminile e 40% di

[1089] Intervallo maggiormente rappresentativo: compreso tra 28 e 67 anni di età.

persone di sesso maschile):[1090] da questo punto di vista, il campione costituito in questa sede può perciò essere considerato apprezzabilmente rappresentativo.

	Composizione	Percentuale
Femmine	95	63,33 %
Maschi	55	36,67 %
Totale	150	100 %

Figura 8. Composizione del campione di utenti (N=150) in relazione al sesso.

Per quanto riguarda il livello d'istruzione, complessivamente il gruppo di utenti presenta 18 soggetti (12%) con titolo di studio inferiore e 63 con titolo di studio universitario (42%), mentre la maggioranza dei soggetti (45,33%) risulta in possesso del diploma di scuola superiore (figura 9): i dati, se confrontati con quelli forniti dall'ISTAT relativamente all'anno 2015,[1091] suggeriscono chiaramente che il campione di utenti può vantare un livello di istruzione sensibilmente più elevato rispetto alla media nazionale, in base alla quale soltanto l'11,8% dei cittadini risulta in possesso di un titolo di studio universitario.

Considerando invece in modo congiunto il sesso ed il livello di scolarizzazione, si può notare come sia ad un livello di istruzione più basso, sia ad un livello più elevato, le persone di sesso femminile e quelle di sesso maschile non presentino differenze degne di nota nelle percentuali (figura 10).

[1090] CENTRO PER IL LIBRO E LA LETTURA (CEPELL), *Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani. Rapporto di monitoraggio 2013*, Roma, 2014, <http://www.cepell.it/wp-content/uploads/2016/05/Presentazione-dati-2014.pdf>, p. 33.
[1091] ISTAT, *Rapporto annuale 2017. La situazione del Paese*, Roma, Istituto Nazionale di Statistica, 2017, p. 95.

Titolo di studio	Numero soggetti	Percentuale
Licenza media	18	12,00 %
Diploma di scuola superiore	68	45,33 %
Laurea I livello	25	16,67 %
Laurea II livello	35	23,33 %
Dottorato di ricerca	3	2,00 %
Non dichiarato	1	0,67 %
Totale	150	100 %

Figura 9. Numero e percentuale di soggetti per titolo di studio, all'interno del totale del campione (N=150).

	F		M	
Titolo di studio	**Numero soggetti**	**Percentuale**	**Numero soggetti**	**Percentuale**
Licenza media	11	11,70 %	7	12,73 %
Diploma di scuola superiore	43	45,74 %	25	45,45 %
Laurea I livello	18	19,15 %	7	12,73 %
Laurea II livello	20	21,28 %	15	27,27 %
Dottorato di ricerca	2	2,13 %	1	1,82 %
Non dichiarato	1	1,05 %	/	/
Totale	94	100 %	55	100 %

Figura 10. Scolarità e sesso dei soggetti (N=150).

Passando ora ai dati sul tipo di professione svolta, la maggioranza del campione risulta composta da pensionati (18,67%), da impiegati (16,67%), da studenti (15,33%) ed infine da insegnanti (11,33%). Piuttosto rilevante è anche il numero dei soggetti che preferisce non fornire alcuna informazione sul tipo di attività lavorativa

(12%), mentre scarsamente rappresentate sono soprattutto le categorie delle casalinghe, degli imprenditori e dei dirigenti, che si attestano tutte al medesimo valore del 3,33% (figura 11).

Professione	Numero soggetti	Percentuale
Casalinga	5	3,33 %
Dirigente	5	3,33 %
Disoccupato	3	2,00 %
Impiegato	25	16,67 %
Imprenditore	5	3,33 %
Insegnante	17	11,33 %
Libero prof.	6	4,00 %
Operaio	15	10,00 %
Pensionato	28	18,67 %
Studente	23	15,33 %
Non dichiarato	18	12,00 %
Totale	150	100 %

Figura 11. Numero e percentuale di soggetti per tipo di attività svolta, all'interno del totale del campione (N=150).

Riassumendo, è possibile descrivere il gruppo di utenti come prevalentemente femminile, con un'età media di circa cinquant'anni, occupato nella maggioranza dei casi in un'attività lavorativa di tipo intellettuale e con un livello d'istruzione particolarmente alto, se si considerano i valori medi riferiti alla popolazione italiana: da ciò è già possibile dedurre una prima correlazione tra livello di istruzione superiore e familiarità nell'utilizzo dei servizi messi a disposizione dal sistema delle biblioteche di pubblica lettura.

4.3 Gli strumenti

"Un semplice aumento di informazioni e di comunicazione non rischiara il mondo"

(B-C. Han)

Nelle righe successive, verranno delineate in modo più approfondito le caratteristiche degli strumenti utilizzati in questa ricerca, di cui si è già fatto breve cenno nei paragrafi precedenti: una selezione di *items* ricavata dall'adattamento italiano della scala *IFLA Global statistics for the 21st century* espressamente dedicati allo studio delle modalità di fruizione dei servizi bibliotecari, una breve lista di 4 *items* elaborati appositamente per la rilevazione del livello di confidenza con i concetti di IO e IL, ed infine la *Information Overload Scale* per lo studio della percezione del sovraccarico informativo nel campione di lettori. Va ricordato anche che il *set* completo di *items* proposti al pubblico, costituito dal questionario nella sua interezza, viene preceduto da una concisa e comprensibile spiegazione scritta circa le finalità della ricerca e da una breve guida sulle modalità di compilazione.

4.3.1 Modalità di utilizzo dei servizi bibliotecari e conoscenza dei concetti di sovraccarico informativo e alfabetizzazione informativa: analisi delle risposte

Sebbene vi sia un numero piuttosto rilevante di modelli per la raccolta di dati sulle modalità di utilizzo dei servizi bibliotecari e di soddisfazione percepita da parte dell'utenza, in questo particolare caso si è deciso di utilizzare una selezione di *items* provenienti da uno strumento di prestigio internazionale finalizzato alla valutazione dell'impatto sociale delle biblioteche, di cui l'adattamento italiano rappresenta anche la prima prova di verifica di attendibilità all'interno del contesto delle

biblioteche di pubblica lettura.[1092] L'applicazione del secondo quesito estratto dal questionario *IFLA Global statistics for the 21st century*, in una formulazione leggermente differente dall'originale, in modo da considerare nelle statistiche anche le opportunità offerte dai servizi *online*, ha permesso di raccogliere alcuni dati sulla frequenza di utilizzo dei servizi bibliotecari da parte degli utenti (figura 12).

Frequenza	**Numero soggetti**	**Percentuale**
Tutti i giorni	6	4,00 %
Più volte alla settimana	50	33,33 %
Più volte al mese	46	30,67 %
Circa 1 volta al mese	25	16,67 %
Meno di 1 volta al mese	23	15,33 %
Totale	150	100 %

Figura 12. Frequenza di utilizzo dei servizi bibliotecari da parte dei soggetti del campione (N=150).

Si può dunque notare come ben l'85% degli intervistati utilizzi i servizi in sede o remoti almeno una volta al mese: una volta chiarita l'evidenza che la maggioranza degli utenti del campione possono essere definiti degli utilizzatori regolari dei servizi,[1093] si tratta ora di comprendere in modo più approfondito gli aspetti qualitativi di tale utilizzazione. Per introdurre questo tipo di valutazione, coerentemente con le argomentazioni del capitolo precedente, si è privilegiata una visione tradizionalmente bibliografica della biblioteca di pubblica lettura, con la sua peculiare funzione educativa di centro di ricerca informativa:[1094] la necessità di

[1092] CHIESSI, *Quanto valgono le biblioteche?...*, op. cit., p. 315.
[1093] *Ibidem*, p. 321.
[1094] Anna GALLUZZI, *Biblioteche per la città. Nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma, Carocci, 2009, p. 152.

rivalutare le potenzialità formative di un'istituzione di questo tipo deve essere infatti ricondotta al «presupposto che il problema della società contemporanea […] non è rappresentato dall'acquisizione di informazione, ma dalla capacità di individuare quella corretta ed effettivamente rilevante nel minor tempo possibile, cosicché alle biblioteche si richiede di focalizzare il ruolo di centri informativi sulla qualità piuttosto che sulla quantità».[1095] A questo scopo, si è dunque impiegata una delle parti più significative del questionario IFLA, relativa alla misurazione dei benefici percepiti dagli utenti grazie all'utilizzo dei servizi bibliotecari:[1096] utilizzando soltanto gli *items* della sezione che si sono ritenuti pertinenti con gli scopi della ricerca, si sono ottenute le seguenti indicazioni, ordinate in modo decrescente, in base alla frequenza di risposta (figura 13).

	Numero risposte	**Percentuale**
1. Nella mia esperienza la biblioteca è un luogo tranquillo e sicuro per leggere e studiare.	**102**	**21,34 %**
2. La biblioteca è una risorsa importante per il mio svago/il mio tempo libero.	**73**	**15,27 %**
3. Nella mia esperienza la biblioteca è un luogo piacevole dove passare un po' di tempo.	**61**	**12,76 %**

[1095] *Ibidem*, p. 153.
[1096] CHIESSI, *Quanto valgono le biblioteche?...*, op. cit., p. 322.

4. Ho ottenuto informazioni utili per la scuola o l'università.	**51**	**10,67 %**
5. La biblioteca mi ha aiutato a tenermi aggiornato.	**41**	**8,58 %**
6. Ho potuto incontrare/conoscere persone di ogni tipo.	**38**	**7,95 %**
7. Ho ottenuto informazioni utili sulla città (servizi per i cittadini, uffici pubblici, manifestazioni, iniziative etc.).	**32**	**6,69 %**
8. La biblioteca mi ha aiutato nella mia professione.	**31**	**6,49 %**
9. La biblioteca mi ha fatto risparmiare tempo.	**30**	**6,28 %**
10. Altro (specificare…)	**9**	**1,88 %**
11. La biblioteca mi ha aiutato nella ricerca di un lavoro (ho imparato a scrivere un curriculum, ho cercato annunci di lavoro online etc.).	**6**	**1,27 %**

12. Ho ottenuto informazioni utili per la mia attività imprenditoriale o commerciale.	**4**	**0,84 %**

Figura 13. Modalità di utilizzo dei servizi bibliotecari, ordinate per frequenza decrescente, da parte dei soggetti del campione (N=150).

Dalla consultazione della tabella precedente si può notare come la biblioteca rappresenti per la cittadinanza soprattutto un luogo in cui recarsi per dedicare del tempo alla lettura ed allo studio in assoluta tranquillità, confermando così ampiamente i risultati della prima somministrazione italiana del *test* condotta da Sara Chiessi:[1097] l'importanza di un luogo protetto dal *caos* informativo per adulti e bambini, in grado di facilitare i processi di lettura e di ricerca documentaria, è ulteriormente corroborata dall'insieme delle risposte raccolte attraverso il quesito aperto (domanda 10), che, aggiungendo attraverso una modalità tipicamente descrittiva e personale nuovi dettagli ai dati ottenibili con le domande chiuse, può essere considerato l'elemento più qualitativo del questionario.[1098] Infine, per ottenere una misurazione complessiva e coerente, si è deciso di associare a ciascun *item* un indice di valore positivo (+1) nel caso di affermazioni corrispondenti ad un uso realmente informativo dei servizi, ed uno di valore negativo (-1) nel caso di affermazioni maggiormente attinenti allo svago ed al tempo libero. Dal computo generale, ottenuto dividendo la somma dei coefficienti associati a ciascun *item* per il numero totale di utenti, è stato così ottenuto un valore di poco superiore alla unità (1,21): un risultato comunque positivo, ma piuttosto modesto considerando l'intero *range* di valori possibili qui compreso tra -3 ed 8, con una media aritmetica di 2,5; un esito che può indicare una tipologia di utilizzo ancora parziale per quanto riguarda la piena valorizzazione delle potenzialità formative ed informative delle

[1097] CHIESSI, *Quanto valgono le biblioteche?*..., op. cit., p. 322.
[1098] PICKARD, *La ricerca in biblioteca*…, op. cit., p. 308.

biblioteche di pubblica lettura. Per quanto riguarda la familiarità con i concetti di *information overload* o di sovraccarico informativo e di *information literacy* o di alfabetizzazione informativa, si può rispettivamente notare che il 36% del campione si dichiara a conoscenza del primo termine, mentre una percentuale leggermente più bassa (34,67%) afferma di conoscere il secondo (figura 14). Inoltre, in entrambi i casi, il primo contatto con la coppia di concetti sembra essere avvenuto soprattutto per mezzo di *media* tradizionali quali televisione e giornali, o attraverso la lettura di libri, e soltanto in parte minore grazie alla navigazione in Internet (figure 15 e 16): per quanto riguarda il contributo fornito all'indagine dalle risposte libere, gli utenti dichiarano espressamente di aver appreso i concetti nel corso dei propri studi universitari, oppure a causa di esigenze di approfondimento culturale riconducibili all'ambiente lavorativo.

	Numero soggetti	**Percentuale**
Information overload	54	36,00 %
Information literacy	52	34,67 %

Figura 14. Numero e percentuale di utenti a conoscenza dei concetti di information overload e di information literacy.

	Numero risposte	**Percentuale**
Parlando con altre persone	18	30 %
Da tv, giornali, libri	28	46,67 %
Navigando in Internet	12	20 %
Altro	2	3,33 %
Totale	60	100 %

Figura 15. Fonti consultate per l'apprendimento del concetto di information overload.

	Numero risposte	Percentuale
Parlando con altre persone	11	18,64 %
Da tv, giornali, libri	29	49,15 %
Navigando in Internet	14	23,73 %
Altro	5	8,47 %
Totale	59	100 %

Figura 16. Fonti consultate per l'apprendimento del concetto di information literacy.

Sintetizzando i risultati di questa sezione del questionario, si può affermare che gli utenti sembrano apprezzare la biblioteca principalmente come luogo fisico in grado di facilitare la lettura e di favorire la concentrazione; tuttavia, dalla frequenza delle risposte, emerge, allo stesso tempo, un utilizzo moderatamente informativo della biblioteca, per cui l'utenza non appare completamente in grado di sfruttare ad ampio spettro il complesso di servizi offerti dalle istituzioni bibliotecarie dedicate alla pubblica lettura. Per quanto riguarda infine la diffusione dei concetti di sovraccarico informativo e di alfabetizzazione informativa, circa un terzo dei soggetti del campione si dichiara a conoscenza di entrambe le nozioni: benché la percentuale possa essere ritenuta piuttosto ragguardevole se si considerano delle tematiche di così recente introduzione, va però notato come nel questionario non sia stato richiesto di fornire una precisa definizione dei termini, e come dai dati non emerga una chiara implicazione del ruolo delle biblioteche nella divulgazione dei medesimi concetti.

4.3.2 La percezione del sovraccarico informativo: analisi delle risposte

Come già affermato nei capitoli precedenti, non è possibile allo stato attuale fornire una definizione unitaria di sovraccarico informativo:[1099] diverse discipline, infatti, hanno cercato di studiare e di misurare il fenomeno da più punti di vista, per cui i risultati delle indagini scientifiche risultano piuttosto eterogenei e difficilmente comparabili; in base agli specifici interessi dei ricercatori, sono stati quindi approfonditi alcuni aspetti dell'*information overload*, con riferimento a particolari contesti mediali o a specifici gruppi di individui.

Ad esempio, nella ricerca di Rudd Janssen e Henk de Poot, che con il proprio lavoro si proponevano soprattutto di approdare ad una definizione articolata ed approfondita di *information overload*, sono state studiate le reazioni di un gruppo di 14 dirigenti d'azienda di fronte al profluvio informativo quotidiano: raccogliendo altrettante interviste, gli autori sono riusciti a classificare i soggetti in 3 gruppi (per nulla coinvolti nel problema, permanentemente coinvolti, saltuariamente coinvolti),[1100] evidenziando così rispettivamente 9 *clusters* per quanto riguarda le caratteristiche più impattanti dell'informazione (tra le quali ambiguità, scarsa accessibilità e frammentazione),[1101] e 6 *clusters* per quanto riguarda le strategie più efficaci nella gestione del fenomeno (tra cui la capacità di selezionare e valutare le informazioni).[1102] Di particolare interesse è anche l'indagine condotta in ambito accademico da Fredik Blom, nella quale, attraverso la somministrazione di 18 quesiti riconducibili a ben 7 tematiche caratterizzanti l'esperienza dell'*information overload*, sono state confrontate le risposte di un gruppo di docenti, ricercatori e studenti in scienze dell'informazione (soggetti ipoteticamente più consapevoli del problema del sovraccarico) con quelle di un gruppo di docenti, ricercatori e studenti

[1099] EPPLER, MENGIS, *The concept of information overload*…, op. cit., p. 325.
[1100] Ruud JANSSEN, Henk DE POOT, *Information overload: why some people seem to suffer more than others*, in *Proceedings of the 4th Nordic conference on human-computer interaction: changing rules*, a cura di Anders Mørch [et al.], New York, ACM, 2006, p. 397-400 (398).
[1101] *loc. cit.*
[1102] *Ibidem*, p. 399.

provenienti da una qualsiasi altra facoltà universitaria: le statistiche hanno confermato che il sovraccarico informativo è stato ampiamente esperito come un problema significativo da entrambi i campioni, mentre in modo ancora più specifico i partecipanti alla ricerca hanno complessivamente espresso la propria difficoltà nel trasformare la mera abbondanza di dati in conoscenza fruibile.[1103]

Altre ricerche si sono invece occupate di rilevare eventuali differenze per quanto riguarda il fenomeno del sovraccarico esperito in ambienti mediali tradizionali o in ambienti mediali digitali e ipertestuali, chiamando in causa soprattutto le diverse modalità di organizzazione dell'informazione propria a ciascun ambito,[1104] mentre tra le indagini scientifiche finalizzate ad una descrizione più generale ed astratta del fenomeno, si possono citare rispettivamente quella realizzata nel 2010 da Christian Flink, e quella condotta negli anni successivi da Shalini Misra e Daniel Stokols: in entrambi i casi l'impegno dei ricercatori si è concluso con la realizzazione di complessi strumenti di valutazione e misurazione per comprendere gli effetti del sovraccarico. Nel primo caso l'autore, cercando di approfondire soprattutto il problema delle differenze individuali nella capacità di controllo del *surplus* informativo, è riuscito ad ottenere una complessa rete di correlazioni tra variabili di personalità misurate con una validata batteria di *test* psicologici, ed il livello delle prestazioni nella gestione di un ambiente informativo complesso all'interno di situazioni create sperimentalmente;[1105] nel secondo caso gli autori, anch'essi particolarmente attenti all'esigenza di evidenziare il peso della componente individuale implicata nel fenomeno, hanno ideato la *Perceived Information Overload Scale*, dove il sovraccarico informativo viene inteso in quanto sensazione soggettiva di disagio a causa della sovrabbondanza di informazioni veicolate da una pluralità di canali comunicativi e informativi presenti sia nel mondo reale, sia nel

[1103] Fredik BLOM, *Information overload and the growing infosphere. A comparison of the opinions and experiences of information specialists and general academics on the topic of information overload*, Independent thesis. Advanced level, Uppsala Universitet, 2011, p. 82.
[1104] Qihao JI, Louisa HA, Ulla SYPHER, *The role of news media use and demographic characteristics in the prediction of information overload*, "International Journal of Communication", 2014, vol. 8, p. 699-714 (710).
[1105] FLINK, *The skill to handle onformation overload*…, op. cit., p. 56.

mondo virtuale.[1106] Questi due ultimi studiosi, interessati soprattutto alle conseguenze sulla salute fisica e psicologica degli individui, hanno intervistato 484 studenti universitari, ottenendo delle correlazioni significative tra alti livelli di sovraccarico informativo percepito e condizione di *stress* generale.[1107]

Tuttavia, per gli scopi di questo lavoro, si è deciso di optare per la *Information Overload Scale*, che, grazie alle proprie caratteristiche, si è dimostrata lo strumento maggiormente indicato per quanto riguarda la somministrazione di un questionario ad un pubblico evidentemente eterogeneo, all'interno di un contesto come quello rappresentato dal sistema delle biblioteche di pubblica lettura:[1108] si tratta di un breve strumento di inchiesta elaborato nel 2012 da Jeanine Williamson e collaboratori, costituito da un complesso di 15 *items* in grado di conferire ugualmente grande rilievo alla dimensione soggettiva sperimentata nel sovraccarico informativo. Gli autori, tutti provenienti dall'ambito disciplinare delle scienze librarie e dell'informazione, intendono il fenomeno in quanto «stato spiacevole associato alla percezione che ci sia troppa informazione»,[1109] specificando così che si tratta di una definizione molto generale ed indipendente da un particolare contesto di apprendimento, in modo da tracciare una marcata differenziazione da costrutti più specifici, come ad esempio l'ansia da biblioteca.[1110]

Nella figura 17 vengono riportati i dati per quanto riguarda la *performance* del campione di utenti alla *Information Overload Scale*, con l'indicazione rispettivamente del valore medio assoluto, della deviazione standard, della moda e della frequenza dei valori massimi e minimi nelle risposte: si può inoltre notare che, mentre per la sezione precedente del questionario sono state utilizzate domande dicotomiche multiple,[1111] in questo caso la valutazione è avvenuta per mezzo di una

---

[1106] Shalini MISRA, Daniel STOKOLS, *Psychological and health outcomes of perceveid information overload*, "Environment and Behavior", 2012, vol. 44, n. 6, p. 737-759 (739).
[1107] *Ibidem*, p. 752.
[1108] Gayle R. CHRISTIAN, Caroline BLUMENTHAL, Marjorie PATTERSON, *The information explosion and the adult learner: implications for reference librarians*, "The Reference Librarian", 2000, vol. 33, n. 69-70, p. 19-30 (20).
[1109] WILLIAMSON, EAKER, LOUNSBURY, *The Information Overload Scale*…, op. cit., p. 1.
[1110] *loc. cit.*
[1111] PICKARD, *La ricerca in biblioteca*…, op. cit., p. 298.

scala Likert a 7 punti, in modo da ottenere una misurazione graduata del livello di accordo soggettivo con ciascuna delle 15 affermazioni.[1112]

1. Devo gestire talmente tante informazioni nella mia vita di tutti i giorni che mi sembra di metterci molto tempo a terminare anche le attività che reputo semplici.				
Media=3,70	**DS=1,81**	**Moda=3**	**Max.=7:9**	**Min.=1:21**

2. Nell'epoca in cui viviamo mi sento regolarmente sopraffatto da troppe informazioni.				
Media=4,25	**DS=1,92**	**Moda=5**	**Max.=7:22**	**Min.=1:16**

3. A volte mi è difficile concentrarmi a causa di tutte le informazioni che devo assimilare.				
Media=3,71	**DS=1,86**	**Moda=2**	**Max.=7:15**	**Min.=1:18**

4. C'è talmente tanta informazione disponibile sui temi che mi interessano che faccio fatica a scegliere che cosa è importante e che cosa non lo è.				
Media=3,81	**DS=1,91**	**Moda=3**	**Max.=7:17**	**Min.=1:18**

5. Devo occuparmi di talmente tante informazioni che di frequente ciò non mi permette di farlo in modo rapido.				
Media=3,87	**DS=1,87**	**Moda=2**	**Max.=7:17**	**Min.=1:15**

[1112] *Ibidem*, p. 299.

6. Mi sento sopraffatto quando mi approccio ad un nuovo argomento o campo di interesse che non conosco perché ci sono troppe informazioni a riguardo.				
Media=3,75	**DS=1,87**	**Moda=2**	**Max.=7:16**	**Min.=1:24**

7. Mi ritrovo ogni giorno di fronte ad una valanga di e-mail, messaggi telefonici e documenti scritti.				
Media=4,26	**DS=2,05**	**Moda=7**	**Max.=7:28**	**Min.=1:18**

8. Quando cerco informazioni su un argomento che mi interessa, ne trovo una quantità eccessiva piuttosto che troppo poche.				
Media=4,05	**DS=1,72**	**Moda=4**	**Max.=7:12**	**Min.=1:14**

9. Ho talmente tante informazioni da gestire ogni giorno che diventa difficile dare una priorità ai miei compiti.				
Media=3,09	**DS=1,69**	**Moda=2**	**Max.=7:4**	**Min.=1:29**

10. Mi sento stressato già solo a causa della quantità di informazioni che devo gestire ogni giorno.				
Media=2,96	**DS=1,86**	**Moda=1**	**Max.=7:10**	**Min.=1:42**

11. Mi sembra che attualmente la quantità di informazioni disponibili stia aumentando in modo esponenziale ed in un arco di tempo piuttosto breve.				
Media=4,83	**DS=1,78**	**Moda=6**	**Max.=7:31**	**Min.=1:8**

12. Ho la sensazione di non riuscire a tenere il passo con gli aggiornamenti che la mia area di competenza professionale/lavorativa richiederebbe.				
Media=4,01	**DS=1,90**	**Moda=6**	**Max.=7:13**	**Min.=1:22**

13. A volte mi sento confuso e paralizzato a causa di tutte le informazioni di cui mi devo occupare ogni giorno.				
Media=3,03	**DS=1,75**	**Moda=1**	**Max.=7:9**	**Min.=1:36**

14. Ho la sensazione che le mie capacità di prestare attenzione a certe informazioni divenga sempre meno efficace a causa di una quantità eccessiva di informazioni.				
Media=3,71	**DS=1,90**	**Moda=3**	**Max.=7:17**	**Min.=1:23**

15. Sento regolarmente di avere troppo poco tempo a disposizione per occuparmi di tutte le informazioni con cui devo avere a che fare.				
Media=4,38	**DS=1,98**	**Moda=7**	**Max.=7:29**	**Min.=1:17**

Figura 17. Media, deviazione standard, moda, valori massimi e minimi ed occorrenza dei valori massimi e minimi nelle risposte agli items della Information Overload Scale.

Rileggendo i valori medi delle risposte, si possono considerare come maggiormente critiche le numero 2, 7, 8, 11, 12 e 15: gli utenti, ottenendo in questi 6 *items* dei valori moderatamente superiori al valore centrale della scala (4), si sono così dimostrati piuttosto consapevoli dell'enorme quantità di stimoli informativi che li circondano e della scarsità di tempo a disposizione per gestirli in modo agevole ed efficace, mentre emerge in misura minore anche una discreta difficoltà nel rimanere

costantemente aggiornati nel proprio ambito professionale, oltre ad una certa *impasse* nel riuscire a selezionare le informazioni nel caso in cui si conduca una ricerca su un argomento di interesse. Se si esaminano invece i risultati nelle occorrenze dei valori massimi e minimi nelle risposte, si può notare come possa rivelarsi difficoltoso non soltanto postulare l'esistenza di un pubblico generico e compatto, ma anche affidare alle sole generalizzazioni statistiche la fondatezza e l'utilità di una ricerca: specialmente nel caso di fenomeni così complessi come la percezione umana, ciò induce a considerare seriamente il rischio di oscurare l'importanza delle problematiche specifiche di ogni singolo utente e la variabilità dei significativi soggettivi collegati a ciascuna dimensione indagata, a causa di una misurazione quantitativa che in alcuni casi si rivela eccessivamente dipendente dalla rilevanza dei soli valori intermedi.[1113]

Considerando ora in modo più approfondito il contenuto dei 15 quesiti, coerentemente con gli argomenti e le caratteristiche dei modelli già esposti nei capitoli precedenti, si deve evidenziare come essi siano apparsi particolarmente idonei all'indagine delle principali dimensioni implicate nel fenomeno del sovraccarico informativo: la percezione di una generale sovrabbondanza di informazioni (in particolare gli *items* 7, 8, 11, 12), i sintomi del primo tipo (in particolare gli *items* 2, 6, 10, 13), il fattore tempo (*items* 1, 5, 15), ed infine l'insorgenza dei sintomi di secondo tipo e la difficoltà di ottimizzare le proprie risorse attentive (*items* 3, 4, 9, 14). In base ad un ordine descrescente, nella figura successiva vengono riportati i valori medi di ciascuno dei 4 *clusters*, grazie ad una procedura di raggruppamento dei valori delle 15 risposte.

[1113] Martin HAMMERSLEY, *Il mito dell'evidence-based. Per un uso critico della ricerca sociale applicata*, Milano, Raffaello Cortina, 2016, p. 82 (edizione originale: 2013).

Cluster	Media
1: Percezione di sovrabbondanza di informazioni	4,29
2: Percezione di scarsità di tempo	3,98
3: Sintomi del II tipo, problemi di attenzione	3,58
4: Sintomi del I tipo, *stress*/senso di inefficacia	3,50

Figura 18. Differenze tra medie nelle risposte agli items della Information Overload Scale raggruppati per clusters.

Osservando soltanto il primo *cluster*, si può notare come l'intero campione percepisca chiaramente la ricchezza e la complessità del proprio ambiente informativo; considerazioni di carattere qualitativo possono invece approfondire ulteriormente il significato dei valori più bassi riscontrati nei *clusters* rimanenti.

Passando ora alla percezione della scarsità di tempo, uno sguardo ai risultati riportati nel paragrafo successivo può apportare una maggiore comprensione grazie ad un'analisi più dettagliata della particolare composizione del campione qui intervistato; nel caso degli ultimi due *clusters* si possono immediatamente formulare alcune ipotesi di valenza più o meno positiva: per quanto riguarda la rilevazione di un livello piuttosto moderato di sintomi del secondo tipo, che nel primo capitolo sono stati giudicati di particolare interesse per la professione bibliotecaria, una prima spiegazione può chiamare in causa sia la scarsa consapevolezza generalmente dimostrata dalle persone circa le proprie difficoltà nella gestione dell'ambiente documentario, sia l'adozione di strategie ingenue per far fronte al profluvio informativo, euristiche che troppo spesso conducono alla rimozione dei propri bisogni conoscitivi o alla svalutazione della rilevanza di alcune informazioni;[1114] per quanto riguarda nello specifico i problemi inerenti all'impiego dell'attenzione, proprio la sovrabbondanza di stimoli risulta proporzionalmente correlata alla mancanza di cognizione circa le proprie abilità di allocazione di una

[1114] Edward C. WILSON, *Information discrimination: a human habit*, "Canadian Journal of Information Science", 1976, vol. 1, n. 1, p. 59-64 (59).

risorsa così fondamentale.[1115] Una seconda ipotesi, di natura maggiormente favorevole, può indurre a ritenere che gli utenti, pur riconoscendo spontaneamente la complessità del proprio ambiente informativo (in base al primo *cluster*), abbiano potuto beneficiare di un sostegno professionale durante le proprie ricerche e scelte documentarie; si può dunque auspicare che proprio l'utilizzo abituale dei servizi offerti dalle biblioteche di pubblica lettura abbia contribuito a mitigare gli spiacevoli effetti del sovraccarico informativo: in tal senso, una successiva indagine, comprendente un confronto con un campione di controllo non frequentante le biblioteche, potrebbe fornire un ulteriore chiarimento nell'interpretazione di questi dati. Infine, per quanto concerne il valore medio meno significativo, attinente ai sintomi del primo tipo (anche se vanno notate anche in questo caso frequenti occorrenze nei valori massimi), si possono introdurre un paio di osservazioni: mentre la scelta della terminologia per gli *items* nella traduzione è avvenuta cercando di evitare un linguaggio gergale e tecnico ma privilegiando un lessico vivido ed incisivo come prescritto dall'originale edizione inglese,[1116] può essere ipotizzata anche una naturale reticenza nel confidare i propri vissuti più spiacevoli legati ad un senso di *stress* e di inefficacia.

A sostegno di quest'ultima supposizione, si riportano alcuni segni qualitativi degni di nota emersi durante la somministrazione dei questionari, tra cui sembrano emergere in particolare un manifesto e sincero interesse per il tema della ricerca, ma anche una certa sensibilità per la propria prestazione al *test* e per la propria reputazione in quanto lettori abili ed esperti nella gestione del flusso informativo (figura 19).

[1115] QUARTIROLI, *Internet e l'Io diviso*…, op. cit., op. cit., p. 171.
[1116] PICKARD, *La ricerca in biblioteca*…, op. cit., p. 294.

1. Consegna il questionario completo in ogni sua parte, sottolineando verbalmente il proprio interesse per un tema che giudica di grande attualità. Inoltre auspica che ricerche simili vengano nuovamente condotte in futuro.

2. Consegna il questionario completo in ogni sua parte, ma dimostra una discreta preoccupazione non soltanto per la sua *performance* nel test, ma anche per un'eventuale e posteriore valutazione circa le proprie abilità nella gestione delle informazioni. Chiede ulteriori garanzie sull'anonimato dei dati raccolti.

3. Non completa il questionario, affermando che le domande sono troppo complesse. Dimostra una particolare preoccupazione di fronte alla possibilità che dalle risposte possa emergere un profilo caratterizzato da scarse abilità nella gestione delle informazioni.

Figura 19. Segni qualitativi riscontrati più frequentemente nel corso della somministrazione dei questionari.

4.4 Analisi statistiche e risultati

"I peggiori nemici dei libri che vale la pena di leggere sono i troppi libri che li sommergono"

(A.M. Caproni)

Oggetto dell'interesse di questo paragrafo è la descrizione delle analisi statistiche: per quanto riguarda la valutazione delle risposte alla *Information Overload Scale* sono stati naturalmente analizzati tutti i protocolli (N=150), considerando come criterio minimo di fedeltà e di validità la compilazione integrale di ciascun *item* riportato in ogni copia del questionario.

Si è cercato quindi di delineare delle possibili correlazioni tra variabili, in modo da ottenere un quadro ancora più complesso ed esauriente della rete di fenomeni che si è deciso di osservare: a questo scopo, il livello di significatività delle differenze tra medie delle risposte è stato fissato a 0.35, risultato che si è potuto ottenere dividendo il numero dei valori nella scala di risposta (7) con un valore di significatività α uguale a 0,5; si deve aggiungere che le osservazioni maggiormente significative possono essere ricavate soprattutto dal confronto tra valori minori di 4 (valore centrale e neutro della scala) e maggiori di 4, all'interno di uno stesso *item*.

Per quanto riguarda un possibile legame tra il sesso degli utenti e l'esperienza di sovraccarico informativo, gli stessi autori della *Information Overload Scale* individuano una significativa correlazione tra alti valori di sovraccarico ed appartenenza al sottogruppo femminile,[1117] un risultato ulteriormente confermato dallo studio di Qihao Ji e collaboratori.[1118] Nella presente ricerca invece, nei valori nelle risposte alla *Information Overload Scale*, non si riscontrano particolari divergenze tra donne e uomini: come riportato nella figura 20, unico dato degno di nota e parzialmente in contraddizione con le ricerche precedenti, sembra la

[1117] WILLIAMSON, EAKER, LOUNSBURY, *The Information Overload Scale*…, op. cit., p. 2.
[1118] JI, HA, SYPHER, *The role of news media use*…, op. cit., p. 709.

maggiore consapevolezza da parte dei maschi dell'esigenza di dover spendere parecchio del proprio tempo nel tentativo di gestire il diluvio informativo (*item* 5, corroborato dagli *items* 1 e 6).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
F	3,56	4,28	3,66	3,82	3,65	3,61	4,16	4,12	2,98	2,87	4,85	4,06	2,99	3,73	4,48
M	3,95	4,18	3,78	3,78	4,24	4,00	4,44	3,95	3,27	3,11	4,80	3,91	3,09	3,67	4,22
ΔM_e	**0,39**	0,10	0,12	0,04	**0,58**	**0,39**	0,28	0,17	0,29	0,24	0,05	0,16	0,10	0,05	0,26

Figura 20. Differenze tra medie (ΔM_e) nelle risposte agli items della Information Overload Scale in base al sesso dei soggetti.

Diverse ipotesi possono essere avanzate per spiegare una sostanziale uniformità nei valori tra i due sottogruppi: probabilmente sia l'equa distribuzione del livello di scolarizzazione, sia, ancora una volta, la possibilità di rivolgersi ad un'istituzione finalizzata a garantire un supporto bibliografico nella conduzione delle proprie ricerche informative, possono essere riconosciuti come fattori in grado di incidere in modo significativo nel computo finale del confronto tra medie.

Per quanto riguarda ora l'incidenza della variabile legata all'età anagrafica, alcune ricerche già citate riportano correlazioni positive tra l'aumentare dell'età e la sensazione di disagio percepita nel gestire il sovraccarico informativo,[1119] mentre una ricerca espressamente dedicata a questo specifico tipo di interdipendenza, attraverso lo studio dei comportamenti informativi di un campione piuttosto ristretto, ha messo in luce la netta preferenza per le persone più mature per un ambiente informativo tradizionale e stabile, in cui non siano richieste abilità legate alla navigazione con strumenti informatici. [1120] Ritornando alla nostra ricerca, nel

[1119] WILLIAMSON, EAKER, LOUNSBURY, *The Information Overload Scale*…, op. cit., p. 2.
[1120] Jennifer C. BENSELIN, Gillian RAGSDELL, *Information overload: the differences that age makes*, "Journal of Librarianship and Information Science", 2016, vol. 48, n. 3, p. 284-297 (295).

determinare tre intervalli di età anagrafica per l'analisi dei dati, sono stati utilizzati i parametri presenti in uno studio di Gayle R. Christian e collaboratori (figura 21).[1121]

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
18-23	3,46	**3,79**	3,89	3,61	3,93	3,78	**4,43**	4,11	3,68	3,39	5,00	4,14	3,18	**3,57**	**5,18**
24-65	3,99	**4,14**	3,63	3,65	3,73	3,54	**4,28**	4,00	2,89	2,80	4,61	3,86	2,96	**3,66**	**4,28**
65-90	3,28	**4,80**	3,75	4,18	4,03	4,10	**4,08**	4,15	3,00	2,95	5,23	4,10	3,00	**3,93**	**3,93**

Figura 21. Differenze tra medie nelle risposte agli items della Information Overload Scale in base all'età dei soggetti.

Osservando la tabella precedente può essere utile analizzare il *trend* dei valori delle risposte agli *items*: emerge così, che la sensazione di sentirsi sopraffatti dalla quantità di informazioni può essere considerata direttamente proporzionale all'aumentare dell'età dei soggetti (*item* 2), benché la reale esposizione ad ingenti quantità di informazioni si attesti sensibilmente in diminuzione (*item* 7). Prevedibilmente, le persone più anziane affermano anche di avere maggiori difficoltà nel focalizzare l'attenzione (*item* 14), sebbene la spiacevole percezione di avere troppo poco tempo a disposizione per esplorare il proprio ambiente informativo sia in netta diminuzione (*item* 15).

In base ad un confronto per livello di scolarità le differenze si fanno ancora più marcate (figura 22): in particolare, le persone con un'istruzione superiore (>) segnalano di doversi confrontare quotidianamente con un gran numero di stimoli informativi a prescindere dal tipo di supporto (*item* 7), di non riuscire a tenere il passo con gli aggiornamenti professionali (*item* 12), di dover spendere una notevole quantità del proprio tempo per gestire le informazioni (*item* 1); i soggetti con livello d'istruzione minore (<) indicano maggiori difficoltà nel mantenimento della concentrazione a causa di un'iperstimolazione informativa (*item* 3), lamentando sintomi di *stress* e confusione (*item* 10 e *item* 13) e sperimentando gli effetti del

[1121] CHRISTIAN, BLUMENTHAL, PATTERSON, *The information explosion*…, op. cit., p. 20.

sovraccarico soprattutto nel caso in cui sia richiesto di approfondire un nuovo argomento o campo di interesse (*item* 6).

	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**
<	3,56	4,10	4,00	3,75	3,85	3,90	3,87	3,81	3,05	3,27	4,76	3,81	3,27	3,75	4,44
>	4,29	3,89	3,31	3,84	3,80	3,35	5,09	4,32	3,40	2,59	5,06	4,62	2,69	3,55	4,56
ΔM_e	**0,73**	0,21	**0,69**	0,09	0,05	**0,55**	**1,22**	**0,51**	**0,36**	**0,68**	0,30	**0,80**	**0,57**	0,20	0,12

Figura 22. Differenze tra medie (ΔM_e) nelle risposte agli items della Information Overload Scale in base alla scolarità dei soggetti.

Questi dati confermano sia il rischio di un livello inferiore di accuratezza nell'esplorazione e valutazione del proprio ambiente formativo da parte dei soggetti meno istruiti,[1122] sia la maggiore probabilità di un'esposizione ad un ingente *surplus* informativo nel caso in cui si sia impegnati professionalmente in attività di tipo intellettuale:[1123] in entrambi i casi, di fronte ad una situazione informativa comunque sovrabbondante e caratterizzata da un'elevata complessità, può essere ritenuta centrale, nei programmi di educazione continua degli adulti, l'integrazione di un tipo di apprendimento centrato sulle abilità di contestualizzazione degli stimoli informativi.[1124] Considerando le notevoli ricadute dell'insieme di stimoli culturali che un individuo incontra lungo tutto l'arco della propria esistenza nella capacità di affrontare il sovraccarico informativo,[1125] si è cercato infine di individuare un possibile legame tra lo stile di utilizzo dei servizi bibliotecari ed i risultati nelle risposte alla *Information Overload Scale*; i risultati di tale raffronto sono riportati nella figura seguente, dove attraverso il simbolo "+" viene indicato un

[1122] JI, HA, SYPHER, *The role of news media use*…, op. cit., p. 709.
[1123] WILLIAMSON, EAKER, LOUNSBURY, *The Information Overload Scale*…, op. cit., p. 2.
[1124] Zygmunt BAUMAN, *La società individualizzata. Come cambia la nostra esperienza*, Bologna, Il Mulino, 2002, p. 157 (edizione originale: 2001).
[1125] Richard F. HAASE [et al.], *Individual differences in capacity for tolerating information overload are related to differences in culture and temperament*, "Journal of Cross-Cultural Psychology", 2014, vol. 45, n. 5, p. 728-751 (744).

utilizzo preferibilmente bibliografico dei servizi, mentre con il simbolo "-" una percezione maggiormente orientata ad intendere le biblioteche di pubblica lettura come organismi istituzionali dedicati all'intrattenimento ed allo svago.

	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**
+	3,84	4,15	3,80	3,85	3,94	3,76	4,48	4,10	3,35	3,19	4,83	4,22	3,09	3,73	4,53
-	3,36	4,41	3,18	3,68	3,36	4,09	3,67	3,90	2,45	2,73	4,91	3,52	2,91	3,82	3,95
ΔM_e	0,47	-0,26	0,62	0,15	0,17	-0,33	**0,82**	0,20	0,90	0,46	-0,08	0,70	0,18	0,09	0,57

Figura 23. Differenze tra medie (ΔM_e) nelle risposte agli items della Information Overload Scale in base alla modalità di utilizzo dei servizi bibliotecari.

In quest'ultimo caso, l'unico elemento di rilievo emerso può essere considerato la differenza nel livello di reale esposizione alla quantità di informazioni quotidiana (*item* 7): partendo da questo dato, si è quindi ritenuto opportuno provvedere ad un ulteriore approfondimento per quanto riguarda la correlazione tra livello di istruzione ed utilizzo della biblioteca a fini educativi. Grazie ad un confronto tra il livello di scolarità ed i valori medi legati allo stile di utilizzo dei servizi, si è così delineato uno scarto positivo di ben 1,07 punti: si può certamente affermare che la capacità di beneficiare delle potenzialità bibliografiche e formative delle biblioteche di pubblica lettura, appare strettamente dipendente dalla completezza del percorso scolastico degli utenti del campione.

4.5 Per non concludere

"La forza che in ultima analisi rende possibile azioni ragionevoli è la facoltà di classificare"

(M. Horkheimer)

"Se ci sono biblioteche e possibilità di ozio, [...] la conversazione libera e serena genera il discorso anormale spontaneamente come le scintille volano verso l'alto"

(R. Rortry)

A conclusione delle analisi statistiche effettuate, si procederà a delineare alcuni probabili punti deboli dell'indagine, che possono essere ascritti principalmente agli specifici scopi degli strumenti utilizzati, oltre che ad alcuni limiti legati alla realizzabilità del disegno di ricerca nel suo complesso: nel primo caso, si deve sottolineare come la *Information Overload Scale* sia stata espressamente sviluppata per l'individuazione del cosiddetto *Too Information Effect* (TMI),[1126] ovvero per la misurazione dei fattori intrinsecamente correlati al fenomeno, quali l'ammontare dell'effettiva quantità di informazioni e la disponibilità di tempo per processarle, con una conseguente ed inevitabile trascuratezza nei riguardi dei fattori estrinseci, tra cui l'insieme delle caratteristiche propriamente qualitative dell'informazione;[1127] inoltre, nel tentativo intrapreso in questa sede di comprendere al meglio la portata dell'influenza di un supporto bibliografico professionale sull'insieme delle dimensioni indagate, può dirsi particolarmente significativa la mancanza di un campione di controllo composto da soggetti non frequentanti le istituzioni di pubblica lettura, per cui, analogamente con quanto denunciato all'interno della già

[1126] WILLIAMSON, EAKER, LOUNSBURY, *The Information Overload Scale*…, op. cit., p. 1.
[1127] JI, HA, SYPHER, *The role of news media use*…, op. cit., p. 701.

citata ricerca condotta da Sara Chiessi, ciò può tradursi in una valutazione meno organica dell'impatto dei servizi sulla popolazione.[1128]

Tuttavia, accanto a tali indispensabili valutazioni critiche, è possibile effettuare anche alcune osservazioni essenzialmente positive per quanto riguarda il risultato complessivo della ricerca: la principale ipotesi di partenza circa la diffusa percezione di una sovrabbondanza informativa è stata ampiamente confermata sia a livello quantitativo che a livello qualitativo, così come sono state evidenziate in modo articolato alcune considerevoli differenze soggettive ed anagrafiche relative alle modalità personali di gestione del proprio ambiente informativo. Un approccio multidimensionale di questo tipo, ha così potuto favorire «l'abbandono di una visione indifferenziata del pubblico e la consapevolezza che al suo interno esistono profili caratterizzati da differenti bisogni, aspettative e motivazioni»,[1129] facilitando al tempo stesso la realizzazione di «un percorso conoscitivo nella complessità delle relazioni tra la biblioteca, l'individuo e l'ambiente in una dimensione processuale e dinamica, tenendo in considerazione anche il benessere generale a cui tutte le azioni degli individui sono rivolte»:[1130] proprio la voce degli utenti stessi ha permesso inoltre di apprezzare il valore di quello spazio istituzionale in cui possono manifestarsi eticamente la domanda e l'offerta di informazione, e in cui può avvenire l'incontro tra lettori e documenti,[1131] spazio che qui intendiamo in quanto biblioteca di pubblica lettura, e che fin dalle prime pagine è stato posto al centro del problema della distribuzione democratica dei flussi informativi e delle opportunità di istruzione per tutto l'arco di vita.[1132]

[1128] CHIESSI, *Quanto valgono le biblioteche?*..., op. cit., p. 317.
[1129] FAGGIOLANI, *La ricerca qualitativa*…, op. cit., p. 107.
[1130] *loc. cit.*
[1131] Giovanni SOLIMINE, *Spazio e funzioni: l'architettura delle biblioteche tra lettura e consultazione*, in Idem, *La biblioteca e il suo tempo. Scritti di storia della biblioteca*, Manziana, Vecchiarelli, 2004, p 15-71 (19) (prima edizione del saggio di Solimine: 1998).
[1132] Martha C. NUSSBAUM, *Non per profitto. Perché le democrazie hanno bisogno della cultura umanistica*, Bologna, Il Mulino, 2011, p. 37 (edizione originale: 2010).

Se a causa di un pervasivo ed incessante rumore di fondo si è oggi inevitabilmente spinti a chiedersi quale sarà il futuro dell'informazione,[1133] si può ritenere che alcune tra le risposte più esaurienti in tal senso, possano essere cercate nella continua ed approfondita indagine di quel rapporto che lega indissolubilmente lettori e documenti: indagine che non può che tradursi successivamente nella realizzazione di strumenti e di contesti finalizzati alla trasformazione dei cittadini da spettatori passivi ad attori consapevoli di fronte alla moltitudine documentaria.[1134]

[1133] Vittorio MELONI, *Il crepuscolo dei media. Informazione, tecnologia e mercato*, Roma-Bari, Laterza, 2017, p. 124.
[1134] Zygmunt BAUMAN, *La società sotto assedio*, Roma-Bari, Laterza, 2011, p. 233-236 (edizione originale: 2002).

Appendice

*Gent. Utente, partecipando alla compilazione del presente **breve** questionario sosterrà una ricerca promossa dall'Università Ca' Foscari di Venezia, ricerca a cui la Sua Biblioteca di riferimento ha deciso generosamente di collaborare. Le ricordiamo che il questionario è assolutamente **anonimo**, e che i risultati dei singoli questionari confluiranno in seguito all'interno di una elaborazione statistica generale. Le ricordiamo altresì che non ci sono risposte giuste o sbagliate, e che il modo migliore per aiutare la ricerca è rispondere più sinceramente possibile alle domande che le verranno poste. **La ringraziamo** fin da ora per i pochi minuti che ha deciso di dedicarci.*

Le proponiamo di seguito una serie di 15 affermazioni. Le chiediamo, per ogni affermazione, di cerchiare il numero che Lei ritiene rappresenti meglio il proprio grado di accordo con ciascuna affermazione in una scala graduale di valori da 1 (per niente d'accordo con l'affermazione) fino a 7 (molto d'accordo con l'affermazione).

1. *Devo gestire talmente tante informazioni nella mia vita di tutti i giorni che mi sembra di metterci molto tempo a terminare anche le attività che reputo semplici.*

   Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

2. *Nell'epoca in cui viviamo mi sento regolarmente sopraffatto da troppe informazioni.*

   Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

3. *A volte mi è difficile concentrarmi a causa di tutte le informazioni che devo assimilare.*

   Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

4. *C'è talmente tanta informazione disponibile sui temi che mi interessano che faccio fatica a scegliere che cosa è importante e che cosa non lo è.*

   Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

5. *Devo occuparmi di talmente tante informazioni che di frequente ciò non mi permette di farlo in modo rapido.*

   Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

6. *Mi sento sopraffatto quando mi approccio ad un nuovo argomento o campo di interesse che non conosco perché ci sono troppe informazioni a riguardo.*

   Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

7. *Mi ritrovo ogni giorno di fronte ad una valanga di e-mail, messaggi telefonici e documenti scritti.*

   Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

8. *Quando cerco informazioni su un argomento che mi interessa, ne trovo una quantità eccessiva piuttosto che troppo poche.*

Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

9. *Ho talmente tante informazioni da gestire ogni giorno che diventa difficile dare una priorità ai miei compiti.*

Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

10. *Mi sento stressato già solo a causa della quantità di informazioni che devo gestire ogni giorno.*

Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

11. *Mi sembra che attualmente la quantità di informazioni disponibili stia aumentando in modo esponenziale ed in un arco di tempo piuttosto breve.*

Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

12. *Ho la sensazione di non riuscire a tenere il passo con gli aggiornamenti che la mia area di competenza professionale/lavorativa richiederebbe.*

Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

13. *A volte mi sento confuso e paralizzato a causa di tutte le informazioni di cui mi devo occupare ogni giorno.*

Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

14. *Ho la sensazione che le mie capacità di prestare attenzione a certe informazioni divenga sempre meno efficace a causa di una quantità eccessiva di informazioni.*

Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

15. *Sento regolarmente di avere troppo poco tempo a disposizione per occuparmi di tutte le informazioni con cui devo avere a che fare.*

Per niente d'accordo **1 2 3 4 5 6 7** Molto d'accordo

ORA LE PROPONIAMO QUALCHE BREVE DOMANDA

A. Ha mai sentito parlare di information overload o di sovraccarico informativo?

- *SÌ*
- *NO*

Se sì, in che modo?

- *Parlando con altre persone.*
- *Da TV, giornali, libri.*
- *Navigando in Internet.*
- *Altro……*

B. In media, ogni quanto si reca in una biblioteca od utilizza i servizi bibliotecari on-line?

- Tutti i giorni.
- Più volte alla settimana.
- Più volte al mese.
- Circa una volta al mese.
- Meno di una volta al mese.

C. In che modo ha beneficiato delle biblioteche e dei loro servizi on-line? (è possibile segnare più di una risposta)

- Ho ottenuto informazioni utili per la scuola o l'università.
- La biblioteca mi ha aiutato a tenermi aggiornato.
- La biblioteca è una risorsa importante per il mio svago/ il mio tempo libero.
- La biblioteca mi ha aiutato nella mia professione.
- La biblioteca mi ha fatto risparmiare tempo.
- Ho ottenuto informazioni utili per la mia attività imprenditoriale o commerciale.
- La biblioteca mi ha aiutato nella ricerca di un lavoro (ho imparato a scrivere un curriculum, ho cercato annunci di lavoro online etc.)
- Ho ottenuto informazioni utili sulla città (servizi per i cittadini, uffici pubblici, manifestazioni, iniziative etc.)
- Ho potuto incontrare/conoscere persone di ogni tipo.
- Nella mia esperienza la biblioteca è un luogo piacevole dove passare un po' di tempo.
- Nella mia esperienza la biblioteca è un luogo tranquillo e sicuro per leggere e studiare.
- Altro (specificare ……)

D. Ha mai sentito parlare di information literacy o di alfabetizzazione informativa?

- *SÌ*
- *NO*

Se sì, in che modo?

- *Parlando con altre persone.*
- *Da TV, giornali, libri.*
- *Navigando in Internet.*
- *Altro……*

DATI BIOGRAFICI (SOLO A TITOLO STATISTICO)

Sesso

- M
- F

Anno di nascita (completi le 2 ultime cifre)

19_____

Titolo di studio

- Licenza elementare
- Licenza media/scuola secondaria di primo grado
- Diploma di scuola superiore/scuola secondaria di secondo grado
- Laurea di primo livello (triennale)
- Laurea vecchio ordinamento o specialistica/magistrale
- Dottorato di ricerca
- Altro (……)

Professione/attività lavorativa svolta

……

Bibliografia

Data di ultima verifica degli URL: 07/10/2017

AGNOLI Antonella, *Cinque parole per orientarsi tra spazio e progetto. Come ci piacerebbe che fossero le biblioteche pubbliche del Duemila*, "Biblioteche Oggi", 2000, n. 7, p. 36-40.

AKIN Lynn K., *Information overload. A multi-disciplinary explication and citation ranking within three selected disciplines: library studies, psychology/psychiatry, and consumer science, 1960-1996*, ph.d thesis, Texas Woman's University, Denton, 1997.

ALESSANDRINI Giuditta, *Le dimensioni formative*, in *Comunità di pratica e società della conoscenza*, a cura di Giuditta Alessandrini, Roma, Carocci, 2007, p. 45-56.

ALFINO Mark, PIERCE Linda, *The social nature of information*, "Library Trends", 2001, vol. 49, n. 3, p. 471-485.

AMERIO Piero, *Problemi umani in comunità di massa. Una psicologia tra clinica e politica*, Torino, Einaudi, 2004.

AMERIO Piero, BOSOTTI Ellenis, AMIONE Franca, *La dissonanza cognitiva. Teoria e sperimentazione*, Torino, Bollati Boringhieri, 1978.

ANDERSON Simon P., DE PALMA André, *Competition for attention in the information (overload) age*, "RAND Journal of Economics", 2012, vol. 43, n. 1, p. 1-25.

ANTINUCCI Francesco, *L'algoritmo al potere. Vita quotidiana ai tempi di Google*, Roma-Bari, Laterza, 2011 (prima edizione: 2009).

ANTINUCCI Francesco, *Parola e immagine. Storia di due tecnologie*, Roma-Bari, Laterza, 2011.

ARISTOTELE, *Metafisica*, Milano, Bompiani, 2010 (datazione stimata: 347-322 a.C.).

ASSMANN Aleida, *Ricordare. Forme e mutamenti della memoria culturale*, Bologna, Il Mulino, 2002 (edizione originale: 1999).

ASSMANN Jan, *La memoria culturale. Scrittura, ricordo e identità politica nelle grandi civiltà antiche*, Torino, Einaudi, 1997 (edizione originale: 1992).

ATKINSON Ross, *Un'applicazione della semiotica alla definizione di bibliografia*, in Giovanna Zaganelli, Andrea Capaccioni, *Catalogare l'universo. Approcci semiotici alla bibliografia. Con un saggio di Ross Atkinson*, Torino, Testo & Immagine, 2004, p. 81-104.

AUGÉ Marc, *Nonluoghi. Introduzione a una antropologia della surmodernità*, 1993, Elèuthera (edizione originale: 1992).

AUGÉ Marc, *Il senso degli altri. Attualità dell'antropologia*, Torino, Bollati Boringhieri, 2008 (edizione originale: 1994).

BACHELARD Gaston, *La psicoanalisi del fuoco*, in Idem, *L'intuizione dell'istante. La psicoanalisi del fuoco*, Bari, Dedalo, 2010, p. 111-222 (edizione originale del saggio di Bachelard: 1949).

BACONE Francesco, *Saggi*, Palermo, Sellerio, 1996 (edizione originale: 1625).

BAIR Sheila A., *Toward a code of ethics for cataloging*, "Technical Services Quarterly", 2005, vol. 23, n. 1, p. 13-26.

BALLESTRA Laura, *Information literacy in biblioteca. Teoria e pratica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011.

BARTHES Roland, *Elementi di semiologia. Con un'appendice di testi inediti in italiano*, Torino, Einaudi, 2002 (edizione originale: 1964).

BARTHES Roland, COMPAGNON Antoine, Voce "Lettura", *Enciclopedia Einaudi*, vol. VIII, Torino, Einaudi, 1979, p. 176-199.

BASIC Josipa, ERDELEZ Sanda, *Active and passive acquisition of health-related information on the web by college students*, "Proceedings of the American Society for Information Science and Technology", 2014, vol. 51, n. 1, p. 1-4.

BASILI Carla, *Verso la Società dell'informazione. Le professioni dell'informazione fra ricerca d'identità e linee di convergenza*, "Biblioteche Oggi", 1998, n. 6, p. 50-53.

BASILI Carla, *"Information literacy": un concetto solo statunitense?*, "AIDA Informazioni", 2001, n. 2, p. 10-13.

BATAILLE Georges, *La parte maledetta*, in Idem, *La parte maledetta preceduto da La nozione di dépense*, Torino, Bollati Boringhieri, 1992, p. 23-183 (edizione originale del saggio di Bataille: 1949).

BATES Marcia J., *The invisible substrate of information science*, "Journal of the American Society for Information Science", 1999, vol. 50, n. 12, p. 1043-1050.

BATES Marcia J., *Toward an integrated model of information seeking and searching*, "The New Review of Information Behavior Research", 2002, vol. 3, p. 1-15.

BATES Marcia J., *Fundamental forms of information*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2006, vol. 57, n. 8, p. 1033-1045.

BATTELLE John, *Google e gli altri. Come hanno trasformato la nostra cultura e riscritto le regole del business*, Milano, Raffaello Cortina, 2006 (edizione originale: 2005).

BATTLES Matthew, *Biblioteche: una storia inquieta. Conservare e distruggere il sapere da Alessandria a Internet*, Roma, Carocci, 2004 (edizione originale: 2003).

BAUDRILLARD Jean, *Per una critica dell'economia politica del segno*, Milano-Udine, Mimesis, 2010 (edizione originale: 1972).

BAUMAN Zygmunt, *Modernità liquida*, Roma-Bari, Laterza, 2011 (edizione originale: 2000).

BAUMAN Zygmunt, *La società individualizzata. Come cambia la nostra esperienza*, Bologna, Il Mulino, 2002 (edizione originale: 2001).

BAUMAN Zygmunt, *La società sotto assedio*, Roma-Bari, Laterza, 2011 (edizione originale: 2002).

BAUMAN Zygmunt, *Homo consumens. Lo sciame inquieto dei consumatori e la miseria degli esclusi*, Trento, Erickson, 2007 (edizione originale: 2006).

BAYERS Chip, *The great web wipeout*, "Wired", 1996, 4.04, p. 126-128.

BAWDEN David, HOLTHAM Clive, COURTNEY Nigel, *Perspectives on information overload*, "Aslib Proceedings", 1999, vol. 51, n. 8, p. 249-255.

BAWDEN David, ROBINSON Lyn, *The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies*, "Journal of Information Science", 2009, vol. 35, n. 2, p. 180-191.

BAZIN Patrick, *Biblioteche e metalettura: dall' "ordine del libro" allo "spazio delle conoscenze"*, in *Le teche della lettura. Leggere in biblioteca al tempo della rete*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2006, p. 34-47.

BELOTTI Massimo, *La biblioteca pubblica tra informazione e riflessività*, in *Fast library, slow library: biblioteche provinciali e statali nella società dell'informazione. VI Convegno nazionale. Pescara, 26-27 settembre 2002. Atti a cura di Dario D'Alessandro*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2003, p. 49-63.

BENEDETTI Carla, *Disumane lettere. Indagini sulla cultura della nostra epoca*, Roma-Bari, Laterza, 2011.

BENKIRANE Réda, MORIN Edgar, *Il complesso, ciò che tenuto insieme. Intervista con Edgar Morin*, in Rèda Benkirane, *La teoria della complessità*, Torino, Bollati Boringhieri, 2007, p. 17-31 (edizione originale: 2002).

BENSELIN Jennifer C., RAGSDELL Gillian, *Information overload: the differences that age makes*, "Journal of Librarianship and Information Science", 2016, vol. 48, n. 3, p. 284-297.

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

BERARDINELLI Alfonso, *Leggere è un rischio*, Roma, Nottetempo, 2012.

BERGHEL Hal, *Cyberspace 2000: dealing with information overload*, "Communications of the ACM", 1997, vol. 40, n. 2, p. 19-24.

BERNAYS Edward L., *Propaganda. Della manipolazione dell'opinione pubblica in democrazia*, Bologna, Lupetti, 2008 (edizione originale: 1928).

BERTUGLIA Cristoforo Sergio, VAIO Franco, *Non linearità, caos, complessità. La dinamiche dei sistemi naturali e sociali*, Torino, Bollati Boringhieri, 2007 (prima edizione: 2003).

BIANCHINI Carlo, Voce "Bibliografia", *Biblioteconomia. Guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 74-91.

BIASIN Chiara, *Accompagnamento educativo*, in Eadem, *L'accompagnamento. Teorie, pratiche, contesti. Contributi di Anna Baldazzi [et al.]*, Milano, Franco Angeli, 2010, p. 104-125.

BIASIN Chiara, *Fondamentali*, in Eadem, *L'accompagnamento. Teorie, pratiche, contesti. Contributi di Anna Baldazzi [et al.]*, Milano, Franco Angeli, 2010, p. 21-56.

BIGGS Mary, *Information overload and information seekers: what we know about them, what to do about them*, "The Reference Librarian", 1990, vol. 11, n. 25-26, p. 411-429.

BION Wilfred R., *Apprendere dall'esperienza*, Roma, Armando, 1988 (edizione originale: 1962).

BIRAGHI Maurizio, BORSETTO Laura, *Rete Biblioteche Venezia - Statistiche*, Comune di Venezia. Assessorato alla Cultura. Settore Biblioteche e Archivio della Comunicazione, Venezia, 2017, <http://biblonauta.comune.venezia.it/portale/home.htm>.

BISOGNO Paolo, *Il futuro della memoria. Elementi per una teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli, 1995.

BLAIR Ann, *Reading strategies for coping with information overload ca. 1550-1700*, "Journal of the History of Ideas", 2003, vol. 64, n. 1, p. 11-28.

BLOM Fredik, *Information overload and the growing infosphere. A comparison of the opinions and experiences of information specialists and general academics on the topic of information overload*, Independent thesis. Advanced level, Uppsala Universitet, 2011.

BLOOM Harold, *Una mappa della dislettura*, Milano, Spirali, 1988 (edizione originale: 1975).

BLUMENBERG Hans, *La leggibilità del mondo. Il libro come metafora della natura*, Bologna, Il Mulino, 1989 (edizione originale: 1981).

BOCCHI Gianluca, CERUTI Mauro, *Educazione e globalizzazione*, Milano, Raffaello Cortina, 2004.

BOGLIOLO Domenico, *Lo spazio "non fisico" della biblioteca*, "Bibliotime", 2000, a. III, n. 3, p. 1-4.

BOILEAU Nicolas, *Arte poetica*, Venezia, Marsilio, 1995 (edizione originale: 1674).

BOLTER Jay David, GRUSIN Richard, *Remediation. Competizione e integrazione tra media vecchi e nuovi*, Milano, Guerini e Associati, 2002 (edizione originale: 1999).

BOLZONI Dolve, SANTORO Michele, *Le affinità elettive: modelli di comunicazione fra bibliotecario e utente nella prospettiva digitale*, in *La biblioteca amichevole. Nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 131-144.

BONI Stefano, *Homo comfort. Il superamento tecnologico della fatica e le sue conseguenze*, Milano, Elèuthera, 2014.

BORGES Jorge Luis, *L'artefice*, Milano, Rizzoli, 1982 (edizione originale: 1960).

BORGNA Eugenio, *I conflitti del conoscere. Strutture del sapere ed esperienza della follia*, Milano, Feltrinelli, 1998 (prima edizione: 1988).

BOSTROM Nick, *Information hazards: a typology of potential harms from knowledge*, "Review of Contemporary Philosophy", 2011, vol. 10, p. 44-79.

BOUNIE David, GILLE Laurent, *International production and dissemination of information: results, methodological issues, and statistical perspectives*, "International Journal of Communication", 2012, vol. 6, p. 1001-1021.

BOYD Danah, CRAWFORD Kate, *Critical questions for big data. Provocations for a cultural, technological and scholarly phenomenon*, "Information, Communication & Society", 2012, vol. 15, n. 5, p. 662-679.

BRACCO Fabrizio, SPINELLI Giuseppe, *L'insostenibile ricchezza dell'ambiente: tre dimensioni per l'accesso conscio all'informazione*, "Giornale Italiano di Psicologia", 2005, anno XXXII, n. 1, p. 61-90.

BRIDLE Paul, *Information contextualizer: making sense of the information overload*, "Development and Learning in Organizations", 2010, vol. 24, n. 6, p. 4-5.

BRIGGS Asa, BURKE Peter, *Storia sociale dei media. Da Gutenberg a Internet*, Bologna, Il Mulino, 2010 (edizione originale: 2009).

BROADBENT Donald E., *The well ordered mind*, "American Educational Research Journal", 1966, vol. 3, n. 4, p. 281-295.

BROLETTI Alfredo Giovanni, *La biblioteca tra spazio fisico e spazio digitale. Evoluzione di un modello*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

BRUCE Christine, *The seven faces of information literacy*, Adelaide, Auslib, 1997.

BUCHANAN Elizabeth Anne, *Ethical transformations in a global information age*, "Technical Services Quarterly", 1996, vol. 13, n. 3-4, p. 23-38.

BUCHANAN John, KOCK Ned, *Information overload: a decision making perspective*, in *Multiple criteria decision making in the new millennium. Proceedings of the fifteenth international conference on Multiple Criteria Decision Making (MCDM). Ankara, Turkey, July 10–14, 2000*, a cura di Murat Köksalan e Stanley Zionts, Berlin-Heidelberg, Springer, 2001, p. 49-58.

BUCKLAND Michael K., *Information as thing*, "Journal of the American Society for Information Science", 1991, vol. 42, n. 5, p. 351-360.

BUCKLAND Michael K., *What is a "document"?*, "Journal of the American Society for Information Science", 1997, vol. 48, n. 9, p. 804-809.

BURKE Peter, *Storia sociale della conoscenza. Da Gutenberg a Diderot*, Bologna, Il Mulino, 2002 (edizione originale: 2000).

BURKE Peter, *Testimoni oculari. Il significato storico delle immagini*, Roma, Carocci, 2002 (edizione originale: 2001).

BURKE Peter, *La storia culturale*, Bologna, Il Mulino, 2006 (edizione originale: 2004).

BURKE Peter, *Dall'Encyclopédie a Wikipedia. Storia sociale della conoscenza. 2*, Bologna, Il Mulino, 2013 (edizione originale: 2012).

CALABRESE Stefano, *Il sistema dell'advertising. Parole e immagini in pubblicità*, Roma, Carocci, 2012.

CALIANDRO Christian, SACCO Pier Luigi, *Italia reloaded. Ripartire con la cultura*, Bologna, Il Mulino, 2011.

CALVINO Italo, *La memoria del mondo*, in Idem, *La memoria del mondo e altre cosmicomiche*, Milano, Arnoldo Mondadori, 1997, p. 203-210 (prima edizione: 1968).

CALVINO Italo, *Lezioni americane. Sei proposte per il prossimo millennio*, Milano, Garzanti, 1988.

CANEVACCI Massimo, *Ecologie svincolate. La sperimentazione come godimento delle differenze*, in *Gregory Bateson*, a cura di Marco Deriu, Milano, Bruno Mondadori, 2000, p. 132-144.

CANFORA Luciano, *Libro e libertà*, Roma-Bari, Laterza, 2005 (prima edizione: 1994).

CANFORA Luciano, *Filologia e libertà. La più eversiva delle discipline, l'indipendenza di pensiero e il diritto alla verità*, Milano, Arnoldo Mondadori, 2011 (prima edizione: 2008).

CAPACCIONI Andrea, DE VERIS Gabriele, *Biblioteche. Una bussola per non perdersi*, Roma, Armando, 1996.

CAPACCIONI Andrea, *La comunicazione scientifica nell'era digitale. La ricerca bibliografica*, in Idem, *Ricerche bibliografiche. Banche dati e biblioteche in Rete*, Milano, Apogeo, 2011, p. 1-23.

CAPRONI Attilio Mauro, *Il labirinto dell'intelligenza: la biblioteca privata. Un paradigma della Bibliografia*, Manziana, Vecchiarelli, 2009.

CAPRONI Attilio Mauro, *L'atto del leggere. Un metodo della memoria bibliografica*, Milano, Edizioni CUSL, 2014.

CARLILE Heather, *The implications of library anxiety for academic reference services: a review of the literature*, "Australian Academic & Research Libraries", 2007, vol. 38, n. 2, p. 129-147.

CARLINI Franco, *Parole di carta e di web. Ecologia della comunicazione*, Torino, Einaudi, 2004.

CAROTTI Carlo, *La biblioteca come servizio di base. Obiettivi, tecniche, criteri di gestione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1991.

CARR Patrick L., *Serendipity in the stacks: libraries, information architecture, and the problem of accidental discovery*, "College & Research Libraries", 2015, vol. 76, n. 6, p. 831-842.

CASATI Roberto, *Contro il colonialismo digitale. Istruzioni per continuare a leggere*, Roma-Bari, Laterza, 2013.

CASTELLS Manuel, *Galassia Internet*, Milano, Feltrinelli, 2002 (edizione originale: 2001).

CASTELLUCCI Paola, *Dall'ipertesto al Web. Storia culturale dell'informatica*, Roma-Bari, Laterza, 2009.

CASTOLDI Alberto, *Bibliofollia*, Milano, Bruno Mondadori, 2006.

CATTS Ralph, *Indicators of adult information literacy*, "Journal of Information Literacy", 2012, vol. 6, n. 2, p. 4-18.

CAVALERI Piero, *Ai confini del caos: gestire la complessità nella biblioteca ibrida*, in *La biblioteca ibrida. Verso un servizio informativo integrato*, a cura Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 219-248.

CAVALERI Piero, *"Contro il metodo": il primato dell'esperienza nella information literacy instruction*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 160-174.

CAVALERI Piero, *La biblioteca crea significato. Thesaurus, termini e concetti*, Milano, Editrice Bibliografica, 2013.

CAVALLARI Alberto, *La fabbrica del presente. Lezioni d'informazione pubblica*, Milano, Feltrinelli, 1990.

CENTRO PER IL LIBRO E LA LETTURA (CEPELL), *Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani. Rapporto di monitoraggio 2013*, Roma, 2014, <http://www.cepell.it/wp-content/uploads/2016/05/Presentazione-dati-2014.pdf>.

CHAMBERS Aidan, *Siamo quello che leggiamo. Crescere tra lettura e letteratura*, Modena, Equilibri, 2011 (edizione originale: 2011).

CHARTIER Roger, *La rappresentazione del sociale. Saggi di storia culturale*, Torino, Bollati Boringhieri, 1989 (edizione originale: 1989).

CHARTIER Roger, *Cultura scritta e società*, Milano, Sylvestre Bonnard, 1999 (edizione originale: 1995).

CHIESSI Sara, *Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane*, "Bollettino AIB", 2011, vol. 51, n. 4, p. 315-327.

CHRISTIAN Gayle R., BLUMENTHAL Caroline, PATTERSON Marjorie, *The information explosion and the adult learner: implications for reference librarians*, "The Reference Librarian", 2000, vol. 33, n. 69-70, p. 19-30.

CISOTTO Lerida, *Psicopedagia e didattica. Processi di insegnamento e di apprendimento*, Roma, Carocci, 2005.

CITTON Yves, *Future umanità. Quale avvenire per gli studi umanistici?*, Palermo, Duepunti Edizioni, 2012 (edizione originale: 2010).

CITTON Yves, *The ecology of attention*, Cambridge, Polity Press, 2017 (edizione originale: 2014).

CLAYTON Ewan, *Il filo d'oro. Storia della scrittura*, Torino, Bollati Boringhieri, 2014 (edizione originale: 2013).

CLINE Rebecca J., HAYNES Kevin M., *Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art*, "Health Education Research", 2001, vol. 16, n. 6, p. 671-692.

CODELUPPI Vanni, *Lo spettacolo della merce. I luoghi del consumo dai passages a Disney World*, Milano, Bompiani, 2000.

CODELUPPI Vanni, *Ipermondo. Dieci chiavi per capire il presente*, Roma-Bari, Laterza, 2012.

COGNINI Cecilia, *L'azione culturale della biblioteca pubblica. Ruolo sociale, progettualità, buone pratiche*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

COLLIER KUHLTHAU Carol, *Inside the search process: information seeking from user's perspective*, "Journal of the American Society for Information Science", 1991, vol. 42, n. 5, p. 361-371.

COLLIER KUHLTHAU Carol, *Seeking meaning. A process approach to library and information services. Second Edition*, Westport-London, Libraries Unlimited, 2004 (prima edizione: 1992).

COLLIER KUHLTHAU Carol, *From information to meaning: confronting challenges of the twenty-first century*, "Libri", 2008, vol. 56, p. 66-73.

COLOMBO Fausto, *La cultura sottile. Media e industria culturale in Italia dall'Ottocento agli anni Novanta*, Milano, Bompiani, 1998.

COLOMBO Fausto, *Il paese leggero. Gli italiani e i media tra contestazione e riflusso (1967-1994)*, Roma-Bari, Laterza, 2012.

CONNERTON Paul, *Come la modernità dimentica*, Torino, Einaudi, 2010 (edizione originale: 2009).

CONTRI Alberto, *McLuhan non abita più qui? I nuovi scenari della comunicazione nell'era della costante attenzione parziale*, Torino, Bollati Boringhieri, 2017.

CORRAO Francesco, *Epinoesis*, in *Che cos'è la conoscenza*, a cura di Mauro Ceruti e Lorena Preta, Roma-Bari, Laterza, 1991, p. 33-42 (prima edizione del volume curato da Ceruti e Preta: 1990).

COSENZA Giovanna, *Introduzione alla semiotica dei nuovi media*, Roma-Bari, Laterza, 2014.

CRANE Diana, *La produzione culturale*, Bologna, Il Mulino, 1997 (edizione originale: 1992).

CROCETTI Luigi, *Soglie*, in Idem, *Il nuovo in biblioteca e altri scritti raccolti dall'Associazione Italiana Biblioteche*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1994, p. 118-123 (prima edizione del saggio di Crocetti: 1990).

CROCETTI Luigi, *Bibliothecarius technologicus*, in *Bibliotecario nel 2000. Come cambia la professione nell'era digitale*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 1999, p. 19-27.

CROCETTI Luigi, *Il silenzio della biblioteca*, in *Comunicare la biblioteca. Nuove strategie di marketing e modelli di interazione*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002, p. 21-27.

CUNA Andrea, *Internet e pc. L'estensione virtuale della "biblioteca" privata*, in *Una mente colorata. Studi in onore di Attilio Mauro Caproni per i suoi 65 anni. Promossi, raccolti, ordinati da Piero Innocenti. Curati da Cristina Cavallaro. Tomo terzo*, Manziana, Vecchiarelli, 2007, p. 915-924.

CURRAN Charles E., *Perpetuating information overload*, "American Libraries", 1995, vol. 26, n. 6, p. 514.

DARNTON Robert, *Il Grande Affare dei Lumi. Storia editoriale dell'Encyclopédie 1775-1800*, Milano, Sylvestre Bonnard, 1998 (edizione originale: 1979).

DARNTON Robert, *Il bacio di Lamourette*, Milano, Adelphi, 1994 (edizione originale: 1990).

DARNTON Robert, *L'età dell'informazione. Una guida non convenzionale al Settecento*, Milano, Adelphi, 2007 (edizione originale: 2003).

DARNTON Robert, *Il futuro del libro*, Milano, Adelphi, 2011 (edizione originale: 2009).

DAVENPORT Thomas H., BECK John C., *L'economia dell'attenzione. Come gestire una risorsa cruciale per affrontare il nuovo corso del business*, Milano, Il Sole 24 Ore, 2002 (edizione originale: 2001).

DAVIDSON Donald, *Soggettivo, intersoggettivo, oggettivo*, Milano, Raffaello Cortina, 2003 (edizione originale: 2001).

DAVIES Paul C.W., *Il caos*, in *Immagini e metafore della scienza*, a cura di Lorena Preta, Roma-Bari, Laterza, 1992, p. 74-98.

DE BARTOLOMEIS Francesco, *La ricerca come antipedagogia*, Milano, Feltrinelli, 1976 (prima edizione: 1969).

DE CERTEAU Michel, *L'invenzione del quotidiano*, Roma, Edizioni Lavoro, 2001 (edizione originale: 1990).

DEHAENE Stanislas, *I neuroni della lettura*, Milano, Raffaello Cortina, 2009 (edizione originale: 2007).

DE KERCKHOVE Derrick, *Biblioteche e nuovi linguaggi: come cambia la lettura*, in *Le teche della lettura. Leggere in biblioteca al tempo della rete*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2006, p. 23-33.

DELATTRE Pierre, Voce "Funzione", *Enciclopedia Einaudi*, vol. VI, Torino, Einaudi, 1979, p. 415-431.

DELEUZE Gilles, GUATTARI Felix, *Mille piani. Capitalismo e schizofrenia*, Roma, Castelvecchi, 2006 (edizione originale: 1980).

DELLA SETA Maurella, GRAZIANI Maria S., *L'informazione sulla salute in rete. Il sito del Ministero della salute*, "Biblioteche Oggi", 2007, n. 5, p. 67-69.

DELORS Jacques, *Nell'educazione un tesoro. Rapporto all'UNESCO della Commissione internazionale sull'educazione per il Ventunesimo secolo presieduta da Jacques Delors*, Roma, Armando, 1997 (edizione originale: 1996).

DE MAURO Tullio, *La cultura degli italiani*, a cura di Francesco Erbani, Roma-Bari, Laterza, 2010 (prima edizione: 2004).

DE RIJK Angelique E., SCHREURS Karlein M.G., Jozien M. BENSING, *What is behind "I'm so tired"? Fatigue experiences and their relations to the quality and quantity of external stimulation*, "Journal of Psychosomatic Research", 1999, vol. 47, n. 6, p. 509-523.

DE ROBBIO Antonella, *Metadati: parola chiave per l'accesso alla biblioteca ibrida*, in *La biblioteca ibrida. Verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 103-128.

DERTOUZOS Michael, *La rivoluzione incompiuta. Manifesto per una tecnologia antropocentrica*, Milano, Apogeo, 2002 (edizione originale: 2001).

DE SARIO Pino, *Il bibliotecario facilitatore. Mappe e metodi per la partecipazione alla conoscenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2015.

DEUTSCH David, *La trama della realtà*, Torino, Einaudi, 1997 (edizione originale: 1997).

DIAMANDIS Peter H., KOTLER Steven, *Abbondanza. Il futuro è migliore di quanto pensiate*, Torino, Codice, 2014 (edizione originale: 2012).

DI BIASE Giuliana, *Comunicare bene. Per un'etica dell'attenzione*, Milano, Vita & Pensiero, 2008.

DI GIOVINAZZO Viviana, *Internet e social network: alcune psicopatologie*, "Consumatori, Diritti e Mercato", 2010, n.1, p. 46-55.

DIOZZI Ferruccio, *L'attività di education come nuova centralità nella fisionomia professionale degli specialisti dell'informazione*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 129-136.

DIXON Pat, *Il ruolo del bibliotecario nei processi di apprendimento. Come cambia il progetto educativo nella società cognitiva*, "Biblioteche Oggi", 2000, n. 10, p. 60-72.

DOMINICI Piero, *Dentro la società interconnessa. Prospettive etiche per un nuovo ecosistema della comunicazione*, Milano, Franco Angeli, 2014.

DOOMEN Jasper, *Information inflation*, "Journal of Information Ethics", 2009, vol. 18, n. 2, p. 22-37.

DOYLE Christina S., *Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990. Final report to national forum on information literacy. Summary of findings*, Washington, ERIC, 1992.

DURRANCE Joan C., FISHER Karen E., *Determining how libraries and librarians help*, "Library Trends", 2003, vol. 51, n. 4, p. 541-570.

ECO Umberto, *Opera aperta. Forma e indeterminazione nelle poetiche contemporanee*, Milano, Bompiani, 2009 (prima edizione: 1962).

ECO Umberto, *Apocalittici e integrati. Comunicazioni di massa e teorie della cultura di massa*, Milano, Bompiani, 2013 (prima edizione: 1964).

ECO Umberto, *I limiti dell'interpretazione*, Milano, Bompiani, 1990.

ECO Umberto, *Sei passeggiate nei boschi narrativi. Harvard University, Norton Lectures 1992-1993*, Milano, Bompiani, 2011 (edizione originale: 1994).

EDMUNDS Angela, MORIS Anne, *The problem of information overload in business organisations: a review of literature*, "International Journal of Information Management", 2000, vol. 20, n. 1, p. 17-28.

EISENSTEIN Elizabeth L., *Le rivoluzioni del libro. L'invenzione della stampa e la nascita dell'età moderna*, Bologna, Il Mulino, 1995 (edizione originale: 1983).

ELIAS Norbert, *Coinvolgimento e distacco. Saggi di sociologia della conoscenza*, Bologna, Il Mulino, 1988 (edizione originale: 1987).

ELIOT Thomas Stearns, *The rock. A pageant play written for performance at Sadler's wells theatre 28 may – 9 june 1934 on behalf of the forty-five churches fund of the Diocese on London*, London, Faber and Faber, 1934.

ELLISON Katherine E., *Fatal News. Reading and information overload in early Eighteenth-century literature*, New York-London, Routledge, 2006.

EPPLER Martin J., MENGIS Jeanne, *The concept of information overload: a review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines*, "The Information Society. An International Journal", 2004, vol. 20, n. 5, p. 325-344.

EVANS Gary W., *General introduction*, in *Environmental stress*, a cura di Gary W. Evans, Cambridge, Cambridge University Press, 1984, p. 1-11 (prima edizione: 1982).

FAGGIOLANI Chiara, *La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.

FAIBISOFF Sylvia G., ELY Donald P., *Information and information needs*, "Information Reports and Bibliographies", 1976, vol. 5, n. 5, p. 2-16.

FARABEGOLI Alessandra, *Sopravvivere alle informazioni su Internet. Rimedi all'information overload*, Milano, Apogeo, 2012.

FEBVRE Lucien, MARTIN Henri-Jean, *La nascita del libro*, Roma-Bari, Laterza, 2011 (edizione originale: 1957).

FERGUSON Thomas A., DOLAN Sara L., *Problematic internet use and internet searches for medical information: the role of health anxiety*, "Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking", 2014, vol. 17, n. 12, p. 761-765.

FERRARI Marco, *Biblioteca e formazione della cittadinanza attiva nell'era digitale*, Roma, Anicia, 2015.

FERRARIS Maurizio, *Documentalità. Perché è necessario lasciare tracce*, Roma-Bari, Laterza, 2009.

FERRI Paolo, *Ipertesto, un nuovo spazio della scrittura*, in George P. Landow, *L'ipertesto. Tecnologie digitali e critica letteraria*, Milano, Bruno Mondadori, 1998, p. 1-16.

FERRIERI Luca, *I servizi di lettura in biblioteca*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 363-378.

FEYNMAN Richard P., *Il piacere di scoprire*, Milano, Adelphi, 2002 (edizione originale: 1999).

FIDEL Raya, *Human Information Interaction. An ecological approach to information behavior*, Cambridge-London, MIT Press, 2012.

FINE Sara, *Librarians and the art of helping*, in *Philosophies of reference service*, a cura di Celia Hales Mabry, New York-London, Haworth Press, 1997, p. 77-91.

FLINK Christiaan, *The skill to handle information overload. Construction and evaluation of an assessment tool*, Saarbrücken, LAP, 2010.

FLORIDI Luciano, *Infosfera. Etica e filosofia nell'età dell'informazione*, Torino, Giappichelli, 2009.

FLORIDI Luciano, *La rivoluzione dell'informazione*, Torino, Codice, 2012 (edizione originale: 2010).

FOERSTER Heinz VON, *Disordine/ordine: scoperta o invenzione?*, in Idem, *Sistemi che osservano*, a cura di Mauro Ceruti e Umberta Telfner, Roma, Astrolabio, 1987, p. 191-203 (edizione originale del saggio di Von Foerster: 1984).

FOERSTER Heinz VON, *Non sapere di non sapere*, in *Che cos'è la conoscenza*, a cura di Mauro Ceruti e Lorena Preta, Roma-Bari, Laterza, 1991, p. 5-11.

FORGACS David, *L'industrializzazione della cultura italiana (1880-1990)*, Bologna, Il Mulino, 1992 (edizione originale: 1990).

FREEMAN John, *La tirannia dell'e-mail*, Torino, Codice, 2010 (edizione originale: 2009).

FUMAGALLI Giuseppe, *Della collocazione dei libri nelle pubbliche biblioteche*, Manziana, Vecchiarelli, 1999 (prima edizione: 1890).

FURTH Hans G., *La conoscenza come desiderio. Un saggio su Freud e Piaget*, Roma, Armando, 1993 (edizione originale: 1987).

GALIMBERTI Umberto, *Il gioco delle opinioni*, Milano, Feltrinelli, 1989.

GALLINO Luciano, *Tecnologia e democrazia. Conoscenze tecniche e scientifiche come beni pubblici*, Torino, Einaudi, 2007.

GALLUZZI Anna, *Biblioteche per la città. Nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma, Carocci, 2009.

GAMALERI Gianpiero, *La nuova galassia McLuhan. Vivere l'implosione del pianeta*, Roma, Armando, 2013.

GANDOLFI Alberto, *Formicai, imperi, cervelli. Introduzione alla scienza della complessità*, Torino, Bollati Boringhieri, 2008 (prima edizione: 1999).

GÉNETTE Gérard, *Soglie. I dintorni del testo*, Torino, Einaudi, 1989 (edizione originale: 1987).

GENTILINI Virginia, *Leggere e fare ricerca in un mondo digitale: dal documento al testo connesso*, in *Biblioteche e biblioteconomia. Principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2015, p. 445-466.

GIBSON Eleanor J., *Principles of perceptual learning and development*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1969.

GILI Guido, *Il problema della manipolazione: peccato originale dei media?*, Milano, Franco Angeli, 2001.

GLEICK James, *L'informazione. Una storia, una teoria, un diluvio*, Milano, Feltrinelli, 2015 (edizione originale: 2012).

GNOLI Claudio, MARINO Vittorio, ROSATI Luca, *Organizzare la conoscenza. Dalle biblioteche all'architettura dell'informazione per il web*, Milano, Tecniche Nuove, 2006.

GOODY Jack, *Il potere della tradizione scritta*, Torino, Bollati Boringhieri, 2002 (edizione originale: 2000).

GORMAN Michael, *La biblioteca come valore. Tecnologia, tradizione, e innovazione nell'evoluzione di un servizio*, Udine, Forum, 2004 (edizione originale: 2003).

GRAFF Harvey J., *Alfabetismo di massa. Mito, storia, realtà*, Milano, Sylvestre Bonnard, 2002 (edizione originale: 1987).

GRICE Paul, *Logica e conversazione. Saggi su intenzione, significato e comunicazione*, Bologna, Il Mulino, 1993 (edizione originale: 1989).

GRILLI Stefano, *Valutare la conoscenza. Se anche i bibliotecari abbracciano il dogma della produttività e della crescita illimitata*, "Biblioteche Oggi", 2010, n. 9, p. 10-16.

GRILLI Stefano, *I paradossi della conoscenza. Considerazioni sul ruolo delle biblioteche in un'epoca di "sovraccarico informativo" e conformismo culturale*, "Biblioteche Oggi", 2012, n. 6, p. 3-9.

GRISWOLD Wendy, *Sociologia della cultura*, Bologna, Il Mulino, 2005 (edizione originale: 2004).

GUÉHENNO Jean, *L'éducation populaire et la crise de la civilisation par Jean Guéhenno*, in *L'éducation des adultes. Tendances et réalisations actuelles*, Paris, UNESCO, 1950, p. 30-40.

GUÉNON René, *Il regno della quantità e i segni dei tempi*, Milano, Adelphi, 1982 (edizione originale: 1945).

GUERRINI Mauro, *Quando il mondo si rovescia, ovvero, il diluvio informazionale e l'arca di Michael Gorman*, in Michael Gorman, *I nostri valori. La biblioteconomia nel XXI secolo*, Udine, Forum, 2002, p. 9-16.

GUERRINI Mauro, *La biblioteca insegna. Il rapporto umano e personale come chiave di lettura della professione ne Il Servizio di Reference di S.R. Ranganathan*, in *Leggere Ranganathan*, a cura di Mauro Guerrini, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2011, p. 53-60.

GUI Marco, *Disuguaglianze in rete. Il divario di competenze e strategie d'uso di Internet nella teoria sociale e in due studi empirici su giovani italiani,* "Polis", 2007, a. XXI, n. 2, p. 245-273.

HAASE Richard F. [et al.], *Individual differences in capacity for tolerating information overload are related to differences in culture and temperament*, "Journal of Cross-Cultural Psychology", 2014, vol. 45, n. 5, p. 728-751.

HABERMAS Jürgen, *Conoscenza e interesse*, in Idem, *Conoscenza e interesse. Con il "Poscritto 1973"*, Roma-Bari, Laterza, 2012, p. 7-291 (edizione originale del saggio di Habermas: 1968).

HABERMAS Jürgen, *Il ruolo dell'intellettuale e la causa dell'Europa. Saggi*, Roma-Bari, Laterza, 2011 (edizione originale: 2008).

HAGENS Bernardo VAN, LANFREDINI Roberta, Voce "Qualità", *Enciclopedia Filosofica Bompiani*, vol. IX, Milano, Bompiani, 2006, p. 9265-9273.

HALL Amanda, WALTON Graham, *Information overload within the health care system: a literature review*, "Health Information and Libraries Journal", 2004, vol. 21, n. 2, p. 102-108.

HAMMERSLEY Martin, *Il mito dell'evidence-based. Per un uso critico della ricerca sociale applicata*, Milano, Raffaello Cortina, 2016 (edizione originale: 2013).

HAN Byung-Chul, *La società della trasparenza*, Milano, Nottetempo, 2014 (edizione originale: 2012).

HAN Byung-Chul, *Nello sciame. Visioni del digitale*, Roma, Nottetempo, 2015 (edizione originale: 2013).

HANKA Rudolf, FUKA Karel, *Information overload and "just-in-time" knowledge*, "The Electronic Library", 2000, vol. 18, n. 4, p. 279-285.

HANNERZ Ulf, *La complessità culturale. L'organizzazione sociale del significato*, Bologna, Il Mulino, 1998 (edizione originale: 1992).

HARDING Jane, *Information literacy and the public library: we've talked the talk, but are we walking the walk?*, "The Australian Library Journal", 2008, vol. 57, n. 3, p. 274-294.

HEIDEGGER Martin, *Costruire, abitare, pensare*, in Idem, *Saggi e discorsi*, a cura di Gianni Vattimo, Milano, Mursia, 1976, p. 96-108 (edizione originale del saggio di Heidegger: 1954).

HESS Charlotte, OSTROM Elinor, *Panoramica sui beni comuni della conoscenza*, in *La conoscenza come bene comune. Dalla teoria alla pratica*, a cura di Charlotte Hess e Elinor Ostrom, Milano, 2009, p. 3-27 (edizione originale del volume curato da Hess ed Ostrom: 2007).

HILBERT Martin, *How to measure "How much information"? Theoretical, methodological, and statistical challenges for the social sciences*, "International Journal of Communication", 2012, vol. 6, p. 1042-1055.

HJØRLAND Birger, *Is classification necessary after Google?*, "Journal of Documentation", 2012, vol. 68, n. 3, p. 299-317.

HOPKINS Richard L., *Countering information overload: the role of the librarian*, "The Reference Librarian", 1995, vol. 23, n. 49-50, p. 305-333.

HORKHEIMER Max, *Eclisse della ragione. Critica della ragione strumentale*, Torino, Einaudi, 2000 (edizione originale: 1967).

HUXLEY Aldous, *Ritorno al mondo nuovo*, in Idem, *Il mondo nuovo. Ritorno al mondo nuovo e la Prefazione all'edizione 1946 del Mondo nuovo*, Milano, Arnoldo Mondadori, 2016, p. 225-326 (edizione originale: 1958).

HYLLAND ERIKSEN Thomas, *Tempo tiranno. Velocità e lentezza nell'era informatica*, Milano, Elèuthera, 2003 (edizione originale: 2001).

IACONO Alfonso M., *Questo è un gioco? Metacomunicazione e attraversamento di contesti*, in *Gregory Bateson*, a cura di Marco Deriu, Milano, Bruno Mondadori, 2000, p. 183-194.

ILLICH Ivan, *Nella vigna del testo. Per una etologia della lettura*, Milano, Raffaello Cortina, 1994 (edizione originale: 1991).

ILLICH Ivan, *Sorvegliare il proprio sguardo nell'era dello "show"*, in Idem, *La perdita dei sensi*, Firenze, Libreria Editrice Fiorentina, 2009, p. 177-215 (edizione originale del saggio di Ivan Illich: 1995).

INFELISE Mario, *I libri proibiti da Gutenberg all'Encyclopédie*, Roma-Bari, Laterza, 2009 (prima edizione: 1998).

INFELISE Mario, *Introduzione*, in *Libro e censure*, a cura di Federico Barbierato, Milano, Sylvestre Bonnard, 2002, p. 5-17.

INNOCENTI Piero, *Bibliografia, Biblioteconomia, Documentazione*, in *Dal documento all'informazione*, a cura di Roberto Guarasci, Milano, Iter, 2008, p. 47-80.

INTERNATIOL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA), *Information literacy and lifelong learning. With contributions by Forest Woody Horton Jr.*, in *Guidelines on information literacy for lifelong learning*. *Final draft by Jesús Lau*, Boca del Río, Veracruz, México, Information Literacy Section/IFLA, 2006, p. 12-15.

INTERNATIOL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA)/UNESCO, *Fari nella società dell'informazione. La dichiarazione di Alessandria sulla cultura dell'informazione e l'educazione permanente (2005)*, in *Biblioteconomia. Guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 925-926 (edizione originale del documento: 2005).

IPPOLITA, *Luci e ombre di Google. Futuro e passato dell'industria dei metadati*, Milano, Feltrinelli, 2007.

ISER Wolfgang, *L'atto della lettura. Una teoria della risposta estetica*, Bologna, Il Mulino, 1987 (edizione originale: 1978).

ISTAT, *Rapporto annuale 2017. La situazione del Paese*, Roma, Istituto Nazionale di Statistica, 2017.

JANKÉLÉVITCH Vladimir, *Il puro e l'impuro*, Torino, Einaudi, 2014 (edizione originale: 1960).

JANSSEN Ruud, DE POOT Henk, *Information overload: why some people seem to suffer more than others*, in *Proceedings of the 4th Nordic conference on human-computer interaction: changing rules*, a cura di Anders Mørch [et al.], New York, ACM, 2006, p. 397-400.

JI Qihao, HA Louisa, SYPHER Ulla, *The role of news media use and demographic characteristics in the prediction of information overload*, "International Journal of Communication", 2014, vol. 8, p. 699-714.

JOHNSON J. David, *Controlling the flood: when more of a dose is less*, "Journal of Documentation", 2014, vol. 70, n. 3, p. 330-345.

JUNGWIRTH Bernhard, BRUCE Bertram C., *Information overload: treath or opportunity?*, "Journal of Adolescent & Adult Literacy", 2002, vol. 45, n. 5, p. 400-406.

KAHN Louis, *Lo spazio e le ispirazioni*, in *Louis I. Kahn: idea e immagine*, a cura di Christian Norberg-Schulz, Roma, Officina, 1980, p. 109-114 (edizione originale del saggio di Louis Kahn: 1969).

KAHNEMAN Daniel, *Pensieri lenti e veloci*, Milano, Arnoldo Mondadori, 2015 (edizione originale: 2011).

KANT Immanuel, *Critica della ragion pura*, Roma-Bari, Laterza, 2010 (edizione originale: 1781).

KATSIRIKOU Anthi, SKIADAS Christos H., *Chaos in the library environment*, "Library Management", 2001, vol. 22, n. 6-7, p. 278-287.

KELLER Kevin L., STAELIN Richard, *Effects of quality and quantity of information on decision effectiveness*, "Journal of Consumer Research", 1987, vol. 14, n. 2, p. 200-213.

KERMOL Enzo, *La nascita del divismo*, in Enzo Kermol, Mariselda Tessarolo, *Divismo vecchio e nuovo. La trasformazione dei modelli di divismo*, Padova, CLEUP, 1998, p. 5-97.

KERN Stephen, *Il tempo e lo spazio. La percezione del mondo tra Otto e Novecento*, Bologna, Il Mulino, 1995 (edizione originale: 1983).

KINSER Samuel, *Rabelais's carnival. Text, context, metatext*, Berkley-Los Angeles, University of California Press, 1990.

KLAPP Orrin E., *Meaning lag in the Information Society*, "Journal of Communication", 1982, vol. 32, n. 2, p. 56-66.

KLAPP Orrin E., *Overload and boredom, Essays on the quality of life in the information society*, New York, Greenwood, 1986.

KOSKI Jussi T., *Reflections on information glut and other issues in knowledge productivity*, "Futures", 2001, vol. 33, n. 6, p. 483-495.

KUHN Thomas S., *La struttura delle rivoluzioni scientifiche*, Torino, Einaudi, 2009 (edizione originale: 1962).

KUMAR Krishan, *Le nuove teorie del mondo contemporaneo. Dalla società post-industriale alla società post-moderna*, Torino, Einaudi, 2000 (edizione originale: 1995).

KWON Nahyun, ONWUEGBUZIE Anthony J., ALEXANDER Linda, *Critical thinking disposition and library anxiety: affective domains on the space of information seeking and use in academic libraries*, "College & Research Libraries", 2007, vol. 68, n. 3, p. 268-278.

LA BORDERIE René, *Educazione all'immagine e ai media*, Roma, Armando, 1999 (edizione originale: 1997).

LANDOW George P., *L'ipertesto: testo o paratesto?*, in *I dintorni del testo, approcci alle periferie del libro. Atti del convegno internazionale. Roma, 15-17 novembre 2004. Bologna 18-19 novembre 2004*, a cura di Marco Santoro e Maria Gioia Tavoni, Roma, Edizioni dell'Ateneo, 2005, p. 17-29.

LANCIONI Tarcisio, MARSCIANI Francesco, *La pratica come testo: per una etnosemiotica del mondo quotidiano*, in *Narrazione ed esperienza. Intorno a una semiotica della vita quotidiana*, a cura di Gianfranco Marrone, Nicola Dusi e Giorgio Lo Feudo, Roma, Meltemi, 2007, p. 59-69.

LANIER Jaron, *Tu non sei un gadget. Perché dobbiamo impedire che la cultura digitale si impadronisca delle nostre vite*, Milano, Arnoldo Mondadori, 2010 (edizione originale: 2010).

LANIER Jaron, *La dignità ai tempi di Internet. Per un'economia digitale equa*, Milano, Il Saggiatore, 2014 (edizione originale: 2013).

LANKES R. David, *L'atlante della biblioteconomia moderna*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014 (edizione originale: 2011).

LASTREGO Cristina, TESTA Francesco, *Dalla televisione al libro. Bambini e informazione*, Torino, Einaudi, 1988.

LAUFER Peter, *Slow news. Manifesto per un consumo critico dell'informazione*, Milano, Sironi, 2011 (edizione originale: 2011).

LECHT Charles P., *No time to document: a case for the book with no beginning, no end, and no author*, "American Documentation", 1968, vol. 19, n. 3, p. 274-277.

LE GOFF Jacques, *Le mentalità: una storia ambigua*, in *Fare storia*, a cura di Jacques Le Goff e Pierre Nora, Torino, Einaudi, 1981, p. 239-258 (edizione originale del saggio di Le Goff: 1974; edizione originale del volume curato da Le Goff e Nora: 1974).

LE GOFF Jacques, Voce "Documento/monumento", *Enciclopedia Einaudi*, vol. V, Torino, Einaudi, 1978, p. 38-48.

LEOMBRONI Claudio, *Sulla pubblicità della biblioteca pubblica*, in *Pensare le biblioteche. Studi e interventi offerti a Paolo Traniello*, a cura di Angela Nuovo, Alberto Petrucciani e Graziano Ruffini, Roma, Sinnos, 2008, p. 253-285.

LERNER Daniel, *Introduzione*, in *Qualità e quantità e altre categorie della scienza*, a cura di Daniel Lerner, Torino, Bollati Boringhieri, 1971, p. 9-45.

LESK Michael, *One in a million: information vs. attention*, "International Journal of Communication", 2012, vol. 6, p. 907-919.

LEVORATO Maria Chiara, *Le emozioni della lettura*, Bologna, Il Mulino, 2000.

LÉVI-STRAUSS Claude, *Il pensiero selvaggio*, Milano, Il Saggiatore, 2015, p. 87 (edizione originale: 1962).

LEVY David M., *Contemplating scholarship in the digital age*, "RBM. Journal of Rare Books, Manuscripts, and Cultural Heritage", 2005, vol. 6, n. 2, p. 69-81.

LÉVY Pierre, *Il virtuale*, Milano, Raffaello Cortina, 1997 (edizione originale: 1995).

LICHTNER Maurizio, *Soggetti, percorsi, complessità sociale. Per una teoria dell'educazione permanente*, Scandicci, La Nuova Italia, 1990.

LIETTI Pieraldo, PARISE Stefano, *Il bilancio sociale della biblioteca*, "Bollettino AIB", 2006, vol. 46, n. 1-2, p. 9-21.

LIEVROUW Leah A., *The information environment and universal service*, "The Information Society. An International Journal", 2000, vol. 16, n. 2, p. 155-159.

LINCOLN Anthony, *FYI: TMI: Toward a holistic social theory of information overload*, "First Monday", 2011, vol. 16, n. 3, p. 1-15.

LIU Ziming, *Reading behavior in the digital environment. Changes in reading behavior over the past ten years*, "Journal of Documentation", 2005, vol. 61, n. 6, p. 700-712.

LONGO Brunella, *Chiamatemi coach (e vi svelerò tutti gli errori che il bibliotecario-formatore non deve fare)*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p.100-119.

LOTMAN Jurij M., *La semiosfera. L'asimmetria e il dialogo nelle strutture pensanti*, Venezia, Marsilio, 1992 (prima edizione: 1985).

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

LUGLI Gianpiero, *Troppa scelta. Difficoltà e fatica dell'acquistare*, Milano, Apogeo, 2012.

LUHMANN Niklas, *La realtà dei mass media*, Milano, Franco Angeli, 2002 (edizione originale: 1996).

LUX Claudia, *Biblioteche, un motore della società della conoscenza*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 21-30.

LYOTARD Jean-François, *La condizione postmoderna. Rapporto sul sapere*, Milano, Feltrinelli, 1985 (edizione originale: 1979).

MAEDA John, *Le leggi della semplicità*, Milano, Bruno Mondadori, 2006 (edizione originale: 2006).

MAI Jens-Erik, *The quality and qualities of information*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", 2013, vol. 64, n. 4, p. 675-688.

MAINARDI PERON Erminielda, SAPORITI Silvia, *Stress ambientale. Un approccio psicologico*, Roma, NIS, 1995.

MALDONADO Tomás, *Critica della ragione informatica*, Milano, Feltrinelli, 1997.

MALDONADO Tomás, *Memoria e conoscenza. Sulle sorti del sapere nella prospettiva digitale*, Milano, Feltrinelli, 2006.

MANGHI Sergio, *Disabituarsi. La conoscenza ordinaria nella società dell'informazione incoerente*, in *Identità e movimenti sociali in una società planetaria. In ricordo di Alberto Melucci*, a cura di Luisa Leonini, Milano, Guerini Studio, 2003, p. 269-278.

MANGHI Sergio, *La conoscenza ecologica. Attualità di Gregory Bateson*, Milano, Raffaello Cortina, 2004.

MANGHI Sergio, *Il soggetto ecologico di Edgar Morin. Verso una società-mondo*, Trento, Erickson, 2009.

MANGUEL Alberto, *La biblioteca di notte*, Milano, Archinto, 2007 (edizione originale: 2005).

MARGOTTINI Massimo, *Informazione e afferenza alle fonti informative*, Roma, Monolite, 2002.

MARQUARDT Luisa, *La biblioteca, cuore della creatività in ogni scuola*, "Bollettino AIB", 2011, vol. 51, n. 4, p. 329-345.

MARTIN Chuck, *L'era digitale*, Milano, McGraw-Hill, 1997 (edizione originale: 1997).

MARTIN Michel, *Semiologia dell'immagine e pedagogia. Itinerari di ricerca educativa*, Roma, Armando, 1990 (edizione originale: 1982).

MARTINOTTI Guido, *La memoria collettiva. Ordine e disordine del sapere*, in *L'eclisse delle memorie*, a cura di Tullio Gregory e Marcello Morelli, Roma-Bari, Laterza, 1994, p. 257-276.

MASLOW Abraham, *Motivazione e personalità*, Roma, Armando, 2010 (edizione originale: 1954).

MATTELART Armand, *Storia della società dell'informazione*, Torino, Einaudi, 2002 (edizione originale: 2001).

MAYER-SCHÖNBERGER Viktor, *Delete. Il diritto all'oblio nell'era digitale*, Milano, Egea, 2010 (edizione originale: 2009).

MCLUHAN Marshall, *Gli strumenti del comunicare*, Milano, Il Saggiatore, 2008 (edizione originale: 1964).

MELLON Constance A., *Library anxiety: a grounded theory and its development*, "College & Research Libraries", 1986, vol. 47, n. 2, p. 160–165.

MELONI Vittorio, *Il crepuscolo dei media. Informazione, tecnologia e mercato*, Roma-Bari, Laterza, 2017.

MELOT Michel, *Le nuove biblioteche nazionali. Grandi cantieri nell'era di Internet: un ruolo che si rinnova*, "Biblioteche Oggi", 1998, n. 9, p. 10-17.

MELOT Michel, *La saggezza del bibliotecario*, Milano, Sylvestre Bonnard, 2005 (edizione originale: 2004).

MEO Oscar, *Il contesto. Osservazioni dal punto di vista filosofico*, Milano, Franco Angeli, 1991.

MERLEAU-PONTY Maurice, *La struttura del comportamento*, Milano-Udine, Mimesis, 2010 (edizione originale: 1942).

MERLEAU-PONTY Maurice, *Fenomenologia della percezione*, Milano, Bompiani, 2003 (edizione originale: 1945).

MERLINI Fabio, *La comunicazione interrotta. Etica e politica nel tempo della "rete"*, Bari, Dedalo, 2004.

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

METZINGER Thomas, *Il tunnel dell'io. Scienza della mente e mito del soggetto*, Milano, Raffaello Cortina, 2010 (edizione originale: 2009).

MIALARET Gaston, *L'apprendimento della lettura. Studio psicopedagogico*, Roma, Armando, 1996 (edizione originale: 1966).

MICCOLI Sebastiano, *Questioni di epistemologia biblioteconomica*, "Bollettino AIB", 2005, vol. 45, n. 4, p. 415-437.

MICONI Andrea, *Teorie e pratiche del web*, Bologna, Il Mulino, 2013.

MILLER George A., *Informavores*, in *The study of information. Interdisciplinary messages*, a cura di Fritz Machlup e Una Mansfield, New York, J. Wiley, 1983, p. 111-113.

MIRANDA Giovanna F., *Nuovi approcci all'uso di internet in medicina?*, "Biblioteche Oggi", 2010, n. 5, p. 67.

MIRANDA Giovanna F., *Troppo informati? Alcune considerazioni sull'information overload in campo medico-scientifico*, "Biblioteche Oggi", 2011, n. 4, p. 72-73.

MISRA Shalini, STOKOLS Daniel, *Psychological and health outcomes of perceveid information overload*, "Environment and Behavior", 2012, vol. 44, n. 6, p. 737-759.

MORIN Edgar, *Il metodo. 3. La conoscenza della conoscenza*, Milano, Raffaello Cortina, 2007 (edizione originale: 1986).

MORIN Edgar, *I sette saperi necessari all'educazione del futuro*, Milano, Raffaello Cortina, 2001 (edizione originale: 1999).

MORIN Edgar, *La via. Per l'avvenire dell'umanità*, Milano, Raffaello Cortina, 2012 (edizione originale: 2011).

MOROZOV Evgeny, *L'ingenuità della rete. Il lato oscuro della libertà di internet*, Torino, Codice, 2011 (edizione originale: 2011).

MUSIL Robert, *L'uomo senza qualità. Tomo I*, Torino, Einaudi, 1997 (edizione originale: 1930).

NANCY Jean-Luc, *Del libro e della libreria. Il commercio delle idee*, Milano, Raffaello Cortina, 2006 (edizione originale: 2005).

NARAYAN Bhuva, CASE Donald O., EDWARDS Sylvia L., *The role of information avoidance in everyday-life information behaviors*, "Proceedings of the American Society for Information Science and Technology", 2011, vol. 48, n. 1, p. 1-7.

NATOLI Salvatore, *Parole della filosofia o dell'arte di meditare*, Milano, Feltrinelli, 2007 (prima edizione: 2004).

NEISSER Ulric, *Conoscenza e realtà. Un esame critico del cognitivismo*, Bologna, Il Mulino, 1993 (edizione originale: 1976).

NEUMANN Erich, *Storia delle origini della coscienza*, Roma, Astrolabio, 1978 (edizione originale: 1949).

NIELSEN Jakob, *IM, not IP (Information Pollution)*, "ACM Queue", 2003, vol. 1, n. 8, p. 75-76.

NIETO Alfonso, *Economia della comunicazione istituzionale*, Milano, Franco Angeli, 2006.

NUSSBAUM Martha C., *Non per profitto. Perché le democrazie hanno bisogno della cultura umanistica*, Bologna, Il Mulino, 2011 (edizione originale: 2010).

ONG Walter J., *Oralità e scrittura. Le tecnologie della parola*, Bologna, Il Mulino, 1986 (edizione originale: 1982).

ORLANDI Tito, *Informatica testuale. Teoria e prassi*, Roma-Bari, Laterza, 2010.

ORTEGA Y GASSET José, *La missione del bibliotecario*, in Idem, *La missione del bibliotecario e Miseria e splendore della traduzione*, Carnago, Sugarco, 1994, p. 7-59 (edizione originale del saggio di Ortega y Gasset: 1935).

O'SULLIVAN Carmel, *Is information literacy relevant in the real world?*, "Reference Services Review", 2002, vol. 30, n. 1, p. 7-14.

OXBROW Nigel, *Information literacy – the final key to an information society*, "The Electronic Library", 1998, vol. 16, n. 6, p. 359-360.

PACCAGNELLA Luciano, *Sociologia della comunicazione*, Bologna, Il Mulino, 2004.

PACCAGNELLA Luciano, *Open Access. Conoscenza aperta e società dell'informazione*, Il Mulino, Bologna, 2010.

PACCAGNELLA Luciano, VELLAR Agnese, *Vivere online. Identità, relazioni, conoscenza*, Bologna, Il Mulino, 2016.

PALFREY John, *Bibliotech. Perché le biblioteche sono importanti più che mai nell'era di Google*, Milano, Editrice Bibliografica, 2016 (edizione originale: 2015).

PAOLETTI Gisella, *Comprendere testi con figure. Immagini, diagrammi e grafici nel design per l'istruzione*, Milano, Franco Angeli, 2011.

PARISER Eli, *Il Filtro. Quello che internet ci nasconde*, Milano, Il Saggiatore, 2012 (edizione originale: 2011).

PARLANGELI Oronzo, *Mente e tecnologia. Evoluzione della conoscenza e sostenibilità*, Milano, Franco Angeli, 2010.

PARR Ben, *La scienza dell'attenzione. Come attirare, catturare e mantenere l'attenzione degli altri*, Milano, TEA, 2015 (edizione originale: 2015).

PASSERINI Luisa, *La storia culturale: nuova disciplina o approccio transdisciplinare*, in *L'intellettuale militante. Scritti per Mario Isnenghi*, a cura di Giulia Albanese [et al.], Portogruaro, Nuova Dimensione, 2008, p. 283-297.

PAVAN Annalisa, *Nelle società della conoscenza. Il progetto politico dell'apprendimento continuo*, Roma, Armando, 2008.

PEDLEY Paul, *Information overload and information literacy*, "Managing Information", 2001, vol. 8, n. 6, p. 8.

PERNIOLA Mario, *Del sentire*, Torino, Einaudi, 2002 (prima edizione: 1991).

PERNIOLA Mario, *Contro la comunicazione*, Torino, Einaudi, 2004.

PETRUCCI Armando, *Leggere per leggere: un avvenire per la lettura*, in *Storia della lettura nel mondo occidentale*, a cura di Guglielmo Cavallo e Roger Chartier, Roma-Bari, Laterza, 2009, p. 411-437 (prima edizione del volume curato da Guglielmo Cavallo e Roger Chartier: 1995).

PETRUCCIANI Alberto, *Dallo scaffale aperto alla biblioteca elettronica*, in *Il futuro è arrivato troppo presto? Internet, biblioteche ed accesso alle risorse informative. Convegno di studi. Cagliari, 14-15 novembre 1996*, a cura di Pasquale Mascia e Beniamino Orrù, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1997, p. 63-70.

PETRUCCIANI Alberto, *Ancora su Google e la giungla digitale: altri misteri, novità e tendenze*, "AIB Studi", 2012, vol. 52, n. 2, p. 197-204.

PETRUCCIANI Alberto, *L'utente (il lettore?) tra quantità e qualità: buchi neri ed esigenze di ricerca*, "Biblioteche Oggi Trends", 2016, vol. 2, n. 1, p. 19-30.

PETRUCCIANI Stefano, *Il mitico nel moderno: figure del feticismo in Adorno*, in *Figure del feticismo*, a cura di Stefano Mistura, Torino, Einaudi, 2001, p. 197-224.

PICKARD Alison J., *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010 (edizione originale: 2007).

PICKARD Alison J., DIXON Pat, *Technostress in biblioteca: l'impatto delle nuove tecnologie sull'utente*, in *La biblioteca amichevole. Nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 57-71.

PIROLLI Peter, *Exploring and finding information*, in *HCI models, theories, and frameworks. Toward a multidisciplinary science*, a cura di John M. Carroll, San Francisco, Morgan Kaufmann, 2003, p. 157-191.

POLANYI Michael, *La conoscenza personale. Verso una filosofia post-critica*, Milano, Rusconi, 1990 (edizione orginale: 1958).

POLICE (The), *Ghost in the machine*, Hollywood, A&M Records, 1981.

PONZIO Augusto, *Fuori luogo. L'esorbitante nella riproduzione dell'identico*, Milano-Udine, Mimesis, 2013 (prima edizione: 2007).

POSTMAN Neil, *Technopoly. La resa della cultura alla tecnologia*, Torino, Bollati Boringhieri, 1993 (edizione originale: 1992).

POSTMAN Neil, *Come sopravvivere al futuro. Dalla tecnologia al progresso, dalla democrazia all'informazione, l'avvincente opera di uno dei più brillanti pensatori americani*, Milano, Orme, 2003 (edizione originale: 1999).

PRABHA Chandra, SILIPIGNI CONNAWAY Lynn, OLSZEWSKI Lawrence, JENKINS Lillie R., *What is enough? Satisficing information needs*, "Journal of Documentation", vol. 63, n. 1, p. 74-89.

QUARTIROLI Ivo, *Internet e l'Io diviso. La consapevolezza di sé nel mondo digitale*, Torino, Bollati Boringhieri, 2013.

QUATTROCIOCCHI Walter, Antonella VICINI, *Misinformation. Guida alla società dell'informazione e della credulità*, Milano, Franco Angeli, 2016.

RADER Hannelore B., *User education and information literacy for the next decade: an international perspective*, "Reference Services Review", 1996, vol. 24, n. 2, p. 71-76.

RADER Hannelore B., *Information literacy 1973-2002: a selected literature review*, "Library Trends", 2002, vol. 51, n. 2, p. 242-259.

RAIMONDI Ezio, *Un'etica del lettore*, Bologna, Il Mulino, 2007.

RAIMONDI Ezio, *Le voci dei libri*, Bologna, Il Mulino, 2015.

RALÓN Laureano, *The figure/ground communication: the meaning of meaning is relationship*, "International Journal of Communication", 2012, vol. 6, p. 2027-2030.

RECALCATI Massimo, *Il miracolo della forma. Per un'estetica psicoanalitica*, Milano, Bruno Mondadori, 2011 (prima edizione: 2007).

RECALCATI Massimo, *L'uomo senza inconscio. Figure della nuova clinica psicoanalitica*, Milano, Raffaello Cortina, 2010.

REFERENCE & USER SERVICES ASSOCIATION (RUSA), *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*, Chicago, American Library Association, 2013, p. 1-8.

REVELLI Carlo, *Il catalogo. In collaborazione con Giulia Visintin. Nuova edizione con aggiornamenti*, Milano, Editrice Bibliografica, 2008 (prima edizione: 1996).

REVELLI Carlo, *I compiti della biblioteca e i doveri del bibliotecario. Un delicato equilibrio tra ampliamento degli orizzonti e difesa dell'identità*, "Biblioteche Oggi", 2000, n. 9, p. 42-51.

REVELLI Carlo, *Informare: come, di più, di meno?*, "Biblioteche Oggi", 2005, n. 10, p. 54-60.

REVELLI Carlo, *L'informazione e le informazioni-2*, "Biblioteche Oggi", 2008, n. 9, p. 56-60.

RHEINGOLD Howard, *Perché la rete ci rende intelligenti*, Milano, Raffaello Cortina, 2013 (edizione originale: 2012).

RICOEUR Paul, *Etica e morale*, in Idem, *Etica e morale. Antologia a cura di Domenico Jervolino*, Brescia, Morcelliana, 2007, p. 33-52 (edizione originale del saggio di Paul Ricoeur: 1990).

RIDI Riccardo, *Dal canone alla rete. Il ruolo del bibliotecario nell'organizzazione del sapere digitale*, "Biblioteche Oggi", 1998, n. 5, p. 12-19.

RIDI Riccardo, *La biblioteca ibrida: vecchio vino in una botte nuova*, in *La biblioteca ibrida. Verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 51-58.

RIDI Riccardo, *Biblioteche vs Google? Una falsa contrapposizione*, "Biblioteche Oggi", 2004, n. 6, p. 3-5.

RIDI Riccardo, *La biblioteca come portale delle letture. Identità di un'istituzione e pratica del leggere*, "Biblioteche Oggi", 2005, n. 6, p. 33-43.

RIDI Riccardo, *La biblioteca e il suo web come portali di accesso all'informazione locale e globale*, in *Comunicare la conoscenza ai tempi del web: ruolo e responsabilità della biblioteca ibrida*, a cura di Luisa Marquardart e Alberto Salarelli, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2005, p. 87-96.

RIDI Riccardo, *La biblioteca come ipertesto. Verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007.

RIDI Riccardo, *Biblioteche, enciclopedie e web: utopie convergenti*, in *Pensare le biblioteche. Studi e interventi offerti a Paolo Traniello*, a cura di Angela Nuovo, Alberto Petrucciani e Graziano Ruffini, Roma, Sinnos, 2008, p. 385-402.

RIDI Riccardo, *La quadruplice radice del principio di alfabetizzazione informativa*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 75-88.

RIDI Riccardo, *Il mondo dei documenti. Cosa sono, come valutarli e organizzarli*, Roma-Bari, Laterza, 2010.

RIDI Riccardo, *Etica bibliotecaria. Deontologia professionale e dilemmi morali*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011.

RIDI Riccardo, *Apocalittici e integrati del web: internet ci rende stupidi o intelligenti?*, "AIB Studi", 2013, vol. 53, n. 1, p. 135-142.

RIDI Riccardo, *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, "Biblioteche Oggi", 2014, n. 3, 2014, p. 26-41.

RIFKIN Jeremy, *L'era dell'accesso. La rivoluzione della new economy*, Milano, Arnoldo Mondadori, 2001 (edizione originale: 2000).

RITZER George, *La religione dei consumi. Cattedrali, pellegrinaggi e riti dell'iperconsumismo*, Bologna, Il Mulino, 2000 (edizione originale: 1999).

RIVOLTELLA Pier Cesare, *Neurodidattica. Insegnare al cervello che apprende*, Milano, Raffaello Cortina, 2012.

RIVOLTELLA Pier Cesare, MARAZZI Chiara, *Le professioni della media education*, Roma, Carocci, 2001.

ROCKMAN Ilene F., *Evaluate that information*, "Reference Services Review", 2005, vol. 33, n. 4, p. 369-370.

ROMITELLI Valerio, *Fuori dalla società della conoscenza*, in *Fuori dalla società della conoscenza. Ricerche di Etnografia del pensiero*, a cura di Valerio Romitelli, Castel Gandolfo, Infinito, 2009, p. 9-101.

RONCAGLIA Gino, *Forme e cambiamenti della lettura fra cartaceo e digitale: appunti per una mappa tematica*, in *Percorsi e luoghi della conoscenza. Dialogando con Giovanni Solimine su biblioteche, lettura e società*, a cura di Giovanni Di Domenico, Giovanni Paoloni e Alberto Petrucciani, Milano, Editrice Bibliografica, 2016, p. 129-152.

RORTRY Richard, *La filosofia e lo specchio della natura*, Milano, Bompiani, 2004 (edizione originale: 1979).

ROSA Hartmut, *Accelerazione e alienazione. Per una teoria critica del tempo nella tarda modernità*, Torino, Einaudi, 2015 (edizione originale: 2013).

ROSATI Luca, *Architettura dell'informazione. Trovabilità: dagli oggetti quotidiani al web*, Milano, Apogeo, 2007.

ROSENBERG Daniel, *Early modern information overload*, "Journal of the History of Ideas", 2003, vol. 64, n. 1, p. 1-9.

ROTTA Mario, *Le risorse didattiche in rete: ricerca e selezione di informazioni in Internet*, in *Scuola domani*, a cura di Paola Capitani, Milano, Franco Angeli, 2006, p. 112-138.

ROTTA Mario, *Overload 2.0, ovvero la società della conoscenza proibita. Versione draft*, 2007, <http://www.mariorotta.com/scritture/wp-content/uploads/2007/03/mr_overload20_v2.pdf>.

ROWLEY Jennifer, *Where is the wisdom that we have lost in knowledge?*, "Journal of Documentation", 2006, vol. 62, n. 2, p. 251-270.

RÜCKL Steffen, *Il bibliotecario nella società dell'informazione. Conseguenze sulla formazione professionale*, "Biblioteche Oggi", 1998, n. 10, p. 48-57.

RUDD Joel, RUDD Mary J., *Coping with information load: users strategies and implications for librarians*, "College & Research Libraries", 1986, vol. 47, n. 4, p. 315-322.

RUDD Mary J., RUDD Joel, *The impact of the information explosion on library users: overload or opportunity?,* "The Journal of Academic Librarianship", 1986, vol. 12, n. 5, p. 304-307.

SALARELLI Alberto, *Con quali documenti si scriverà la storia del XX secolo? I sedimenti del secolo breve*, in *Bit-à-brac. Informazione e biblioteche nell'era digitale*, Reggio Emilia, Diabasis, 2004, p. 19-42 (prima edizione del saggio di Salarelli: 2001).

SALARELLI Alberto, *Le patologie da eccesso di informazione: l'information overload*, in Idem, *Bit-à-brac. Informazione e biblioteche nell'era digitale*, Reggio Emilia, Diabasis, 2004, p. 43-63 (prima edizione del saggio di Salarelli: 2002).

SALARELLI Alberto, *Quando l'utente non è indipendente: il digital divide*, in Idem, *Bit-à-brac. Informazione e biblioteche nell'era digitale*, Reggio Emilia, Diabasis, 2004, p. 64-83.

SALARELLI Alberto, *Tempo di noia, tempo di lettura. Sistemi informativi, biblioteche e la deriva del "buon lettore"*, "Biblioteche Oggi", 2005, n. 7, p. 31-40.

SALARELLI Alberto, *Biblioteca e identità. Per una filosofia della biblioteconomia*, Milano, Editrice Bibliografica, 2008.

SALECL Renata, *La tirannia della scelta*, Roma-Bari, Laterza, 2013 (edizione originale: 2010).

SANTORO Marco, *Nulla di più ma neppure nulla di meno: l'indagine paratestuale*, in *I dintorni del testo, approcci alle periferie del libro. Atti del convegno internazionale. Roma, 15-17 novembre 2004. Bologna 18-19 novembre 2004*, a cura di Marco Santoro e Maria Gioia Tavoni, Roma, Edizioni dell'Ateneo, 2005, p. 3-13.

SANTORO Marco, *Lezioni di bibliografia. Con la collaborazione di Gianfranco Crupi*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012, p. 239.

SANTORO Michele, *La disarmonia prestabilita: per un approccio ibrido alla conoscenza e ai suoi supporti*, in *La biblioteca ibrida. Verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 59-78.

SARTORI Giovanni, *Homo videns. Televisione e post-pensiero*, Roma-Bari, Laterza, 2000 (prima edizione:1997).

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

SASSATELLI Roberta, *Consumo, cultura e società*, Bologna, Il Mulino, 2004.

SAVOLAINEN Reijo, *Every day life information seeking: approaching information seeking in the context of "way of life"*, "Library & Information Science Research", 1995, vol. 17, n. 3, p. 259-294.

SAVOLAINEN Reijo, *Filtering and withdrawing: strategies for coping with information overload in everyday contexts*, "Journal of Information Science", 2007, vol. 33, n. 5, p. 611-621.

SAVOLAINEN Reijo, *Elaborating the motivational attributes of information need and uncertainty*, "Information Research", 2012, vol. 17, n. 2, p. 1-18.

SCHICK Allen G., GORDON Lawrence A., HAKA Susan, *Information overload: a temporal approach*, "Accounting Organizations and Society", 1990, vol. 15, n. 3, p. 199-220.

SCHIRRMACHER Frank, *La libertà ritrovata. Come (continuare a) pensare nell'era digitale*, Torino, Codice, 2010 (edizione originale: 2009).

SCHMIDT Siegfrid J., *Teoria del testo. Per una linguistica della comunicazione verbale*, Bologna, Il Mulino, 1982 (edizione originale: 1973).

SEARLE John R., *Atti linguistici. Saggio di filosofia del linguaggio*, Torino, Bollati Boringhieri, 2009 (edizione originale: 1969).

SEARLE John R., *La costruzione della realtà sociale*, Torino, Einaudi, 2006 (edizione originale: 1995).

SEGHETTI Roberto, *La bussola dell'informazione. Giornali, agenzie, radio, televisione, internet, banche dati…come non perdersi fra le notizie*, Milano, Franco Angeli, 1998.

SEIFE Charles, *Carestia malthusiana di informazione*, in *Come cambierà tutto. Le idee che trasformeranno il nostro futuro*, a cura di John Brockman, Milano, Il Saggiatore, 2010, p. 144-145 (edizione originale del volume curato da John Brockman: 2010).

SEIFE Charles, *Le menzogne del web. Internet e il lato sbagliato dell'informazione*, Torino, Bollati Boringhieri, 2015 (edizione originale: 2014).

SEMPRINI Andrea, *La società di flusso. Senso e identità nelle società contemporanee*, Milano, Franco Angeli, 2003.

SENECA Lucio Anneo, *La tranquillità dell'animo*, Milano, Rizzoli, 2010 (datazione stimata: 50 d.C.).

SERRAI Alfredo, *Biblioteconomia come scienza. Introduzione ai problemi e alla metodologia*, Firenze, L.S. Olschki, 1973.

SERRAI Alfredo, *Sistemi bibliotecari e meccanismi catalografici*, Roma, Bulzoni, 1980.

SERRAI Alfredo, *Temi di attualità bibliotecaria*, Roma, Bulzoni, 1981.

SERRAI Alfredo, *Biblioteche e cataloghi*, Firenze, Sansoni, 1983.

SERRAI Alfredo, *Dalla informazione alla bibliografia. La professione bibliotecaria*, Milano, Editrice Bibliografica, 1984.

SERTORIO Luigi, *Vivere in nicchia. Pensare globale*, Torino, Bollati Boringhieri, 2005.

SHENK David, *Data smog. Surviving the information glut*, New York, Harper Collins, 1997.

SHERA Jesse H., *Libraries and the organization of knowledge*, London, Crosby Lockwood, 1966.

SHIRKY Clay, *Surplus cognitivo. Creatività e generosità nell'era digitale*, Torino, Codice, 2010 (edizione originale: 2010).

SIMMEL Georg, *Le metropoli e la vita dello spirito*, Roma, Armando, 1995 (edizione originale: 1903).

SIMON Herbert A., *A behavioral model of rational choice*, "The Quarterly Journal of Economics", 1955, vol. 69, n. 1, p. 99-118.

SIMON Herbert A., *Designing organizations in an information-rich world*, in *Computers, communications and the public interest*, a cura di Martin Greenberger, Baltimore-London, Johns Hopkins Press, 1971, p. 37-72.

SIMONE Raffaele, *La Terza Fase. Forme di sapere che stiamo perdendo*, Roma-Bari, Laterza, 2000.

SIMONE Raffaele, *Presi nella rete. La mente ai tempi del web*, Milano, Garzanti, 2012.

SKENDERIJA Sasha, *Law library 2.0: new roles for law librarians in the information overload era*, "Cornell University Working Papers", 2008, n. 36, p. 1-4.

SMITH Harrison, *Information as exclusion. Towards a critical understanding of everyday life*, "Proceedings of the American Society for Information Science and Technology", 2012, vol. 49, n. 1, p. 1-10.

SOLIMINE Giovanni, *Spazio e funzioni: l'architettura delle biblioteche tra lettura e consultazione*, in Idem, *La biblioteca e il suo tempo. Scritti di storia della biblioteca*, Manziana, Vecchiarelli, 2004, p 15-71 (prima edizione del saggio di Solimine: 1998).

SOLIMINE Giovanni, *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari, Laterza, 2010 (prima edizione: 2004).

SOLIMINE Giovanni, *Il paratesto nei documenti elettronici e la "biblioteconomia digitale". A proposito del convegno I dintorni del testo: approcci alle periferie del libro*, "Digitalia", 2006, vol. 1, p. 56-67.

SOLIMINE Giovanni, *L'Italia che legge*, Roma-Bari, Laterza, 2010.

SOLIMINE Giovanni, *Leggere per leggere la realtà*, "Bollettino AIB", vol. 51, n. 4, 2011, p. 381-385.

SOLIMINE Giovanni, *Senza sapere. Il costo dell'ignoranza in Italia*, Roma-Bari, Laterza, 2014.

STABLUM Franca, *L'attenzione*, Roma, Carocci, 2002.

STEINER George, *Nessuna passione spenta. Saggi 1978-1996*, Milano, Garzanti, 1997 (edizione originale: 1996).

STOLL Clifford, *Confessioni di un eretico high-tech*, Milano, Garzanti, 2001 (edizione originale: 1998).

SUNSTEIN Cass, *republic.com. Cittadini informati o consumatori di informazioni?*, Bologna, Il Mulino, 2003 (edizione originale: 2001).

TAMMARO Anna Maria, *Apprendere in biblioteca: teorie, metodi, tecniche*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 43-63.

TAYLOR Mark C., *Il momento della complessità. L'emergere di una cultura a rete*, Torino, Codice, 2005 (edizione originale: 2001).

TESTONI Laura, *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, 2015, p. 499-522.

THEODORSON George A., THEODORSON Achilles G., *Dizionario di sociologia*, Napoli, Alberto Marotta Editore, 1975 (edizione originale: 1969).

THOM Renè, Voce "Qualità/quantità", *Enciclopedia Einaudi,* Vol. XI, Torino, Einaudi, 1980, p. 460-476.

THOMPSON John B., *Mezzi di comunicazione e modernità. Una teoria sociale dei media*, Bologna, Il Mulino, 1998 (edizione originale: 1995).

TICHENOR Phillip J., DONOHUE George A., OLIEN Clarice N., *Mass media flow and differential growth in knowledge*, "Public Opinion Quartely", 1970, vol. 34, n. 2, p. 159-170.

TIDLINE Tonyia J., *The mithology of information overload*, "Library Trends", 1999, vol. 47, n. 3, p. 485-506.

TOMASELLO Michael, *Altruisti nati. Perché cooperiamo fin da piccoli*, Torino, Bollati Boringhieri, 2010 (edizione originale: 2009).

TOMASI Franco, *Il paratesto nei documenti elettronici*, in *I dintorni del testo, approcci alle periferie del libro. Atti del convegno internazionale. Roma, 15-17 novembre 2004. Bologna 18-19 novembre 2004*, a cura di Marco Santoro e Maria Gioia Tavoni, Roma, Edizioni dell'Ateneo, 2005, p. 713-722.

TONELLO Fabrizio, *L'età dell'ignoranza. È possibile una democrazia senza cultura?*, Milano, Bruno Mondadori, 2012.

TRANIELLO Paolo, *Biblioteche e società*, Bologna, Il Mulino, 2005.

TRUCCOLO Ivana, [et al.], *L'uso di internet nell'informazione sanitaria. Un'indagine promossa da una rete di biblioteche per pazienti tra gli studenti delle scuole superiori*, "Biblioteche Oggi", 2007, n. 10, p. 35-42.

TÜRCKE Christoph, *La società eccitata. Filosofia della sensazione*, Torino, Bollati Boringhieri, 2012 (edizione originale: 2002).

ULLMANN Stephen, *La semantica. Introduzione alla scienza del significato*, Bologna, Il Mulino, 1967 (edizione originale: 1962).

UNESCO, *Information for All Programme (IFAP). Towards information literacy indicators*, Paris, Information Society Division, Communication and Information Sector-UNESCO, 2008.

VACCA Giuseppe, *L'informazione negli anni ottanta*, Roma, Editori Riuniti, 1984.

VANNUCCHI Francesca, *Libro e internet. Editori, librerie, lettori online*, Milano, Editrice Bibliografica, 2008.

VATTIMO Gianni, *Oltre l'interpretazione. Il significato dell'ermeneutica per la filosofia*, Roma-Bari, Laterza, 1994.

VENTURA Roberto, *Il senso della biblioteca. Tra biblioteconomia, filosofia e sociologia*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011.

VENTURA Roberto, BIANCHINI Carlo, GAMBARI Stefano, Voce "Conoscenza", *Biblioteconomia. Guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 3-6.

VENUDA Fabio, *La citazione bibliografica nei percorsi di ricerca. Dalla galassia Gutenberg alla rivoluzione digitale*, Milano, Unicopli, 2012.

VIOLI Patrizia, *Identità e memoria nell'epoca di Google*, in *Nella rete di Google. Pratiche, strategie e dispositivi del motore di ricerca che ha cambiato la nostra vita*, a cura di Vincenza Del Marco e Isabella Pezzini, Milano, Franco Angeli, 2017, p. 195-216.

VIRILIO Paul, *La bomba informatica*, Milano, Raffaello Cortina, 2000 (edizione originale: 1998).

VIRILIO Paul, *L'arte dell'accecamento*, Milano, Raffaello Cortina, 2007 (edizione originale: 2005).

VITIELLO Giuseppe, *La gestione della conoscenza: una nuova frontiera del lavoro bibliotecario*, "Biblioteche Oggi", 2010, n. 5, p. 40-44.

VITIELLO Giuseppe, *Circuiti commerciali e non commerciali del sapere-2*, "Biblioteche Oggi", 2012, n. 7, p. 3-14.

VIVARELLI Maurizio, *Un'idea di biblioteca. Lo spazio bibliografico della biblioteca pubblica*, Manziana, Vecchiarelli, 2010.

VIVARELLI Maurizio, *La forma delle informazioni. Parole ed immagini nell'organizzazione della memoria e dello spazio documentario*, "Biblioteche Oggi", 2012, n. 4, p. 3-18.

VIVARELLI Maurizio, *Le dimensioni della bibliografia. Scrivere libri al tempo della rete*, Milano, Editrice Bibliografica, 2013.

VIVARELLI Maurizio, *La forma della biblioteca. Osservazioni sulla identità della biblioteca pubblica*, "L'Almanacco Bibliografico", 2015, n. 36, p. 1-3.

VIVARELLI Maurizio, *Vedere la lettura. Dati, immagini, documenti*, in *Le reti della lettura. Tracce, modelli, pratiche del social reading*, a cura di Chiara Faggiolani e Maurizio Vivarelli, Milano, Editrice Bibliografica, 2016, p. 95-134.

WARBURTON Nigel, *Libertà di parola. Una breve introduzione*, Milano, Raffaello Cortina, 2013 (edizione originale: 2009).

WARSCHAUER Mark, *Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide*, Cambridge, MIT Press, 2003.

WATZLAWICK Paul, *La realtà della realtà. Comunicazione-disinformazione-confusione*, Roma, Astrolabio, 1976 (edizione originale: 1976).

WATZLAWICK Paul, BEAVIN Janet H., JACKSON Don D., *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Roma, Astrolabio, 1971 (edizione originale: 1967).

WEINER John M., *Is there a difference between critical thinking and information literacy? A systematic review 2000-2009*, "Journal of Information Literacy", 2011, vol. 5, n. 2, p. 81-92.

WENGER Etienne, *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*, Milano, Raffaello Cortina, 2006 (edizione originale: 1998).

WHITE Ryen W., HORVITZ Eric, *Cyberchondria: studies of the escalation of medical concerns in Web search*, "ACM Transactions on Information Systems", 2009, vol. 27, n. 4, art. 23, p. 1-37.

WHITE Ryen W., HORVITZ Eric, *Experiences with web search on medical concerns and self diagnosis*, "AMIA Annual Symposium Proceedings", 2009, vol. 2009, p. 696-700.

WHITE Ryen W., HORVITZ Eric, *Predicting escalations of medical queries based on web page structure and content*, in *SIGIR 2010. Proceedings of the 33rd Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval. Geneva, Switzerland July 19-23 2010*, Geneva, ACM, 2010, p. 769-770.

WHITTAKER Kenneth, *Metodi e fonti per la valutazione sistematica dei documenti. Edizione italiana a cura di Patrizia Lucchini e Rossana Moriello*, Manziana, Vecchiarelli, 2002 (edizione originale: 1982).

WILDEN Anthony, Voce "Comunicazione", *Enciclopedia Einaudi,* Vol. III, Torino, Einaudi, 1978, p. 601-695.

WILDEN Anthony, Voce "Informazione", *Enciclopedia Einaudi,* Vol. VII, Torino, Einaudi, 1979, p. 562-630.

WILLIAMSON Jeanine, EAKER Christopher, LOUNSBURY John, *The Information Overload Scale*, Paper presented at the ASIS&T 75th Annual Meeting, October 28-31, 2012, Baltimore, p. 1-3.

WILSON Edward C., *Information discrimination: a human habit*, "Canadian Journal of Information Science", 1976, vol. 1, n. 1, p. 59-64.

WILSON Patrick, *Unused relevant information in research and development*, "Journal of the American Society for Information Science", 1995, vol. 46, n. 1, p. 45-51.

WILSON Patrick, *Interdisciplinary research and information overload*, "Library Trends", 1996, vol. 45, n. 2, p. 192-203.

WILSON Patrick, *Some consequences of information overload and rapid conceptual change*, in *Information Science, from the development of the discipline to the social interaction*, a cura di Johan Olaisen, Erland Munch-Petersen e Patrick Wilson, Oslo, Scandinavian University Press, 1996, p. 21-34.

WILSON Tom D., *On user studies and information needs*, "Journal of Documentation", 2006, vol. 62, n. 6, p. 658-670.

WOLF Maryanne, *Proust e il calamaro. Storia e scienza del cervello che legge*, Milano, Vita & Pensiero, 2009 (edizione originale: 2007).

WOOLFSON Beverly, *Information overload: when information becomes hazardous to your health*, "Legal Information Management", 2012, vol. 12, n. 1, p. 39-43.

WURMAN Richard S., *Information anxiety*, New York, Double Day, 1989.

WURMAN Richard S., *Information anxiety 2*, Indianapolis, Que, 2001.

YANG Z. Janet, KAHLOR LeeAnn, *What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance*, "Science Communication", 2012, vol. 35, n. 2, p. 189-212.

ZAFRA Remedios, *Sempre connessi. Spazi virtuali e costruzione dell'io*, Firenze-Milano, Giunti, 2012 (edizione originale: 2010).

ZAID Gabriel, *Troppi libri. Leggere e pubblicare in un'epoca di abbondanza*, Milano, Jaca Book, 2005 (edizione originale: 2003).

ZANINI Piero, *Significati del confine. I limiti naturali, storici, mentali*, Milano, Bruno Mondadori, 1997.

ZEMANEK Heinz, *L'informazione è sorpresa. Sempre più informazioni computerizzate perse. Le imperfezioni di uno strumento perfetto*, in *L'eclisse delle memorie*, a cura di Tullio Gregory e Marcello Morelli, Roma-Bari, Laterza, 1994, p. 215-246.

ŽIŽEK Slavoj, *Il godimento come fattore politico*, Milano, Raffaello Cortina, 2001 (edizione originale: 2000).

ZOCCHI DEL TRECCO Angela Maria, *Comunicazione e informazione. Testi, contesti e ipertesti*, Napoli, Esselibri-Simone, 2003 (prima edizione: 2002).