

Questioni di epistemologia biblioteconomica

di Sebastiano Miccoli

Quelle che seguono sono considerazioni suggerite dalla lettura di alcuni recenti contributi italiani riguardanti i problemi del cambiamento e della collocazione della biblioteca nell'attuale società dell'informazione¹ che, assieme a indicazioni molto dettagliate sulle tecniche utilizzabili per farvi fronte, spingono la biblioteconomia all'assunzione di riferimenti epistemologici inediti, propri delle discipline sociologiche, economiche e della scienza dell'informazione e così pongono (o meglio: ripropongono e rimodulano) interrogativi cruciali: cosa è una biblioteca? Qual è il suo fine essenziale, il suo *télos*? Come è possibile delinearne il *nómos*? Questioni di sostanza e di metodo, che hanno richiamato recentemente su queste stesse pagine l'attenzione di Anna Galluzzi in un saggio denso di implicazioni teoriche², e che meriterebbero una trattazione sistematica ben al di là dalle forze di chi scrive e dagli spazi qui a disposizione.

Questo breve saggio si limita a fornire, perciò, soprattutto suggestioni o riflessioni sparse. Ho ritenuto di doverle comunque sottoporre al lettore nella convinzione che una riflessione su quale e quanta epistemologia delle discipline sociologiche ed economiche e della scienza dell'informazione la biblioteconomia possa sopportare senza tradire il suo oggetto (la biblioteca nel suo *télos* specifico) e il suo scopo (definire un *nómos* adeguato a quell'oggetto) non sia allo stato attuale più procrastinabile. Così come ritengo, di conseguenza, che decidere se la biblioteconomia sia uno specifico e teoreticamente fondato campo disciplinare, oppure un insieme di discipline caratterizzato dall'ibridazione di tecniche e concetti mutuati da differenti ambiti teorico-applicativi (il che costringe a rincorrerne la crescente complessità), sia di fondamentale importanza per decidere le sorti della nostra professione³.

SEBASTIANO MICCOLI, Biblioteca interfacoltà di Giurisprudenza e Scienze politiche, Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo", via Matteotti 1, 61029 Urbino, e-mail s.miccoli@uniurb.it.

Gli indirizzi Web sono stati controllati in data 11 ottobre 2005.

1 Giovanni Di Domenico – Michele Rosco, *Comunicazione e marketing della biblioteca: la prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano: Editrice Bibliografica, 1998; Giovanni Di Domenico, *Percorsi della qualità in biblioteca*, Manziana: Vecchiarelli, 2002; *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano: Editrice Bibliografica, 2003.

2 Anna Galluzzi, *A proposito di biblioteconomia e scienze sociali*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 2, p. 227-234.

3 Si veda Nicholas J. Belkin, *Priorities and concerns for education and research in library and information science*, relazione presentata alla conferenza annuale dell'Association for Library and Information Science Education (Boston, 11-14 gennaio 2005), <<http://dlist.sir.arizona.edu/745/01/Belkin.pdf>>. Belkin, presidente dell'American Society for Information Science and Technology, afferma l'unitarietà della *library science*.

1 Rischi di riduzionismo 1: l'approccio socio-economico

Sembrerebbe che, per esercitare correttamente la biblioteconomia come disciplina scientifica (e sarebbe subito da chiedersi se la dimensione singolare sia plausibile, se non si sia di fronte ad una *multi- o inter-disciplina*), non si possa fare a meno di assumere la strumentazione metodologica e gli apparati concettuali che presiedono alle tecniche del management aziendale, del marketing strategico, della comunicazione d'impresa, interna ed esterna. Senza queste concettualità, la biblioteconomia sarebbe limitata ad una pratica tutto sommato empirica e autoreferenziale di gestione di libri e informazioni documentali e correrebbe il rischio di vedersi «affidato il ruolo sussidiario specialistico della meta-scienza del management»⁴.

A dire il vero, questa posizione possiede degli argomenti seri, che a mio avviso vanno seriamente tenuti in considerazione. Alcuni fanno riferimento a caratteristiche interne alla biblioteconomia stessa (per cui l'ingresso degli studi socio-economici appare più un'evoluzione che una rivoluzione della disciplina); altri invece appaiono come la risposta a sollecitazioni esterne, adattamenti necessari ai rapidi mutamenti imposti dalla società della conoscenza⁵, dalla sua struttura economica e dai suoi apparati legislativi alla professione di bibliotecario.

Tra quelli interni ci sono l'apertura alle esigenze dell'utente e la concezione della biblioteca come sistema - concetti complementari, compendiati nella definizione della biblioteca come "sistema aperto"⁶. La prima, certo non una novità assoluta nella storia della disciplina, basti pensare alla *reference library* di Ranganathan, ha voluto dire l'assunzione programmatica di un'ottica di servizio e la conseguente rimodulazione delle attività fondamentali della biblioteca in funzione delle esigenze dell'utente-cliente: queste devono essere conosciute e si deve saperle interpretare, con la strumentazione elaborata in ambito sociologico (studi di comunità) ed economico (analisi di mercato). Il fine principale della biblioteca coincide qui con il garantire il massimo possibile livello di soddisfazione dell'utenza⁷. La seconda, la concezione della biblioteca come sistema, anch'essa già presente *in nuce* nella biblio-

4 Roberto Ventura, *La biblioteca al servizio dell'utente: customer satisfaction e strategie di management*, Milano: Editrice Bibliografica, 2004, p. 152. Per l'autore, «solo se i bibliotecari acquisiranno, a partire dai curricula di studio, la cultura manageriale e la sensibilità per il dinamismo del mercato – requisiti tipici di chi opera nelle aziende private – tale rischio potrà essere mutato in un'opportunità di crescita e di affermazione professionale», *ivi*, p. 153.

5 Sulla portata – al limite del catastrofico – dei nuovi strumenti di comunicazione telematica, si può vedere Guido Martinotti, *Surfing the Tsunami*, in: *Professione bibliotecario*, a cura di Carlo Federici, Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti, Milano: Editrice Bibliografica, 2005, p. 19-35.

6 Per l'individuazione della portata e dei limiti del concetto si può vedere Giovanni Di Domenico, *Problemi e prospettive della biblioteconomia in Italia*, «Bibliotime», 4 (2001), n. 2, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-2/didomeni.htm>>, ripreso poi in: *Percorsi della qualità in biblioteca* cit., p. 113-130.

7 Giovanni Solimine individua in questa "cultura del servizio" una delle fondamentali "culture della biblioteca": essa «è un elemento fondante della biblioteca efficace. [...] Per un bibliotecario possedere una cultura del servizio significa avere una visione chiara e consapevole delle finalità della biblioteca, non smettere mai di interrogarsi sulle ragioni di fondo delle operazioni che si stanno effettuando e orientare tutte le attività alla produzione di servizi capaci di soddisfare le esigenze degli utenti reali e potenziali»; Giovanni Solimine, *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari: Laterza, 2004, p. 193-194.

teconomia tradizionale⁸, ha sollecitato vigorosamente l'iscrizione nell'agenda del bibliotecario di attività di progettazione, misurazione e valutazione, nella prospettiva della partecipazione di *ciascuna* componente della biblioteca al processo di erogazione dei servizi. Ciò ha comportato sforzi notevoli (e salutari) di riorganizzazione, standardizzazione e cambiamento, giustificati dai principi del *total quality management*, maturati ancora una volta in ambito aziendale.

Dentro questa cornice teoretica è stato possibile rivedere la funzione delle procedure gestionali, delle raccolte documentarie, degli apparati catalografici, delle strategie di servizio delle biblioteche, legando il tutto all'analisi dei bisogni e delle aspettative espressi dai loro bacini di utenza⁹.

La biblioteca ripensata alla luce di questi principi è un sistema *aperto*, in stretto contatto con l'ambiente al quale fornisce strumenti cognitivi essenziali e dal quale riceve *feedback* costanti.

Tra gli argomenti esterni vanno citati almeno: la riforma della pubblica amministrazione in Italia¹⁰, che ha dato un sostanzioso scossone ad un apparato burocratico ostile e il più delle volte avvitato su se stesso, del quale la maggior parte delle biblioteche nostrane facevano parte a pieno titolo. Segnali positivi che qui sia intervenuto un definitivo cambio di rotta, che non può lasciarci inerti, sono la direttiva del Dipartimento della Funzione pubblica sulla *Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*¹¹ e tutti i provvedimenti volti a migliorare l'accesso e l'uso dei servizi pubblici, fino al

8 Per un'analisi storica e concettuale, Paolo Traniello, *Le biblioteche alla luce della teoria dei sistemi*, in: *L'organizzazione del sapere: studi in onore di Alfredo Serrai*, a cura di Maria Teresa Biagetti, Milano: Sylvestre Bonnard, 2004, p. 421-433.

9 Giovanni Di Domenico, *Problemi e prospettive* cit., p. 121. Malgrado sottolinei l'apporto positivo della teoria dei sistemi, Di Domenico è tuttavia convinto che si debba guardar oltre, verso una bibliotecnica intesa come «processo cognitivo», ossia «come un processo ciclico di elaborazione, trasferimento, condivisione, trasformazione di conoscenze individuali e organizzative. [...] Si tratta, allora, di stringere insieme la componente organizzativa e quella *interpretativa* [corsivo mio] della bibliotecnica e si tratta di farlo nella società che [...] chiamerei anch'io “della conoscenza”», garantendo in questo modo un «valore aggiunto, dunque “senso”, alle informazioni», ivi, p. 130. Si veda anche, dello stesso autore, *La biblioteca apprende: qualità organizzativa e qualità di servizio nella società cognitiva*, in: *Percorsi della qualità* cit., p. 53-70.

10 Per quanto riguarda gli apparati legislativi, il riferimento è alle leggi di riforma della pubblica amministrazione e al loro porre l'accento più sull'efficacia del servizio che sul rispetto delle procedure (una vera rivoluzione copernicana, se si considera che l'impianto della pubblica amministrazione in Italia fino alla metà degli anni Ottanta era caratterizzato ancora da una visione “statocentrica” e autoreferenziale); di fondamentale lettura a questo proposito è Sabino Cassese, *Le basi del diritto amministrativo*, Milano: Garzanti, 2000⁶. Per la legislazione bibliotecaria, Dario D'Alessandro, *Il codice delle biblioteche*, Milano: Editrice Bibliografica, 2002.

11 La direttiva è del 24 marzo 2004 (in G.U. 5 aprile 2004, n. 80). Di particolare utilità è il manuale operativo pubblicato in attuazione della direttiva: *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche: valutare la qualità percepita dai cittadini*, a cura di Angelo Tanese, Giuseppe Negro, Annalisa Gramigna, Soveria Mannelli: Rubbettino, 2003, <http://www.cantieripa.it/allegati/manuale_customer_2003.pdf>. Recentemente sul tema, *Amministrazioni in ascolto: esperienze di customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche*, a cura di Annalisa Gramigna, Napoli: Edizioni scientifiche italiane, 2005.

recente decreto ministeriale sull'accessibilità degli strumenti informatici¹². E poi: il fatto che ora ci si trovi ad operare in un quadro socio-economico segnato da fattori quali l'avvento di una società basata sulla conoscenza e bisognosa di pratiche di apprendimento di lunga durata, con la conseguente necessità di fonti di informazione tanto attendibili quanto tempestive; la smaterializzazione del lavoro e l'arricchimento del suo contenuto conoscitivo; le nuove modalità di produzione e circolazione dei documenti, spesso estese su scala planetaria, che investono in pieno le forme tradizionali di gestione e di recupero dell'informazione. Eventi che con buon diritto hanno sollecitato una riformulazione dei fondamenti concettuali della biblioteconomia.

A considerare questo panorama, sembrerebbe in fin dei conti giustificata l'idea che l'epistemologia propria della biblioteconomia possa, se non persino debba, essere mutuata dalle discipline sociali ed economiche, in un'ottica di mercato, pena non solo la scomparsa della biblioteca come istituto culturale in una società che ha fatto della competizione nel campo dell'informazione il suo *core business*, ma anche il tradimento della sua missione, nella misura in cui essa viene fatta coincidere con la soddisfazione delle esigenze del cliente-lettore. Anche per la biblioteca, varrebbe insomma «l'idea secondo cui ogni tipo di forma di aggregazione umana [...] può essere analizzata, descritta, compresa grazie agli strumenti di cui ci si serve per analizzare, descrivere, comprendere le imprese»¹³.

Sembrerebbe... Ma, al contrario, ritengo che questa posizione contenga spunti soltanto *necessari ma non sufficienti* a definire per intero la caratura teoretica e il campo applicativo della biblioteconomia, tanto da garantirne la scientificità. In altri termini, c'è il rischio che un approccio simile abbia come conclusione una forma di *riduzionismo*, che privi la biblioteconomia di una sua parte essenziale. I motivi mi sembrano numerosi e ciascuno di essi andrebbe scandagliato a fondo; mi limiterò qui a segnalarne i più importanti, sotto forma di ipotesi dubitative. In primo luogo, il quadro di riferimento concettuale degli studi sociali e delle scienze economiche non è quello delle scienze filologiche, linguistico-letterarie e, soprattutto, bibliografiche, se non altro perché i primi hanno a che fare con criteri di analisi empirica e statistica in una prospettiva tendenzialmente attualistica, mentre le seconde trattano i rapporti tra configurazioni ideali in prospettiva soprattutto storica. La questione è: può la biblioteconomia fare a meno di esse? Se, come mi pare ovvio, la risposta è negativa, allora i suoi fondamenti epistemologici non possono essere quelli delle scienze economiche e sociali, ma devono essere tali da riunire istanze concettuali così differenti.

Inoltre, che un approccio alla comunità dei lettori, teso a comprenderne le modalità di azione, sostenuto da una teoria sociologica come quella dettata, per esempio, da Weber, sia indispensabile alla biblioteconomia è indubbio, dato che la biblioteca serve una comunità di lettori che deve poter essere conosciuta. Il fatto è che un simile approccio comprendente è altrettanto indubbio che sia indispensabile, in forme più o meno elaborate e più o meno teoreticamente fondate, anche per il gruppo dirigente di una grande catena di distribuzione alimentare o per il responsabile di zona di una società di promozione finanziaria. Siamo cioè di fronte ad una strumentalità, precisamente ad una tecnica o ad un insieme di tecniche la cui applicazione sembra tutto sommato identica in campi oltremodo eterogenei. Se ne deve dunque concludere che questi ambiti possiedano un sostra-

¹² Decreto del Ministro per l'Innovazione e le tecnologie, 8 luglio 2005, *Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici*, G.U. 8 agosto 2005, n. 183.

¹³ Giovanni Leghissa, *Premessa a Retoriche del management*, fascicolo monografico di «Aut Aut», aprile-giugno 2005, n. 326, p. 3.

to identico e che, nella fattispecie, il depositario di questa competenza tecnica nel campo della distribuzione alimentare o dei trasporti possa *ipso facto* essere considerato depositario di una competenza tecnica nella gestione delle biblioteche? Il problema è che la strumentalità non dice del fine, dello scopo per il quale essa è utilizzata; e negli ambiti gestionali sopra ricordati è proprio il fine che fa la differenza e che richiede principi radicalmente diversi nell'uso della medesima strumentalità. Il fine di una biblioteca non è il fine di una catena di distribuzione alimentare o di qualsiasi altro ente pubblico o privato erogatore di servizi: per rendere chiaro questo fine la biblioteconomia non può usare soltanto i principi della sociologia o dell'economia. Anche se nella pratica quotidiana è fin troppo facile e fin troppo frequente che si scambi il mezzo con il fine¹⁴.

Ma poi, questo approccio rispecchia l'essenza della biblioteca? La biblioteca è il luogo di una perfetta osmosi con il *milieu* sociale, o non è piuttosto un luogo di potenziali contraddizioni con esso e anche all'interno di se stessa? È possibile governare queste contraddizioni, ossia governare le raccolte di documenti che le devono poter incarnare, con la strumentazione concettuale delle discipline socio-economiche¹⁵?

Sempre su questa linea, ci si può domandare se la biblioteconomia ispirata dagli studi economici e sociali debba, nel dettare il *nómos* della biblioteca, rispecchiare le esigenze e i valori delle comunità di riferimento, nella convinzione che «la biblioteca è sempre stata, è e probabilmente continuerà a essere sempre l'immagine riflessa del *milieu* socio-culturale di riferimento»¹⁶; ci si può chiedere se davvero la biblioteconomia possa godere del volo della nittidezza di Minerva ricordato da Hegel, che simboleggia una riflessione filosofica sicura poiché si svolge dopo che la razionalità del reale si è dispiegata per intero. La società da rispecchiare possiede questa razionale solidità¹⁷? Tradotto in pratiche gestionali e di servizio, che ne è della conservazione della memoria storica di una o più collettività che la biblioteca deve garantire? Deve essere questo

14 La questione non è di secondaria importanza anche dal punto di vista di problemi soltanto contingenti: dalla configurazione essenziale che noi attribuiamo alla biblioteca discende la nostra capacità di far fronte o meno alle intrusioni di ambienti politici o economici nella pianificazione e gestione di essa. Se surrettiziamente passa il principio che vede la biblioteca come un ente erogatore di servizi, oppure come un sia pur sofisticato *bookstore*-supermercato della lettura, assai difficilmente si potrà, per esempio, contrastare l'introduzione del prestito a pagamento, in una società dove beni e servizi appunto si pagano. Se viceversa, come cercherò di mostrare, la biblioteca viene concepita come un elemento chiave del processo sociale di definizione della conoscenza, in una prospettiva tanto sincronica quanto diacronica, allora apparirà con maggiore chiarezza che frapperà ostacoli (sia pur minimi) al rapporto libro-lettore che in essa si concretizza vuol dire esattamente frapperà ostacoli (sia pur minimi) al processo sociale di definizione della conoscenza: impoverire la coscienza e l'autocoscienza di una comunità.

15 Michel Melot ha parole efficaci al proposito: «la biblioteca non è il luogo di una verità unica, e neanche della verità degli altri: il lettore deve costituirvi la propria»; *La saggezza del bibliotecario*, Milano: Sylvestre Bonnard, 2004, p. 81.

16 Anna Galluzzi, *A proposito di biblioteconomia e scienze sociali* cit., p. 232; l'affermazione può essere senza dubbio condivisa sul piano *descrittivo*, ma non su quello *normativo*, che è però quello che interessa la *biblioteconomia*.

17 Su una biblioteconomia al servizio di un'ideologia antidemocratica, si può vedere Archie L. Dick, *Social epistemology, information science and ideology*, «Social epistemology», 16 (2002), n. 1, p. 23-35. Viene qui presa in esame l'opera di Petrus Carolus Coetzee, bibliotecario sudafricano che utilizzò (in maniera "fraudolenta", dice Dick) l'epistemologia sociale di Shera per giustificare una biblioteconomia al servizio dell'*apartheid*.

compito coordinato e, al limite, subordinato al rispecchiamento di valori economici o sociali, tanto che la memoria storica sia riconosciuta più o meno provvista di valore a seconda dell'uso che se ne può fare? Come chiudere gli spazi ad una probabile (e storicamente verificatasi) *damnatio memoriae*? Come rendere palese e ovvia per tutti l'ingiustificabilità degli *auto da fè*? Esiste insomma uno spazio teorico per la biblioteconomia che non è del tutto riconducibile alle indicazioni del campo pratico e sociale, rispetto al quale si situa *prima* e *oltre*: «se è vero che non esisterebbe la biblioteconomia senza la biblioteca e senza il bibliotecario, è altrettanto vero che la biblioteconomia esiste 'prima' della biblioteca e del bibliotecario e 'oltre' la biblioteca e il bibliotecario»¹⁸.

Infine, bisogna conservare una costante cautela critica, che permetta di non soggiacere a deviazioni soltanto retoriche del management, del marketing, della soddisfazione dell'utenza¹⁹ e riconoscere che se si assegna agli studi sociali ed economici il primato di riferimento epistemologico esclusivo per le discipline biblioteconomiche, si riduce la biblioteconomia ad uno soltanto dei suoi aspetti, pur se essenziale e, alle volte, preponderante.

2 Rischi di riduzionismo 2: l'approccio tecnologico

Semberebbe che, in secondo luogo, non si possa esercitare con dignità scientifica la biblioteconomia senza l'ausilio della strumentazione metodologica e concettuale dell'informatica, della cibernetica e, più in generale, della scienza dell'informazione, tanto che – è noto – la dizione ufficiale anglosassone ormai le comprende entrambe nell'acronimo LIS: *library and information science*. Anche in questo caso, ci sono robuste ragioni che spingono in questa direzione; lasciando per il momento da parte le interazioni tra biblioteconomia e scienza dell'informazione all'interno della teoria della documentazione, che si possono far risalire all'Institut international de bibliographie di Paul Otlet e Henri Lafontaine²⁰, e soffermandoci su tempi più recenti, troviamo fra tutte e originariamente la necessità di dominare l'enorme impatto che l'automazione ha avuto nei processi gestionali delle biblioteche e sui percorsi dell'informazione bibliografica a partire – in Italia – dagli anni Settanta²¹. Da allora, i

¹⁸ Giovanni Solimine, *La Biblioteca* cit., p. 204.

¹⁹ Si veda il fascicolo monografico di «Aut Aut», *Retoriche del management* cit.; molto stimolante qui la lettura di Giovanni Scibilia, *Punto di potere: le retoriche della presentazione aziendale*, p. 37-45, dedicato all'analisi concettuale del programma Power Point. Sul tema del servizio all'utente si veda Giulio Napolitano, *Contro la retorica dell'utente*, in: *Persona e amministrazione*, a cura di Francesco Mangano e Antonio Romano Tassone, Torino: Giappichelli, 2004, p. 53-65; l'autore è tornato recentemente sull'argomento in *Regole e mercato nei servizi pubblici*, Bologna: il Mulino, 2005; in particolare, nel cap. 9., *Retorica dell'utente, teoria del servizio pubblico e pratica della regolazione*, p. 161-178, nel quale viene mostrata la problematicità e l'inconsistenza dal punto di vista giuridico della nozione di utente (di un servizio pubblico): «Bisogna, dunque, respingere l'idea di una necessaria ed onnicomprensiva tutela dell'utente e la tentazione di fondare attorno a tale nozione – che non è giuridica, ma descrittiva, addirittura emotiva [corsivo mio] – una nuova concezione soggettiva del diritto amministrativo: imperniata non più sul pubblico potere, ma, al contrario, sul beneficiario delle sue prestazioni», p. 176.

²⁰ Per una ricostruzione storica di queste interazioni nel quadro della scienza dell'informazione in generale: Vilma Alberani – Elisabetta Poltronieri, *Documentazione e scienza dell'informazione: interazioni con la biblioteconomia*, «Bollettino AIB», 43 (2003), n. 2, p. 189-211.

²¹ Si veda l'abbondante letteratura, anche solo italiana in proposito, a cominciare dalla 4. Sessione AICA-AIB del congresso annuale AICA (Pisa, 12-14 ottobre 1977).

bibliotecari hanno avuto a che fare con una vertiginosa evoluzione di problematiche, procedure e linguaggi che hanno impresso una radicale svolta tecnologica alla professione, fino alla prefigurazione di un nuovo tipo antropologico: il *bibliothecarius technologicus*²², e fino alla delineazione di nuovi tipi di biblioteche: ibrida, elettronica, virtuale, digitale. Protocolli di trasmissione dei dati (Z39.50), Opac e metaopac (magari provvisti di funzionalità di *content-sensitive linking*), standard di marcatura dei documenti (SGML, HTML, XML), linguaggi di interrogazione dei database (SQL), metadati e loro strutture qualificate o meno (Dublin Core), risorse full-text in modalità Open Access²³ e anche soltanto il più immediato dei motori di ricerca costituiscono incontri quotidiani posti in bilico tra attività routinarie e azzardate sperimentazioni di frontiera, tant'è che al tempo stesso forniscono un numero elevato di chiavi di accesso all'informazione e lasciano trasparire che, se non sono perfettamente congegnate o "allineate" (il lavoro nell'Indice SBN insegna), queste producono risultati diametralmente opposti al fine perseguito. Pur se in una condizione ancora *in fieri*, l'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche ha prodotto irrinunciabili vantaggi per le biblioteche in termini di rapidità di *individuazione* e *trasmissione* delle informazioni, di ampliamento delle possibilità di *cooperazione* con altre strutture e di *comunicazione* con i propri utenti locali e remoti.

La contaminazione con le scienze dell'informazione e della comunicazione ha permesso alla biblioteconomia di concettualizzare questo fenomeno, individuando nuovi problemi (la cosiddetta "disintermediazione", per esempio), nuove comunità e nuovi contesti d'azione (il Web), e soprattutto un nuovo *nómos* e un nuovo *télos* per le biblioteche, tutti centrati su questo inedito tipo di comunicazione istantanea e senza confini e sui bisogni di informazione – essi pure istantanei e senza confini – da quella indotti: l'evoluzione postfordista e cibernetica della *reference library* è quella di un'agenzia informativa a largo spettro, tendenzialmente su scala globale, esperta nell'*information retrieval* o nei servizi didattici per l'*information literacy*. L'epistemologia propria della biblioteconomia viene qui corroborata dai principi delle scienze che meglio hanno saputo definire e spiegare questi nuovi scenari, dando luogo ad una sorta di "migrazione" verso i possedimenti dei nuovi media tecnologici²⁴. Non è forse perché le biblioteche sempre di più si percepiscono come posizionate su questi territori che il progetto Print di Google può essere da loro concepito come una *sfida* e non solo come l'ammirevole (e utopistica) trovata degli inventori di un algoritmo di successo²⁵?

Anche in questo caso, mi pare che un simile avvicendamento epistemologico contenga seri indizi di riduzionismo, e che di nuovo la posizione sopra esposta apporti elementi *necessari ma non sufficienti* ad esaurire la questione della scientificità della biblioteconomia. Prima di procedere oltre, tuttavia, è opportuno soffermarci su una fondamentale precauzione metodologica, che dovrebbe esser sempre tenuta presente quando si tratta di mediazioni tecnologiche: nell'agire (progettare, organizza-

22 Luigi Crocetti, *Bibliothecarius technologicus*, «Biblioteche oggi», 16 (1998), n. 4, p. 6-10; poi, aggiornato con lo stesso titolo, in: *Bibliotecario nel 2000: come cambia la professione nell'era digitale*, a cura di Ornella Foglieni, Milano: Editrice Bibliografica, 1999, p. 19-27.

23 Su cui si può vedere METALIS, servizio del Cilea, <<http://metalisis.cilea.it/>>.

24 Franz Berger, *Quando la biblioteconomia migra tra le "scienze della comunicazione"*, in: *Professione bibliotecario* cit., p. 243-247.

25 Jean-Noël Jeanneney, *Quand Google défie l'Europe, plaidoyer pour un sursaut*, Paris: Mille et une nuits, 2005.

zare, gestire) l'uso dei mezzi non è mai neutro rispetto al fine e ai principi che lo ispirano; in altri termini, il mezzo retroagisce tanto sul fine quanto sui principi dell'azione che attraverso di esso si attua. Ciò vuol dire, per esempio, che «i canali di trasmissione del sapere [...] non sono affatto “neutri”, ma plasmano e modificano il contenuto di ciò che trasportano»²⁶.

Un'informazione ricevuta tramite la consultazione di un database o di qualsiasi altra fonte in formato elettronico, on line o in locale che sia, possiede caratteristiche fatalmente differenti dalla medesima informazione ottenuta consultando apparati più tradizionali come il libro a stampa conservato nelle biblioteche. Se non altro perché il contesto della ricezione e della comprensione è differente o addirittura, nel caso dell'informazione elettronica, può mancare del tutto: «Passando dal *codex* allo schermo, lo “stesso” testo non è più veramente lo stesso, proprio perché i nuovi dispositivi formali che lo propongono al lettore ne modificano *le condizioni di ricezione e comprensione*»²⁷.

Lo stesso concetto può essere espresso, considerando l'introduzione del *codex*, con un'incisiva metafora: «Il pensiero piegato non è il pensiero srotolato. Non occupa lo stesso spazio né lo stesso tempo»²⁸.

Tutto ciò ci introduce alla prima delle questioni da porre ad una biblioteconomia tecnologica, quella del problema di metodo radicale che la strumentalità dei mezzi informatici e telematici pone: «è evidente che l'intermediazione della macchina appartiene di diritto al regno e al metodo delle scienze naturali, e che a essa le altre discipline hanno fatto ricorso solo in via sussidiaria»²⁹.

Cosa può voler dire per la biblioteconomia allora questo riferimento all'intermediazione delle macchine se viene assunto come strutturale e non più sussidiario? Che impatto epistemologico può avere l'assunzione di una strumentazione metodologica importata da un dominio logico di altro genere, come quello delle scienze naturali? La biblioteca è una struttura a razionalità compiuta o piuttosto e meglio a *razionalità limitata*? Detto in termini più precisi: quelle della biblioteconomia sono proposizioni sintetiche a priori, come quelle che Kant individuava alla base della scienza moderna? A prima vista, delle due l'una: o si accetta il principio fondamentale delle scienze naturali che è quello dell'*esattezza* o, per dirla con Aristotele, della non contraddizione (per cui se affermo “A” non posso nello stesso tempo affermare “non A”: il contrario è contraddittorio), puntando tutto sulla costruzione di database fondati sui criteri dell'uniformità e dell'integrità dei dati, e qui ci sarebbe da sfidare il più purista dei teorici della standardizzazione catalografica sulla (opportuna!) diversità delle descrizioni a livello anche solo nazionale, per non parlare dei sistemi di classificazione e soggettazione; oppure ci si accontenta di considerare l'apporto dei mezzi tecnologici come solo strumentale e tutto sommato neutro, un'ottima opportunità di velocizzare il recupero dell'informazione, e allora ci si priva dell'opportunità di riflettere sul cambiamento di misura e di senso proprio dell'informazione recuperata.

²⁶ Pino Ammendola, *Verso una crisi della “storia di carta”? Biblioteche, computer e studi storici*, in: *Storia & computer: alla ricerca del passato con l'informatica*, a cura di Simonetta Soldani e Luigi Tomasini, Milano: Bruno Mondadori, 1996, p. 140.

²⁷ Roger Chartier, *L'ordine dei libri*, Milano: il Saggiatore, 1994, p. 104 [corsivo mio].

²⁸ Michel Melot, *La saggezza del bibliotecario* cit., p. 37.

²⁹ Pino Ammendola, *Verso una crisi* cit., p. 130.

Dal punto di vista che di seguito cercherò di argomentare, esiste tuttavia una terza e più fondata modalità di risolvere la questione e in essa mi sembra che la biblioteconomia possa, conservando la sua specificità di scienza delle biblioteche, dire la sua. Il fatto è che «information retrieval is [...] a misleading metaphor»³⁰.

La metafora è ingannevole perché presuppone un concetto di “informazione” atomistico e frammentario, tipicamente postmoderno; viceversa, l’informazione non si recupera, piuttosto si crea³¹, in maniera sempre differente, perché la si inserisce fatalmente in un contesto interpretativo concettuale ed esistenziale che ne determina la portata ed il significato:

The information-seeking process is basically an interpretation process having to do with the (life-) context and the background of the inquirer and with that of the people who store different kinds of linguistic expression having a meaning within fixed context of understanding such as: thesauri, key words and classification schemes³².

Puntando l’indice qui non tanto sul contenuto quanto sul processo, si sottolinea l’aleatorietà di una visione “oggettivistica” dell’informazione e si sposta l’attenzione dagli strumenti che possono recuperarla alle dinamiche interpersonali (il ricercatore e l’organizzatore di thesauri) che le danno un significato. La mediazione di un hardware e di un software richiede un *surplus* di sapienza ermeneutica e un *surplus* di contestualizzazione per restituire all’informazione “recuperata” una più concreta possibilità di produrre significato³³. Anche a non voler condividere in pieno la caustica critica espressa da Alfredo Serrai, secondo cui

[...] l’idea che ammassi di dati esplorabili velocissimamente possono tradursi in mezzi capaci di suscitare apporti conoscitivi è, intellettualmente, una delle più sciocche e grossolane; immaginare che attraverso una scansione di parole e di riferimenti cronologici ci si metta in grado

30 Rafael Capurro, *Hermeneutics and the phenomenon of information*, in: *Methaphysics, epistemology, and technology*, Carl Mitcham (ed.), Amsterdam: Jai, 2000, p. 83 (Research in Philosophy and technology, vol. 19). Il saggio, di notevole interesse, è disponibile on line (con qualche modifica) all’indirizzo <<http://www.capurro.de/ny86.htm>>.

31 Su questo carattere forzatamente creativo insiste anche Denis Benoît, *L’interrogation éthique: “centre de gravité” des sciences de l’information et de la communication?*: «la communication doit surtout être comprise comme une activité d’‘agencement’ et de construction du réel (bien plus, donc, que comme une simple activité de ‘transmission’)»; <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archiveso/00/00/05/31/sic_00000531_01/sic_00000531.pdf>.

32 Rafael Capurro, *Hermeneutics* cit., p. 81.

33 Esempio lampante di questa necessità è l’attività di redazione delle leggi. Se essa venisse affidata, come sarebbe attualmente possibile, a sistemi esperti appositamente configurati, si arriverebbe al paradosso di avere testi normativi che quanto più si avvicinano alla perfezione sintattica e semantica, tanto più sono non interpretabili e non applicabili al caso concreto: «Nell’idea di una possibile algoritmizzazione delle norme, mediante la quale il senso si farebbe palese e immediatamente percepibile, tanto da poter essere persino colto da un elaboratore, c’è un atteggiamento fondamentalmente positivistico, anche se non sempre esplicito: il diritto si identifica con i testi giuridici che lo esprimono [...]»; tuttavia, «Il senso di un testo non si esaurisce mai nella lettera di esso, particolarmente perché non può non fare riferimento ad un contesto ad esso esterno»; Fabio Macioce, *Un’ermeneutica per i sistemi esperti? Problemi e prospettive*, in: *Parola chiave: informazione*, a cura di Agata C. Amato Mangiameli, Milano: Giuffrè, 2004, p. 137-138.

di cortocircuitare le strutture storicamente organizzate della bibliografia e della critica, è un'idea rudimentale e barbara, nefasta e radicalmente ingannevole³⁴.

si deve senz'altro riconoscere che la biblioteconomia, soprattutto nella sua componente bibliografica, può intervenire a buon diritto in questa correzione di tiro. Teresa Grimaldi, in un suo recente contributo sulla teoria catalografica, ha insistito in maniera particolarmente incisiva su questa necessità di una griglia interpretativa intersoggettiva affinché il senso di un'informazione (in questo caso documentale) possa essere colto nella sua interezza:

[...] il carattere triadico ed inferenziale della indicizzazione catalografica non ammette in nessun caso una operazione di carattere binario che escluderebbe il ruolo decisivo dell'interprete, inteso sia come il catalogatore che enuclea gli argomenti e li inserisce nelle classi significative della struttura semantica generale; sia come contesto comunicativo in cui si instaura la transazione informativa [...]. In questa situazione comunicativa che esclude la configurazione di atomi descrittivi e si nutre, invece, di rinvio di ogni testo ad un altro testo [...] si verifica che ogni testo può essere compreso solo come parte di un universo linguistico e semantico³⁵.

In aggiunta, un'altra caratteristica della conoscenza veicolata dai moderni media tecnologici merita di essere sottolineata e confrontata con gli apparati di conoscenza che la biblioteconomia si preoccupa di apprestare nelle biblioteche. Questa caratteristica fa riferimento all'esistenza di una sottintesa matrice *gnostica* alla base del mondo costruito sulle categorie delle *Information and Communication Technologies* (ICT). La contemporanea versione dello gnosticismo, teoria filosofica paleocristiana e neoplatonica incentrata sul concetto di *illuminazione* come accesso immediato alla conoscenza, al di là e al di sopra di ogni possibile mediazione dell'esperienza (il che fonda poi l'esasperato dualismo di spirito e materia, anima e corpo), sarebbe da questo punto di vista realizzata dagli strumenti che allontanano dalla *physis* ed esaltano la *techne* nelle sue crescenti potenzialità di accesso immediato al sapere. La dicotomia reale/virtuale, dove il primato viene sempre più assegnato al secondo termine; l'antistoricismo dei media, per cui un'informazione ha tanto più valore quanto più è *attuale* (nel senso dell'essere-in-atto, dell'essere tutta qui e ora) e quanto più è ridotta la distanza temporale che ne separa il contenuto dal ricevente; la perdita di *aura* delle opere dell'ingegno³⁶, per questo sempre più oggetti manipolabili e di consumo, sarebbero del tutto in linea con una simile impostazione gnostica del problema gnoseologico. La biblioteconomia non ne sarebbe esente:

Much contemporary library thinking and planning hinges on the belief that the true telos (or mission) of libraries is to merge into the new electronic environment, usually referred to metonymy

34 Alfredo Serrai, *Monumenti e documenti: come salvare le biblioteche antiche*, «Bibliotheca», 2004, n. 2, p. 256.

35 Teresa Grimaldi, *Epistemologia documentaria e catalogazione*, «Bibliotheca», 2003, n. 1, p. 194-195.

36 Già assai efficacemente individuata, come è noto, da Benjamin nel saggio del 1936 su *L'opera d'arte nell'epoca della sua riproducibilità tecnica*: «Anche nel caso di una riproduzione altamente perfezionata, manca un elemento: l'*hic et nunc* dell'opera d'arte – la sua esistenza unica e irripetibile nel luogo in cui si trova. [...] L'*hic et nunc* dell'originale costituisce il concetto della sua autenticità [...] la dimostrazione che un certo codice medievale proviene da un archivio del secolo XV può essere necessaria per stabilirne l'autenticità»; Walter Benjamin, *L'opera d'arte nell'epoca della sua riproducibilità tecnica*, Torino: Einaudi, 1966¹², p. 22.

mically as “the Internet”. [...] Indeed, belief in the Internet and the digital library as the information paradise of the future can be traced [...] to the ideological tradition of gnosticism³⁷.

Il rivelarsi di un'impronta gnostica nelle ICT ci indica un'altra considerevole possibilità di riduzionismo per la biblioteconomia: a svanire qui, assieme alla dimensione del *tempo* – esclusa dalla “illuminazione” gnostica così come dalla modalità di accesso *in tempo reale* alla conoscenza garantita dagli strumenti elettronici – è la dimensione della *memoria*. Una serie di funzionalità dell'ambiente digitale incarnano con una certa evidenza i simboli di questa svalutazione: i risultati ottenuti consultando un Opac sono visualizzati in pagine Web *temporanee*, per essenza evanescenti; le sessioni di ricerca su risorse on line, se inattive, vanno in *timeout*; le operazioni svolte dai computer che utilizziamo quotidianamente si basano su una memoria volatile, la RAM. Alberto Salarelli ha coniato un'immagine per indicare questo contesto di accessi alla conoscenza senza tempo, quella di “ipermercato della memoria”³⁸, che ritengo particolarmente efficace per la sua capacità di coniugare il lato economicistico al lato tecnologico della questione.

Ma il fatto è che il libro è incapace di “memoria temporanea” e che le raccolte di una biblioteca sono intrise di temporalità fin nel più minuto particolare: il timbro con “libro e moschetto” di epoca fascista, l'alone lasciato dal dito che ha sfogliato le pagine, le irriverenti glosse vergate dall'antico possessore. Anche la bibliografia, pur producendo rappresentazioni indicali paragonabili all'istantanea fotografica, in realtà «crea coordinate temporali, traccia assi cronologici, circoscrive degli ambiti»³⁹. La biblioteca è esattamente un luogo di memoria, oltretutto stretto da vincoli costitutivi con una comunità, tanto che «al di fuori di questa complessità storica [...] la biblioteca come istituzione culturale finisce inevitabilmente per perdere la propria rilevanza per essere attratta in maniera sostanzialmente indifferenziata entro il vasto complesso delle moderne tecnologie dell'informazione»⁴⁰. C'è allora da chiedersi se l'epistemologia delle discipline che studiano questa “rivoluzione della scrittura”⁴¹ che è l'ambiente digitale possa essere la stessa della disciplina che studia il libro nella sua scrittura tradizionale e le biblioteche che la rendono accessibile in un vitale contesto comunicativo:

The [...] difference between corporeal libraries and noncorporeal databases is bound to the fact that a library as a body of tradition is linked to a community that is participating in this tradi-

37 Uwe Jochum, *The gnosis of media*, «The library quarterly», 74 (2004), n. 1, p. 21.

38 Alberto Salarelli, “*The malling of memory*”: *le risorse elettroniche e la perdita del senso del tempo*, relazione tenuta al 51. Congresso nazionale AIB, Roma 29 ottobre 2004, <<http://www.aib.it/aib/congr/c51/salarelli.htm>>.

39 Attilio Mauro Caproni, *La bibliografia: cioè l'ombra del libro per la descrizione dei fenomeni comunicativi*, «Bibliotheca», 2004, n. 2, p. 116.

40 Paolo Traniello, *Biblioteche e società*, Bologna: il Mulino, 2005, p. 171. Nel volume Traniello delinea con sicuro tratto storiografico il quadro evolutivo dell'istituto della *public library* nel mondo contemporaneo, fino agli sviluppi attuali in area europea e statunitense. Al di là di ciò, tuttavia, sono di particolare interesse il metodo di analisi messo in opera dall'autore, che si rifà direttamente al concetto di “azione sociale” di Weber e alle teorie di Luhmann e Shera, e l'ipotesi teorica che percorre il lavoro, che con molta decisione individua la biblioteca degli ultimi due secoli come un'evenienza pubblica storicamente situata. Un'ipotesi ovvia soltanto in apparenza e che, viceversa, costituisce una sorta di “rasoio di Occam” con il quale occorrerebbe confrontarsi in misura più ampia di quanto qui non sia possibile fare.

41 Uwe Jochum, *The gnosis of media* cit., p. 32.

tion because it is the community's own tradition. In contrast, noncorporeal electronic databases and the Internet are distributed worldwide, and this is claimed to be done in favor of the memory of a global society. But [...] a universal or global memory is impossible since the collective memory always relies on a group with boundaries in space and time⁴².

Privata del contesto di una comunità di riferimento, caratterizzata da una dimensione gnostica, collocata nel territorio della mediazione di strumenti tecnici appartenente di diritto più al dominio delle scienze naturali che a quello delle scienze umane e infine alle prese con un concetto di informazione atomistico ed oggettivistico dove il ruolo dell'interpretazione tende a sfumare, c'è da porsi la questione se una biblioteconomia approdata ai lidi tecnologici non veda ridotta la propria specificità ad uno solo dei propri compiti peculiari, ossia quello di attrezzare strutture genericamente atte a fornire accesso all'informazione su richiesta. E se, così facendo, non tradisca la sua missione di contribuire alla conservazione della memoria culturale in maniera pluralistica e aperta:

Our ideal of shared human memory belies a century of extinction of oral traditions and diverse languages. The rhetoric of automatic learning and intelligent documents does no justice to a legacy of machine instruction and monolithic models of cognition⁴³.

Quello che la biblioteconomia, con la sua attenzione alle procedure di classificazione, soggettazione, descrizione catalografica (penso soprattutto agli sviluppi di FRBR) e di gestione di servizi per le comunità di riferimento può ricordare alle scienze dell'informazione e della comunicazione, incontrando per altro le idee dei teorici più avvertiti⁴⁴, è anche in questo caso la necessità di un *surplus* di sapienza ermeneutica nel trattamento dei contesti cognitivi digitali. L'accesso alla conoscenza è frutto di un processo radicato nel tempo e nello spazio, che non può essere sovrastorico né sovrapersonale. Riportando schematicamente i cardini di questo punto di vista, possiamo dire che:

1. l'informazione, per essere tale, deve poter essere compresa (più o meno correttamente: non è qui in questione il tema della *adaequatio rei et intellectus*, quanto la necessità che l'informazione possa entrare in qualche modo in contatto con le mie potenzialità cognitive; per capirci, un richiamo ad ultrasuoni non può comunicarmi niente, pur mettendo in allarme tutti gli animali intorno a me);
2. per essere compresa, deve essere interpretata;
3. per essere interpretata va inserita in un contesto (concettuale e interpersonale);
4. il contesto interpretativo è sempre un contesto collettivo, tanto che si deve parlare di *comunità interpretativa* come fondamento di un'adeguata comprensione dell'informazione;
5. l'informazione ha immancabilmente un risvolto pratico, dà luogo ad una scelta: il suo significato non è tanto il risultato oggettivo di un processo meccanico di cogni-

⁴² Ivi, p. 38.

⁴³ Ken R. Herold, *Librarianship and the philosophy of information*, «Library philosophy and practice», 3 (2001), n. 2, p. 15, <<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/herold.pdf>>.

⁴⁴ Hubert Fondin, *La scienza dell'informazione: postura epistemologica e specificità disciplinare*, «AIDA informazioni», 20 (2002), n. 2, p. 9, sottolinea la necessità di «un posizionamento epistemologico "comprensivo"» per la scienza dell'informazione, accanto e oltre il più tradizionale approccio positivistico; <<http://eprints.rclis.org/archive/00001206/01/2002-1FondinScienza.pdf>>.

zione, ma è sempre il contenuto di un atto di volontà: esso non è solo ciò che io posso conoscere, ma anche ciò che io posso amare, detestare, scegliere, ciò per cui io posso decidermi, ciò che posso sperare.

6. Di conseguenza qualcosa come una *informazione* non si dà se non all'interno di un contesto interpretativo comunitario, nel quale ciascun interprete svolge un ruolo attivo, persino con le sue resistenze e il suo non-saperne-nulla.

Donde la ricerca di una teoria dell'analisi documentaria (preferiamo l'espressione "enunciazione documentaria") che rigetti un approccio puramente meccanico della "codifica-decodifica", metta l'accento sulla "condivisione", l'empatia, l'intersoggettivo, e si interessi alla scrittura e alla riscrittura come modi di espressione [...]. Donde le difficoltà umane della sua realizzazione, donde il suo essere irriducibile alla meccanizzazione. L'enunciazione (descrizione) documentaria è fondamentalmente un "atto di mettere in comune significati"⁴⁵ e di creare coerenze tra gli attori⁴⁶.

I documenti che rendono ragione di questo contesto interpretativo comunitario nelle sue diverse sfaccettature, sia in prospettiva sincronica (compreso il diluvio degli *instant book*) sia in prospettiva diacronica, le biblioteche si occupano di selezionarli, organizzarli, renderli fruibili garantendovi l'accesso. "Selezionarli": le biblioteche non sono depositi, ma soggetti attivi in questo contesto o, come direbbe Caproni, un fenomeno del processo di elaborazione e trasmissione della conoscenza⁴⁷.

3 Quale epistemologia per la biblioteconomia?

La strumentazione metodologica e le categorie essenziali della biblioteconomia, ciò che fa di essa *una* disciplina scientifica e ne fonda la validità, in una parola: la sua epistemologia, non sembrano trovare nei percorsi sopra brevemente riassunti una determinazione univoca, pur nell'individuazione di schemi logici e procedurali dei quali non sembra potersi fare a meno. La sua specificità disciplinare finisce così col sembrare «quella di un crocicchio stradale (taluni potranno dire di una "locanda spagnola")»⁴⁸. La domanda sul se e come la biblioteconomia possa dirsi una disciplina scientifica, dunque, non sembra risolta e continua a porci – specie se si esercita la professione – di fronte ad un dilemma: privilegiare l'apparato storico-filologico-erudito della disciplina, corroborato dagli studi umanistici, oppure assumere *tout court* una prospettiva socio-economica e digitale, supportata dal bagaglio concettuale degli studi economici e sociali e della scienza dell'informazione, più adatta alla società postfordista e cibernetica? Scegliere la prospettiva del "bibliosauo" o quella del "cybra-

⁴⁵ Alex Mucchielli, *La nouvelle communication: épistémologie des sciences de l'information-communication*, Paris: Armand Colin, 2000, p. 9.

⁴⁶ Hubert Fondin, *La scienza dell'informazione* cit., p.13.

⁴⁷ «La vera essenza della biblioteca come fenomeno della trasmissione della conoscenza [...]. La biblioteca è una forma di spazio interiore del mondo nel quale si realizza, come abbiamo già ricordato, la conoscenza, cioè una forma di estensione della verità e dell'identità dell'uomo del percorso *infinito* della fissazione della memoria scritta»; Attilio Mauro Caproni, *La biblioteca come fenomeno della conoscenza*, «Bibliotheca», 2004, n. 2, p. 105.

⁴⁸ Hubert Fondin, *La scienza dell'informazione* cit., p. 11.

rian”, per riprendere in parte l’immaginifica terminologia nota ai frequentatori di AIB-CUR⁴⁹?

Il dilemma, già complesso per la *library science*, assume connotati particolarmente severi dal punto di vista professionale in un contesto come quello nostrano, dove gli scarsi mezzi finanziari e le scarse risorse di personale fanno sì che, *obtorto collo*, si debba indirizzare la politica gestionale della biblioteca in un senso soltanto, privilegiando recupero del pregresso e revisione del soggetto piuttosto che attivazione di servizi on line o indagini di *customer satisfaction* ecc.

Ogni scelta in questa alternativa è però un errore logico e una deprivazione professionale. Ciò che è necessario è piuttosto tenere insieme questi opposti, rimmetterli in circolazione; o meglio: rimmetterli in circolo, utilizzando una logica che possa tenerli uniti. L’epistemologia più adeguata per le discipline biblioteconomiche dovrebbe a) essere in grado di rendere conto di che cosa sia una biblioteca, cioè di *quale significato essenziale* ad essa possa essere attribuito, al di là o, per dirla con Solimine, “prima” e “oltre” le sue effettive manifestazioni storiche; ciò per il semplice motivo che il *nómos* di questa particolare evenienza della storia umana (per lunghi tratti solo occidentale) è depositato nella disciplina che la prende a suo oggetto (biblioteconomia) e che, assieme ad esso *nómos*, ne definisce lo scopo, la struttura, le connessioni con altri apparati della conoscenza, in una parola: ne determina le *categorie essenziali*. E poi dovrebbe b) essere in grado di tenere insieme le suggestioni provenienti dalle altre discipline sociali, economiche, informatiche evitando che una sola di esse prevalga a discapito delle altre; e, infine, dovrebbe c) possedere una struttura logica e teoretica flessibile, capace di non fare violenza all’oggetto che vuole tenere stretto nella sua rete concettuale, in altri termini, capace di rispettare l’essenza della biblioteca e di non sovrapporre tensioni utopiche o arretramenti reazionari o ingesature burocratiche; ciò può essere espresso dicendo che quello della biblioteconomia dovrebbe poter essere un sapere costitutivamente *plurale*⁵⁰.

Qual è questa epistemologia? Bisogna operare una *epoché* fenomenologica e liberare il significato essenziale della biblioteca; o, più semplicemente, scoprire il filo conduttore delle attività che in essa si svolgono. Anche in questo caso, soccorre una definizione di Giovanni Solimine, lucida e densa di implicazioni:

la biblioteca fonda la sua esistenza sull’interazione, da un lato con l’universo sconfinato del sapere registrato nei documenti e dall’altro con le esigenze specifiche di ciascun utente che ad essa si rivolge, e vive in equilibrio tra *generale* e *particolare*, tra l’ambizione all’universalità e l’ancoraggio ad una precisa e concreta realtà locale⁵¹.

Questa mediazione è un equilibrio, in senso pratico, ma un paradosso in senso teorico: come risolvere questo paradosso del tenere insieme *generale* e *particolare*? Se proviamo a declinare questa domanda mediante le categorie e i concetti emersi nel-

49 Il termine “bibliosauro” è stato coniato da Brunella Longo. Sul “cybrarian”, tra gli altri, si possono vedere i contributi di Anna Maria Tammaro, *Il cybrarian, ovvero Il bibliotecario mutante*, «Biblioteche oggi», 13 (1995), n. 3, p. 12-15; Brunella Longo, *Le competenze del cybrarian*, «Biblioteche oggi», 22 (2004), n. 3, p. 13-21.

50 «Questa *flessibilità* e questa *pluralità* sono la vera ricchezza di una biblioteca ed è importante che anche queste sue caratteristiche siano spendibili nelle transazioni di servizio. Non è facile mettere in piedi una biblioteca di questo tipo, ma ci si può provare con qualche possibilità di riuscirci»; Giovanni Solimine, *La biblioteca* cit., p. 192.

51 Ivi, p. 190.

l'analisi precedente, ci troviamo di fronte a interrogativi che suonano così: come tenere insieme la *generalità* della missione della biblioteca nel senso della conservazione della memoria storica di una comunità con la *particolarità* della configurazione accidentale di questa stessa comunità che può anche desiderare la cancellazione di una certa parte della sua memoria storica? Come tenere insieme la *generalità* delle funzioni di una biblioteca con la *particolarità* di servizi all'utenza sempre più individualizzati? Come conciliare la *generalità* o, per meglio dire, *genericità* di una informazione connotata dalla veste postmoderna e cibernetica dell'atomismo positivisticò, con la *particolarità* concreta e situata di un contesto comunicativo dai contorni ben definiti e tutt'altro che globali? A partire dalla crisi del positivismo e dei sistemi idealistici ottocenteschi, la riflessione filosofica ha avuto a che fare in maniera radicale con un problema analogo, quello della definizione di un sapere che fosse in grado di svolgere un discorso scientifico sulla dimensione della particolarità storica, senza per questo diluirne l'irripetibile concretezza in leggi sovraordinate, incondizionate e generali. Questo sapere è depositato nelle tecniche e nei principi che garantiscono la comprensione in senso generale dell'individualità storica, ed è noto come *ermeneutica*.

Siamo dunque spinti, a un primo livello, a rivolgere la nostra attenzione all'ermeneutica in quanto appare in grado di inquadrare al meglio una delle caratteristiche essenziali della biblioteca e delle attività che in essa si svolgono, la mediazione (non dialettica né sillogistica) tra *generale* e *particolare*. Ma l'aggancio con la prospettiva ermeneutica risulta ancor più utile, a mio avviso, in quanto ci consente di riutilizzare in maniera non riduzionistica all'interno del sapere biblioteconomico (e delle competenze del bibliotecario) gli apporti delle discipline socio-economiche e della scienza dell'informazione, assegnando alla strumentalità delle prime il *télos* essenziale della comprensione del rapporto utente-universo bibliografico (di nuovo una coppia generale-particolare); e ricordando che la seconda necessita, come si è già visto, di una vitale contestualizzazione storica, concettuale, comunitaria. In fin dei conti, l'ermeneutica ci consente di mettere in luce il motivo conduttore e il migliore utilizzo in biblioteca di quei complessi teorici, che è appunto l'atto di un interpretare per comprendere:

a) *interpretare testi*, per garantire la tenuta logica (sintattica e semantica) degli apparati documentali in un "organismo in crescita", mediante sistemi di natura soprattutto bibliografica e catalogafica;

b) *interpretare contesti*, per garantire percorsi cognitivi e servizi adatti alla comunità dei lettori.

4 L'ermeneutica contemporanea come cornice metodologica

L'ermeneutica nasce in Grecia come quell'arte di poeti e di oracoli che si fanno portatori ed interpreti dei messaggi della divinità. Il termine ha un'origine affine in qualche modo a Hermes, messaggero degli dei e mediatore della verità assoluta e divina per gli uomini, e sta ad indicare per estensione una «dottrina metodica dell'interpretazione aderente all'oggetto»⁵². Malgrado la sua importanza in senso pratico, tuttavia, la *ermeneutichè technè* non fu riconosciuta dai filosofi antichi come provvista di una particolare valore euristico; è soltanto a partire dagli studi dei filologi alessandrini sui molteplici sensi possibili di un testo scritto (letterale, allegorico, mora-

⁵² Matthias Jung, *L'ermeneutica*, Bologna: il Mulino, 2002, p. 19. Per una ricostruzione storica di più ampia portata, si può vedere Maurizio Ferraris, *Storia dell'ermeneutica*, Milano: Bompiani, 1989.

le e anagogico) che l'ermeneutica assurge a disciplina essenziale per il riconoscimento della verità, tendenza che si va accentuando nei filosofi medievali, soprattutto in Agostino e Tommaso: gli sforzi interpretativi condotti dai Padri della Chiesa hanno come oggetto principalmente i testi sacri e a questo compito l'ermeneutica resterà legata fino a tutto il Settecento, come arte della corretta interpretazione della parola di Dio.

Con i filosofi e i letterati del romanticismo tedesco, il problema ermeneutico assume una dimensione più vasta iniziando a riferirsi alle problematiche della comprensione di qualsiasi tipo di testo. Ma è in particolare con Wilhelm Dilthey che assistiamo ad una universalizzazione del campo dell'ermeneutica, che risulta in lui per la prima volta estesa a tutti gli ambiti della conoscenza storica e spirituale, divenendo il metodo stesso delle scienze dello spirito (*Geisteswissenschaften*) considerate nella loro autonomia dalle scienze della natura. L'ermeneutica come metodologia ha per Dilthey la medesima dignità scientifica del metodo delle scienze naturali, potendo garantire la medesima universalità e obiettività; è un metodo che in particolare rispetta il dinamismo dei rapporti vitali dell'individuo con la propria realtà storica e sociale, nella prospettiva di una esperienza vissuta (*Erlebnis*) fatta di un rapporto pratico-comprendente con il mondo. Per Dilthey il soggetto è inserito in prima persona in queste dinamiche e ogni teoria della conoscenza che voglia considerare l'insieme dei significati legati alla sfera culturale ponendosi a distanza da esso in un'ottica oggettivante fallisce di necessità il suo obiettivo: «ogni teoria della conoscenza che assume la prospettiva della terza persona non è in grado di cogliere adeguatamente quei fenomeni nei quali si costituisce il senso sociale»⁵³. Nella visione diltheyana, l'ermeneutica finisce così con l'essere l'arte di «comprendere espressioni della vita fissate permanentemente»⁵⁴. Da questo punto di vista, si potrebbe dire che la biblioteconomia che volesse assumere le sollecitazioni dell'ermeneutica potrebbe declinare il suo fine essenziale riconoscendosi come disciplina volta ad organizzare possibilità di comprensione di «espressioni della vita fissate permanentemente», in questo caso su di un supporto documentale.

Con Martin Heidegger⁵⁵, prima, e con Hans Georg Gadamer e Jürgen Habermas⁵⁶, poi, il problema dell'interpretazione diviene la vera e propria *koinè* filosofica dell'ultimo quarto del Novecento. Soprattutto Gadamer, in *Verità e metodo*⁵⁷, fissa i concetti fondamentali

53 Matthias Jung, *L'ermeneutica* cit., p. 69.

54 Wilhelm Dilthey, *L'origine dell'ermeneutica*, in: *Il pensiero ermeneutico*, a cura di Marco Ravera, Genova: Marietti, 1986, p. 175-198; la traduzione qui fornita è leggermente diversa; la frase originale suona così: «Solches kunstmäßige Verstehen von dauernd fixierten Lebensäußerungen nennen wir Auslegung oder Interpretation»; *Die Entstehung der Hermeneutik*, (1900), in: *Gesammelte Schriften*, vol. V, Stuttgart: Teubner, 1957, p. 319.

55 Della complessa (e controversa) produzione di Heidegger si possono qui ricordare soltanto *Sein und Zeit*, Tübingen: Niemeyer, 1927; trad. it. *Essere e tempo*, a cura di Pietro Chiodi, Milano: Longanesi, 1976; e *Unterwegs zur Sprache*, Pfullingen: Neske, 1959; trad. it. *In cammino verso il linguaggio*, Milano: Mursia, 1973.

56 Per Habermas, soprattutto *Zur Logik der Sozialwissenschaften*, Tübingen: Mohr, 1967; trad. it. *Logica delle scienze sociali*, Bologna: il Mulino, 1970; *Theorie des kommunikativen Handelns*, Frankfurt a. M.: Suhrkamp, 1981; trad. it. *Teoria dell'agire comunicativo*, Bologna: il Mulino, 1986; e *Wahrheit und Rechtfertigung*, Frankfurt a. M.: Suhrkamp, 1999; trad. it. *Verità e giustificazione*, Roma-Bari: Laterza, 2001.

dell'ermeneutica in una sistemazione complessiva in cui, pur se con l'accentuazione della dimensione ontologico-esistenziale già individuata da Heidegger nel senso di una costitutiva "storicità del comprendere", troviamo ricapitolati i principali snodi concettuali della disciplina. In breve, si possono individuare tre differenti concezioni dell'ermeneutica: una ontologico-esistenziale, che con Heidegger e Gadamer concepisce il comprendere come un dato di fatto costitutivo dell'esserci dell'uomo che gli permette di aprirsi all'Essere e al linguaggio; una metodologica, che con Dilthey sottolinea l'atteggiamento comprendente come l'unico adatto ad una riflessione scientifica sulle espressioni della vita umana (e per questa via arriva anche alla sociologia comprendente di Weber); ed infine una critica e trascendentale, incarnata principalmente da Habermas, dove l'enfasi è posta sulla sfera pubblica e linguistica come luogo di un comprendere che è anche un *intendersi* tra gli uomini.

Ai fini del discorso che vado conducendo, tra queste versioni, tutte per altro particolarmente contigue, quella che è più interessante è senza dubbio la metodologica⁵⁸. Infatti, in quanto metodologica, l'ermeneutica contemporanea non offre *principi* in senso stretto, quanto piuttosto *modalità di articolazione* di principi, forme di ricollocazione se vogliamo di principi già presenti. Con ciò voglio dire che essa non può costituire l'epistemologia propria della biblioteconomia (il che finirebbe col coincidere con un'altra forma di riduzionismo, pur se di più ampio spettro), quanto piuttosto fornisce una cornice epistemologica all'interno della quale possono essere riassunti e dotati di un nuovo significato sia i principi della biblioteconomia tradizionale, con la sua enfasi sull'apparato storico-filologico-erudito della disciplina, sia quelli derivati da sollecitazioni esterne: sociologiche, economiche, tecnologiche in senso lato.

I concetti che definiscono questa cornice possiedono quel vantaggio della flessibilità che più sopra dicevamo dover essere tipico dell'epistemologia adeguata alla biblioteconomia e sono, per altro, tipici dell'ermeneutica in ciascuna delle sue versioni. Come esemplificazione, possiamo indicare i seguenti:

– concetto di *testo*: l'ermeneutica contemporanea lo pone nella giusta prospettiva di documento inserito in una tradizione; è soltanto perché gli attori del processo di comprensione (l'interprete e il dato interpretato) appartengono alla medesima tradizione che è possibile l'accesso ai significati veicolati da un supporto testuale. Questo concetto fonda la necessità di pensare al rapporto tra testo e interprete (tra libro e lettore, per dirla in termini bibliotecari) come una relazione vitale in cui ciascun elemento garantisce l'esistenza dell'altro⁵⁹. Conseguenza di questa visione è il – concetto di *distanza temporale*, di derivazione gadameriana: il tempo che separa

57 Hans-Georg Gadamer, *Wahrheit und Methode*, Tübingen: Mohr, 1960; trad. it. *Verità e metodo*, a cura di Gianni Vattimo, Milano: Bompiani, 1983.

58 Sono debitore di questa impostazione agli studi di Italo Mancini, tra i primi a riproporre in Italia l'ermeneutica come metodologia di comprensione dei contenuti classici della disciplina: il discorso religioso e il discorso giuridico. Nella sua visione, per l'esattezza, «l'ermeneutica [...] non è un toccasana macchinico; ma la premura metodologica a far convivere su un terreno aperto elementi complessi, chiamati a compiti di fondazione inesauribile. La comprensione non sarà mai "trasparenza", ma "progetto", dove risulta una volizione del significato, che non va da sé, ma implica grandi valori antropologici di discernimento e di decisione»; Italo Mancini, *La filosofia del diritto come ermeneutica*, «Hermeneutica», 1 (1981), p. 45.

59 «Il senso dell'appartenenza, cioè il momento della tradizione, si concreta così, nel rapporto storico-ermeneutico, nella forma del comune possesso di determinati pregiudizi fondamentali e costitutivi. L'ermeneutica deve muovere dal fatto che colui che si pone a interpretare ha un legame con la cosa che è oggetto di trasmissione storica e ha o acquista un rapporto con la tradizione che in tale trasmissione si esprime», Hans-Georg Gadamer, *Verità e metodo* cit., p. 344-345.

l'interprete dal testo fonda non solo la necessità dell'interpretazione, dato che il senso espresso non è più immediatamente chiaro riferendosi ad altri contesti linguistici e culturali, ma anche, il che ci interessa di più, la possibilità dell'interpretazione, secondo il principio ermeneutico che *in claris non fit interpretatio*. Un significato immediatamente manifesto non può essere interpretato, ma soltanto recepito, assunto: è un'informazione neutra che per il soggetto costituisce un mero dato di fatto senza nessun legame con la propria condizione vitale di essere storico e sociale. Questa è forse la ragione per la quale Uwe Jochum può dire che tutte le informazioni che si possono trovare attraverso un sistema elettronico sono anche tutte le informazioni che possono essere tranquillamente dimenticate:

One may find "everything" in a database, but what kind of thing it is, why it is significant, or why it is simply nonsense are questions that cannot be answered by the database. In short, databases are not memory methods but are meant for forgetting. The "everything" you can find there is the "everything" you can forget⁶⁰.

– Concetto di *storia degli effetti* (*Wirkungsgeschichte*): il punto di partenza che un interprete può assumere nella comprensione di un testo non è mai un principio primo o una certezza assoluta: egli si trova immerso nelle ben determinate condizioni storiche di una tradizione che inevitabilmente lo influenzano. Di rimando, tuttavia, l'interpretazione stessa produce un nuovo effetto che incide e a sua volta condiziona la tradizione. Tutto ciò si può anche esprimere dicendo che l'interprete svolge il suo compito interpretativo in un contesto di interpretazioni già date. L'incontro tra documento e lettore, che è il fatto fondamentale che accade in una biblioteca e uno dei suoi scopi principali, deve essere letto in tal modo come un evento produttivo di senso che investe la tradizione: riassumendola, tramandandola, rimodulandola in modo inedito. Dal punto di vista del bibliotecario, ogni atto volto a favorire questo incontro attualmente o successivamente (cioè *tutti* gli atti compiuti in una biblioteca) è un atto interpretativo rivolto a favorire possibilità attuali o future di comprensione, ossia è condizionato dalla e incide sulla storia degli effetti. Ciascuno di noi del resto sa quanto peso ermeneutico possa avere fin la semplice collocazione di un libro su un palchetto e come essa non sia mai affatto neutrale. Persino l'architettura in una biblioteca è un'arte volta a migliorare le possibilità di interpretazione, comprensione e produzione di significato.

– Concetto di *fusione degli orizzonti*: l'espressione sta ad indicare che l'atto dell'interpretazione non è nient'altro che l'incontro di due prospettive storicamente differenti che conservano entrambe la propria specificità. La comprensione di un documento del passato è però ugualmente possibile perché i due orizzonti dell'interprete e dell'autore si collocano entrambi nel solco di una medesima tradizione, ossia in un unico, più vasto orizzonte, la cui coerenza è garantita dalla storia degli effetti. Gadamer usa questo concetto in polemica contro le tecniche interpretative dello storicismo, secondo il quale l'interprete deve in qualche modo dimenticare la propria determinazione storica per far parlare con voce propria le vestigia del passato. La fusione degli orizzonti è tanto maggiormente produttiva di significato quanto più i due poli dell'atto del comprendere sono ben identificati e ben radicati nel contesto comune. Quale tipo di sollecitazione una tale visione possa dare alla biblioteconomia, lo si evince chiaramente se si prende in considerazione la funzione degli apparati catalografici e bibliografici di una biblioteca: la mediazione che essi operano tra documento e lettore è

⁶⁰ Uwe Jochum, *The gnosis of media* cit., p. 38.

tanto più significativa quanto più produce una fusione degli orizzonti di entrambi. Il record catalografico o l'immagine indicale rappresentano il punto di contatto tra l'orizzonte di domanda del lettore e l'orizzonte di offerta dell'opera. La mediazione catalografica e bibliografica, dunque, è davvero efficace e nel senso più alto se garantisce non solo possibilità di reperimento, ma possibilità di comprensione. La bibliografia stessa cela questo compito interpretativo:

le parti ontologiche della Bibliografia (dalle anagrafi indicizzatorie, alle enciclopedie), sono utili se rispondono alla finalità di interpretare il processo con cui avviene il contatto, il messaggio, il contesto. Quindi, nella sua finalità, la Bibliografia tende all'interpretazione e alla comprensione del messaggio [...]»⁶¹.

– Concetto di *circolo ermeneutico*: indica sostanzialmente che la comprensione di un dato si svolge sempre in una prospettiva non lineare, come alla grossa è quella delle scienze esatte, ma circolare, nel senso che nel comprendere non si parte mai da zero essendo l'interprete, come si è visto, inserito nel medesimo contesto del dato da interpretare. Si tratta di un concetto dalla duplice valenza; in primo luogo, esistenziale-ontologica, stabilita soprattutto da Heidegger per il quale non solo «l'interpretazione, che è promotrice di nuova comprensione, deve avere già compreso l'interpretando», ma anche «il circolo della comprensione non è un semplice cerchio in cui si muova qualsiasi forma di conoscere, ma l'espressione della *pre-struttura* propria dell'Esserci stesso»⁶². In secondo luogo, metodologica, che afferma sostanzialmente la necessità di una precomprensione in ogni atto interpretativo: se per comprendere bisogna interpretare, per interpretare bisogna già in parte aver compreso, il dato non si presenta mai come del tutto “neutro” alla considerazione dell'interprete. Questa circolarità ci conduce al concetto dell'ermeneutica più interessante per il nostro discorso, il

- concetto di *precomprensione*: «Un'idea centrale della filosofia ermeneutica afferma che lo scienziato sociale, o l'interprete, e il suo oggetto sono collegati in un contesto di tradizione – e ciò implica che l'interprete ha sempre già una precomprensione del suo oggetto mentre si avvicina ad esso, e pertanto non è in grado di partire da un atteggiamento neutrale»⁶³. È questa un'affermazione che mi sembra fare esattamente il paio con quella di Gorman sul vero oggetto della biblioteca:

C'è qualcuno la cui vita è stata cambiata da *informazioni non elaborate ed esterne al contesto della conoscenza già acquisita*? Sicuramente no [...]. La conoscenza, il vero oggetto della biblioteca, dipende dall'informazione, ma la trascende grazie alla capacità di plasmare della mente umana e all'alchimia della filosofia, della letteratura e dell'arte⁶⁴.

Qui ci si può porre la domanda: quali sono le “conoscenze già acquisite” della biblioteconomia? Quali sono le *precomprensioni* essenziali del sapere biblioteconomico? Dalla prospettiva che ho cercato di delineare, se si accetta il punto di

61 Attilio Mauro Caproni, *La bibliografia: cioè l'ombra del libro* cit., p. 123.

62 Martin Heidegger, *Essere e tempo* cit., §32, p. 249-250.

63 Josef Bleicher, *L'ermeneutica contemporanea*, Bologna: il Mulino, 1986, p. 13.

64 Michael Gorman, *La formazione del bibliotecario del futuro*, in: *Professione bibliotecario* cit., p. 38 [corsivo mio].

vista dell'ermeneutica i principi fondamentali degli studi socio-economici e della scienza dell'informazione possono essere riassunti all'interno del circolo ermeneutico come *precomprensioni*, eliminandone la potenziale parzialità. La prima, che corrisponde alle sollecitazioni degli studi sociali, è una precomprensione "ontologica": ci dice che l'essere della biblioteca è un essere *situato* o un *essere in contesto*, ossia in un costitutivo contatto con una comunità di utenti, in un certo tempo, in un certo luogo. L'epistemologia della biblioteconomia non può non tenere in conto questo essere in situazione. La seconda, che trova terreno fertile nelle ICT e nelle discipline che se ne occupano, è una precomprensione "tecnica": ci dice sostanzialmente che *la conoscenza è veicolata da un mezzo*, che l'opera è anche un libro, se vogliamo. Corollario di questa precomprensione, già così tipica del sapere biblioteconomico, è che il mezzo deve poter comunicare la conoscenza nella maniera più affidabile, più ampia, più rapida: l'accesso ai concetti e alle procedure dei moderni media è qui garantito e controllato dall'interno della biblioteconomia.

La terza precomprensione, originata dagli studi bibliografici, ci dice che la biblioteca è una forma di organizzazione del sapere che non coincide pienamente con il suo essere situata ma che, grazie alle connessioni tra le opere dell'ingegno umano che essa stabilisce all'interno dei propri apparati documentali, allude e prefigura altre forme di organizzazione del sapere⁶⁵. La quarta precomprensione, sottintesa da tutti gli ambiti di analisi descritti, ci dice che la biblioteca non sussiste se non nel rispetto di criteri di pluralità, tolleranza, democrazia, proprio perché essa è uno spazio interpretativo. È una precomprensione *etica* fondata sul fatto che in biblioteca non vale l'assunto, tipico delle scienze esatte, della non contraddittorietà del contrario o, se si vuole, sul fatto che la biblioteca è una struttura a razionalità limitata: in essa devono poter trovare posto con eguale dignità esattamente le contraddizioni, sotto forma di opinioni contrastanti sui medesimi argomenti: «Mi si chiederà, come potrebbe il bibliotecario soddisfare tutti i lettori contemporaneamente, se questi hanno opinioni tra loro inconciliabili? È proprio per questo che la biblioteca è inseparabile dalla democrazia. Essa ha senso solo se vi sono ammesse opinioni contraddittorie»⁶⁶.

L'epistemologia propria della biblioteconomia non può non tenere conto di queste precomprensioni: nel tracciare il *nómos* e il *télos* della biblioteca deve considerare il fatto che essa è un'evenienza storica situata, il fatto che i contenuti conoscitivi in essa custoditi e gestiti sono condizionati dai mezzi con cui sono veicolati, il fatto che ogni forma di organizzazione di questi contenuti conoscitivi è una proposta di interpretazione rivolta alla comunità dei lettori e, infine, il fatto che la biblioteca ha una responsabilità etica nel contesto in cui si situa, sia questo rurale, cittadino, scolastico o accademico al più alto livello.

5 Conclusioni. Biblioteconomia e studi sociali

Giunti a questo punto, possiamo tentare una possibile definizione: la biblioteconomia è una disciplina interpretativa di testi e di contesti, mirante non tanto a garantire la comprensione di testi e di contesti quanto a strutturare percorsi di comprensione di testi e di contesti. A questa capacità sono consegnati l'"enorme potere" del

⁶⁵ Questo mi pare il senso forte del richiamo alla "semiosi illimitata" di Peirce che Teresa Grimaldi svolge nel suo saggio *Epistemologia documentaria e catalogazione* cit.

⁶⁶ Michel Melot, *La saggezza del bibliotecario* cit., p. 15.

bibliotecario⁶⁷, e, in buona parte, la sua *saggezza*⁶⁸. In questo alveo possono confluire gli apporti delle altre discipline, senza che vengano corsi i rischi di riduzione della biblioteconomia ad altro da sé.

Compito (*télos*) della biblioteca non è dunque *fornire* accesso alla conoscenza né, tanto meno, *fornire* accesso alle informazioni a un utente che ne faccia richiesta e, conseguentemente, attrezzarsi ad anticiparne le richieste in vista di un servizio più efficace, come se la conoscenza stessa e i significati da essa espressi fossero un'oggettività tutto sommato neutra, un *prodotto* di appositi apparati (scuola, università, mass media in genere, fino alla più esoterica setta religiosa) che la biblioteca sia chiamata a monitorare, custodire e rendere disponibili al momento giusto. Compito della biblioteca e della biblioteconomia che se ne occupa è piuttosto quello di *organizzare* accessi alla conoscenza e alle informazioni, dove nel verbo "organizzare" è contenuta sia la comprensione dello stato attuale delle conoscenze, sia la modificazione dello stato attuale delle conoscenze, sia quindi la prefigurazione di diversi possibili esiti dello stato attuale delle conoscenze compresa la sua negazione. La biblioteca può e deve svolgere questo ruolo dato che essa è inserita attivamente e a pieno titolo nelle dinamiche cognitive dei gruppi sociali e dei singoli utenti con le quali è già ontologicamente in relazione: essa è uno degli attori principali di quella comunità interpretativa che modella e genera la conoscenza in un'ottica circolare e di "semiosi illimitata".

Se assumiamo questa prospettiva e riconosciamo che il *nómos* fondamentale della biblioteca è un *nómos* ermeneutico, ne discendono alcune importanti conseguenze. La prima riguarda la comprensione del rapporto libro-lettore o, se si vuole, opera-pubblico:

Nel triangolo autore-opera-pubblico, quest'ultimo non è affatto una parte soltanto passiva, una catena di semplici reazioni, ma, a sua volta, un'energia produttiva di storia. Questa istanza, che si richiama chiaramente al motivo ermeneutico della fusione degli orizzonti, deve essere fatta valere tanto contro l'ideale di oggettività della vecchia storia letteraria caduta in discredito, quanto contro la pretesa di esattezza avanzata dai detrattori della comprensione storico-ermeneutica, muovano essi da presupposti di tipo sociologico oppure strutturalistico⁶⁹.

Il comprendere non è soltanto un atto *riproduttivo* del senso espresso dal documento, ma è principalmente un'esperienza *produttiva* di significato, con tutto l'apporto della dimensione personale di aspettative, desideri e affetti riassunti nell'atto di scegliere o rifiutare quel significato. Il lettore, in altri termini, è compartecipe del processo di definizione del significato dell'opera. Ma se le cose stanno così, se il signi-

67 Riprendo l'espressione da Gabriele Mazzitelli, *Che cos'è una biblioteca*, Roma: Carocci, 2005, p. 78, che sottolinea la medesima funzione della biblioteca qui proposta: «il bibliotecario può detenere oggi l'enorme potere di tracciare percorsi cognitivi consapevoli, capaci di orientare i suoi utenti».

68 «La saggezza del bibliotecario non è una virtù personale. La sua saggezza è funzionale. Il suo mestiere è essere saggio. Il bibliotecario non agisce per se stesso, ma per la comunità di cui si pone al servizio. Deve riflettere gusti ed opinioni, ma anche aprirli ad altro. La sua scelta deve essere quella della pluralità»; Michel Melot, *La saggezza del bibliotecario* cit., p. 14.

69 Valerio Verra, voce *Ermeneutica*, in: *Enciclopedia italiana di scienze, lettere ed arti, Appendice 2000*, vol. I, Roma: Istituto della Enciclopedia italiana, 2001, p. 600. Verra qui sintetizza felicemente la prospettiva di Hans Robert Jauss, studioso di romanistica e di scienza della letteratura, noto soprattutto per la sua teoria della ricezione, delineata in opere come *Esperienza estetica ed ermeneutica letteraria*, il Bologna: il Mulino, 1987.

ficato dell'opera si definisce in una prospettiva dialogica⁷⁰, il compito della biblioteca di organizzare percorsi cognitivi, ossia percorsi di significato, non potrà prescindere dalla conoscenza puntuale di "colui che interpreta", ovvero di chi elabora quel significato: il proprio pubblico, i propri lettori, la propria comunità di riferimento. Soltanto, nella gestione consapevole della biblioteca, il bibliotecario dovrà essere in grado di passare da un atteggiamento focalizzato sulla *domanda di libri* (questo lavoro lo fa il libraio) ad un altro, cognitivo ed ermeneutico, attento piuttosto alle *domande ai libri* da parte dei propri lettori⁷¹.

Con ciò, non solo i concetti di lettore e di comunità di riferimento vengono riconosciuti come interni al concetto stesso di biblioteca (ed è questo il motivo per cui non c'è qualcosa come una biblioteca senza un lettore), ma si sfugge anche a quelli che più sopra abbiamo individuato come atteggiamenti soltanto retorici: l'utente non può essere considerato come un semplice "cliente", proprio in quanto partecipante del processo di definizione del significato dell'opera⁷². L'accesso alle tecniche e ai principi degli studi sociali ed economici viene qui garantito dall'interno della biblioteconomia, in maniera non riduzionistica, superficiale o soltanto strumentale. In quest'ottica, per esempio, la *customer satisfaction* e la personalizzazione dei servizi vanno assiduamente perseguite per un fine del tutto diverso da quello aziendalistico di "avere più clienti" ma, ed in un senso molto più forte, per il fine di garantire che la biblioteca possa parlare al lettore e che i lettori possano dare voce alla biblioteca.

La seconda conseguenza riguarda il binomio biblioteca-conoscenza e, in particolare, il ruolo che la biblioteca può svolgere nell'ampliamento di quest'ultima. La prospettiva ermeneutica qui ci mostra la centralità della funzione bibliotecaria nel processo sociale di definizione della conoscenza:

A reference librarian responding to a patron's query perceives the question as a sensory experience and reflects on it critically before venturing an answer. The critical interchange between librarian (and library) and patron contains the possibility of knowledge growth. [...] the library is not, as has been noted, a passive information repository; it is a locus of the social phenomena that contribute to knowledge⁷³.

Da questo punto di vista, si deve riconoscere che è negli spazi aperti di una biblioteca che si crea la possibilità di un innalzamento della consapevolezza della "coscienza della determinazione storica", come avrebbe detto Gadamer, che ha come con-

70 «L'atto ermeneutico presenta la struttura del dialogo, il testo risponde se c'è una domanda, l'interprete risponde se il testo domanda»; Italo Mancini, *Egesis e ermeneutica*, «Hermeneutica», 7 (1987), p. 37.

71 «Questo rapporto dialogico che caratterizza, o può caratterizzare, la biblioteca, può certo uscire rapidamente dalla memoria dei singoli, che pure ne abbiano fatto esperienza, anche senza lasciare tracce profonde e durature, ma può anche costituire un'occasione per acquisire una coscienza della molteplicità e della varietà delle conquiste conoscitive umane più efficace rispetto alle offerte delle sole tecnologie dell'informazione», Paolo Traniello, *Biblioteche e società* cit., p. 91-92.

72 «L'interpretazione non è mai definitiva [...] non si esaurisce mai né la dimensione semantica delle entità bibliografiche (l'opera e il suo significato non sono un dato oggettivo ma sono ricostruiti ad ogni lettura) né quella relazionale (ogni interpretazione individuale crea una differenza e un cambiamento e quindi auto-correzione del sistema interpretativo)»; Teresa Grimaldi, *Epistemologia documentaria* cit., p. 184.

73 John M. Budd, *Academic library and knowledge: a social epistemology framework*, «The journal of academic librarianship», 30 (2004), n. 5, p. 363.

seguenza tanto per gli individui come per un insieme sociale un migliore livello di comprensione produttiva del proprio orizzonte storico, sociale ed economico, della tradizione in cui esso si situa e che costantemente riprende e modifica. Dovrebbe essere un compito consapevolmente assunto dalla comunità politica, locale e nazionale, quello di far sì che questi spazi restino aperti, pluralistici e *plurali* e, soprattutto, liberi da inutili balzelli, furori utopici o distopici, ingessature burocratiche.

In fin dei conti, la biblioteca, oggi come sempre, resta un luogo di feconde contraddizioni dove vige la norma ermeneutica della “non contraddittorietà del contrario” e dove, accanto a ciò che è riconosciuto certo e vero, devono trovare posto anche le opinioni triviali:

Poiché, anche se la maggior parte di queste non insegnano che cose vane e inutili, e che io considero come un ostacolo improvviso per tutti coloro che ci si divertono, bisogna raccogliere i libri che ne parlano anche a costo che questi debbano essere tra gli altri libri di una Biblioteca come i serpenti e le vipere tra gli altri animali, come il loglio tra il buon grano, come le spine tra le rose, per accontentare così anche gli spiriti deboli oltre a quelli forti e soddisfare almeno coloro che vogliono vederli per confutarli⁷⁴.

74 Gabriel Naudé, *Consigli per la formazione di una biblioteca*, Napoli: Liguori, 1994², p. 56.

Questions of librarianship epistemology

by Sebastiano Miccoli

The essay takes its cue from some Italian contributions regarding the organization and management of some user-friendly librarian services and from the observation that the strategic objective of the majority of libraries seems to be that of increasingly adapting their character to that of the technological tools of information management. Starting from this, the author wonders about the consequences for librarianship of the acquisition of the principles and procedures borrowed from other disciplines. Among these he includes those of social economics and of information science, identifying a risk of reductionism in the emphasis put on even one of these areas. Epistemology of the disciplines that are considered capable of providing a conceptual and methodological support to librarianship does not seem to completely confirm the *nomos* and *telos* of a library, or, that is to say, of that particular object that those disciplines should be able to circumscribe with their categories. They bring only necessary, but not sufficient, elements to the question of librarianship.

Faced with this risk, the essay proposes a return to the essence of the activity of a library and to rediscovering its fundamental interpretative value. Hermeneutics, inasmuch as it is a science of interpretation, and even more in its modern version of which a brief overview is provided, appears able to provide the necessary epistemological framework for reusing the principles of the aforesaid disciplines. It also appears able to build a standard librarianship story, respectful of the *nomos* and *telos* of a library.

In this way, the positive contributions of social economics and information science, which are declined as typical precomprehensions of librarianship, are recovered. The hermeneutic connection that binds a library to the relative social environment is also identified, while the partiality of deterministic interpretations of this bond is emphasized.

SEBASTIANO MICCOLI, Biblioteca interfacoltà di Giurisprudenza e Scienze politiche, Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo", via Matteotti, 1 - 61029 Urbino (PU), e-mail s.miccoli@uniurb.it.

Bollettino AIB, ISSN 1121-1490, vol. 45 n. 4 (December 2005), p. 415-438.