

TEMI E ANALISI

Sovraccarico informativo e information literacy: un'indagine fra gli utenti delle biblioteche pubbliche veneziane

di Roberto Musiari

La società dell'informazione e i suoi affanni

All'alba del XXI secolo, il poeta e scrittore messicano Gabriel Zaid annunciava che la produzione media di volumi a stampa aveva ormai raggiunto la soglia vertiginosa di circa un milione di esemplari all'anno, ovvero un libro pubblicato ogni trenta secondi: anche se si fosse riusciti a leggere un intero volume al giorno, ciò avrebbe significato trascurare gli altri quattromila stampati nelle medesime ventiquattro ore¹. Considerazioni analoghe sono state in seguito sviluppate per le informazioni veicolate dalle recenti tecnologie ICT, spazio comunicativo dove è stato calcolato che, durante il solo anno 2006, sia stata diffusa una quantità di informazione quantificabile in «dodici pile di libri alte quanto la distanza che separa la terra dal sole»², mentre per quanto riguarda in modo più specifico alcuni esempi di informazione di origine non accademica, nel 2011 venivano pubblicati giornalmente 500 milioni di post solo sulla piattaforma Wordpress.com, 200 milioni di *tweet*, 1.152 ore di video su YouTube e più di quattro milioni di fotografie su Flickr³: a questo proposito, è stato

ROBERTO MUSIARI, Biblioteca civica di Martellago “Giuseppe Tronchin”, Martellago, e-mail roberto.musiari@hotmail.it.

Il seguente articolo rappresenta una sintesi dei contenuti e dei risultati esposti nella tesi di laurea magistrale in storia e gestione del patrimonio archivistico e bibliografico, dal titolo *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*, discussa nel corso dell'anno accademico 2016-2017 presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, relatore prof. Riccardo Ridi, correlatore prof. Paul Gabriele Weston. Ultima consultazione siti web: 24 giugno 2019.

1 Gabriel Zaid, *I troppi libri: leggere e pubblicare in un'epoca di abbondanza*. Milano: Jaca Book, 2005, p. 13-24.

2 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. Manziana: Vecchiarelli; Roma: Il libro e le letterature, 2007, III, p. 915-924: p. 915.

3 Alessandra Farabegoli, *Sopravvivere alle informazioni su Internet: rimedi all'information overload*. Milano: Apogeo, 2012, p. 2.



recentemente calcolato che, pur dedicando trenta minuti a ciascun singolo documento pubblicato, per leggere interamente i contenuti resi accessibili dalla rete occorrerebbero ben più di 200.000 anni⁴. Questi soltanto alcuni dei suggestivi numeri dell'attuale società dell'informazione a cui si deve aggiungere la sorprendente constatazione che è stata prodotta più informazione dal 1970 al 2000 che nei 5.000 anni precedenti⁵: appare quindi giustificata l'intensità delle parole con cui Edgar Morin descrive l'attuale situazione del sapere, una vera e propria «tragedia bibliografica aggravata in ogni campo [...] dalla crescita esponenziale delle conoscenze e delle acquisizioni»⁶, e non meno incisive appaiono le considerazioni di Paul Virilio, il quale, con riferimento sia alla progressiva e inesorabile svalutazione del processo di accreditamento delle fonti informative, sia alla scissione parcellare dei costituenti dell'informazione, può intravedere in tali fenomeni un paio di ulteriori fattori di disorientamento in grado di scatenare un'autentica tragedia della conoscenza⁷.

Benché il timore per gli effetti di un'iper-produzione documentaria non possa di certo essere considerato un sentimento di recente manifestazione (si pensi ad esempio alle considerazioni relative al biasimo dei dotti dell'antica Roma nei confronti delle biblioteche troppo ricche, oppure all'aspra critica di D'Alambert nei confronti della futile ingordigia dei più fanatici bibliomani⁸), si può certamente ascrivere al decisivo contributo delle tecnologie informatiche la rinnovata necessità di dominare la schiacciante massa di dati oggi circolanti, esigenza per la prima volta avvertita da ampi strati della società⁹: se l'insieme delle conoscenze umane è in grado di raddoppiare quantitativamente ogni trent'anni circa, si può agevolmente formulare una prima stima della difficoltà del compito intellettuale con cui l'universo dei lettori è chiamato a confrontarsi¹⁰. Tale consapevolezza deve, tuttavia, sempre accompagnarsi alla particolare e costante attenzione per le caratteristiche di accessibilità e istantaneità dei nuovi mezzi di immagazzinamento e trasferimento delle informazioni, frequentemente individuati come uno dei principali attori nell'attuale determinazione di un *surplus* documentario¹¹: l'individuazione di un incessante e pervasivo flusso di dati¹², unitamente alla valutazione del livello di contestualizzazione dei medesimi¹³, può così facilitare l'emergere di un'ampia riflessione concernente l'intreccio indissolubile tra la dimensione quantitativa e quella quali-

4 David Bawden; Lyn Robinson, *The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies*, «Journal of information science», 35 (2009), n. 2, p. 180-191: p. 184.

5 *Ibidem*.

6 Edgar Morin, *La conoscenza della conoscenza*. In: *Id.*, *Il metodo*. Milano: Cortina, III, 2007, p. 28.

7 Paul Virilio, *La bomba informatica*. Milano: Cortina, 2000, p. 101-102.

8 Luciano Canfora, *Libro e libertà*. Roma-Bari: Laterza, 2005, p. 31-37.

9 Riccardo Ridi, *Dal canone alla rete: il ruolo del bibliotecario nell'organizzazione del sapere digitale*, «Biblioteche oggi», 16 (1998), n. 5, p. 12-19: p. 17.

10 Rudolf Hanka; Karel Fuka, *Information overload and 'just-in-time' knowledge*, «The electronic library», 18 (2000), n. 4, p. 279-285: p. 279-280.

11 D. Bawden; L. Robinson, *The dark side of information* cit., p. 184.

12 Michael Gorman, *La biblioteca come valore: tecnologia, tradizione e innovazione nell'evoluzione di un servizio*. Udine: Forum, 2004, p. 176.

13 Raffaele Simone, *Presi nella rete: la mente ai tempi del web*. Milano: Garzanti, 2012, p. 95.

tativa dell'informazione nella determinazione della configurazione complessiva dell'ambiente comunicativo odierno¹⁴.

Il sovraccarico informativo

Per indicare la suddetta condizione di sovrabbondanza ambientale viene generalmente utilizzata l'espressione 'sovraccarico informativo', traduzione italiana del termine inglese *information overload*¹⁵, comunemente abbreviato nell'acronimo IO: concetto introdotto per la prima volta negli anni Cinquanta del secolo scorso¹⁶, il sovraccarico informativo è stato indagato principalmente all'interno del dominio delle discipline psicologiche ed economiche, e soltanto in misura minore dagli studiosi delle scienze dell'informazione, motivo per cui si assiste tutt'oggi a una vera e propria parcellizzazione delle conoscenze sul fenomeno, con una variabilità di modelli, parametri e risultati sperimentali difficilmente comparabili¹⁷. Proprio a causa di questo *deficit* teorico ed empirico, gli autori che con maggior interesse si sono dedicati allo studio del fenomeno hanno preferito limitarsi ad abbozzarne quantomeno una rappresentazione di massima, o più frequentemente hanno optato per un approccio orientato, al contrario, a valorizzarne le singole componenti, isolandone così le variabili più rilevanti, beneficiando in questo caso dell'analisi dei contributi scientifici provenienti da più aree di ricerca. Dalla prima modalità sono scaturite alcune definizioni generali che appaiono più delle semplici evidenze che dei veri e propri costrutti teorici successivamente verificabili attraverso una metodologia d'osservazione organica e condivisa: in linea del tutto generale, e con riferimento all'ambiente informazionale in cui i lettori si trovano immersi, si può affermare che una situazione di sovraccarico informativo si verifica ogni qual volta la quantità di informazioni disponibili finisce per divenire un ostacolo piuttosto che una risorsa nella conduzione di una ricerca bibliografica o documentale¹⁸, mentre, circoscrivendo ora l'attenzione verso le problematiche soggettive di ciascun soggetto, il sovraccarico informativo rappresenta quella situazione in cui la quantità di informazione contenuta in un certo ambiente supera la capacità individuale di elaborarla correttamente¹⁹. Per quanto riguarda il secondo approccio d'indagine, maggiormente orientato all'evidenziazione delle diverse variabili implicate nel fenomeno, rimane innanzitutto fondamentale il riferimento allo studio di Mary e Joel Rudd²⁰, in cui viene sottolineata l'importanza di distinguere tra l'aumento delle informazioni *tout court*, ovvero l'esplosione

14 Pierre Lévy, *Il virtuale*. Milano: Cortina, 1997, p. 39.

15 Alberto Salarelli, *Le patologie da eccesso di informazione: l'information overload*. In: *Id., Bit-à-brac: informazione e biblioteche nell'era digitale*. Reggio Emilia: Diabasis, 2004, p. 43-63; p. 45-46.

16 David Bawden; Clive Holtham; Nigel Courtney, *Perspectives on information overload*, «Aslib proceedings», 51 (1999), n. 8, p. 249-255; p. 249.

17 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]. Denton: Texas Woman's University, 1997, p. 10.

18 D. Bawden; C. Holtham; N. Courtney, *Perspectives on information overload cit.*, p. 249.

19 Orrin E. Klapp, *Meaning lag in the information society*, «Journal of communication», 32 (1982), n. 2, p. 56-66; p. 63.

20 Mary J. Rudd; Joel Rudd, *The impact of the information explosion on library users: overload or opportunity?*, «The journal of academic librarianship», 12 (1986), n. 5, p. 304-307; p. 304-305.

della conoscenza già citata, e il sovraccarico informativo propriamente detto, rappresentato piuttosto dagli effetti psicologici di tale incremento sulle persone: considerando soltanto la presenza ambientale di una quantità eccessiva di informazione, denominata dalla letteratura *too much information effect* (TMI)²¹, alcuni studiosi si sono occupati di delineare le caratteristiche salienti di una situazione di sovra-comunicazione, dove una tra le caratteristiche più importanti può essere considerata la serrata competizione tra risorse per catturare l'attenzione dei lettori²², dinamica che può dare luogo a una tensione tra informazioni che cercano di acquistare una persistenza cognitiva quasi attraverso una strategia di accecamento²³, e informazioni che finiscono col subire un complementare processo di eclissamento²⁴; accanto a queste riflessioni specificamente orientate alla comprensione della logica dell'abbondanza, vale la pena di citare l'opera di altri autori che hanno invece manifestato l'esigenza di un ulteriore approfondimento descrittivo che ha permesso di distinguere tra TMI, inteso in quanto proliferazione meramente quantitativa delle informazioni, e l'effetto dovuto alla necessità di considerare e valutare un numero sempre maggiore di fonti che spesso veicolano all'unisono i medesimi contenuti²⁵. Tornando brevemente all'opera di Mary e Joel Rudd, il lavoro di questi ricercatori ha avuto anche il merito, una volta di più, di sottolineare il ruolo fondamentale delle variabili percettive soggettive di ciascun lettore implicate nel fenomeno, osservazione che non soltanto rende auspicabile il ricorso a una concezione relazionale per quanto riguarda la comprensione del legame costitutivo che intercorre tra destinatari dell'informazione e documento, ma che conduce anche all'impossibilità di una definizione di sovraccarico «come se questo fosse una variabile svincolata dalle caratteristiche proprie di chi agisce»²⁶, che deve pertanto essere sempre concepito all'interno di una «relazione attiva in un dato contesto»²⁷, mentre la componente ambientale deve a sua volta essere 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»²⁸.

Proprio il valore attribuito alla spiccata variabilità individuale che si può riscontrare nei lettori, per quanto concerne i bisogni informativi e le strategie di ricerca²⁹,

21 C. Bawden; L. Robinson, *The dark side of information* cit., p. 184.

22 Frank Schirrmacher, *La libertà ritrovata: come (continuare a) pensare nell'era digitale*. Torino: Codice, 2010, p. 44.

23 Paul Virilio, *L'arte dell'accecamento*. Milano: Cortina, 2007, p. 81-86.

24 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, Marcello Morelli. Roma-Bari: Laterza, 1994, p. 215-246: p. 233.

25 Angela Edmunds; Anne Moris, *The problem of information overload in business organisations: a review of literature*, «International journal of information management», 20 (2000), n. 1, p. 17-28: p. 20.

26 Oronzo Parlangeli, *Mente e tecnologia: evoluzione della conoscenza e sostenibilità*. Milano: Angeli, 2010, p. 101.

27 *Ibidem*.

28 *Ibidem*.

29 Raya Fidel, *Human information interaction: an ecological approach to information behavior*. Cambridge-London: MIT Press, 2012, p. 241.

può infine giustificare l'evidenziazione di due importanti *clusters* sintomatologici correlati all'esperienza di *information overload*: *in primis* una definizione di sovraccarico informativo quasi sovrapponibile a quella più generale di stress ambientale, comprendente una serie di sintomi che potremmo definire 'di primo tipo', tra cui la tipica sensazione stress-dipendente di sentirsi sopraffatti dall'eccessiva quantità di richieste da parte del contesto informativo³⁰, insieme a una diffusa e crescente sensazione di disinteresse nei confronti dell'attuale opulenza informativa³¹, fino all'insorgenza di comportamenti finalizzati all'obiettivo di complessivamente evitare gli spazi informativi³²; in sintesi, un insieme di vissuti più o meno spiacevoli di confusione, impotenza e perdita di controllo, studiati nel modo più eloquente da Richard Wurman nel corso di due pubblicazioni successive, che hanno avuto il merito di condensare nell'unico costrutto denominato 'ansia da informazione' gli effetti dell'incertezza derivante 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 informazioni³³. Per quanto riguarda il secondo complesso di manifestazioni individuali, la cui insorgenza è probabilmente la variabile che deve interessare maggiormente le biblioteche e i bibliotecari, ci si sta riferendo a episodi di declino dell'efficienza cognitiva, testimoniato, ad esempio, dal ricorso a strategie di ricerca sempre meno sistematiche e a criteri di analisi superficiali, dalla perdita delle competenze di discriminazione e di valutazione critica, e infine dalla diminuzione della capacità di contestualizzare le informazioni³⁴. Nel caso di questa ulteriore gamma di sintomi che potremmo definire 'di secondo tipo', possiamo notare che «l'accrescimento esponenziale della quantità di informazioni processate dal sistema-uomo influisce in maniera determinante sulla qualità di ciò che viene effettivamente utilizzato»³⁵, per cui ciò che in tal caso può essere considerata una conseguenza indesiderabile 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 documentaria³⁶.

In un ambiente informativo caratterizzato dal sovradimensionamento quantitativo, assume quindi sempre più importanza per il lettore la capacità di gestire

30 C. Bawden; L. Robinson, *The dark side of information* cit., p. 183.

31 Tomás Maldonado, *Critica della ragione informatica*. Milano: Feltrinelli, 1997, p. 89-91.

32 Z. Janet Yang; LeeAnn Kahlor, *What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance*, «Science communication», 35 (2012), n. 2, p. 189-212: p. 190.

33 Richard S. Wurman, *Information anxiety*. New York: Double Day, 1989, p. 44.

34 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», 20 (2004), n. 5, p. 325-344: p. 333.

35 A. Salarelli, *Le patologie da eccesso di informazione* cit., p. 48.

36 Giovanni Solimine, *Senza sapere: il costo dell'ignoranza in Italia*. Roma-Bari: Laterza, 2014, p. 68.

cognitivamente la propria attenzione in un ambiente saturo di stimolazioni sensoriali e di meccanismi persuasivi³⁷: la centralità teorica dei processi conoscitivi legati all'attenzione³⁸ è giustificata anche dal carattere spiccatamente ibrido del campo informativo odierno, a causa del sempre maggiore accostamento di una molteplicità di rappresentazioni testuali, grafiche o video da un lato, e della fusione o incorporazione di diversi *media* all'interno di un unico canale comunicativo³⁹. Così, in una società sommersa dagli stimoli informativi, la necessità di distinguere tra informazioni importanti e informazioni irrilevanti, tra informazioni attendibili e informazioni ingannevoli richiede un utilizzo talmente massiccio e continuativo delle risorse attentive⁴⁰, da indurre alcuni autori all'utilizzo di terminologie assai eloquenti, quali «crollo dell'attenzione»⁴¹ o «esaurimento dell'io»⁴². Le osservazioni di tipo sperimentale, circa l'ineludibile impossibilità di leggere ed elaborare contemporaneamente tutte le informazioni che circondano un soggetto, permettono di introdurre un'ultima variabile che può essere considerata un ulteriore fattore fondamentale nella comprensione dell'*information overload*, ovvero la limitata disponibilità di tempo su cui può contare ciascun lettore impegnato nelle azioni di ricerca e di scelta dei percorsi bibliografici, di fronte all'onerosa decodifica di configurazioni informative sempre più complesse⁴³. Il carico possibile di informazioni (e di conseguenza il sovraccarico) si può allora intendere come la quantità di informazioni a cui è sottoposto un sistema in una determinata unità di tempo⁴⁴, mentre proprio la scarsa quantità di questo tipo di risorsa sembra in grado di determinare un rapporto sfavorevole tra le capacità individuali di *information processing* e l'effettiva dimensione delle richieste di elaborazione cognitiva imposte al soggetto dalla complessità degli stimoli presenti nel panorama informativo⁴⁵: nel caso in cui il lettore riesca a elaborare soltanto una parte delle informazioni provenienti dall'ambiente nel corso dell'intervallo temporale disponibile la conseguenza sarà proprio l'*information overload*⁴⁶, per cui il sovraccarico può infine essere inteso anche come lo scarto tra realizza-

37 Stefano Calabrese, *Il sistema dell' advertising: parole e immagini in pubblicità*. Roma: Carocci, 2012, p. 166.

38 Michael Lesk, *One in a million: information vs. attention*, «International journal of communication», 6 (2012), p. 907-919: p. 907, <<https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/1567/739>>.

39 Jay D. Bolter; Richard Grusin, *Remediation: competizione e integrazione tra media vecchi e nuovi*. Milano: Guerini, 2002, p. 260.

40 F. Schirmacher, *La libertà ritrovata* cit., p. 114-115.

41 Eli Pariser, *Il filtro: quello che internet ci nasconde*. Milano: Il Saggiatore, 2012, p. 16.

42 F. Schirmacher, *La libertà ritrovata* cit., p. 114.

43 Gisella Paoletti, *Comprendere testi con figure: immagini, diagrammi e grafici nel design per l'istruzione*. Milano: Angeli, 2011, p. 27.

44 Joel Rudd; Mary J. Rudd, *Coping with information load: users strategies and implications for librarians*, «College & research libraries», 47 (1986), n. 4, p. 315-322: p. 316, <<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14226/15672>>.

45 Allen G. Schick; Lawrence A. Gordon; Susan Haka, *Information overload: a temporal approach*, «Accounting organizations and society», 125 (1990), n. 3, p. 199-220: p. 214-215.

46 M. J. Eppler; J. Mengis, *The concept of information overload* cit., p. 326.

zioni ideali e possibilità reali di una persona nell'interazione con l'insieme delle informazioni disponibili⁴⁷.

Riassumendo, si è potuto tracciare una breve rappresentazione introduttiva del sovraccarico informativo, isolandone e analizzandone alcune variabili significative, così come suggerito dalla letteratura scientifica più attuale sul fenomeno: in un contesto di esponenziale accelerazione, per quanto riguarda l'estensione e la riorganizzazione degli spazi documentari⁴⁸, resta ora da chiarire se le biblioteche con i loro strumenti e pratiche possano fornire un efficace contributo alla 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 informativo⁴⁹.

Biblioteche e abbondanza

Così com'è stato esaustivamente documentato da Peter Burke, è possibile dimostrare come le biblioteche siano sempre state coinvolte, fin dalla propria più remota apparizione, nell'elaborazione di un insieme di strategie e di dispositivi in grado di facilitare l'orientamento all'interno dello sconfinato universo delle conoscenze⁵⁰; in modo ancora più specifico, Michele Santoro 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»⁵¹.

L'attività di riduzione del rumore, oggi divenuto il principale elemento caratterizzante di un flusso comunicativo incessante e pervasivo⁵², sembrerebbe dunque rappresentare una tra le ragioni dell'esistenza di alcune specifiche istituzioni create dall'umanità, anche per il sociologo statunitense Neil Postman, secondo il quale l'indebolimento della funzione esecutiva delle medesime non potrebbe che condurre al caos informativo⁵³; tuttavia si deve riconoscere che, sebbene in questa sede si stia cercando di suggerire un'idea di biblioteca in quanto valido ausilio di mediazione informativa all'interno dei processi di ricerca documentaria sempre più pena-

47 Patrick Wilson, *Some consequences of information overload and rapid conceptual change*. In: *Information science: from the development of the discipline to the social interaction*, edited by Johan Olaisen, Erland Munch-Petersen, Patrick Wilson. Oslo: Scandinavian University Press, 1996, p. 21-34: p. 22.

48 Alberto Salarelli, *Biblioteca e identità: per una filosofia della biblioteconomia*. Milano: Editrice bibliografica, 2008, p. 60-61.

49 Alfredo Giovanni Broletti, *La biblioteca tra spazio fisico e spazio digitale: evoluzione di un modello*. Milano: Editrice bibliografica, 2014, p. 77.

50 Peter Burke, *Storia sociale della conoscenza: da Gutenberg a Diderot*. Bologna: Il Mulino, 2002, p. 136-223.

51 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: p. 63.

52 David Le Breton, *Sul silenzio: fuggire dal rumore del mondo*. Milano: Cortina, 2018, p. 14.

53 Neil Postman, *Technopoly: la resa della cultura alla tecnologia*. Torino: Bollati Boringhieri, 1993, p. 71.

lizzati da un sovradimensionamento quantitativo del docuverso, da più parti è stata anche 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 crocevia di informazioni provenienti da ogni luogo e codificate in qualsiasi forma⁵⁴, in grado in alcuni casi di stimolare una vera e propria 'ansia da biblioteca'⁵⁵. Per alcuni autori, tuttavia, è proprio la manifestazione di tali disagi a offrire la possibilità di uno studio scientifico delle strategie più o meno ingenuamente utilizzate dai lettori nella gestione dell'*information overload*⁵⁶: ci si sta riferendo in questo caso a un filone di ricerca che assegna al contesto bibliotecario la funzione di luogo di osservazione o modello ambientale ideale per studiare e comprendere il comportamento informativo delle persone, così come auspicato da Jesse Shera⁵⁷. La sovrabbondanza informativa si conferma pertanto un argomento di vitale importanza per le scienze biblioteconomiche⁵⁸, sia che la biblioteca venga intesa in quanto *setting* idoneo per l'osservazione sistematica delle condotte e delle difficoltà dei lettori, sia che le si assegni in modo complementare un ruolo altrettanto essenziale di luogo di apprendimento per l'utenza, accanto ad altre istituzioni, di strategie efficaci per la gestione del sovraccarico informativo odierno. In questo secondo caso l'organizzazione bibliotecaria risulterebbe principalmente ispirata dall'idea di *learning library*⁵⁹, assumendo 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 e autonomamente qualsiasi sistema informativo ben oltre i ristretti confini della biblioteca⁶⁰: una rappresentazione che, in modo analogo, induce Mark Alfino e Linda Pierce a indicare le potenzialità formative inscritte nella natura stessa delle biblioteche, le quali, 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 una situazione complessa, ma anche di sperimentare direttamente un progressivo senso di autoefficacia e autonomia⁶¹. L'abbondanza, e non la scarsità di informazioni, è dunque la condizione che rende paradossalmente indispensabile l'esistenza delle

54 Andrea Capaccioni; Gabriele De Veris, *Biblioteche: una bussola per non perdersi*. Roma: Armando, 1996, p. 17.

55 Constance A. Mellon, *Library anxiety: a grounded theory and its development*, «College & research libraries», 47 (1986), n. 2, p. 160-165; p. 162, <<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14195/15641>>.

56 J. Rudd; M. J. Rudd, *Coping with information load* cit., p. 317-320.

57 Jesse H. Shera, *Libraries and the organization of knowledge*. London: Lockwood, 1966, p. 29.

58 Mary Biggs, *Information overload and information seekers: what we know about them, what to do about them*, «The reference librarian», 11 (1990), n. 25-26, p. 411-429; p. 416.

59 Laura Ballestra, *Information literacy in biblioteca: teoria e pratica*. Milano: Editrice bibliografica, 2011, p. 129.

60 Christine Bruce, *The seven faces of information literacy*. Adelaide: Auslib, 1997, p. 23-24.

61 Mark Alfino; Linda Pierce, *The social nature of information*, «Library trends», 49 (2001), n. 3, p. 471-485; p. 481.

biblioteche⁶², motivo per cui questa tipologia di istituzione è stata metaforicamente e opportunamente concepita talora come un faro nella società dell'informazione⁶³, e talora come un'arca per salvarsi dal diluvio informazionale⁶⁴. Secondo l'interessante teorizzazione proposta da Maurizio Vivarelli, le biblioteche dovrebbero essere in grado di potersi offrire come uno spazio bibliografico istituzionale finalizzato alla gestione e al recupero degli oggetti informativi, disseminati in un documento sempre più vasto e complesso⁶⁵: è particolarmente importante insistere sulle caratteristiche qualitative di tale spazio, che deve apparire organizzato in base a un insieme di indicazioni coerenti in grado di facilitare il recupero di un documento⁶⁶, ragione per cui, secondo Luca Rosati

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 reperibile⁶⁷

ed in modo complementare, secondo Kevin Keller e Richard Staelin, gli effetti di disorientamento dovuti all'accrescimento della quantità di informazione (determinata dal numero di opzioni informative presenti⁶⁸) possono essere mitigati elevando il livello qualitativo dell'ambiente informazionale (qui inteso come variabile dipendente dalla presenza o meno di accurate informazioni-guida a sostegno di processi di scelta tra vari stimoli ambientali⁶⁹). Dalla funzione istituzionale delle biblioteche fin qui descritta, è possibile dedurre in modo diretto i compiti e il ruolo dei bibliotecari⁷⁰ che nelle parole rispettivamente di Michel Melot e di José Ortega y Gasset possono

62 Carlo Carotti, *La biblioteca come servizio di base: obiettivi, tecniche, criteri di gestione*. Milano: Editrice bibliografica, 1991, p. 10.

63 International Federation of Library Associations and Institutions; 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: p. 925.

64 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: p. 10.

65 Maurizio Vivarelli, *Un'idea di biblioteca: lo spazio bibliografico della biblioteca pubblica*, Manziana: Vecchiarelli, 2010, p. 57.

66 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, Maria Gioia Tavoni. Roma: Edizioni dell'ateneo, 2005, p. 713-722: p. 716.

67 Luca Rosati, *Architettura dell'informazione: trovabilità: dagli oggetti quotidiani al web*. Milano: Apogeo, 2007, p. 64.

68 Kevin L. Keller; Richard Staelin, *Effects of quality and quantity of information on decision effectiveness*, «Journal of consumer research», 14 (1987), n. 2, p. 200-213: p. 200.

69 *Ibidem*.

70 Carlo Revelli, *I compiti della biblioteca e i doveri del bibliotecario: un delicato equilibrio tra ampliamento degli orizzonti e difesa dell'identità*, «Biblioteche oggi», 18 (2000), n. 9, p. 42-51: p. 50, <<http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=20000904201.pdf>>.

essere investiti di una determinazione quasi eroica nel loro durevole e coraggioso tentativo di filtraggio e canalizzazione del flusso incessante del sapere pubblicato⁷¹, trovando così il fondamento della propria 'missione' proprio nella gestione del 'dramma' della quantità delle pubblicazioni⁷²: risulta insomma evidente come l'essenza del lavoro dei professionisti della mediazione informativa non verrebbe in alcun modo intaccata da problematiche di tipo quantitativo, ma per certi versi ne risulterebbe persino rafforzata nella sua attualità e utilità⁷³. Analogamente all'istituzione nel suo complesso, anche il singolo bibliotecario può essere oggi inteso come una sorta di faro che può illuminare nuovi sentieri e favorire nuove scoperte all'interno della 'selva oscura' rappresentata dal sovraccarico informativo⁷⁴, mentre è possibile intravedere nell'azione di orientamento all'interno del diluvio e del caos derivanti dalla produzione di informazioni la responsabilità centrale per il futuro della professione⁷⁵: fornendo un ampio supporto durante tutte le fasi di una ricerca bibliografica, i bibliotecari sono così in grado di assicurare un sostegno cognitivo ai processi di scelta documentale basato su conoscenze e strategie di alto livello⁷⁶. Proprio la difficoltà di riuscire a discriminare le alternative qualitativamente migliori tra una miriade di stimoli informativi sembra spingerci a riformulare in modo più realistico la situazione di *information overload* attraverso la nozione di *choice overload*⁷⁷, mentre la preoccupazione per la formazione continua di lettori autonomi nella costruzione dei propri percorsi bibliografici⁷⁸ conferma l'attualità del concetto di alfabetizzazione informativa, qui intesa come irrinunciabile competenza individuale in grado di orientare scelte documentarie pertinenti e di qualità⁷⁹. Non deve quindi stupire la frequenza con cui l'*information literacy* finisce col trovare spazio all'interno delle medesime pagine che la più qualificata letteratura scientifica ha dedicato in modo specifico alla risoluzione del problema del sovraccarico informativo: si può infine comprendere, ancora una volta, che il vero fattore discriminante all'interno di una società dell'iperproduzione informativa risiede proprio nella capacità di saper rintracciare i

71 Michel Melot, *La saggezza del bibliotecario*. Milano: Bonnard, 2005, p. 6.

72 José Ortega y Gasset, *La missione del bibliotecario*. In: *Id., La missione del bibliotecario e Miseria e splendore della traduzione*. Carnago: Sugarco, 1994, p. 7-59: p. 32.

73 Luigi Crocetti, *Bibliothecarius technologicus*. In: *Bibliotecario nel 2000: come cambia la professione nell'era digitale, atti del Convegno, Milano, 12-13 marzo 1998*, a cura di Ornella Foglieni. Milano: Editrice bibliografica, 1999, p. 19-27: p. 27.

74 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: p. 2.

75 Steffen Rückl, *Il bibliotecario nella società dell'informazione: conseguenze sulla formazione professionale*, «Biblioteche oggi», 16 (1998), n. 10, p. 48-57: p. 50, <<http://www.bibliotecheoggi.it/1998/19981004801.pdf>>.

76 M. Alfino; L. Pierce, *The social nature of information* cit., p. 485.

77 Gianpiero Lugli, *Troppa scelta: difficoltà e fatica dell'acquistare*. Milano: Apogeo, 2012, p. 146.

78 Pat Dixon, *Il ruolo del bibliotecario nei processi di apprendimento: come cambia il progetto educativo nella società cognitiva*, «Biblioteche oggi», 18 (2000), n. 10, p. 60-72: p. 64, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2000/20001006001.pdf>>.

79 Carol Collier Kuhlthau, *From information to meaning: confronting challenges of the twenty-first century*, «Libri», 58 (2008), p. 66-73: p. 72-73.

documenti maggiormente accreditati per le proprie esigenze, utilizzando le strategie più efficaci per recuperare e organizzare i dati estratti dal magma documentario⁸⁰, per cui è indispensabile promuovere 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»⁸¹.

L'indagine

Obiettivi

Nei paragrafi 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 affaticamento⁸²; sulla base delle indicazioni ricavate dalla letteratura scientifica internazionale si è inoltre potuto apprezzare come l'insieme dei servizi bibliotecari e 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: lo scopo della ricerca qui descritta sarà pertanto quello 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 a un approfondimento circa le modalità di utilizzo dei servizi offerti dalle biblioteche di pubblica lettura. 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 informativo⁸³, 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 bibliotecari⁸⁴, e 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 deciso di privilegiare 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, e un'attenzione concomitante per i fenomeni osservabili all'interno dell'istituzione bibliotecaria, attraverso una metodologia complessivamente in grado di

80 Riccardo Ridi, *Biblioteche vs Google? Una falsa contrapposizione*, «Biblioteche oggi», 22 (2004), n. 6, p. 3-5: p. 4, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040600301.pdf>>.

81 Giovanni Solimine, *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*. Roma-Bari: Laterza, 2010, p. 66.

82 Anthony Lincoln, *FYI: TMI: toward a holistic social theory of information overload*, «First monday», 16 (2011), n. 3, p. 1-15: p. 1-4, <<https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3051/2835>>.

83 Jeanine Williamson; Christopher Eaker; John Lounsbury, *The information overload scale*. 2012, <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/meet.14504901254>>.

84 Sara Chiessi, *Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane*, «Bollettino AIB», 51 (2011), n. 4, p. 315-327: p. 317, <<https://bollettino.aib.it/article/view/5011/4780>>.

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 data⁸⁵.

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.

Il metodo

Il gruppo di adulti intervistati nel corso dell'anno 2016 è costituito da 150 lettori frequentanti, con minore o maggiore assiduità, gli spazi e 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 Venezia⁸⁶. La scelta di utilizzare un unico questionario cartaceo, suddiviso in diverse sezioni d'indagine, ha potuto assicurare i tipici vantaggi derivanti dall'impiego di un metodo di raccolta dei dati di questa tipologia, tra cui non soltanto la possibilità di raggiungere una comunità vasta e quindi di poter comporre un campione ampio e rappresentativo, ma anche di poter garantire nel modo più assoluto l'anonimato delle risposte⁸⁷.

L'età dei soggetti, tutti maggiorenni, è compresa tra i 18 e i 90 anni con una media di 48 anni, mentre 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: dati che possono essere considerati in linea con quelli ricavati da un'indagine condotta su scala nazionale dal Centro per il libro e la lettura nel corso del 2014, ricerca da cui emerge una distribuzione analoga (60% di persone di sesso femminile e 40% di persone di sesso maschile⁸⁸), per cui, da questo punto di vista, il campione costituito in questa sede può essere considerato apprezzabilmente rappresentativo. Per quanto riguarda invece 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: i dati, se confrontati con quelli forniti dall'ISTAT relativamente all'anno 2015⁸⁹, suggeriscono chiaramente che il campione di utenti presenta un livello di istruzione sensibilmente più elevato rispetto alla media nazionale, in base alla

85 Chiara Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*. Milano: Editrice bibliografica, 2012, p. 58.

86 Nel sistema RBV la qualità dei servizi è assicurata dalla presenza di personale bibliotecario altamente qualificato; inoltre, al fine di garantire la possibilità a tutti i cittadini residenti all'interno del Comune di Venezia di usufruirne, le strutture bibliotecarie risultano equamente distribuite nelle isole lagunari, nel centro storico della città di Venezia e nel territorio limitrofo della terraferma (Mestre e dintorni).

87 C. Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche cit.*, p. 291.

88 Centro per il libro e la lettura, *Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani: rapporto di monitoraggio 2014*. Roma: Centro per il libro e la lettura, 2014, p. 33, <<http://www.librari.beniculturali.it/export/sites/dgbid/it/documenti/2016-Gennaio-Marzo/ReportBibliotecheAnno2014.pdf>>.

89 ISTAT, *Rapporto annuale 2017: la situazione del Paese*. Roma: Istituto nazionale di statistica, 2017, p. 95, <<https://www.istat.it/it/files/2017/05/RapportoAnnuale2017.pdf>>.

quale soltanto l'11,8% dei cittadini risulta in possesso di un titolo di studio universitario. Considerando invece in modo congiunto il sesso e il livello di scolarizzazione, si è potuto osservare come sia a un livello di istruzione più basso, sia a un livello più elevato, le persone di sesso femminile e quelle di sesso maschile non presentino differenze degne di nota nelle percentuali. 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%) e 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%. Riassumendo, è quindi 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.

Il questionario

Verranno ora delineate in modo più approfondito le caratteristiche degli strumenti utilizzati in questa ricerca e riuniti in un unico questionario, di cui si è già fatto breve cenno nelle righe 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 (seconda sezione del questionario, quesiti B e C), una breve lista di 4 *items* elaborati appositamente per la rilevazione rispettivamente del livello di confidenza con i concetti di IO e IL (seconda sezione del questionario, quesiti A e D) e delle caratteristiche anagrafiche complessive del campione (sezione conclusiva del questionario), e infine la *information overload scale* per lo studio della percezione del sovraccarico informativo nel campione di lettori (prima sezione del questionario). 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 (si veda la figura successiva). Per quanto riguarda la scala IFLA, si tratta di uno strumento di livello 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 lettura⁹⁰: si è in questo caso deciso di utilizzare soltanto una delle parti più significative della più ampia scala, relativa alla misurazione dei benefici percepiti dagli utenti grazie all'utilizzo dei servizi bibliotecari⁹¹; un'ulteriore selezione degli *items* all'interno della medesima sezione riflette in secondo luogo la necessità di privilegiare una visione tradizionalmente bibliografica della biblioteca di pubblica lettura, con la sua peculiare funzione educativa di centro di ricerca informativa⁹². Per quanto riguarda la percezione del sovraccarico informativo, anche la varietà degli strumenti di misurazione disponibile riflette la mancanza di una definizione unitaria del fenomeno, per cui i

⁹⁰ S. Chiessi, *Quanto valgono le biblioteche?* cit., p. 315.

⁹¹ *Ivi*, p. 322.

⁹² Anna Galluzzi, *Biblioteche per la città: nuove prospettive di un servizio pubblico*. Roma: Carocci, 2009, p. 152.

ricercatori hanno sviluppato metodi d'indagine specificamente dedicati a particolari contesti medialti o a determinati gruppi di individui: 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 a un pubblico evidentemente eterogeneo, all'interno di un contesto come quello rappresentato dal sistema delle biblioteche di pubblica lettura⁹³. 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»⁹⁴, specificando così che si tratta di una definizione molto generale e indipendente da un particolare contesto di apprendimento, in modo da tracciare una marcata differenziazione da costrutti più specifici, come ad esempio l'ansia da biblioteca⁹⁵.

Infine, prima di passare all'analisi delle risposte, un'ultima nota di metodo: si può osservare come nel caso dell'*information overload* la valutazione sia avvenuta per mezzo di una scala Likert a 7 punti, ottenendo così una misurazione graduata del livello di accordo soggettivo con ciascuna delle 15 affermazioni⁹⁶, mentre per le altre sezioni del questionario siano state utilizzate domande dicotomiche multiple⁹⁷.

*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

93 Gayle R. Christian; Caroline Blumenthal; Marjorie Patterson, *The information explosion and the adult learner: implications for reference librarians*, «The reference librarian», 33 (2000), n. 69-70, p. 19-30: p. 20.

94 J. Williamson; C. Eaker; J. Lounsbury, *The information overload scale* cit.

95 *Ibidem*.

96 Alison J. Pickard, *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull' utenza*. Milano: Editrice bibliografica, 2010, p. 299.

97 *Ivi*, p. 298.

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 a 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 e 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 o 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

.....

Analisi delle risposte

Per quanto riguarda le modalità di utilizzo dei servizi bibliotecari, un adattamento del secondo *item* estratto dal questionario IFLA, 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: i risultati mostrano come ben l'85% degli intervistati utilizzi i servizi in sede o remoti almeno una volta al mese, per cui la netta maggioranza degli utenti coinvolti può essere a buon diritto considerata composta da utilizzatori regolari degli strumenti messi a disposizione dalle biblioteche⁹⁸. La frequenza delle risposte ai quesiti rimanenti ha invece permesso di comprendere in modo più approfondito gli aspetti qualitativi di tale utilizzazione: dalla consultazione dei dati emerge l'importanza della biblioteca come luogo protetto dal caos informativo per adulti e bambini, in grado quindi di facilitare la lettura, la concentrazione e i processi di ricerca documentale, confermando così ampiamente i risultati della prima somministrazione italiana del test condotta da Sara Chiessi⁹⁹. Tuttavia, la medesima distribuzione nelle risposte dimostra anche un utilizzo moderatamente informativo dell'istituzione bibliotecaria: tali indicazioni si sono ottenute associando a ciascun *item* un indice di valore positivo (+1) nel caso di affermazioni corrispondenti a un uso realmente informativo dei servizi, e uno di valore negativo (-1) nel caso di affermazioni maggiormente attinenti allo svago e al tempo libero, e procedendo successivamente al calcolo di un computo generale, ricavato dividendo la somma dei coefficienti associati a ciascun *item* per il numero totale di utenti.

⁹⁸ S. Chiessi, *Quanto valgono le biblioteche?* cit., p. 321.

⁹⁹ *Ivi*, p. 322.

Per quanto riguarda ora la familiarità con i concetti di *information overload* e di *information literacy*, si è potuto 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; 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: benché le suddette percentuali possano essere ritenute piuttosto ragguardevoli se si considerano delle tematiche di così recente introduzione, va però tenuto presente 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.

Passando ora alla percezione del sovraccarico informativo, la rilevazione dei valori medi nelle 15 risposte della *information overload scale* ha evidenziato una maggiore criticità negli *items* numero 2, 7, 8, 11, 12 e 15: gli utenti, ottenendo in questi 6 casi 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 a una certa *impasse* nel riuscire a selezionare le informazioni nel caso in cui si conduca una ricerca su un argomento di interesse. Se si esamina invece la notevole variabilità riscontrata nei risultati delle occorrenze dei valori massimi e minimi nelle risposte, si può concludere come possa rivelarsi difficoltoso non soltanto postulare l'esistenza di un pubblico generico e compatto, ma anche come sia tangibile il rischio di perdere informazioni importanti sulle problematiche specifiche di ogni lettore nel caso in cui la fondatezza e l'utilità di una ricerca facciano affidamento esclusivamente sulla considerazione dei valori intermedi¹⁰⁰. Soffermandosi ora in modo più approfondito sul contenuto dei 15 quesiti, coerentemente con gli argomenti dei paragrafi 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), e infine l'insorgenza dei sintomi di secondo tipo e la difficoltà di ottimizzare le proprie risorse attentive (*items* 3, 4, 9, 14). In base a un ordine decrescente, nella tabella successiva vengono riportati i valori medi di ciascuno dei 4 *clusters*, grazie a una procedura di raggruppamento dei valori delle 15 risposte.

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

Figura 1 – Differenze tra medie nelle risposte agli *items* della *information overload scale* raggruppati per *clusters*.

¹⁰⁰ Martin Hammersley, *Il mito dell'evidence-based: per un uso critico della ricerca sociale applicata*. Milano: Cortina, 2016, p. 82.

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 a 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 sostanzialmente positiva: per quanto riguarda la rilevazione di un livello piuttosto moderato di sintomi del secondo tipo, che possono ritenersi 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 ingenuie per far fronte al profluvio informativo, euristiche che troppo spesso conducono alla rimozione dei propri bisogni conoscitivi o alla svalutazione della rilevanza di alcune informazioni¹⁰¹; 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 risorsa così fondamentale¹⁰². 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, e privilegiando un lessico vivido e incisivo, come prescritto dall'originale edizione inglese¹⁰³, può essere ipotizzata anche una naturale reticenza nel confidare i propri vissuti più spiacevoli legati a un senso di stress e di inefficacia.

Analisi statistiche e risultati

Spostando ora l'oggetto dell'interesse alla descrizione delle analisi statistiche, l'obiettivo consiste nel 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 uguale

101 Edward C. Wilson, *Information discrimination: a human habit*, «Canadian journal of information science», 1 (1976), n. 1, p. 59-64: p. 59.

102 Ivo Quartiroli, *Internet e l'io diviso: la consapevolezza di sé nel mondo digitale*. Torino: Bollati Boringhieri, 2013, p. 171.

103 A. Pickard, *La ricerca in biblioteca cit.*, p. 294.

le 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 e appartenenza al sottogruppo femminile¹⁰⁴, un risultato ulteriormente confermato dallo studio di Qihao Ji e collaboratori¹⁰⁵. Nella presente ricerca invece, nei valori nelle risposte alla *information overload scale*, non si riscontrano particolari divergenze tra donne e uomini, uniformità che probabilmente può essere ricondotta sia all'equa distribuzione del livello di scolarizzazione, sia ancora una volta alla possibilità di ricorrere al supporto bibliografico offerto dalle biblioteche: come riportato in figura 2, unico dato degno di nota e parzialmente in contraddizione con le ricerche precedenti sembra la 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	0,20	0,17	0,29	0,24	0,05	0,16	0,10	0,05	0,26

Figura 2 – Differenze tra medie (ΔM_e) nelle risposte agli *items* della *information overload scale* in base al sesso dei soggetti.

Per quanto riguarda ora l'incidenza della variabile legata all'età anagrafica, nel determinare tre intervalli per l'analisi dei dati, sono stati utilizzati i parametri presenti in uno studio di Gayle R. Christian e collaboratori¹⁰⁶ (figura 3). I dati ottenuti sembrano confermare alcuni studi già citati che riportano correlazioni positive tra l'aumentare dell'età e la sensazione di disagio percepita nel gestire il sovraccarico informativo¹⁰⁷: analizzando il *trend* dei valori delle risposte agli *items* emerge infatti 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 a 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*).

104 J. Williamson; C. Eaker; J. Lounsbury, *The information overload scale* cit.

105 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», 8 (2014), p. 699-714: p. 709, <<https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/2419/1093>>.

106 G. R. Christian; C. Blumenthal; M. Patterson, *The information explosion and the adult learner* cit., p. 20.

107 J. Williamson; C. Eaker; J. Lounsbury, *The information overload scale* cit.

	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	5,18
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 3 – Differenze tra medie nelle risposte agli *items* della *information overload scale* in base all'età dei soggetti.

Infine, in base a un confronto per livello di scolarità, le differenze si fanno ancora più marcate (figura 4): in particolare, le persone con un'istruzione superiore (>) segnalano di dover 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 sovraccarico soprattutto nel caso in cui sia richiesto di approfondire un nuovo argomento o campo di interesse (*item* 6). 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 istruiti¹⁰⁸, sia la maggiore probabilità di un'esposizione a un ingente *surplus* informativo nel caso in cui si sia impegnati professionalmente in attività di tipo intellettuale¹⁰⁹: in entrambi i casi, di fronte a 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 informativi¹¹⁰.

	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 4 - Differenze tra medie (ΔM_e) nelle risposte agli *items* della *information overload scale* in base alla scolarità dei soggetti.

108 Q. Ji; L. Ha; U. Sypher, *The role of news media use and demographic characteristics in the prediction of information overload* cit., p. 709.

109 J. Williamson; C. Eaker; J. Lounsbury, *The information overload scale* cit.

110 Zygmunt Bauman, *La società individualizzata: come cambia la nostra esperienza*. Bologna: Il Mulino, 2002, p. 157.

Conclusioni

A conclusione delle analisi statistiche appena presentate, si possono delineare alcuni probabili punti deboli dell'indagine, ascrivibili principalmente agli specifici scopi degli strumenti utilizzati, oltre che ad alcune limitazioni legate alla fattibilità del disegno sperimentale nel suo complesso, ma anche avanzare alcune osservazioni essenzialmente positive per quanto riguarda il risultato complessivo della ricerca. Nel primo caso si può citare la particolare attenzione riservata dagli autori della *information overload scale* per i fattori intrinsecamente legati al fenomeno del sovraccarico (tra cui il *too much information effect*¹¹¹) con una conseguente sottovalutazione dei fattori estrinseci come l'insieme delle caratteristiche propriamente qualitative dell'informazione¹¹², oltre alla significativa mancanza, per quanto riguarda i limiti nella realizzabilità del presente studio dedicato proprio all'importanza dell'influenza di un supporto bibliografico professionale sulle variabili implicate, di un campione di controllo composto da soggetti non frequentanti le istituzioni di pubblica lettura: analogamente con quanto denunciato all'interno della già citata ricerca condotta da Sara Chiessi, ciò può quindi tradursi in una valutazione meno organica dell'impatto dei servizi sulla popolazione¹¹³.

Nel secondo caso, si può affermare che 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 e 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»¹¹⁴, 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 rivolte¹¹⁵.

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 documenti¹¹⁶.

111 J. Williamson; C. Eaker; J. Lounsbury, *The information overload scale* cit.

112 Q. Ji; L. Ha; U. Sypher, *The role of news media use and demographic characteristics in the prediction of information overload* cit., p. 701.

113 S. Chiessi, *Quanto valgono le biblioteche?* cit., p. 317.

114 C. Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche* cit., p. 107.

115 *Ibidem*.

116 Giovanni Solimine, *Spazio e funzioni: l'architettura delle biblioteche tra lettura e consultazione*. In: *Id., La biblioteca e il suo tempo: scritti di storia della biblioteca*. Manziana: Vecchiarelli, 2004, p. 15-71: p. 19.

BIBLIOGRAFIA

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]. Denton: Texas Woman's University, 1997.

Alfino Mark; Pierce Linda, *The social nature of information*, «Library trends», 49 (2001), n. 3, p. 471-485.

Ballestra Laura, *Information literacy in biblioteca: teoria e pratica*. Milano: Editrice bibliografica, 2011.

Bauman Zygmunt, *La società individualizzata: come cambia la nostra esperienza*. Bologna: Il Mulino, 2002.

Bawden David; Holtham Clive; Courtney Nigel, *Perspectives on information overload*, «Aslib proceedings», 51 (1999), 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», 35 (2009), n. 2, p. 180-191.

Biggs Mary, *Information overload and information seekers: what we know about them, what to do about them*, «The reference librarian», 11 (1990), n. 25-26, p. 411-429.

Bolter Jay D.; Grusin Richard, *Remediation: competizione e integrazione tra media vecchi e nuovi*. Milano: Guerini, 2002.

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.

Burke Peter, *Storia sociale della conoscenza: da Gutenberg a Diderot*. Bologna: Il Mulino, 2002.

Calabrese Stefano, *Il sistema dell' advertising: parole e immagini in pubblicità*. Roma: Carocci, 2012.

Canfora Luciano, *Libro e libertà*. Roma-Bari: Laterza, 2005.

Capaccioni Andrea; De Veris Gabriele, *Biblioteche: una bussola per non perdersi*. Roma: Armando, 1996.

Carotti Carlo, *La biblioteca come servizio di base: obiettivi, tecniche, criteri di gestione*. Milano: Editrice bibliografica, 1991.

Centro per il libro e la lettura, *Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani: rapporto di monitoraggio 2014*. Roma: Centro per il libro e la lettura, 2014, <<http://www.librari.beniculturali.it/export/sites/dgbid/it/documenti/2016-Gennaio-Marzo/ReportBibliotecheAnno2014.pdf>>.

Chiessi Sara, *Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l' impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane*, «Bollettino AIB», 51 (2011), n. 4, p. 315-327, <<https://bollettino.aib.it/article/view/5011/4780>>.

Christian Gayle R.; Blumenthal Caroline; Patterson Marjorie, *The information explosion and the adult learner: implications for reference librarians*, «The reference librarian», 33 (2000), n. 69-70, p. 19-30.

Crocetti Luigi, *Bibliothecarius technologicus*. In: *Bibliotecario nel 2000: come cambia la professione nell' era digitale, atti del convegno, Milano, 12-13 marzo 1998*, a cura di Ornel-la Foglieni. Milano: Editrice bibliografica, 1999, p. 19-27.

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. Manziana: Vecchiarelli; Roma: Il libro e le letterature, 2007, III, p. 915-924.

Dixon Pat, *Il ruolo del bibliotecario nei processi di apprendimento: come cambia il progetto educativo nella società cognitiva*, «Biblioteche oggi», 18 (2000), n. 10, p. 60-72, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2000/20001006001.pdf>>.

Edmunds Angela; Moris Anne, *The problem of information overload in business organisations: a review of literature*, «International journal of information management», 20 (2000), n. 1, p. 17-28.

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», 20 (2004), n. 5, p. 325-344.

Faggiolani Chiara, *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*. Milano: Editrice bibliografica, 2012.

Farabegoli Alessandra, *Sopravvivere alle informazioni su Internet: rimedi all'information overload*. Milano: Apogeo, 2012.

Fidel Raya, *Human information interaction: an ecological approach to information behavior*. Cambridge-London: MIT Press, 2012.

Galluzzi Anna, *Biblioteche per la città: nuove prospettive di un servizio pubblico*. Roma: Carocci, 2009.

Gorman Michael, *La biblioteca come valore: tecnologia, tradizione e innovazione nell'evoluzione di un servizio*. Udine: Forum, 2004.

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.

Hammersley Martin, *Il mito dell'evidence-based: per un uso critico della ricerca sociale applicata*. Milano: Cortina, 2016.

Hanka Rudolf; Fuka Karel, *Information overload and 'just-in-time' knowledge*, «The electronic library», 18 (2000), n. 4, p. 279-285.

International Federation of Library Associations and Institutions; 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.

ISTAT, *Rapporto annuale 2017: la situazione del Paese*. Roma: Istituto nazionale di statistica, 2017, p. 95, <<https://www.istat.it/it/files/2017/05/RapportoAnnuale2017.pdf>>.

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», 8 (2014), p. 699-714, <<https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/2419/1093>>.

Keller Kevin L.; Staelin Richard, *Effects of quality and quantity of information on decision effectiveness*, «Journal of consumer research», 14 (1987), n. 2, p. 200-213.

Klapp Orrin E., *Meaning lag in the information society*, «Journal of communication», 32 (1982), n. 2, p. 56-66.

Kuhlthau Carol Collier, *From information to meaning: confronting challenges of the twenty-first century*, «Libri», 56 (2008), p. 66-73.

Le Breton David, *Sul silenzio: fuggire dal rumore del mondo*. Milano: Cortina, 2018.

Lesk Michael, *One in a million: information vs. attention*, «International journal of communication», 6 (2012), p. 907-919, <<https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/1567/739>>.

Lévy Pierre, *Il virtuale*. Milano: Cortina, 1997.

Lincoln Anthony, *FYI: TMI: toward a holistic social theory of information overload*, «First monday», 16 (2011), n. 3, p. 1-15, <<https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3051/2835>>.

Lugli Gianpiero, *Troppa scelta: difficoltà e fatica dell'acquistare*. Milano: Apogeo, 2012.

Maldonado Tomás, *Critica della ragione informatica*. Milano: Feltrinelli, 1997.

Mellon Constance A., *Library anxiety: a grounded theory and its development*, «College & research libraries», 47 (1986), n. 2, p. 160-165, <<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14195/15641>>.

Melot Michel, *La saggezza del bibliotecario*. Milano: Bonnard, 2005.

Morin Edgar, *La conoscenza della conoscenza*. In: *Id., Il metodo*. Milano: Cortina, III, 2007.

Ortega y Gasset José, *La missione del bibliotecario*. In: *Id., La missione del bibliotecario e Miseria e splendore della traduzione*. Carnago: Sugarco, 1994, p. 7-59.

Paoletti Gisella, *Comprendere testi con figure: immagini, diagrammi e grafici nel design per l'istruzione*. Milano: Angeli, 2011.

Pariser Eli, *Il filtro: quello che internet ci nasconde*. Milano: Il Saggiatore, 2012.

Parlangeli Oronzo, *Mente e tecnologia: evoluzione della conoscenza e sostenibilità*. Milano: Angeli, 2010.

Pickard Alison J., *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*. Milano: Editrice bibliografica, 2010.

Postman Neil, *Technopoly: la resa della cultura alla tecnologia*. Torino: Bollati Boringhieri, 1993.

Quartiroli Ivo, *Internet e l'io diviso: la consapevolezza di sé nel mondo digitale*. Torino: Bollati Boringhieri, 2013.

Revelli Carlo, *I compiti della biblioteca e i doveri del bibliotecario: un delicato equilibrio tra ampliamento degli orizzonti e difesa dell'identità*, «Biblioteche oggi», 18 (2000), n. 9, p. 42-51, <<http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=20000904201.pdf>>.

Ridi Riccardo, *Dal canone alla rete: il ruolo del bibliotecario nell'organizzazione del sapere digitale*, «Biblioteche oggi», (16) 1998, n. 5, p. 12-19.

Id., *Biblioteche vs Google? Una falsa contrapposizione*, «Biblioteche oggi», 22 (2004), n. 6, p. 3-5, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040600301.pdf>>.

Rosati Luca, *Architettura dell'informazione: trovabilità: dagli oggetti quotidiani al web*. Milano: Apogeo, 2007.

Rückl Steffen, *Il bibliotecario nella società dell'informazione: conseguenze sulla formazione professionale*, «Biblioteche oggi», 16 (1998), n. 10, p. 48-57, <<http://www.bibliotecheoggi.it/1998/19981004801.pdf>>.

Rudd Joel; Rudd Mary J., *Coping with information load: users strategies and implications for librarians*, «College & research libraries», 47 (1986), n. 4, p. 315-322, <<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14226/15672>>.

Rudd Mary J.; Rudd Joel, *The impact of the information explosion on library users: overload or opportunity?*, «The journal of academic librarianship», 12 (1986), n. 5, p. 304-307.

Salarelli Alberto, *Le patologie da eccesso di informazione: l'information overload*. In: *Id., Bit-à-brac: informazione e biblioteche nell'era digitale*. Reggio Emilia: Diabasis, 2004, p. 43-63.

Id., Biblioteca e identità: per una filosofia della biblioteconomia. Milano: Editrice bibliografica, 2008.

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.

Schick Allen G.; Gordon Lawrence A.; Susan Haka, *Information overload: a temporal approach*, «Accounting organizations and society», 125 (1990), n. 3, p. 199-220.

Schirmmacher Frank, *La libertà ritrovata: come (continuare a) pensare nell'era digitale*. Torino: Codice, 2010.

Shera Jesse H., *Libraries and the organization of knowledge*. London: Lockwood, 1966.

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.

Solimine Giovanni, *Spazio e funzioni: l'architettura delle biblioteche tra lettura e consultazione*. In: *Id., La biblioteca e il suo tempo: scritti di storia della biblioteca*. Manziana: Vecchiarelli, 2004, p. 15-71.

Id., La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio. Roma-Bari: Laterza, 2010.

Id., Senza sapere: il costo dell'ignoranza in Italia. Roma-Bari: Laterza, 2014.

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, Maria Gioia Tavoni. Roma: Edizioni dell'ateneo, 2005, p. 713-722.

Virilio Paul, *La bomba informatica*. Milano: Cortina, 2000.

Id., L'arte dell'accecamento. Milano: Cortina, 2007.

Vivarelli Maurizio, *Un'idea di biblioteca: lo spazio bibliografico della biblioteca pubblica*, Manziana: Vecchiarelli, 2010.

Williamson Jeanine; Eaker Christopher; Lounsbury John, *The information overload scale*. 2012, <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/meet.14504901254>>.

Wilson Edward C., *Information discrimination: a human habit*, «Canadian journal of information science», 1 (1976), n. 1, p. 59-64.

Wilson Patrick, *Some consequences of information overload and rapid conceptual change*. In: *Information science: from the development of the discipline to the social interaction*, edited by Johan Olaisen, Erland Munch-Petersen, Patrick Wilson. Oslo: Scandinavian University Press, 1996, p. 21-34.

Wurman Richard S., *Information anxiety*. New York: Double Day, 1989.

Yang Z. Janet; Kahlor LeeAnn, *What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance*, «Science communication», 35 (2012), n. 2, p. 189-212.

Zaid Gabriel, *I troppi libri: leggere e pubblicare in un'epoca di abbondanza*. Milano: Jaca Book, 2005.

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, Marcello Morelli. Roma-Bari: Laterza, 1994, p. 215-246.

Articolo proposto il 15 maggio 2019 e accettato il 9 luglio 2019.

ABSTRACT

AIB studi, vol. 59 n. 1-2 (gennaio/agosto 2019), p. 97-123. DOI 10.2426/aibstudi-11922
ISSN: 2280-9112, E-ISSN: 2239-6152

ROBERTO MUSIARI, Biblioteca civica di Martellago "Giuseppe Tronchin", Martellago, e-mail roberto.musiari@hotmail.it.

Sovraccarico informativo e information literacy: un'indagine fra gli utenti delle biblioteche pubbliche veneziane

L'articolo si propone di approfondire le peculiarità della relazione tra i lettori dell'era contemporanea e la massa di stimoli comunicativi caratterizzante un panorama documentario in continua ed esponenziale crescita: proprio per descrivere la complessità dell'attuale ambiente informativo e le sempre maggiori difficoltà di orientamento all'interno di una condizione di iperproduzione documentaria, è stato recentemente introdotto il concetto di sovraccarico informativo. Dopo aver analizzato da un punto di vista teorico il possibile contributo delle biblioteche nel facilitare i percorsi di ricerca bibliografica dell'utenza e nel fornire un insieme di strumenti culturali necessari a un'interpretazione efficace e autonoma di un docuverso sconfinato ed eterogeneo, nella sezione finale dello studio, condotto nel corso del 2016 presso il sistema Rete biblioteche Venezia (RBV), vengono indagati i tratti fondamentali dell'esperienza di sovraccarico informativo in base a una prospettiva pluridimensionale, accanto a un approfondimento circa le potenzialità dei servizi offerti dalle biblioteche di pubblica lettura nel mitigare gli effetti indesiderati del fenomeno.

Information overload and information literacy: a survey of Venetian public libraries users

The article aims to describe the features of the relationship between the contemporary era readers and the mass of communicative stimuli characterizing a documentary landscape in a continuous and exponential growth: the concept of information overload has recently been introduced, to show the complexity of the current information environment and the orientation difficulties within a documentary over-production condition. After a theoretical review about the libraries' contribution in facilitating the bibliographic paths of users, and in providing a set of cultural tools intended to an effective and autonomous interpretation of a boundless documentary landscape, in the final section of the study, conducted in 2016 at the Venice Libraries Network (RBV), the fundamental traits of information overload experience are investigated from a multidimensional perspective, along with an in-depth analysis of the potential of the services offered by public libraries in alleviating the undesirable effects of the phenomenon.