

Vincenzo Freda

La tecnologia “2.0” in biblioteca:
operazione di marketing
o innovazione di servizi?

<http://www.vincenzofreda.it>

©2010

Abstract

Potenzialità e diffusione delle nuove tecnologie, a causa della rilevante portata dei cambiamenti in atto sugli strumenti tradizionali per il trattamento ed il recupero dell'informazione, esigono un approccio pragmatico che valuti in concreto quali possano essere le soluzioni migliori per la biblioteca di questa nuova era, al di là di ingiustificati entusiasmi o di pregiudizi ideologici. L'innovazione tecnologica ha già determinato una riprogettazione ed una riorganizzazione delle strutture e degli scopi della biblioteca, con iniziale abbandono delle finalità esclusivamente conservative e conseguente passaggio ad una prima fase centrata sulla cooperazione tra biblioteche e ad una seconda più orientata ai servizi. Finora le biblioteche sono più o meno riuscite, non senza fatica, a stare al passo con i cambiamenti. Catalogo in rete ad accesso pubblico (OPAC), prestito interbibliotecario (ILL), document delivery, e-journal, digital libraries costituiscono le principali realizzazioni di ciò che ha significato il web per loro. E adesso, travolte dall'esplosione del Web 2.0, non possono restare indifferenti al richiamo della moda più recente anche in termini di slogan. È così che viene fuori la "Library 2.0", rielaborando in salsa "2.0" il tradizionale concetto di biblioteca, basato sulla centralità dell'utente che partecipa alla creazione dei servizi bibliotecari, alla loro valutazione, nonché alle strategie per ampliare la capacità d'offerta della biblioteca.

Come integrare le tecnologie del web 2.0 con le finalità ed i piani di lavoro delle biblioteche per realizzare concretamente i principi di partecipazione e condivisione è lo scopo di questo saggio.

Nella prima parte si delinea un profilo sintetico del web 2.0 come fenomeno sociale, provando a ridimensionare anche qualche facile eccesso di euforia sulla sua reale portata, e se ne descrivono alcune delle principali e diffuse applicazioni. Come abbiamo cercato di dimostrare, è evidente che dal punto di vista tecnologico non c'è nulla che possa essere realmente definito una novità assoluta, né c'è nel web 2.0 una trasformazione radicale rispetto al web 1.0. Si tratta piuttosto di un insieme di innovazioni che rientrano in una normale evoluzione del web, il quale dallo stadio "primitivo" tende naturalmente ad evolversi verso stadi progressivamente più maturi. Se innegabilmente qualche cambiamento c'è stato, questo non ha riguardato la tecnologia, bensì i comportamenti sociali alle cui necessità conseguentemente quella si adatta.

Nella seconda parte, dopo una breve presentazione dello stato dell'arte in fatto di sviluppo del processo di integrazione delle nuove tecnologie con i modelli culturali e organizzativi di gestione della biblioteca, si passano in rassegna i servizi su cui la tecnologia 2.0 potrebbe avere un impatto positivo, analizzando i modelli di personalizzazione delle applicazioni web per scenari d'uso più corrispondenti alle esigenze di utilizzo che si intende soddisfare e ai bisogni dei consumatori/produttori dei contenuti in rete che si vogliono intercettare. Su questa traccia, abbiamo analizzato le modalità con cui biblioteche e bibliotecari, in un ambiente partecipativo, possono continuare a svolgere le proprie funzioni fondamentali, in quanto, rispettivamente,

luoghi di conservazione delle memorie e mediatori e facilitatori negli scambi di conoscenza, pur aprendosi in modo efficace ad un dialogo con gli utenti e facendo emergere la propria capacità di fornire informazioni selezionate e di qualità, utili ad arricchire i contenuti del catalogo. Nell'utilizzo di tecnologie più partecipative si è scorta l'opportunità di facilitare un nuovo sistema di comunicazione di tipo bidirezionale, che consente agli utenti di svolgere un ruolo più attivo nel contesto della produzione dei dati informativi che da sempre è stato appannaggio esclusivo delle biblioteche.

L'analisi fin qui svolta mostra, senza ombra di dubbio, che il futuro sarà molto differente dalla situazione attuale. Da un lato, si riscontra il peso sempre maggiore assunto dal prodotto digitale; dall'altro, la perdita progressiva di significato di alcuni concetti della biblioteconomia, come quello di collocazione. L'opac stesso, in riferimento a veste grafica e funzionalità, sarà certamente diverso da quello che abbiamo conosciuto con l'avvento di Internet. Inoltre la figura del bibliotecario, in un contesto informativo nel quale tutto è accessibile on line gratuitamente e gli utenti sono assurti al rango di creatori di contenuti (social cataloguing, social tagging), deve rivedere gli aspetti concettuali e metodologici della sua professione nella nuova funzione di conservazione e distribuzione dei documenti e di orientamento dell'utenza. Ma questa stessa analisi ha cercato di mostrare anche che la tecnologia non è tutto e che, senza una precisa valutazione d'impatto e un disegno progettuale consapevole, non risolve magicamente le cose.

Abbiamo considerato molto più prudente l'opportunità di scartare la suggestione di abbracciare totalmente la filosofia delle reti sociali solo per attrarre un'utenza che si reca sempre meno in biblioteca. Anche perché, come dimostrano diversi e recenti studi sull'uso del web 2.0, la partecipazione delle biblioteche nei social network non è particolarmente gradita agli utenti (se non per la possibilità di reperire orari e informazioni generali sui servizi) che sono abituati a usarli come spazi privati, di socializzazione. Stessa prudenza abbiamo mostrato anche rispetto all'idea di accogliere pienamente la strategia dei più comuni motori di ricerca che offrono sempre una gratificazione istantanea ad ogni richiesta. Sulla scorta di queste e altre criticità, abbiamo provato ad elaborare, anche alla luce delle esperienze più significative in corso, una visione di biblioteca in ambito digitale abbastanza fedele a quella tradizionale. Questo non impedisce, però, che l'interfaccia opac possa essere semplificata ed essere in grado di accogliere i contributi generati dagli utenti sotto varia forma, come suggerimenti, commenti, recensioni, tag. Le funzioni di tipo web 2.0 che gli utenti preferiscono trovare nei siti delle biblioteche sono dunque quelle che consentono loro di migliorare e velocizzare le ricerche, di perfezionare l'organizzazione dell'informazione trovata mediante un ordinamento dei risultati per importanza, anche con l'aiuto di sistemi di suggerimenti di documenti alternativi.

Ogni cambiamento, infatti, di qualsiasi genere, richiede una fase più o meno lunga di transizione, durante la quale convivono manifestazioni diverse di uno stesso fenomeno. Questo aspetto riguarda soprattutto la tecnologia che deve fare i conti con gli oggetti ed i contesti a cui è applicata. Tale situazione non è un fattore negativo ma un passaggio importante nel processo d'integrazione nei servizi bibliotecari della nuova mentalità "2.0", che implica la conservazione di modelli gestionali tradizionali accanto agli strumenti più innovativi, all'interno di un sistema "a doppia struttura" che garantisca, ad esempio, dal punto di vista della qualità delle informazioni,

l'autorevolezza del catalogo di una istituzione. Con il tempo, acquisite le risposte degli utenti, si valuterà come raffinare tali aspetti e quale utilità concreta possano avere questi dati prodotti dal basso.

Come si vede, la via che porta all'integrazione della tecnologia 2.0 non è affatto lineare ma è un percorso inevitabile, salvo l'opportunità di ulteriori approfondimenti per determinare di volta in volta il ruolo della biblioteca in questo nuovo contesto.

Premessa

L'avvento delle nuove tecnologie ha determinato una riprogettazione ed una riorganizzazione delle strutture e degli scopi della biblioteca, con iniziale abbandono delle finalità esclusivamente conservative e conseguente passaggio ad una prima fase centrata sulla cooperazione tra biblioteche e ad una seconda più orientata ai servizi. Finora le biblioteche sono più o meno riuscite, non senza fatica, a stare al passo con i cambiamenti. Catalogo in rete ad accesso pubblico (OPAC), prestito interbibliotecario (ILL), *document delivery*, *e-journal*, *digital libraries* costituiscono le principali realizzazioni di ciò che ha significato il web per loro. E adesso, travolte dall'esplosione del Web 2.0, non possono restare indifferenti al richiamo della moda più recente anche in termini di slogan. È così che viene fuori la “Library 2.0”, rielaborando in salsa “2.0” il tradizionale concetto di biblioteca, basato sulla centralità dell'utente che partecipa alla creazione dei servizi e alla loro valutazione, nonché alle strategie per ampliare la capacità d'offerta della biblioteca¹.

Come integrare le tecnologie del web 2.0 con le finalità ed i piani di lavoro delle biblioteche per realizzare concretamente i principi di partecipazione e condivisione è lo scopo di questo saggio. Nella prima parte si delinea un profilo sintetico del web 2.0 come fenomeno sociale, provando anche a ridimensionare qualche facile eccesso di euforia sulla sua reale portata, e se

1 Lo *user-centered change* è il cuore della Library 2.0, come sostengono Casey M.E.-Savastinuk L.C., *Library 2.0: Service for the next-generation library*, «Library Journal», 9 gennaio 2006, <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>>.

ne descrivono alcune delle principali e diffuse applicazioni. Nella seconda parte, dopo una breve presentazione dello stato dell'arte in fatto di sviluppo del processo di integrazione delle nuove tecnologie con i modelli culturali e organizzativi di gestione della biblioteca, si passano in rassegna i servizi su cui la tecnologia 2.0 potrebbe avere un impatto positivo, analizzando i modelli di personalizzazione delle applicazioni web per scenari d'uso più corrispondenti alle esigenze di utilizzo che si intende soddisfare e ai bisogni dei consumatori/producenti dei contenuti in rete che si vogliono intercettare.

Definire il web 2.0

Nell'era delle tecnologie per la comunicazione le innovazioni si susseguono con una rapidità tale che è piuttosto complicato tener dietro ai continui cambiamenti. È questo il caso del web 2.0, con cui improvvisamente ci siamo dovuti confrontare, che si presenta come versione evoluta di un “presunto” web 1.0 di cui, in verità, non si era mai sentito parlare prima. Eppure, per capacità di penetrazione e livello di gradimento, il termine è unanimemente riconosciuto come contrassegno di una nuova e dinamica fase della rivoluzione digitale avviata con Internet poco più di dieci anni fa. Una definizione univoca ed esaustiva di ciò che sia web 2.0 non esiste². Di

2 “Si tende ad indicare come web 2.0 l'insieme di tutte quelle applicazioni online che permettono uno spiccato livello di interazione sito-utente ([blog](#), [forum](#), [chat](#), sistemi quali [Wikipedia](#), [Youtube](#), [Facebook](#), [Myspace](#), [Twitter](#), [Gmail](#), [Wordpress](#), [Tripadvisor](#) ecc.). La locuzione pone l'accento sulle differenze rispetto al cosiddetto web 1.0, diffuso fino agli [anni novanta](#), e composto prevalentemente da siti web statici, senza alcuna possibilità di interazione con l'utente eccetto la normale navigazione tra le pagine, l'uso delle email e l'uso dei [motori di ricerca](#)”, <http://it.wikipedia.org/wiki/web_2.0>.

sicuro esso è il prodotto di una serie di fenomeni a livello tecnologico³. Non un'apparizione improvvisa, scaturita da un giorno all'altro, come l'identificatore di rilascio potrebbe far pensare, ma il risultato di un percorso di maturazione e di affermazione di tecnologie esistenti, attraverso un processo di *continuous improvement* e adozione progressiva (Grivet Foiaia, 2007, p. 31).

Ma nel web 2.0 la tecnologia non è tutto perché, accanto alla componente tecnologica, è presente anche la componente sociale. Esso infatti è costruito anche sull'architettura della partecipazione, che consente agli utenti di contribuire alla creazione della conoscenza a distanza, attraverso un uso della rete incentrato sulla persona e sugli aspetti sociali. Con il termine web 2.0, dunque, ci si riferisce a un'attitudine alla collaborazione e condivisione di contenuti, abilitata da sistemi software sviluppati per supportare l'interazione in rete⁴.

3 Dall'AJAX (Asynchronous JavaScript and XML), cioè un uso combinato di diverse tecnologie per rendere le pagine web più interattive, all'API (Application Programming Interface), un modo per interagire con un'applicazione che, se è liberamente disponibile, diventa OpenAPI; dai feed RSS (Rich Site Summary o Really Simple Syndication), che permettono agli utenti di ottenere aggiornamenti automatici non appena un sito cambia, al *mash-up* di dati, ossia la (ri)combinazione di testi, immagini e video già esistenti per generare nuovi contenuti cfr. Marchitelli A., *Web 2.0 & Library 2.0 : un'introduzione*, in atti del seminario “*Library 2.0 : bluff o rivoluzione?*”, Venezia, 13 ottobre 2008, <<http://lettere2.unive.it/ridi/sem081013.htm>>.

4 A sfatare questa immagine della tendenza intrinseca a costruire reti sociali e creare contenuti con la comunicazione a distanza, quale filosofia del web 2.0, si è adoperato Metitieri che, citando un rapporto condotto nel 2008 dall'University College London sugli studenti appartenenti alla generazione virtuale, evidenzia come i risultati dicano il contrario: il 95% non ha nessuna intenzione di produrre alcun contenuto in rete e il 90% dichiara di non nutrire alcuna curiosità per le discussioni o per i materiali prodotti in Internet dagli altri (Metitieri, 2009, p. 5). Questa posizione sembra essere rafforzata anche dai risultati di altri studi recenti, <http://www.lsdi.it/versp.php?ID_art=411> citati da Di Benedetto (2007), che mostrano che su 100 partecipanti uno solo contribuisce attivamente, 10 lo fanno sporadicamente e 89 mantengono un

La paternità del termine è correttamente da attribuire a Tim O'Reilly, che lo ha coniato per la prima volta nel 2004 per definire il tema di una nuova conferenza sul web⁵. Il neologismo sta ad indicare non tanto un'innovazione tecnologica come, al contrario, la specificità della notazione numerica lascerebbe intendere quasi che fosse una nuova versione di un vecchio software, quanto un cambiamento culturale nel modo di concepire il web che fa leva sull'idea del coinvolgimento sociale degli utenti come creatori di valore. Al noto concetto di rete come piattaforma per servizi si somma l'idea della centralità di ciascuno degli utenti che potenzialmente offre valore aggiunto ai processi di comunicazione e condivisione.

Per meglio comprendere la portata di queste trasformazioni, potrebbe risultare utile mettere a confronto alcune coppie di opposti, in cui la prima parte rappresenta il web come lo conoscevamo e la seconda il web come lo stiamo sperimentando⁶.

atteggiamento passivo.

- 5 Il neologismo, che ha avuto la sua consacrazione nella conferenza omonima dell'ottobre del 2004, si è affermato rispetto agli altri (come *new economy*) grazie ad un'accurata attività di marketing promossa da Tim O'Reilly, presidente dell'omonima casa editrice americana specializzata in pubblicazioni riguardanti le nuove tecnologie e Internet in particolare, che ha pubblicato un articolo ormai di riferimento intitolato significativamente: *What Is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software*, O'Reilly media, 2005, <<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html?page=1>>, anche in traduzione italiana, <<http://www.awaredesign.eu/articles/14-Cos-Web-2-0>>. (Lovari-Masini, 2008, p. 47).
- 6 Questo modo di descriverne caratteristiche e proprietà, proprio per la mancanza di accordo sull'interpretazione del termine, ricorrendo a schemi o elenchi in cui le novità e le soluzioni emergenti sono contrassegnate dal marchio web 2.0 mentre tutto ciò che non ha avuto successo ed è in fase di declino viene bollato come web 1.0, non convince chi ritiene che la funzionalità del web come piattaforma interattiva non sia affatto una prerogativa del passaggio alla nuova versione e non condivide tanta ingiustificata euforia per una rivoluzione inesistente alla cui ideologia si sono convertiti soprattutto i *blogger* che hanno enfatizzato una contrapposizione solo apparente (Metitieri, 2009,

Un primo esempio di opposti è costituito da Netscape e Google, due società simbolo dei due periodi. Per Netscape il web era sì una piattaforma, ma nel senso del vecchio paradigma dello sviluppo del software: il prodotto di punta era un programma per navigare in Internet, da installare sul proprio computer, e la strategia era incentrata sul predominio nel mercato dei browser per vendere costosi prodotti per i server web. Google, al contrario, iniziò la sua vita come un'applicazione interamente disponibile *online*, senza mai vendere software da installare sul computer locale. In Google non c'è nulla di simile alle logiche dell'industria del software tradizionale, quali rilasci programmati, vendita di licenze ecc. Il miglioramento è continuo e ciò che conta sono solo l'uso e l'accesso. Ecco in che senso nel web 2.0 la rete diventa una piattaforma.

Google è anche significativo perché rappresenta un'altra caratteristica del web 2.0: il potere dei *database*. Oggi la maggior parte dei siti web non sono altro che sistemi per accedere a banche dati più o meno grandi. Il vero servizio offerto da Google, nelle sue diverse varianti, è rappresentato dall'accesso intelligente a enormi *database*.

Una seconda opposizione è tra l'enciclopedia Britannica e la Wikipedia. L'enciclopedia Britannica *online* è un tipico esempio del web 1.0, trattandosi di pubblicazione di informazioni già disponibili sul nuovo canale. L'enciclopedia della stagione del web 2.0 è invece la Wikipedia, un grande repertorio di informazioni in continua crescita, alimentato dal lavoro dei volontari, dove chiunque può aggiungere o cambiare voci. La Wikipedia dimostra l'intrinseca natura sociale del web 2.0: sono gli utenti a creare

valore. Il nuovo web ha a che fare con la partecipazione e non solo con la pubblicazione di informazioni.

Ecco perché un'altra opposizione potrebbe essere Mp3.com contro Napster. Il primo, un sito per la pubblicazione di file musicali nel famoso formato mp3, nacque come strumento per migliorare l'incontro tra domanda e offerta di musica. Il secondo, un'applicazione *peer-to-peer*, permetteva agli utenti di condividere e scaricare file, per lo più musicali. Sia detto per inciso, entrambi sono praticamente morti sotto le pressioni legali delle grandi case discografiche, ma l'eredità di Napster è ben presente.

Web 2.0: rivoluzione tecnologica o brillante operazione di marketing?

La questione se il web 2.0 fosse realmente un nuovo e rivoluzionario prodotto o piuttosto solo una scintillante etichetta su un prodotto immutato nel tempo⁷ ha acceso il dibattito sulla rete, dividendo fin dall'inizio la critica. A consacrare la fortuna del nuovo slogan ha contribuito nel 2006 la rivista "Time" con la tradizionale copertina di fine anno su cui campeggiava un computer con al centro dello schermo un gigantesco "you"⁸. L'immagine era stata scelta non certo per celebrare il vecchio pc ma il nuovo utente con il ruolo di protagonista della rete. È fin troppo chiaro che il riconoscimento di personaggio dell'anno, tributato al navigatore web, sia

7 Per Tim Bray, l'inventore dell'XML, "l'espressione web 2.0 era riconducibile a una vuota operazione di marketing che richiamava i fantasmi della bolla speculativa", come dichiarò nella seconda metà del 2005 nel suo *blog*, in un post intitolato NOT 2.0 (Grivet Foiaia, 2007, p. 8).

8 <<http://www.time.com/time/covers/0,16641,20061225,00.html>>.

da ascrivere più propriamente allo strumento che ha reso possibile l'emergere delle singole individualità. Grazie ad esso le persone si relazionano in modo nuovo, inaugurando una nuova era, nella quale sono gli utenti stessi a generare e controllare l'informazione: l'era web 2.0, indicata come una vera propria rivoluzione del web.

La risposta alla questione iniziale, come spesso accade, sta molto probabilmente nel mezzo. Se si considera l'interazione “molti a molti” come funzione fondamentale della comunicazione di rete, si può agevolmente concordare con Tim Berners-Lee⁹ che, fin dai suoi albori, la caratterizzazione specifica del web era quella di connettere persone e che tutti gli strumenti e le applicazioni che dovrebbero contraddistinguere il nuovo web 2.0 in realtà c'erano già da quando è nata e si è sviluppata la rete stessa. Posta elettronica, messaggeria istantanea, mercati fatti di conversazione oltre che di transazione (eBay, Amazon), per citare qualche esempio significativo, sono strumenti altamente interattivi che vengono utilizzati sin dall'avvento del web. Gli *user generated content*, che qualificano prevalentemente la connotazione bidirezionale e democratica della conoscenza prodotta nel web di seconda generazione, esistono sin da quando sono nate le prime liste di discussione. Le recensioni scritte dagli utenti sui negozi *online* che vendono libri, musica o altri prodotti oppure le

9 Tim Berners-Lee, considerato il padre del www, ha criticato duramente l'euforia nata intorno al concetto di web 2.0, liquidandolo come una mera speculazione terminologica e commerciale: “Il web 2.0 non è nulla di nuovo. Tutte le componenti del cosiddetto web 2.0 c'erano già alla nascita del web e quindi possiamo piuttosto parlare di una naturale evoluzione della cultura del web verso un nuovo livello di strumenti e di utilizzo... E io penso che il web 2.0 sia di fatto solo un'espressione gergale, nessuno sa neanche cosa significhi. Se il web 2.0 per voi sono blog e wiki, allora questo consiste in persone che parlano a persone. Ma questo è ciò che il web si supponeva fosse fin dall'inizio” (citato in Di Bari, 2007, p. 5).

referenze che qualificano un venditore sui siti di aste sono esempi significativi della presenza di questa tipologia di contenuti. Lo stesso MySpace, che viene incluso negli elenchi di ciò è web 2.0, in realtà è stato lanciato nel 2003, in piena era web 1.0 (Metitieri, 2009, p. 29).

Se dunque l'infrastruttura non è cambiata, se non siamo di fronte a nuove scoperte tecnologiche o a nuovi protocolli di trasmissione, per capire ciò che ha determinato questo cambiamento nella percezione collettiva, è necessario fare riferimento ad altri fattori, materiali e culturali, che hanno contribuito a questo risultato: *in primis*, l'adozione della tecnologia informatica su larga scala. Diffusione della banda larga e parallelo abbassamento dei costi per l'acquisto e l'apprendimento delle tecnologie sono stati, ad esempio, determinanti per l'esplosione di un fenomeno simbolo del web 2.0, YouTube. In mancanza di alte velocità di connessione e di macchine digitali estremamente usabili, sarebbe impensabile caricare e visualizzare questa enorme quantità di video *online*. Questo alto livello di diffusione della tecnologia, che non ha eguali con i tassi di sviluppo visti negli anni passati, ha esaltato il potenziale di istanza socializzante che era presente e viva già nel web della prima ora, dove ugualmente le persone usavano la rete per rappresentarsi agli altri, per incontrarsi, per condividere opportunità professionali. Grazie alla combinazione di questi fattori, le persone oggi sono grado di usare con maggiore e consapevole realismo le enormi opportunità offerte dalla rete e sfruttarne a pieno le potenzialità.

Se dunque è innegabile che la rete è sempre stata tale e che il termine web 2.0 è sicuramente, almeno in parte, una invenzione di *marketing*, al tempo stesso ha una sua propria legittimità se viene inteso come la piena e

definitiva affermazione del concetto di interattività (Lovari-Masini, 2008, p. 71).

Le caratteristiche del web 2.0

L'uso del web come piattaforma è certamente una delle grandi novità del web 2.0 che ha rivoluzionato l'approccio culturale alla rete. È nato un nuovo modo di intendere l'utilizzo degli applicativi informatici. I software, che fino a ieri dovevano essere installati in locale e potevano dialogare con un server, richiedendo dati e l'esecuzione di compiti complessi (client/server), oggi si spostano verso server lontani, verso chi realizza e distribuisce quei servizi. Su una tale piattaforma aperta si possono sviluppare le più varie applicazioni che consentono all'utente non di fruire passivamente di contenuti e funzionalità, ma di poterli rielaborare e modificare. Con sempre più banda larga a disposizione, l'utente utilizza il web nel modo in cui si utilizzano delle applicazioni locali, per realizzare vere e proprie applicazioni software che vengono distribuite ed utilizzate grazie alla rete stessa.

I siti non sono più soltanto fonti monodirezionali in cui l'utente naviga semplicemente, ma diventano essi stessi applicazioni e servizi a cui è possibile aggiungere ulteriori componenti, arrivando a realizzare soluzioni sofisticate ed articolate. Essi non sono più piattaforme proprietarie e chiuse, a cui è impossibile apportare miglioramenti, ma applicazioni aperte con rilasci di nuove funzionalità libere e gratuite (Grivet Foiaia, 2007, pp. 14-16). Si affermano così nuovi comportamenti di condivisione e distribuzione

libera, attraverso la rete, di ogni cosa: dato, informazione, immagine, video o software che sia, a cui contribuiscono attivamente le persone che ogni giorno scrivono codici, contenuti, blog, creando foto, filmati, opinioni, commenti, ma soprattutto ricomponendo questi elementi in modi nuovi e originali, determinando innovazione sociale e tecnologica¹⁰.

In un breve lasso di tempo, dunque, Internet è cambiata profondamente. La vera rivoluzione, se di rivoluzione si può parlare nei termini che abbiamo già precisato, è fatta di tanti frammenti di tecnologia che oggi, tutti insieme, consentono alla rete di essere uno strumento promotore di relazioni sociali sempre più complesse e articolate. Si tratta di tecnologie leggere, prive delle complicazioni delle tradizionali infrastrutture, che per questa loro specificità hanno avuto il merito di incrementare la partecipazione delle persone alle attività in rete, facilitando la vita alle nuove leve di navigatori più inesperte. La “leggerezza” è riferita anche alla disponibilità ed all'aggiornamento dei software che non vengono più venduti in pacchetti, similmente a un qualsiasi prodotto, ma in forma di servizi offerti via web. Si riscontra leggerezza, peraltro, sotto il profilo dell'interfaccia utente: minimizzando la grafica oltre che riducendo la quantità dei contenuti nelle pagine, essa si contrappone alla tendenza dei vecchi portali strapieni di parole, link e riquadri.

Decisiva è stata senz'altro anche la rilevanza che ha assunto il concetto di apertura, la cosiddetta cultura della comunicazione aperta (*open culture*),

10 “È questo il segreto del web 2.0, la capacità di *shakerare web service* diversi per servirci il giusto cocktail... Nei limiti di ciò che ogni creatore di *web service* decide, è oggi possibile generare catene infinite di *web service* che diventano componenti di altri *web service* e così via. Questo significa che potremo saltare di fiore in fiore e prenderci il meglio del web, assortendo il bouquet che più ci piace” (Di Bari, 2007, p. 8).

che ha trasformato il web in un ambiente dove viene riconosciuta ampia libertà di condividere e riutilizzare in assenza di autorità o controllo centralizzati. L'apertura è da intendersi sul piano dei contenuti e degli archivi di dati prodotti dalla partecipazione degli utenti che li distribuiscono liberamente sulla rete in diverse forme. Apertura è anche sul piano della collaborazione, normalmente gratuita, a progetti di sviluppo di applicazioni che possono essere liberamente utilizzabili come servizio, determinando un tipico "effetto cipolla"¹¹.

E proprio a queste applicazioni interconnesse che stimolano le persone a collaborare, esprimersi, relazionarsi ci si può riferire con il termine web 2.0, riassumendo sotto questa voce tutti quegli strumenti, soluzioni, tendenze e attitudini che, nel panorama della comunicazione di rete, fanno fortemente leva sul contributo diretto dei navigatori.

Gli strumenti del web 2.0

Blog

Nato dalla contrazione di "web" e "log"¹², il termine ad un'analisi superficiale rimanda al concetto di diario online di cui mostra di averne

11 "Tipicamente si genera un *effetto cipolla* per il quale attorno al nucleo di software centrale chiunque realizzi un componente per i propri fini lo rende disponibile alla community sviluppando diversi strati attorno al centro (architettura della partecipazione)" (Grivet Foiaia, 2007, p. 93).

12 Se è a Jorn Barger, curatore di un sito personale, che si deve nel 1997 l'introduzione del termine "weblog" per riferirsi alle pagine che gestiva, è a Peter Merholz che va riconosciuta la primogenitura del termine nel 1999 in un post in cui si usava la parola "blog" orfana del "we" (Quintarelli, in Di Bari, 2007, pp. 59-60).

tutta l'apparenza¹³. I contenuti, normalmente brevi annotazioni, sono espressioni di informazione personalizzata proveniente da singoli individui e sono organizzati secondo un rigoroso ordine cronologico. In realtà, i blog sono molto di più che semplici diari online per almeno due connotazioni distintive: ipertestualità e dialogismo.

Sotto il primo aspetto, i link sono una componente fondamentale delle annotazioni dei curatori di un blog che, stimolati dalle notizie pubblicate da altri colleghi, o segnalano i siti visitati o inseriscono nelle proprie riflessioni citazioni tratte da altri contesti. Ne deriva che le annotazioni pubblicate costituiscono microtesti in un certo modo non autonomi, ma sempre collegati alle pagine a cui rimandano. Sotto il secondo aspetto, i contenuti dei blog sono sempre aperti a forme di dialogo tra l'autore delle annotazioni ed i suoi lettori, per la possibilità riconosciuta da quasi tutti i sistemi di accettare i commenti dei lettori sulle singole notizie pubblicate¹⁴. Per il fatto di essere calati in una fitta trama ipertestuale di collegamenti e di stimolare esplicitamente la dimensione di *community*, sin dall'inizio questo tipo di strumento si caratterizza per l'attitudine a promuovere non solo la

13 È stata Brigitte Eaton, in particolare, ad associare indissolubilmente l'idea di blog con quella di una pubblicazione di annotazioni organizzate cronologicamente. La Eaton pubblicò all'inizio del 1999 un portale, Eatonweb Portal, nel quale venivano registrati blog che rispettassero il requisito dell'organizzazione cronologica dei contenuti (Lovari-Masini, 2008, p. 50).

14 C'è chi sottolinea che, a causa del forte concetto di proprietà che ne anima la struttura, sui blog non si discute in modo paritario e non solo sul piano della visualizzazione grafica (i post del curatore/possessore hanno maggiore evidenza rispetto a quelli meno visibili dei commentatori) ma anche su quello del diritto di opinione perché “il proprietario del blog può gestire il proprio spazio come meglio crede, persino censurando arbitrariamente i commenti, senza doverne rendere conto a nessuno”. Questo comporta la consuetudine diffusa di animare un dibattito non con i commenti ai post ma aprendo un proprio blog su cui scrivere liberamente (Metitieri, 2009, p. 35).

condivisione di informazioni ma anche la messa in relazione di persone.

Prima del 1999, la cura di un blog era una prerogativa di utenti esperti, dotati delle competenze necessarie per creare un sito, e per questo non se contavano che poche centinaia. A partire dal 2001, quando hanno cominciato ad essere disponibili piattaforme gratuite di gestione del servizio che consentivano di creare e tenere aggiornati contenuti organizzati mediante la semplice compilazione di moduli online, cioè mediante un sistema accessibile anche a chi fosse privo di specifiche competenze tecniche, il formato del blog è divenuto di dominio pubblico e presto i blog sono diventati un fenomeno di massa, contandosene a migliaia.

Attualmente sono uno strumento a metà strada tra il giornalismo *online* ed il diario in rete, prediletto soprattutto dai giovani, a scapito dei giornali che tra il 2004 e il 2007 hanno fatto registrare una sensibile contrazione delle vendite per la fascia d'età tra i 18 e i 34 anni (Metitieri, 2009, pp. 62-63). Quello tra stampa e blog è un rapporto bidirezionale: da un lato i blogger riprendono le notizie giornalistiche aggiungendovi commenti e stimolando un dibattito diffuso; dall'altro, è abbastanza frequente il caso di notizie diffuse dai blogger che hanno poi attratto molta attenzione mediatica.

Dalla straordinaria diffusione del fenomeno di contenuti autoprodotti in rete è nata una nuova forma di giornalismo, definito *citizen journalism*, che trasforma i lettori in co-protagonisti del processo informativo. Tuttavia, non è solo la possibilità data ai lettori di farsi conoscere ed esprimere la propria opinione, anche soddisfacendo un po' di vanità, che ha contribuito al successo di questo approccio originale in perfetto stile web 2.0 al mondo delle *news*. Ma, in maniera rilevante, ha influito positivamente la

percezione generalizzata che l'indipendenza dagli editori costituisca un fattore di maggiore garanzia per la qualità dell'informazione.

Rss

L'acronimo sta per *really simple syndication* e si riferisce a una particolare tecnologia “push”, mediante la quale non è l'utente a chiamare a sé attivamente l'informazione ma la riceve in modo automatico sul proprio lettore. Chi pubblica e distribuisce contenuti sul web può offrirli in *syndication*, cioè renderli fruibili in un altro contesto, in un altro sito. E questo è possibile grazie ad un insieme di specifiche che devono essere pubblicate su una pagina web e che consentono a chiunque di sottoscrivere il flusso di informazioni, incorporando nel proprio sito i link alle news di un altro utente. Non essendo lo standard RSS legato a un solo fornitore di contenuti, ciascun utente costruirà le proprie preferenze realizzando una sorta di prima pagina personale, completa di tutte le ultime notizie a cui è interessato, aggregando molteplici fonti informative mediante sistemi software che prelevano dai siti predefiniti il contenuto scevro degli aspetti grafici e lo presentano in forma intellegibile all'utente periodicamente in modo semiautomatico.

La pratica straordinariamente diffusa della *syndication* ha ribaltato radicalmente la logica del web; sulla tendenza dei gestori dei siti di guadagnare sempre più visitatori e trattenerli per generare traffico a fini economici, ha prevalso un atteggiamento di disponibilità incondizionata alla distribuzione dei contenuti in più formati e canali.

Podcasting

Il termine podcasting¹⁵ (da “iPod” e “broadcasting”) definisce un insieme di tecniche per la diffusione dei contenuti audio (e recentemente anche video) principalmente dai blog e la loro raccolta in automatico da parte di aggregatori intelligenti, cioè utilizzando un software su PC, con il fine di creare una sorta di radio personale. È la radio *on demand* su Internet. I podcast si sottoscrivono in abbonamento e si scaricano attraverso programmi gratuiti che si collegano a Internet secondo periodicità stabilite.

Rispetto alle trasmissioni audio tradizionali su Internet, per l'ascolto non è necessario collegarsi a una radio online a un certo orario, né scaricare effettivamente i file audio da pagine web. Infatti, grazie alla tecnologia dei *podcast client* che impiega per l'audio la tecnica degli RSS, i podcast sono automaticamente recapitati agli abbonati che li possono ascoltare in ogni momento, non essendo necessaria nessuna operazione attiva di *downloading*, né un collegamento ad Internet durante l'ascolto. Ciò permette ai podcast la fruizione in differita e in condizioni di mobilità, prerogativa finora riservata alla radio tradizionale.

Ultimamente questo fenomeno sta interessando anche il mondo dell'informazione e della formazione, soprattutto negli Usa dove sono già diversi i giornali che hanno attivato un proprio servizio di podcasting e le università che hanno cominciato ad utilizzare la tecnologia del podcasting

15 “Il termine podcasting fu utilizzato per la prima volta da Ben Hammersley, nel febbraio 2004, in un articolo in cui parlava di audioblog e in cui proponeva una serie di nomi con cui chiamare il fenomeno, uno di questi nomi era appunto podcasting. Ci vollero però parecchi mesi, almeno fino a ottobre/novembre 2004, perché il termine fosse universalmente accettato per descrivere il fenomeno” (Giampietro, in Di Bari, 2007 p. 106).

per distribuire ai loro studenti la registrazione delle lezioni.

La tecnologia rende possibile a chiunque produrre contenuti multimediali nei campi più svariati, pubblicarli sul web e renderli disponibili a tutti gli utenti che sono connessi a Internet. Se sotto questo aspetto il fenomeno ha avuto una crescita contenuta, nel senso che i podcast scaricati provengono da podcaster diversi con un'audience limitata, le ragioni sono connesse a fattori prevalentemente culturali. Infatti, la maggior parte degli utenti è abituata ad usare il lettore digitale per ascoltare musica e non è ancora entrata nella mentalità di poterlo utilizzare anche per ascoltare i contenuti digitali (Giampietro, in Di Bari, 2007, p. 109).

Wiki

Wiki è un sistema editoriale la cui caratteristica principale consiste nella possibilità riconosciuta agli utenti di contribuire alla creazione di contenuti aperti. L'esempio che meglio rappresenta l'applicazione di questo concetto è Wikipedia¹⁶, l'enciclopedia online nata dalla creazione collaborativa su base volontaristica dei contenuti e arricchita da documenti originali o di dominio pubblico. Con il comando "Edit page" chiunque può modificare liberamente una pagina o aggiungerne di nuove. Anche se, al fine di arginare i fenomeni di "vandalismo elettronico", sempre più spesso si incontrano pagine "bloccate" che possono essere modificate solo da utenti

16 La prima Wikipedia è nata nel gennaio del 2001 in lingua inglese grazie a Larry Ranger, Ben Kovitz e Jimbo Wales: il nome è derivato dall'unione di "wiki" ed "enciclopedia". Ne esistono in 70 lingue diverse, esperanto incluso, (i confini sono solo linguistici). Solo la versione inglese a metà del 2008 contava quasi 2.500.000 voci. Per dare un'idea della dinamica evolutiva, basti ricordare che quella italiana a metà del 2004 contava circa 500 adepti e aveva online quasi 13.000 articoli diventati a metà 2008 poco meno di 500.000 (Lovari-Masini, 2008, p. 56).

registrati. A differenza di forum e blog, i contenuti wiki non rappresentano discussioni fra utenti ma informazioni costruite per permanere.

La particolarità di essere un testo aperto per eccellenza, in cui autore e lettore si confondono, pone la questione sull'attendibilità dei contenuti che sarebbero privi di ogni garanzia di riferimento tradizionale. Al carattere apparentemente anarchico di questo meccanismo sopperiscono un profondo senso etico e un forte interesse sociale. La fiducia è certamente una delle questioni centrali del web 2.0, e delle applicazioni wiki in particolare, dove si assume il presupposto che le persone che creano contenuti operino sempre in maniera corretta e con onestà¹⁷. Inoltre, ogni sito wiki catalizza una comunità di utenti fedeli che letteralmente adottano pagine o sezioni e vigilano su correttezza, affidabilità ed eticità degli inserimenti.

Per indicare questo tipo di applicazione, si parla di *user generated content*¹⁸ (contenuto generato dagli utenti), una nozione che è nata nel 2005 negli ambienti dei *new media* per indicare il materiale disponibile sul web prodotto da utenti invece che da società specializzate o professionisti del settore. In altri termini, si sfrutta lo spirito partecipativo degli utenti che popolano la rete. Anche se è innegabile che i primi contenuti realizzati da utenti comuni fossero in rete sin dalla nascita del web, l'UCG di massa è un

17 "... non c'è alcuna applicazione del web 2.0 che faccia parlare del tema della fiducia quanto Wikipedia. Thomas Adler e Luca de Alfaro ... hanno definito un sistema basato sui contenuti per la reputazione degli autori di Wikipedia: secondo questo sistema gli autori di Wikipedia acquisiscono reputazione quando i loro contenuti vengono preservati degli interventi di autori successivi, mentre perdono reputazione se i loro contributi vengono modificati o cancellati" (White, in Di Bari, 2007 p. 84).

18 Esempi di contenuto generato dagli utenti sono i video digitali, blog, podcast, foto scattate con cellulari e wiki. Esempi di siti web che si basano su questa filosofia sono Flickr, Friends Reunited, FourDocs, YouTube, Second Life e la stessa Wikipedia.

fenomeno recente, sintomo della democratizzazione della produzione di contenuti multimediali e reso possibile dalla diffusione di soluzioni hardware e software semplici e a basso costo che abilitano praticamente chiunque a produrre e caricare in rete i propri contributi.

Altro esempio di *user generated content* è YouTube, la più popolare vetrina al mondo di filmati che possono essere non solo guardati ma anche commentati, votati, segnalati e finanche inclusi in siti web, utilizzando direttamente il codice html associato, stimolando il massimo coinvolgimento degli utenti. Grazie alla sua popolarità, YouTube si è rivelato un eccellente strumento di promozione e un mezzo di successo per molti individui comuni che sono riusciti a guadagnare sprazzi di web-celebrità.

Social network

Il *social network* è uno strumento che promuove la costituzione di reti sociali e facilita relazioni. Al suo successo ha contribuito lo sviluppo della cultura della condivisione aperta che ha favorito una moltitudine di piccole partecipazioni di singoli individui coinvolti in una nuova vita di *community*. Si tratta, a ben vedere, di una tipologia particolare di comunità profondamente diversa da quella di prima generazione, basata essenzialmente sulla persona e sulla sua presenza nel web. Diversamente, incentrate sull'atto comunicativo, le comunità di seconda generazione permettono di sviluppare reti di persone, realizzando concretamente la promessa di connettività e interattività del web annunciata da Tim Berners-

Lee¹⁹ (Rinaldi, in Di Bari, 2007, pp. 87-88).

Il meccanismo su cui si basa un *social network* è molto semplice: con un'iscrizione gratuita chiunque può inserire in rete il proprio profilo online, una sorta di rappresentazione di identità personale, corredato dalle informazioni utili per chi lo leggerà; i primi contatti si stabiliscono con gli amici e dopo si comincia con il conoscere gli amici degli amici. Delle persone registrate è consentito visualizzare soltanto i profili di quelle legate alla propria cerchia. Questo sistema rappresenta la realizzazione del principio dei sei gradi di separazione teorizzato nel 1929²⁰, secondo cui qualunque persona può essere collegata a qualunque altra attraverso una catena di conoscenze con non più di cinque intermediari. L'aspetto nuovo è che a mediare la relazione tra due soggetti inizialmente sconosciuti è il web, dove questa teoria riesce appieno a dare pratica dimostrazione di sé.

Oltre a quelle di tipo generalista, il web mette a disposizione un'ampia serie di reti sociali, mirate alle più diverse attività e argomenti, come quelle di tipo professionale (dove si “comunicano” i *curricula* professionali fino a che non arrivano nella *mailbox* giusta), o quelle di tipo amoroso, o infine quelle basate sulla condivisione di passioni ed interessi, dove il punto di forza non sta tanto nel servizio pratico ma più propriamente nella componente socializzante, cioè nella capacità di agevolare la comunicazione tra persone, mantenere i contatti in tutto il mondo, avere

19 “... Il web 1.0 era tutto nel connettere le persone. Era uno spazio interattivo”.

20 La teoria, la cui paternità è da attribuire allo scrittore ungherese Frigyes Karinthy che nel 1929 pubblicò il racconto “Catene”, è stata da ripresa nel 1967 da Stanley Milgran che ne ha dato una dimostrazione positiva basata su un esperimento empirico, quello dei pacchi postali inviati a individui sconosciuti, ripetuto con successo nel 2001 dal prof. Duncan Watts in Internet con pacchi digitali (Di Bari, 2007, pp. 26-27).

possibilità reali di allargare le proprie amicizie (in tutti i sensi: come numero e come chilometri di distanza) grazie a semplici ma efficaci funzionalità (Grivet Foiaia, 2007, pp. 116-117). L'elemento di valore di un sistema di rete è dunque la relazione e, sotto questo aspetto, si può affermare l'idea che il web asseconi un desiderio di partecipazione e di relazione, tipico della modernità, in un contesto in cui le persone abbandonano le piazze cittadine per ritrovarsi nei *social network* in cerca di compagnia, meglio selezionabile in base ad elementi di affinità ed estendibile a piacimento.

La classificazione collaborativa

La categorizzazione collaborativa di informazioni è un'altra delle interessanti pratiche legate alla nuova cultura tecnologica del web 2.0. Essa consiste in una diversa metodologia di classificazione adoperata da gruppi di persone che collaborano spontaneamente per organizzare i contenuti informativi disponibili in rete, assegnando ai documenti un'etichetta (*tag*) con una parola chiave scelta liberamente che consente di ritrovarla utilizzando un motore di ricerca. Va sotto il nome di folksonomia, un neologismo derivato dall'inglese *folksonomy*²¹, che si richiama al concetto di “classificazione popolare” che riflette il modo con cui la gente comune classifica il mondo. Per il fatto di essere usate da più utenti, le etichette descrittive, create a seconda della loro particolare sensibilità dalle persone nel momento stesso in cui fruiscono dell'informazione, hanno il duplice

21 Folksonomy è un neologismo coniato da Thomas Vander Wal derivante dalla combinazione di folks (gente) e taxonomy (tassonomia): significa appunto tassonomia creata dalla gente (Rosati, in Di Bari, 2007, p. 65).

vantaggio di garantire una migliore corrispondenza con la qualità dell'oggetto taggato e consentire il riconoscimento di un attributo generalmente condiviso nei percorsi di ricerca per quella determinata parola chiave. Infatti, poiché gli organizzatori dell'informazione sono anche gli stessi utenti finali, impiegando marcatori più “vicini” al linguaggio comune e al punto di vista della gente che consuma i prodotti digitali, la folksonomia risulta più aderente al modello concettuale della popolazione a cui è diretta.

Un tale fenomeno, basato sull'etichettatura dal basso dei contenuti eseguita dagli utilizzatori delle applicazioni, si pone in netto contrasto con il metodo di classificazione formale, che va sotto il nome di tassonomia e che utilizza sistemi di linguaggio controllato, disposti secondo un preciso ordinamento gerarchico dei contenuti, seguendo una struttura ad albero costituita da classi e sottoclassi²². Si tratta, a ben vedere, di un sistema di classificazione creato da esperti del settore, che fanno capo ad una istituzione centralizzata che ne gestisce lo sviluppo e l'amministrazione (Rosati, in Di Bari 2007, p. 65). Con la folksonomia, invece, il processo di categorizzazione si evolve in modo democratico: alcuni termini acquisiranno più popolarità, mentre altri saranno meno utilizzati, riflettendo così i temi maggiormente trattati dal sito e gli interessi comuni degli utenti. Con questa pratica di etichettatura comunque si produrrà una sorta di gerarchia tra i concetti, ma si tratta di un fenomeno assolutamente spontaneo, generato autonomamente

22 Un esempio di tassonomia è il sistema di classificazione decimale Dewey (CDD), usato nella maggioranza delle biblioteche, di tipo gerarchico-enumerativo e perciò scarsamente flessibile, perché non è possibile aggiungere nuove classi di indicizzazione allo schema, se non modificando l'intero schema.

dall'uso ripetuto dei termini più popolari. Per la sua elevata natura sociale, il punto di forza della folksonomia è costituito dall'ampia adesione popolare, dalla presunzione che le definizioni applicate siano significativamente chiare nei confronti della comunità degli utenti che le utilizza²³, diversamente dalla tassonomia, basata invece sulla precisione dei termini e sul loro rigore ontologico.

Un uso diffuso della folksonomia lo si ritrova nel *social bookmarking*, un servizio che rende disponibili elenchi di segnalibri creati dagli utenti, liberamente consultabili e condivisibili dagli altri utenti appartenenti alla stessa comunità virtuale²⁴. In altri termini, consiste nella possibilità che alcune applicazioni offrono agli utenti di salvare su un server web i propri siti preferiti, taggarli e renderli pubblicamente fruibili in un nuovo archivio web ricercabile (Grivet Foiaia, 2007, p. 101). Non solo, ma generalmente queste applicazioni suggeriscono anche la serie di *tag* (distinti in “raccomandati” e “popolari”) già utilizzati da altri utenti per marcare la stessa pagina che, oltre a facilitare il compito della scelta delle etichette più usate, aiuta a scoprire risorse simili, selezionate con le stesse etichette (Rosati, in Di Bari, 2007, p. 68).

Limiti e rischi del web 2.0

La travolgente portata del fenomeno, comprovata dalla dimensione di

23 “Una delle parole chiave per descrivere la folksonomia è comunità. La comunità definisce l'obiettivo di una ricerca e aiuta a delimitarne l'ambito” (White, in Di Bari, 2007, p. 83).

24 La definizione è tratta da Wikipedia.

massa della diffusione dello slogan che ha suscitato un nuovo entusiasmo dopo gli effetti negativi della bolla speculativa che aveva danneggiato l'immagine del settore, non può indurci a trascurare alcune obiezioni che mettono in luce i potenziali rischi connessi alla natura stessa del web 2.0.

La prima riguarda senz'altro la perdita di controllo sui contenuti e sulle applicazioni online. Il carattere partecipativo del web, che incoraggia gli utenti ad aggiungere valore all'applicazione che usano o ai contenuti che modificano, da un lato, esclude la possibilità di un controllo gerarchico e, dall'altro, stimolando il livello di interazione tra risorse aperte potenzialmente a nuove e infinite varietà di organizzazione e categorizzazione dal basso, ha come rovescio della medaglia un quoziente molto basso di reperibilità.

Si pensi, ad esempio, ai blog che hanno invaso lo spazio tipico del giornalismo ma che sono caratterizzati da una totale deregolamentazione che, per la carenza di sistemi di identificazione certa dei creatori di contenuto, inclini anche a dissimulare la propria reputazione, e la conseguente impossibilità pratica di persecuzione legale di eventuale illeciti, ne fa una sorta di zona franca della comunicazione (Quintarelli, in Di Bari, 2007, pp. 55-56). Se a questo si somma l'inefficacia degli automatismi di premialità per le notizie e i commenti di qualità, quasi una sorta di selezione naturale che si richiama al concetto della intelligenza collettiva²⁵, appare assolutamente vana la supposta pretesa che

25 La *swarm intelligence*, o saggezza della folla, è una teoria, nata nel campo della sociobiologia negli anni Ottanta, secondo la quale la specie è dominata dal genoma che ne determina il comportamento migliore per la propria replicazione. Applicata alla rete, indicherebbe il risultato automatico di valutazione dal basso attribuito alla capacità di far emergere notizie grazie all'azione di filtro collettivo esercitata dai link, i riferimenti

l'informazione prodotta dal basso e condivisa possa essere effettivamente migliore di quella tradizionale che, nonostante grossolani errori, gode dell'autorevolezza del marchio della testata e della supervisione di una redazione.

Inoltre, l'assenza di regole efficaci nella scelta delle parole chiavi come linguaggio di classificazione, se si rivela utile per scoprire qualcosa di non cercato e imprevisto (*serendipity*), produce molto del cosiddetto “sporco digitale” che rischia di rendere inservibili ottimi strumenti come Wikipedia (Granelli, in Di Bari, 2007, p. 163). Si pensi, ad esempio, alla proliferazione di varianti per uno stesso termine o concetto (sinonimia, polisemia, omonimia, alternanza maiuscolo/minuscolo o singolare/plurale) che affligge le folksonomie nonostante le previsioni ottimistiche per il futuro²⁶. Senza contare le varianti legate alle diverse lingue (Rosati, in Di Bari, 2007, pp. 72-73).

Un'altra obiezione potrebbe riguardare la natura proprietaria delle piattaforme.

Questioni come la proprietà dei dati, la loro elaborazione ed esposizione nel rispetto della *privacy*, restano temi di difficile e delicata soluzione, che vedono confrontarsi tendenze spesso contrapposte. Chi edita una voce di Wikipedia, come chi pubblica foto e commenti su un social network, di

incrociati tra i vari siti che contengono informazioni direttamente gestite dagli utenti (Metitieri 2009, pp. 45-46; Quintarelli, in Di Bari, 2007, p. 56).

26 “... il bisogno di strumenti che riescano a risolvere i problemi di ambiguità delle definizioni sta per diventare pressante... Prevedo che gli strumenti del web collaborativo faranno progressi riguardo all'aggregazione e al filtraggio...: strumenti che siano in grado di comprendere il contesto..., di prestare più attenzione alla *privacy*...” (Vander Val, in Di Bari, 2007 p. 78).

fatto rinuncia al proprio diritto d'autore in favore di una libera utilizzazione del suo lavoro. Se queste situazioni comportano aspetti di relativa difficoltà, maggiori e insidiosi problemi riguardano invece il trattamento e l'uso che potrebbe essere fatto dei dati personali pubblicati in un profilo. Se una questione così delicata non ha ricevuto ancora una sufficiente attenzione, è per via dell'ideologia del gratuito che incarna la concezione di questo nuovo modo di relazionarsi in rete e che costituisce un'altra delle obiezioni fondamentali descritte in questa lista sommaria. L'enfasi posta sul grado di felicità e soddisfazione degli utenti che godono dei regali dell'economia del “tutto gratis” in Internet, in realtà, impedisce di vedere il prezzo che effettivamente si è costretti a pagare: la cessione del diritto al controllo sulle informazioni contenute nei profili personali che vengono analizzati e confrontati in base ai comportamenti²⁷. Con quali pericolose implicazioni? Si pensi, ad esempio, alla perdita di un'opportunità di lavoro perché alla società non sono piaciuti alcuni commenti, non proprio politicamente corretti, pubblicati anni prima.

L'ideologia del gratuito porta con sé il rischio di un altro fenomeno, quello dell'abbassamento del livello di qualità dei contenuti. Al di là delle implicazioni relative al diritto d'autore, i contenuti di qualità esigono un costo in termini di capacità professionale e di talento che rende impraticabile l'abolizione totale dei diritti economici in nome della logica del “tutto gratis”, pena lo scarso livello di approfondimento e di inchiesta dell'informazione giornalistica, ad esempio, oppure il completo

27 “Il contenuto generato dagli utenti è gratuito per una ragione: gli utenti non devono pagare il servizio online per il semplice motivo che vengono spiati” (Lovink, in Di Bari, 2007, p. 48).

declassamento delle codifiche professionali in nome di un acritico dilettantismo, visto che in Internet tutti possono fare le stesse cose (Metitieri 2009, p. 13; Lovink, in Di Bari, 2007, p. 43).

Un'altra obiezione ha a che fare con l'attendibilità dei contenuti e il problema di quali criteri usare per distinguere ciò che è affidabile da ciò che non lo è. Gran parte dell'informazione amatoriale prodotta dagli utenti si è rivelata di indubbia qualità, come dimostrano quelle fonti in grado di competere con l'editoria tradizionale e i produttori professionali. Ma resta ancora forte la difficoltà delle autorità accademiche ad accettarla come fonte nell'attività di produzione scientifica,²⁸ anche perché è estremamente complicato valutarne l'esatta rilevanza alla luce del sistema di ordinamento dei risultati adottato dai motori di ricerca che privilegiano il calcolo del peso dei link. È prassi, infatti, tra i produttori amatoriali lo scambio dei link cosicché, giocando con tali meccanismi²⁹, possono avere più peso di quanto ne abbiano fonti più autorevoli e collocarsi, in tal modo, in una posizione migliore nella classifica dei risultati della ricerca, potendo aspirare a un numero maggiore di lettori³⁰. Il problema dell'attendibilità delle

28 Secondo i risultati emersi dalla ricerca dell'University College London (citati in Metitieri, 2009, p. 7), nel 90% dei casi i docenti universitari indicano come risorse solo i periodici elettronici accademici e i siti web più istituzionali e ufficiali, mentre meno del 20% suggerisce l'uso di blog e wiki. Addirittura blog e wiki sono vietati esplicitamente dal 44% dei docenti intervistati. Quanto a Google, è tollerato ma non troppo e solo il 50% dei professori e dei bibliotecari ne ha una visione positiva.

29 “Nei post, un blogger cita un secondo blogger, tra quelli della sua cerchia, linkandolo; il secondo blogger scrive un post di commento, linkando il primo per restituirgli il favore e così via. Oltre a questo esistono i *blogroll*, gli elenchi ... nella sua pagina principale, con i collegamenti ai blog che legge abitualmente... Il *blogroll* costituiscono una vera e propria merce di scambio – io inserisco te nel mio e tu inserisci me nel tuo” (Metitieri, 2009, p. 45).

30 “Una delle implicazioni dell'architettura della partecipazione è la modificazione del

informazioni introduce la questione dell'intenzionalità dei produttori di contenuti, che è un tema chiaramente etico oltre che giudiziario per le implicazioni di carattere penale. Infatti, tralasciando il caso delle informazioni sbagliate per mero errore, accadono con una certa frequenza episodi in cui le informazioni vengono distorte per motivi di marketing o addirittura falsificate per compiere vere e proprie truffe. Si pensi, ad esempio, agli spazi di interazione sponsorizzati occultamente da un'azienda, dove la gente “subisce” inconsapevolmente la promozione pubblicitaria di qualche prodotto associato al tema della community. Ben più gravi invece sono i casi di cattiva o ingannevole informazione in altri settori, come quello medico o quello finanziario. A farne le spese sono, nel primo caso, i pazienti che difficilmente riescono a districarsi in quel caos informativo e, nel secondo, i profitti delle aziende e degli azionisti esposti alle oscillazioni della Borsa ed alle speculazioni.

L'ultima obiezione, infine, riguarda il rischio di privare la società di una conoscenza condivisa, provocato dall'eccessiva personalizzazione dell'informazione, cioè la creazione di tante micro-realtà ciascuna diversa dall'altra. Mentre la televisione, malgrado i suoi difetti, è riuscita a unire nei vari Paesi le popolazioni sotto il segno di uno stesso linguaggio e di un patrimonio uniforme di informazioni, Internet sotto questo aspetto potrebbe frammentare le nostre società, determinando una differenziazione tra gli

concetto di autorevolezza dei documenti in Internet [... dove] al tradizionale criterio di autorità si sostituisce il criterio della reperibilità [... In altri termini] in Internet l'autorità non è espressione solo di procedure di filtro e selezione preventive, bensì deriva sempre più da un'attribuzione di valore a posteriori sancita dalla popolarità, cioè dal consenso di una collettività, che da Google in poi si identifica con la reperibilità” (Benvenuti, *Social tagging e biblioteche*, 2007).

individui più marcata³¹. Si pensi, ad esempio, alla soverchiante abbondanza di informazioni presenti *online* che in sé non è una cosa cattiva ma che necessiterebbe, dal lato produttore, professionalità ed onestà anche nel riconoscere i propri limiti e, dal lato lettore, un'adeguata capacità di valutazione critica (Metitieri, 2009, p. 12).

Library 2.0: etichetta di facciata o mutamento di sostanza?

Sulla scia di web 2.0 è nato il concetto di *Library 2.0*, un fenomeno ancora sfuggente. Il binomio *Library 2.0* presenta una duplice accezione: viene infatti inteso come appropriazione da parte delle biblioteche dei concetti e delle tecnologie di web 2.0 e come nuova filosofia che sottende ai servizi offerti.

L'espressione, nelle intenzioni di Michael Casey che l'ha coniata³², enfatizza il ruolo attivo degli utenti che collaborano alla definizione dei servizi della biblioteca, affinché corrispondano al meglio alle loro necessità³³. Al

31 “Senza arrivare al catastrofismo che ha portato Cass Sunstein, in *Republic.com. Cittadini informati o consumatori di informazioni?* (2003), a temere che in futuro la personalizzazione spinta delle informazioni che è resa possibile da Internet possa frammentare le nostre società fino a spingere gli individui, ormai isolati e alienati, verso posizioni politiche estremiste e inconciliabili con quelle degli altri, occorre riconoscere che nel mondo contemporaneo il concetto di qualità di una fonte o di un'informazione tende a essere più relativo” (Metitieri, *Fonti on line*, 2008).

32 Casey M.E.- Savastinuk L.C., *Library 2.0: Service for the next-generation library*, «Library Journal», 9 gennaio 2006, <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>>.

33 “Library 2.0 è un modello per i servizi della biblioteca che riflette una transizione nel mondo delle biblioteche nel modo in cui i servizi sono forniti agli utenti della biblioteca. Questa ridirezione sarà evidente specialmente nell'offerta elettronica come la configurazione dell'Opac, i servizi bibliotecari *online*, e in un accresciuto flusso di

carattere unidirezionale dell'attuale modello tradizionale dei servizi bibliotecari, subentra un atteggiamento dinamico che rivaluta la conoscenza degli utenti, creatori di informazioni riutilizzabili da altri utenti e perciò utili ad incrementare la qualità dei servizi. Questa dinamicità fa della Library 2.0 uno spazio elettronico socialmente ricco ed egualitario, dove i ruoli di consumatore e produttore di contenuti non sono sempre chiari, dal momento che il bibliotecario può non essere necessariamente il primo responsabile della creazione del contenuto e l'utente può interagire con le risorse³⁴. È questo l'ideale del modello partecipativo, che viene esteso alla biblioteca non perché nuovo e seducente, ma perché può aiutarla ad integrare meglio le proprie funzioni e rispondere alla sua missione fondamentale³⁵: la creazione e la disseminazione della conoscenza, profondamente connaturata alla sua capacità di fornire un'infrastruttura

informazioni dall'utente verso la biblioteca. Il concetto di Library 2.0 adotta quello di web 2.0 e segue alcune delle filosofie che sono alla base di quello stesso concetto. I sostenitori di questo concetto si aspettano che alla fine il modello dei servizi di Library 2.0 sostituisca l'obsoleta, unidirezionale offerta di servizi che ha caratterizzato le biblioteche per secoli”(Casey, Wikipedia). Non mancano altre definizioni interessanti come, ad esempio, quella di Maness (2006) che ne parla in termini di “applicazione delle tecnologie *web-based* di tipo interattivo, collaborativo e multimediale a servizi e collezioni *web-based* delle biblioteche” o di Galik (2007) che la descrive come “un'intelligenza collettiva fornita in modo interattivo ovvero un processo interattivo in cui gli utenti aggiungono o modificano l'informazione esistente”.

34 “Questo forse è l'aspetto più importante della Library 2.0 ... la biblioteca non solo deve cambiare con la comunità, ma deve consentire agli utenti di modificare la biblioteca” (Maness, 2006).

35 L'idea di una perfetta aderenza alla missione della biblioteca è sostenuta con decisione da Maness (2006) che, descrivendo la portata e i caratteri del cambiamento introdotto dalla tecnologia 2.0, afferma che Library 2.0 ugualmente “consente l'accesso alle informazioni in tutta la società, la condivisione di tali informazioni e l'utilizzazione di esse per il progresso sociale” che sono poi le stesse funzioni che ha svolto la biblioteca tradizionale.

conservativa³⁶.

A far discutere non è solo l'idea che il modello delle reti partecipative sia un prodotto degli strumenti del web 2.0, il cui sviluppo avrebbe facilitato le conversazioni tra gli utenti che sono alla base della conoscenza. Questa posizione, infatti, sembra non tenere conto del fatto che la cooperazione tra le biblioteche è una prassi consolidata nel tempo, che affonda le sue radici nel lungo processo che, a partire dagli anni Sessanta, ha dato vita dapprima negli Stati Uniti e poi in tutto il mondo alla creazione di consorzi, reti e sistemi bibliotecari. La ricostruzione dell'attività delle biblioteche secondo una prospettiva storica dimostra efficacemente che le reti partecipative non sono una novità assoluta di questo fenomeno tecnologico ma, in qualche forma, sono sempre esistite (Santoro, 2007). Ad animare il dibattito è proprio l'opportunità di introdurre una nuova terminologia per scandire un presunto cambiamento sostanziale che avrebbe interessato la natura stessa della biblioteca e i suoi compiti. Di eventi significativi per la sua esistenza, con cui la biblioteca si è dovuta misurare nel corso della sua storia plurisecolare, se ne contano tanti. Si pensi, ad esempio, all'invenzione della stampa o all'avvento di Internet. Come nessuno di questi ha mai inciso sulla sua denominazione, così nel recente sviluppo delle tecnologie 2.0 non sono

36 Alla base di questa concezione c'è la cosiddetta *conversation theory* di Gordon Pask, secondo cui la conoscenza si crea tramite la conversazione “definita come un processo di apprendimento tra due agenti che raggiungono un accordo; questi accordi, o anche i processi che li hanno determinati, possono essere salvati come libri, articoli, o altri manufatti. I manufatti di per sé non sono la conversazione, ma solo un suo risultato” (Metitieri, *La biblioteca come conversazione*, 2007). Poiché la biblioteca è un luogo dove le conversazioni vengono facilitate, ecco che essa dovrebbe essere profondamente coinvolta nella creazione di conoscenza (Lankes-Silverstein-Nicholson, 2007). Questo aspetto conversativo delle biblioteche trova formale riconoscimento nel “Manifesto delle biblioteche digitali”, elaborato in ambito AIB, che al primo punto recita: “le biblioteche sono conversazioni”, <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>>.

ravvisabili indizi che avrebbero determinato una trasformazione tanto profonda delle biblioteche da giustificare l'aggiunta del suffisso “2.0” che deriva dalla modalità con cui, nel mondo dell'informatica, si usa designare il nuovo rilascio di un programma³⁷. L'interazione con l'utente è una pratica consolidata nell'ambito dei servizi bibliotecari rispetto ai quali le funzionalità 2.0 ne esaltano l'atteggiamento ma non ne cambiano certo i principi di fondo.

Più ragionevole allora è riferirsi a questa presunta novità in termini di evoluzione³⁸, visto che proprio in questa situazione delle biblioteche chiamate a misurarsi con il contesto esterno sono rilevabili i segni di un graduale passaggio evolutivo, piuttosto che una vera cesura. Secondo questo approccio non necessariamente tutto ciò che è nuovo è automaticamente espressione di biblioteca 2.0; possono esserlo anche i tradizionali servizi, purché ne rispecchino i criteri di fondo, cioè essere oggetto di valutazione da parte degli utenti e fare uso dei loro *input*³⁹.

37 Fa osservare ironicamente Ridi (2007) che, per la portata che hanno avuto eventi come l'invenzione della stampa e Internet sulla vita delle biblioteche, ora dovremmo considerare queste non come la versione 2.0 ma come la “trepuntoqualchecosa”, facendo eco alla considerazione di David Lankester che, a proposito dell'etichetta 2.0 estesa al web, afferma: “Tra di noi diciamo scherzando che oggi dovremmo già essere arrivati al web 12.0. Ci sarà un web 3.0, poi un web 4.0, e poi ci stancheremo di tener conto di queste etichette. Il punto essenziale è guardare al di là delle definizioni in voga e delle funzioni oggi disponibili, per vedere le più profonde tendenze in atto” (Metitieri, *La biblioteca come conversazione*, 2007).

38 Di “R/evoluzione” parla Marchitelli (2007) nel suo intervento al seminario “Library 2.0: bluff o rivoluzione?”, tenutosi a Venezia il 13 ottobre 2008, <<http://lettere2.unive.it/ridi/sem081013.htm>>. .

39 “Ogni servizio, fisico o virtuale, che raggiunge con successo gli utenti ed è frequentemente oggetto di valutazione e fa uso dell'input degli utenti è un servizio di Biblioteca 2.0. Anche i vecchi, tradizionali, servizi di biblioteca, possono essere 2.0 se rispettano tali criteri. Alla stessa maniera, essere 'nuovo' non significa necessariamente essere 2.0”, M.E. Casey - L.C. Savastinuk, *Library 2.0: Service for the next-generation*

Pur riconoscendo che ci sono alcune controversie sulla definizione e l'importanza relativa del termine⁴⁰, è possibile ritenerlo una comoda etichetta per esprimere l'insieme delle idee che nascono dall'applicazione dei principi di web 2.0 alle biblioteche così come web 2.0 è a sua volta un'etichetta che, oltre a descrivere un'insieme di tecnologie, esprime forse uno stato della mente o un'attitudine.

Opac

I risultati di più indagini⁴¹, condotte su scala internazionale tra semplici frequentatori della biblioteca e specialisti di tecnologie della comunicazione, hanno fatto emergere che tra gli strumenti di ricerca Google è in cima alle preferenze. Apparente facilità di funzionamento e possibilità di accedere a risorse di ogni tipo con un'unica sessione di ricerca ne fanno il motore esclusivo usato soprattutto dai giovani della cosiddetta generazione virtuale, cresciuti con Internet, che hanno la percezione di avere tutta l'informazione a portata di mano, o meglio di click, simultanea e

library, «Library Journal», 9 gennaio 2006, <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>> (citato in Marchitelli, 2007).

40 Sul concetto di Library 2.0 Walt Crawford (2006) ha raccolto ben 7 definizioni e 62 opinioni diverse, spesso mutualmente opposte, fornendo una descrizione abbastanza accurata circa l'ambiguità e la confusione che circonda il termine (Crawford W., *Library 2.0 and "Library 2.0"* in <<http://cites.boisestate.edu/v6i2a.htm>>, citato in Lankes-Silverstein-Nicholson, 2007; Maness, 2006).

41 OCLC, *Perceptions of libraries and information resources. A report to the OCLC Membership*, Dublin (OH), OCLC, 2005 <<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>> e K. Calhoun, *The Changing Nature of the Catalog and its Integration with Other Discovery Tools*, prepared for the Library of Congress (final report: March 17, 2006) <<http://www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf>>.

potenzialmente conoscibile⁴². Come anche evidenziato da un rapporto britannico del 2008 (Metitieri, 2009, p.4), i giovani vi sono legati in forma quasi dipendente, ignorando l'esistenza degli altri archivi e basi di dati che, ad esempio, le biblioteche mettono a loro disposizione, sostenendo anche costi molto elevati. La semplicità della ricerca e il risultato comunque garantito sono motivi di soddisfazione per studenti e ricercatori che mostrano di preoccuparsi meno della pertinenza e dell'attendibilità dei documenti reperiti⁴³.

Dell'Opac tradizionale, invece, gli intervistati sottolineano la difficoltà di interpretare correttamente le richieste e di distinguere, tra i diversi canali di ricerca proposti, quello più adeguato a rispondere alle loro esigenze. È, d'altro canto, di gran lunga più apprezzato sia per l'affidabilità che per la precisione dell'informazione che fornisce a comunità di utenti ben definite riguardo alle risorse che vi vengono descritte.

Sotto questo aspetto l'Opac ha ancora un ruolo indispensabile da svolgere nel garantire l'accesso alle raccolte librarie. Ugualmente ineludibili si stanno facendo l'esigenza di integrare cataloghi e altre risorse bibliografiche

42 “Google ... basa il suo incontrastato successo su un algoritmo di ricerca e classificazione, il [PageRank](#), che gli permette di trovare e proporre il miglior elenco possibile di risorse. Alla base di questo risultato sta il fatto che l'algoritmo sfrutta ciò che emerge come *intelligenza collettiva* della Rete: decide la rilevanza di una pagina in base ai link che fanno riferimento ad essa, utilizzando quindi il giudizio collettivo di tutti gli utenti della rete per stabilire il valore dei contenuti. Questo meccanismo ... decide in definitiva anche la distribuzione delle risorse economiche e il successo dei servizi che dipendono strettamente dal numero di accessi” (Cechinato, 2009).

43 “L'apparente efficacia assoluta del veicolo di trasmissione può soppiantare in importanza la qualità intrinseca delle risorse informative, rendendo sempre più difficile per gli utenti discernere tra le fonti, selezionare quelle garantire dalla affidabilità del soggetto che le ha prodotte e dalla qualità del formato di presentazione” (Felicitati, 2007).

e la necessità di coinvolgere nell'organizzazione dell'universo bibliografico quei soggetti che a vario titolo possano contribuire al suo arricchimento e che finora non hanno avuto nessun ruolo diretto (Weston, 2008). Si tratta di adottare criteri di lavoro collaborativi nell'ottica della estensione alla biblioteca del modello partecipativo mutuato dal web 2.0. Va ancora una volta precisato che questa disposizione favorevole ad accettare la sfida del rinnovamento, integrando concetti e software delle reti partecipative, non è semplicisticamente il frutto di una concessione alla moda del momento ma un'opportunità che rientra a pieno titolo nella missione di una biblioteca verso la propria comunità di riferimento.

Né bisogna pensare, d'altro canto, che l'idea di fornire un carattere interattivo al proprio sistema informativo, avvalendosi delle tecnologie messe a disposizione dagli attuali sviluppi di Internet, sia realizzata a spese dell'autorevolezza e della coerenza delle notizie bibliografiche create dal bibliotecario, ma attuata mediante l'affiancamento a questa struttura esistente di strumenti e strutture più flessibili che incrementino le funzionalità dell'Opac, di cui l'utente sia contemporaneamente fruitore e creatore consapevole (Marchitelli-Piazzini, 2008, p. 83).

Nella sua versione attuale⁴⁴, il modello di Opac delle biblioteche si è

44 Uno schema analitico della evoluzione delle caratteristiche degli Opac lo fornisce Weston (2008) che descrive quattro fasi: 1) l'Opac agisce come un semplice database bibliografico, versione elettronica del catalogo cartaceo, fungendo da indice per il lettore alla ricerca di una specifica pubblicazione; 2) rendendo possibili collegamenti a dati non bibliografici, relativi al lettore (libri in prestito, prenotazioni ecc.) o alla biblioteca (orario di apertura, richiesta di servizi ecc.), l'Opac inizia ad erogare direttamente servizi che sono in parte quelli di un portale; 3) arricchendo i record catalografici per mezzo di contenuti digitali (copertine, indici, recensioni), l'Opac agisce anche da dispositivo promozionale; 4) in prospettiva, quando assisteremo alla convergenza tra archivi digitali testuali ed Opac (una vera e propria integrazione, non il

arricchito di informazioni aggiuntive, attinte anche da fonti esterne alla biblioteca ma pur sempre controllate, e di nuovi servizi che ne hanno migliorato di molto la qualità delle prestazioni erogate. Pur continuando le funzionalità di ricerca a rimanere sostanzialmente le stesse, a partire dal record bibliografico è possibile accedere ad altri strumenti informativi, come le pagine digitalizzate della pubblicazione (sommario o copertina) e il full text della risorsa digitale, oppure il servizio di prestito interbibliotecario, compilando un modulo *on line* per la richiesta.

Nonostante tanti cambiamenti significativi, che in certo senso sono venuti incontro alle esigenze dell'utenza, il catalogo on line delle biblioteche resta un'entità separata e soprattutto unidirezionale con cui non si può interagire in maniera partecipativa. L'informazione che l'Opac restituisce a seguito di una interrogazione è di natura statica, formalizzata in aderenza a standard catalografici piuttosto rigidi che richiedono che l'inserimento dei dati sia affidato a personale esperto e, pertanto, non modificabile dall'utente al quale è preclusa ogni possibilità di interagire con il catalogo e con gli altri utenti. Anche in questa nuova versione arricchita del catalogo, dunque, l'informazione non permette alcuna partecipazione attiva né crea alcuna rete sociale tra i vari utenti che rimangono semplicemente spettatori passivi.

Solo l'applicazione di alcuni strumenti tipici del web 2.0 consente di creare rapporti più dinamici tra il catalogo e gli utenti che in modo diretto interagiscono, contribuendo ad arricchirlo con informazioni non strutturate. È questo un modello avanzato di Opac che assume la socialità quale

semplice puntamento all'oggetto digitale), quest'ultimo finirà per agire da gestore della ricerca testuale, più che da semplice strumento referenziale.

elemento fondamentale e caratterizzante della sua funzione, intesa come attività finalizzata a produrre e a scambiare conoscenza sulle risorse informative, ovvero il *social cataloguing*⁴⁵.

Proviamo a vedere in che modo il catalogo, che è il fulcro attorno al quale ruotano le attività della biblioteca e dei suoi servizi, potrebbe essere aperto alla partecipazione attiva degli utenti quali produttori di contenuti e trarne benefici. Non si tratta acriticamente di importare esperienze e strumenti che si sono rivelati efficaci o suggestivi in contesti differenti, ma di verificare quelli che meglio possono corrispondere al particolare ruolo informativo dell'Opac e a ciò che gli utenti concretamente si aspettano di trovarvi⁴⁶. Questa abbondanza di nuove applicazioni pone un problema non tanto sul piano della tecnologia che, soggetta ad evoluzioni rapide e continue, presenta non poche difficoltà ai bibliotecari chiamati ad implementarle negli eventuali servizi e a trovare risorse per gestirle. Essa pone il problema soprattutto sui fenomeni resi possibili dalla tecnologia stessa, primo tra tutti quello della partecipazione (attingendo dai contributi dello staff della biblioteca, dei partner tecnologici e della comunità più allargata) e del modo in cui beneficiare di questi contributi. Per ogni nuova applicazione

45 Come sottolinea Metitieri, “l'Opac non ha alcun compito sociale. Anche ammesso e non concesso che la biblioteca debba soddisfare le esigenze sociali dei propri utenti, si tratterebbe di una funzione da soddisfare non all'interno dell'Opac... Da questo punto di vista, è più corretto parlare di Opac collaborativo, sottolineando il fatto che le informazioni dell'Opac stesso sono il frutto di una collaborazione tra i professionisti della biblioteca e i loro utenti” (Metitieri, *L'Opac collaborativo*, 2009).

46 Il bisogno di corrispondere concretamente alle esigenze degli utenti è espresso chiaramente nel *Catalog Manifesto* di Harris dove, al punto 2 che tratta della funzione rappresentativa della catalogazione, precisa che: “ai nostri utenti non interessano i simboli... essi cercano l'oggetto reale. Mostriamo loro quanto più possibile delle cose reali nel catalogo” (Harris, 2007, citato in Marchitelli-Piazzini, 2008, p. 83).

che diventa disponibile i bibliotecari devono valutare se può effettivamente servire ed essere usata anche in considerazione di uno scarso entusiasmo manifestato dagli intervistati nei confronti della possibilità di contribuire personalmente ad arricchire il contenuto del sito di una biblioteca, come rivelano i dati di una indagine condotta da OCLC⁴⁷.

Segnalare o aggiungere informazioni

Una prima forma per cercare di rendere un sistema tradizionalmente rigido come il catalogo più partecipativo potrebbe essere quella di permettere all'utente di segnalare o aggiungere l'informazione cercata e non trovata. Consideriamo per un momento cosa succede attualmente se, terminata la ricerca, l'utente non trova qualcosa. Generalmente lo si indirizza ad un bibliotecario esperto, in grado di aiutarlo a reperire l'informazione che è presente nel catalogo oppure, nel caso questa non esista, si attiva il servizio di prestito interbibliotecario o si ricorre ad altri strumenti di ricerca. In un ambiente partecipativo, invece, l'utente che non trova l'informazione potrebbe lasciare una richiesta nel catalogo in modo che altri utenti che incontrano quella domanda possano inserire la risposta sotto forma di testo o di rinvio ad altre informazioni esistenti nel catalogo. Attivando poi l'opzione di notifica, quando una risposta viene aggiunta, l'utente che ha avviato il processo sarà tenuto aggiornato in tempo reale sull'esito della sua ricerca⁴⁸. Sotto questo aspetto il catalogo non presenterebbe semplicemente

47 OCLC, *Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World. A Report to the OCLC Membership*, Dublin (OH), OCLC, 2007
<<http://www.oclc.org/reports/sharing/default.htm>> (citato in Weston, 2008).

48 Una funzionalità del genere, che permette di completare dinamicamente le citazioni

delle informazioni ma aiuterebbe invece gli utenti a costruire la conoscenza, consentendo all'utente di partecipare ad una conversazione (Lankes-Silverstein-Nicholson, 2007). Questo modello tipicamente partecipativo applicato al processo di catalogazione comporta un nuovo modo di intendere il catalogo, non più come un sistema rigido e unidirezionale ma come un sistema dinamico e bidirezionale, dove i dati presentano vari livelli di aggiornamento e qualità. Oltre ai record bibliografici di collezioni fisiche ben organizzate, che rappresentano la parte principale e duratura del catalogo, è possibile trovare nello stesso contesto molti altri tipi di informazioni che transitano nel sistema, con un periodo di esistenza più breve. A salvaguardare l'autorevolezza delle informazioni catalografiche concorre una funzionalità molto importante che è quella di tenere separati in visualizzazione i record della biblioteca dai dati inseriti dagli altri utenti⁴⁹. Una precauzione del genere, pur non essendo perfettamente in sintonia con lo spirito del web 2.0, risulta invece assolutamente necessaria per presentare all'interno di un sito istituzionale, come il catalogo di una biblioteca, i contenuti generati dagli utenti. Permettendo al bibliotecario di filtrare gli inserimenti degli utenti, valutando di volta in volta cosa possa essere pubblicamente visualizzato e cosa no, si riuscirebbe a non snaturare

nell'Opac con contenuti generati dagli utenti di pubblicare il feed RSS del catalogo, è contemplata dal software *open source* AFI Opac 2.0, <<http://afi.Opac.2.0.free.fr/>> (Marchitelli-Piazzini, 2008).

49 A questo scopo esistono appositi applicativi la cui caratteristica interessante è quella di mantenere separati, nella visualizzazione, i contenuti generati dalla biblioteca da quelli eventualmente inseriti da altri, <<http://mydemo.aquabrowser.com/>> (Marchitelli-Piazzini, 2008).

il catalogo e preservarne la garanzia di qualità⁵⁰.

Classificazione collaborativa

Un aspetto interessante di questo genere di catalogazione partecipata potrebbe essere quello di offrire all'utente la possibilità di organizzare le risorse informative secondo il proprio schema mentale. Si tratta di impiegare sistemi che consentano ai lettori, nell'ottica della partecipazione all'arricchimento e all'organizzazione dei contenuti di una risorsa, di apporre "tag" o marcatori per definirne il concetto (cioè metadati) in base al principio della folksonomia. L'uso esclusivo dell'indicizzazione semantica, che ha prevalso finora nella pratica biblioteconomica, risponde alla necessità di esprimere in modo chiaro e possibilmente uniforme, secondo regole stabilite, il soggetto di un libro. L'opportunità di conservare questo metodo tradizionale di soggettazione controllata, che dà ampie garanzie di affidabilità nella ricerca, non esclude la possibilità di affiancare nell'Opac un sistema di classificazione dal basso, creato dagli utenti con termini attinti non da un tesoro ma dal linguaggio comune e spontaneo, che riflette i loro gusti e la mentalità corrente.

Sulla questione, come spesso accade quando è maggiormente evidente la problematicità di una soluzione, le posizioni sono abbastanza distanti. C'è

50 L'importanza di meccanismi che svolgano una funzione di "filtro" è ben evidenziata da David Lankes che osserva come sia "un errore comune pensare che la partecipazione significhi che tutti i partecipanti sono uguali, per cui, se si aprisse il catalogo agli inserimenti dei non bibliotecari, la sua qualità si abbasserebbe rapidamente verso un minimo comune denominatore. Esistono delle contromisure da adottare per evitare che ciò si verifichi, secondo le regole della comunità... nel caso di una scuola gli insegnanti potrebbero voler convalidare tutti i nuovi inserimenti. Il punto è sempre che i sistemi devono corrispondere alle esigenze della comunità" (Metitieri, *La biblioteca come conversazione*, 2007).

chi, pur riconoscendo alcuni limiti delle folksonomie, le vede come un'opportunità per le biblioteche di fidelizzare gli utenti attraverso la partecipazione e, pertanto, più che evidenziare differenze e punti di attrito, sottolinea la necessità di costruire ponti e strumenti di comunicazione con l'indicizzazione semantica⁵¹. C'è chi, invece, in una prospettiva molto pertinente rispetto alle problematiche dei cataloghi delle biblioteche, evidenzia i limiti e le criticità e sospende il giudizio sul ruolo dell'utente come creatore dei contenuti del catalogo, ribadendo la funzione privilegiata dell'indicizzazione semantica ad indicare in maniera chiara ed uniforme il soggetto di un libro⁵². Inoltre, difficilmente i *tag* creati da un singolo utente per reperire facilmente i propri *file* sarebbero utilizzabili in modo rapido ed efficace anche da altre persone. Per non parlare poi delle difficoltà all'interno di un contesto in cui operano persone con lingue e culture diverse.

Ora, se è vero che l'assenza di condizionamenti dal rispetto di un linguaggio controllato nell'attribuire parole chiave o etichette, che caratterizza il *social tagging*, comporti un'ampia dose di arbitrarietà che incide negativamente sulla qualità di ordinamento e reperimento di una risorsa, è altrettanto

51 “Si tratta quindi di due metodologie ognuna con precisi punti di forza che sono elementi di debolezza per l'altra. È quindi cruciale, almeno in via transitoria, pervenire a forme di cooperazione tra i due approcci... Il quadro che si delinea è quindi di un possibile dialogo e supporto reciproco tra linguaggi tradizionali e linguaggi innovativi che si stanno sviluppando in rete in ambiti che sono caratteristici delle comunità” (Benvenuti, *Dal web 2.0 alla library 2.0*, 2007).

52 Secondo Santoro (2007) i punti critici della categorizzazione collaborativa, che consistono da un lato nella scarsa precisione, data dall'assenza di un vocabolario controllato, che produce un'eccessiva semplificazione semantica, dall'altro nell'assenza di gerarchia, che contribuisce ad aumentare il “rumore” generato dalla scarsa precisione, rischiano di vanificarne i possibili effetti positivi.

innegabile che possa offrire anche significativi vantaggi. In primo luogo, amplia notevolmente il campo della ricerca e quindi l'eventualità di scoprire documenti a cui difficilmente si arriverebbe con le tradizionali etichette. Ciò è possibile per gli evidenti benefici della *serendipità*, che è quel tipo di navigazione un po' casuale con cui si trovano delle cose molto interessanti che non si stavano cercando. Puntando ad altre risorse che condividono la stessa etichettatura, i *tag* possono costituire nuove e proficue opportunità di navigazione all'interno del catalogo. In secondo luogo, i bibliotecari potrebbero ricavare informazioni sul linguaggio dei propri utenti, selezionando tra i termini ricorrenti quelli utilizzati con una frequenza tale da far supporre un significato corretto e condiviso e non un uso personale, tanto da assumerli nel soggetto controllato e renderli pubblicamente disponibili⁵³. In tal modo, si applicherebbe una particolare forma *a posteriori* di controllo ad un processo di formulazione e assegnazione dei *tag* che di per sé non è controllato, rendendolo più ordinato.

Non si tratta allora di sostituire le forme classiche di organizzazione della conoscenza e il lavoro sistematico di indicizzazione semantica con i modelli di classificazione partecipativa, per essere al passo con la rapida evoluzione e la crescente complessità delle conoscenze del mondo

53 PennTags, ad esempio, è un progetto di *social tagging* promosso dai bibliotecari della University of Pennsylvania, che ha anche l'ambizione di fornire un standard di qualità delle parole chiave assegnate dagli utenti. Infatti ad un tag viene riconosciuta autorevolezza solo dopo che è stato usato almeno 97 volte, una quantità tale da far supporre quindi un significato condiviso e non un utilizzo strettamente personale, <<http://tags.library.upenn.edu>>. Non solo, ma questo genere di informazioni, oltre che ai fini della catalogazione, potrebbe ritornare utile anche per orientare meglio la politica degli acquisiti, maggiormente incentrata sugli interessi degli utenti (Ridi, *La biblioteca come ipertesto*, 2007, p. 262-264).

contemporaneo⁵⁴. Si tratta, invece, a ben vedere, di affiancare altri percorsi per le informazioni, implementando un catalogo a doppia struttura, all'interno del quale coesistono due sistemi di indicizzazione semantica e, di conseguenza, due canali distinti di ricerca: uno per termini di un vocabolario controllato, secondo una codificazione delegata a specialisti che mira a definire *ex ante* e dall'alto gli standard a cui contesti ed esperienze devono uniformarsi (Benvenuti 2007); l'altro per l'insieme dei *tag* creati e gestiti dagli utenti in base a preferenze e interpretazioni funzionali alle loro inclinazioni e ai loro interessi conoscitivi, dove a prevalere non è quello che l'autore ha voluto dire ma quello che il lettore vede nel documento⁵⁵, cioè i significati che gli attribuisce, strutturati graficamente in forma di nuvola lessicale⁵⁶. Struttura e percorso

54 L'inutilità delle classificazioni rigide e sistematiche, come la Dewey ad esempio, è sostenuta da chi come Weinberger ritiene che in ambito digitale ciò che ciascuno cerca è l'affinità con altre persone, cioè desidera soltanto trovare una persona simile a lui che abbia svolto la stessa ricerca e in qualche modo ne abbia registrato la traccia. Questo perché in ambito digitale non ci sono più i vincoli della disposizione fisica degli oggetti, ciascuno dei quali poteva avere una classificazione soltanto. Ora non c'è più da scegliere se un libro va sul palchetto della sezione di arte o di quella di filosofia, ma soltanto di scegliere uno o più nomi che permettano a ognuno di ritrovare un determinato *file* (Weinberger, *Everything is miscellaneous. The power of new digital disorder*, New York : Times books, 2007, citato in Metitieri, 2009; Metitieri, 2008).

55 “Il fatto che il social tagging sia espressione della partecipazione degli utenti significa che il punto di vista rilevante nella valutazione di una risorsa non è solo quello che l'autore ha voluto dire – com'è di solito nella catalogazione mediata dal bibliotecario – ma quello che il lettore vede in essa, cioè il significato che le attribuisce: si pone cioè il problema del recepimento del contenuto del documento” (Benvenuti, *Social tagging e biblioteche*, 2007).

56 *Tag cloude* (nuvola di *tag*) è la rappresentazione visiva dei marcatori attribuiti a una risorsa nella quale i termini sono rappresentati con dimensioni dei caratteri proporzionali al loro peso o importanza. Due le possibili tecniche di utilizzo: a) la prima è quella che prevede di scrivere etichette con caratteri di dimensioni diverse. Ogni *tag* appare con una grandezza direttamente proporzionale alla frequenza di utilizzo all'interno dei contenuti; 2) la seconda è quella che associa la grandezza del carattere al numero di consultazioni che quel *tag* ha ricevuto nel tempo (Di Bari, 2007).

differenziati s'impongono non tanto e non solo per il grado di affidabilità del lavoro degli utenti, che pure pone più di qualche perplessità⁵⁷, quanto per una caratteristica intrinseca connessa alla diversità dei criteri che sottendono all'elaborazione e all'assegnazione dei termini (Weston, 2008).

Commenti e recensioni

Un'altra forma di partecipazione potrebbe essere quella di permettere agli utenti di inserire commenti e recensioni. Al di là della possibilità già attualmente contemplata dai record bibliografici che possono ospitare *abstract* e sommari attinti dalla quarta di copertina, dal sito dell'editore o redatti dallo stesso bibliotecario, l'aspetto innovativo è rappresentato dai commenti immessi in forma originale direttamente dal lettore. Quella di dare un giudizio alle proprie letture e tenerne traccia, ma anche leggere, votare e commentare quelle altrui, che è poi una caratteristica tipica dei *social network*, è tra le funzionalità del web 2.0 la più efficace di cui una biblioteca può servirsi per stimolare la collaborazione degli utenti⁵⁸. Applicata in contesti bibliotecari più specializzati, come i sistemi

57 Sono principalmente questi i limiti o difetti che Ridi (2007) attribuisce al *social tagging*: 1) scarsa qualità, dovuta spesso all'ignoranza dell'argomento che si cataloga; 2) rischio etico di un conflitto di interessi dovuto alla possibile coincidenza del catalogatore con l'autore; 3) scarsa copertura di determinati ambiti documentari; 4) scarsa astrazione.

58 “Un esempio di una simile realizzazione si può trovare in Italia sul catalogo del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest, <http://webopac.csbno.net/>. La ricerca a catalogo infatti mostra come risultato le descrizioni bibliografiche corredate di alcune linguette, una delle quali si riferisce alle recensioni: nel caso vi siano recensioni, queste possono essere lette da chiunque, mentre il loro inserimento è riservato solamente agli utenti iscritti” (Boretti E. *Quali informazioni nella biblioteca pubblica*, intervento al convegno *I servizi di informazione delle biblioteche*, svoltosi il 18 febbraio 2010 a Firenze, Biblioteca delle Oblate, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/toscana/contr/borett01.htm>>).

bibliografici delle istituzioni di ricerca, potrebbe garantire risultati molti interessanti sotto il profilo del potenziamento della catena documentaria all'interno di una comunità scientifica. Un commento, una citazione o un collegamento ad altre risorse, aggiunto da uno studioso ad un record catalografico e condiviso da una comunità di specialisti, rappresenta non solo un ulteriore ed efficace canale per veicolare le conoscenze relative ai progetti di ricerca in corso ma anche uno strumento in grado di raccogliere sull'argomento oggetto di studio posizioni eterogenee connesse agli sviluppi del dibattito (Weston, 2008)⁵⁹.

Questo non esclude comunque il rischio di possibili raggiri e falsificazioni, dal momento che non si possono controllare in alcun modo le identità degli autori e i loro contenuti. L'anonimato, che è l'opzione preferita per stimolare forme di collaborazione molto ampie, potrebbe infatti determinare situazioni deplorevoli dal punto di vista etico, come recensioni di libri scritte dagli stessi autori dei libri⁶⁰.

Suggerimenti di lettura

Sulla falsariga dei commenti e delle recensioni si collocano i suggerimenti di lettura. Anche in questo caso si danno diverse soluzioni. Il sistema più

59 Quest'idea trova conferma nei risultati di un'intervista condotta da Mitchell Waldrop presso una comunità di ricercatori americani che si sono dimostrati favorevoli all'uso degli strumenti del web 2.0 per comunicare il proprio lavoro, estendere le forme di collaborazione con i colleghi all'interno di una comunità virtuale che vada oltre le pareti del laboratorio, avere sempre le informazioni più aggiornate (Waldrop, *Scienza 2.0*, in "Le Scienze", 479 (2008), p. 90-95).

60 Nel 2004 si è scoperto, grazie ad una temporanea falla nel sistema, che le recensioni entusiaste di diversi libri presenti nella libreria Amazon erano scritte dagli autori dei libri stessi, che a volte parlavano bene delle proprie opere e altre volte, addirittura, recensivano negativamente i libri dei loro concorrenti (Metitieri, 2009, p. 87).

semplice consiste nel predisporre elenchi dei libri più prestati oppure liste tematiche compilate da bibliotecari specializzati in uno o più filoni di lettura e fasce d'età, che vengono aggiornate periodicamente per accogliere la pubblicazione di nuovi titoli e seguire l'evoluzione delle mode. Un modo più sofisticato consiste nei suggerimenti, ottenuti analizzando i comportamenti degli utenti. Sfruttando quell'ampia e indifferenziata massa di informazioni generata dagli utenti che in precedenza hanno usato il sistema, appositi dispositivi sono in grado, sulla base dei dati di circolazione dei documenti, di segnalare gli altri volumi letti da coloro che hanno preso in prestito lo stesso libro. Infine, un terzo sistema attinge alle informazioni personali che il lettore fornisce sia attraverso *form* da compilare a video sia registrando i propri dati personali per avere accesso ai servizi della biblioteca. Dalle indicazioni fornite direttamente dal lettore, in base ai criteri di gradimento per i diversi generi raccolti in un questionario, appositi software sono in grado di gestire profili personalizzati dei lettori a cui associare le letture selezionate secondo gli indicatori impostati oppure predire quegli oggetti che potrebbero interessare l'utente sulla base del suo comportamento all'interno del sistema.

Questa modalità di partecipazione e collaborazione degli utenti, che si sentono attivamente coinvolti nella scelta delle proprie preferenze letterarie, potendole anche consigliare agli altri con cui condividono gli stessi interessi e gusti culturali e ricevendone in cambio utili raccomandazioni di lettura sulla base di profili simili, rispecchia più di ogni altra l'immagine della biblioteca come rete sociale⁶¹. Un'immagine non certamente nuova ma

61 Un servizio di questo genere è offerto dal catalogo del Sistema bibliotecario della

profondamente connaturata nell'idea stessa di biblioteca che nel corso dei secoli è stata sempre intesa come un luogo di raccolta di un comune patrimonio storico, un luogo di identità condivisa e di comunicazione⁶². È evidente che un catalogo del genere, che possa raccomandare agli utenti titoli della propria collezione scelti in base alle abitudini di lettura e ai commenti degli altri utenti, sarebbe di grande beneficio a molti lettori. Ma è altrettanto chiaro che le problematiche connesse all'organizzazione di un simile servizio non sono affatto semplici, come dimostrano le implicazioni sulle politiche di gestione della *privacy* degli utenti che sono legate a questi miglioramenti del catalogo. Applicazioni del genere, infatti, richiedono la conservazione in modo permanente di dati che definiscono le caratteristiche dell'utente sulla base dei quali fornire le indicazioni di lettura. È corretto usare sistemi di registrazione delle abitudini di lettura dell'utente? Cosa sceglierebbero gli utenti se fosse loro offerta la possibilità di valutare anche i rischi oltre che i benefici? Sotto questo aspetto è abbastanza dominante la tendenza a rinunciare a un po' della propria *privacy* e a condividere informazioni personali allo scopo di interagire nel mondo *web* più di quanto

Provincia di Verona, la cui *home page* ricorda, sotto molti aspetti, quella di siti come IBS, la più nota libreria *on line* italiana. All'utente viene data l'opportunità di inserire una propria recensione al libro letto, o ricevere suggerimenti di lettura. Diversamente da quanto accade nelle comunità virtuali di Anobii, però, qui non è ancora possibile per gli utenti interagire pienamente tra di loro, se non in maniera indiretta, leggendo i reciproci commenti alle risorse e rispondendo, per manifestare il proprio accordo o disaccordo, <<http://sbp.provincia.verona.it/>>.

62 “Di tutti gli aspetti sociali del web 2.0 la rete sociale con i suoi successivi sviluppi potrebbe essere il più grande specchio della biblioteca tradizionale. Le reti sociali, in un certo senso, sono Library 2.0”. È quanto sostiene Maness (2006) che va anche oltre, spingendosi a prevedere che “il volto del web della biblioteca nel futuro potrebbe assomigliare a una interfaccia di rete sociale”.

non si è disposti a farlo nel mondo reale.

Percorsi di ricerca

Un catalogo che si arricchisce di così tanti e diversificati contenuti implica anche un potenziamento dei propri percorsi di ricerca, non più limitati soltanto al reperimento del patrimonio documentale rappresentato dai record catalografici ma aperti anche ad altri universi documentali sempre più estesi (risorse digitali in abbonamento o ad accesso libero), fino all'interrogazione libera sul web. Anche al fine di raggiungere il maggior numero di utenti e venire incontro il più possibile alle loro esigenze, potrebbe essere adottata una nuova funzionalità di ricerca attraverso un'unica interfaccia, che permetta di navigare tra tutte le notizie bibliografiche, non solo avvalendosi dei tradizionali canali controllati (autori, collane, soggetti) ma anche di quelli creati dagli utenti stessi (recensioni, commenti) o generati dai software gestionali (liste di libri associate al prestito di un volume).

Ciò presuppone l'impiego di un metamotores che, su sollecitazione del lettore a cui sia offerta la possibilità di impostare la ricerca per il settore disciplinare di interesse, interroghi le differenti risorse (interne ed esterne) e restituisca le citazioni reperite in un'unica lista, ordinata secondo un criterio di rilevanza o un altro criterio selezionato dall'utente stesso tra quelli disponibili.

L'applicazione di tutte queste nuove funzionalità segnerebbe la trasformazione dell'Opac tradizionale in un catalogo di nuova generazione, come viene definito attualmente da molti autori che parlano, a tal proposito,

anche di OPAL⁶³ oppure di SOpac (*social Opac*)⁶⁴, sottolineandone l'aspetto più caratterizzante: la connotazione di portale, nel primo caso; quella di *social networking* nel secondo, in quanto consente all'utente di incontrare altri utenti con un profilo simile, dalle letture dei quali trarre ulteriore ispirazione.

Ma, nonostante trasformazioni così rilevanti, l'approccio con l'utenza resta ancora quello di tipo tradizionale: per usufruire dei suoi servizi, gli utenti devono rivolgersi al catalogo della biblioteca con un atto cosciente perché quelle risorse non si trovano con una normale interrogazione sui motori di ricerca più comuni. In un mondo in cui le risorse informative sono relativamente abbondanti e la gente abitualmente spende gran parte del suo tempo *on line*, si avvertono con maggiore evidenza per la biblioteca la necessità di essere presente laddove i dati vengono richiesti e l'importanza di offrire i suoi servizi nel luogo e nel momento in cui gli utenti ne hanno bisogno. Questo comporta l'esigenza di adottare nuove strategie per costruire le proprie risorse intorno al flusso di lavoro degli utenti e intercettarlo, piuttosto che pretendere che avvenga il contrario. Non basta allora incrementare il valore dei dati bibliografici accogliendo i contenuti creati dall'attività di partecipazione e collaborazione degli utenti. Ma quei dati occorre renderli disponibili in altri contesti e ambienti, esponendoli alla

63 Ridi usa il termine OPAL (Online Public/Patron Access Library), che riprende da Pattenati, per evidenziare il carattere di portale assunto dall'Opac (Ridi, *La biblioteca come ipertesto*, 2007, p. 116-124).

64 Marchitelli, ad esempio, definisce “i SOpac come degli Opac arricchiti da particolari strumenti di socializzazione e di condivisione di contenuti creati dagli utenti” (Marchitelli-Piazzini, 2008, p. 88).

pluralità dei motori di ricerca⁶⁵ o attivando forme di *syndication*⁶⁶.

L'aspetto interessante di questo iniziale coinvolgimento delle biblioteche all'interno di reti partecipative è rappresentato dal vantaggio offerto agli utenti di ottenere tra i risultati anche una lista di titoli forniti da OCLC, a partire da una stessa sessione di ricerca, avviata da un'unica interfaccia: si può, dopo aver selezionato la voce relativa al libro, passare alle informazioni offerte dalla biblioteca locale su quel libro, senza dover essere costretti a cercare tra decine di biblioteche per trovare le informazioni volute. Simili esperienze, seppur innovative e vantaggiose, non sono sufficienti perché non risolvono il problema strutturale della inaccessibilità ai motori di ricerca dei cataloghi delle biblioteche. Questa limitazione è imputabile alla particolarità del formato in cui sono espressi i dati bibliografici che li rende in un certo senso “invisibili” e non reperibili attraverso i mezzi di ricerca più comuni. Così, pur essendo in linea e accessibili attraverso la rete, i cataloghi delle biblioteche non fanno parte

65 Si veda per esempio Open WorldCat <<http://www.oclc.org/worldcat/open/default.htm>>. Il progetto consiste nel rendere visibili i dati del catalogo WorldCat ai motori di ricerca e siti commerciali legati ai libri che sono partner del progetto. Quando un utente esegue una ricerca sul sito di uno dei partner del progetto, se le parole chiave immesse corrispondono ad un titolo presente nel catalogo WorldCat, tra il set di risposta viene riportato questo titolo preceduto dalla frase “Find in a Library” che costituisce un link al catalogo WorldCat dove l'utente potrà procedere alla localizzazione del documento.

66 Il modo più tipico in cui oggi vengono usati i feed RSS è per consentire agli utenti di ricevere le novità del catalogo o per essere aggiornati sulle nuove accessioni nelle aree di loro interesse. Un esempio di applicazione di questa funzionalità è costituito dal servizio di aggiornamento sulle nuove accessioni delle biblioteche Iuav di Venezia e sui nuovi inserimenti relativi ad articoli di periodici. Il servizio si basa sull'utilizzo dei feed RSS, standard semplice di distribuzione dei contenuti che consente di ricevere direttamente sul proprio computer gli ultimi aggiornamenti dai siti e in base al proprio profilo di interesse, <<http://iuavbc.iuav.it/sbda/main.php?page=825>>. Per una presentazione delle molteplici possibilità di utilizzo di feed RSS nei servizi bibliotecari si veda De Robbio, (2007).

della rete vera ma del cosiddetto “dark web” (Coyle, 2007). Perciò, l'idea che la biblioteca faccia parte organicamente del web presuppone la ridefinizione delle regole della biblioteconomia con particolare riferimento proprio a quelle della descrizione bibliografica strutturata in una nuova e originale forma che possa essere conosciuta a chiunque crei servizi sul web e non solo a chi s'intenda di biblioteche⁶⁷.

Servizi di comunità

Blog, wiki e open archive

Un'altra area funzionale di biblioteca che potrebbe essere coinvolta nella biblioteconomia partecipativa è rappresentata dai servizi di comunità. È un'abitudine diffusa, soprattutto da parte delle biblioteche di pubblica lettura, sostenere l'attività di gruppi e associazioni locali, mettendo a loro disposizione degli spazi per l'organizzazione di eventi o semplicemente d'incontro. Nel momento in cui le biblioteche adottano il modello partecipativo e le tecnologie connesse come sistema di organizzazione dei loro servizi, potrebbero effettuare servizi di *hosting* di blog e wiki e creare spazi virtuali come forum di discussione, affinché possano essere usati dalle

⁶⁷ Presso la British Library un gruppo di lavoro verifica la possibilità di riformare lo standard RDA in forma RDF. RDF è il *Resource Description Framework* sviluppato al *World Wide Web Consortium*. RDF non è uno schema di metadati ma una forma originale che si può usare per esprimere concetti semantici. Ogni “dichiarazione” RDF assomiglia a una frase corta, con un soggetto, un predicato, e un oggetto. Il soggetto è una risorsa, una categoria che può includere praticamente qualsiasi cosa, ma in particolare le risorse che ci interessano sono quelle che esprimono i dati sui contenuti delle biblioteche. L’RDF non si limita a una notazione, ma in genere oggi si scrive in XML (Coyle, 2007, p. 69).

comunità di utenti⁶⁸.

Si verrebbero a creare in tal modo luoghi di incontro virtuali per singole persone o gruppi di individui che, proprio come avviene nelle biblioteche del mondo reale, possono condividere informazioni, porre questioni e rispondere alle domande. Ad esempio, in ambito accademico i gruppi di discussione possono essere composti da associazioni di studenti, professori o personale tecnico amministrativo oppure da studenti iscritti ad uno stesso corso. La trascrizione di questa attività è archiviata in un record che diventa a sua volta una risorsa che la biblioteca può fornire come riferimento.

Oppure, i ricercatori che desiderano disseminare i risultati delle loro ricerche potrebbero approfittare dei servizi di *hosting* offerti dalla biblioteca e aprire un blog o una bacheca elettronica o avvalersi della maggiore versatilità della piattaforma wiki⁶⁹ come ambiente collaborativo per la

68 Un esempio di *blog* creato dalla biblioteca per i propri utenti è quello della biblioteca Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano, in rete dal 16 marzo 2006 e realizzato sulla piattaforma wordpress, <<http://www.bioingegneria.wordpress.com/>>. Oggi in Italia si contano diverse esperienze di blog bibliotecari il cui primo tentativo di censimento è opera di Fiorentini Barbara, *I blog bibliotecari: nuovi servizi di informazione*, "Bollettino AIB, 1 (2004), p. 29-35, aggiornato nel dicembre 2007 da Biancu Bonaria con il contributo pubblicato on line su LibWorld – Italy, <<http://infobib.de/blog/2007/12/24/libworld-italy/>>. Nell'indagine condotta tra la fine del 2009 e i primi mesi del 2010, Mazzocchi (2010) ha censito ben 82 blog di biblioteche italiane rivolti agli utenti.

69 "Pur non essendo l'unica risorsa utilizzabile in questo contesto, la tecnologia Wiki ha ampiamente dimostrato sul campo – attraverso progetti come Wikipedia – la sua sostanziale validità per la gestione di forme di negoziazione redazionale aperte e allargate; le possibilità di *revert* (ritorno a una stesura precedente del testo) e di tracciamento completo delle modifiche permettono sia una visione diacronica del processo di negoziazione redazionale sia una gestione ragionevolmente efficace di fenomeni come il vandalismo; la possibilità di affiancare alla pagina di redazione una pagina di discussione garantisce la pubblicità delle motivazioni alla base delle modifiche proposte al testo" (Roncaglia, 2008).

stesura di documenti collettivi⁷⁰. È evidente l'enorme implicazione per le biblioteche di queste forme atipiche di pubblicazione che mancano di *governance* editoriale e che, pertanto, richiedono una notevole dose di competenza da parte del bibliotecario che deve inserirle all'interno della collezione. Ma, trattandosi di produzioni di un corpo di conoscenze comunque autorevoli, non è pensabile che siano estromesse dalla biblioteca che, al contrario, invece di inseguire altrove i contributi di ricerca dei suoi docenti, potrebbe offrire uno spazio, attraverso la propria infrastruttura, dove immagazzinare questi dati, collaborando attivamente al processo di creazione dei suoi contenuti.

Così, accanto alle collezioni digitali di materiali (digitalizzati, acquisiti tramite licenza da fornitori commerciali o raccogliendo contenuti digitali da loro prodotti) creati dalla biblioteca, potrebbero essere ospitati anche i materiali prodotti dai docenti, i programmi dei corsi, le dispense didattiche, la documentazione amministrativa e cose simili. Si tratta di contenuti generati in base a sistemi partecipativi, dove le collezioni sono prodotte appunto dagli utenti, che potrebbero evolvere verso gli *open archive* istituzionali, cioè depositi digitali che comprendono i materiali dei dipendenti di un'istituzione o comunque delle persone ad essa collegate. La realizzazione di questo tipo di editoria *open access* e la gestione dei depositi digitali, oltre a permettere ai bibliotecari di essere coinvolti nel processo di generazione dei contenuti e preservare nel tempo importanti

70 Un'esperienza italiana di wiki in biblioteca, anche se in fase embrionale, è quella realizzata dall'Università di Bologna, che riunisce alcune voci utili sia per chi lavora in biblioteca sia per chi utilizza i suoi servizi. L'URL del wiki è <http://wiki.biblioteche.unibo.it/index.php/Pagina_principale> (Fiorentini, 2008).

manifestazioni di queste partecipazioni per un uso futuro, avrebbe l'indiscutibile vantaggio di liberare una maggiore quantità di risorse economiche per l'ampliamento delle collezioni. Gli *open archive*, infatti, solleverebbero le università dal pesante onere di pagare agli editori accademici tradizionali, con abbonamenti molto cari, la pubblicazione dei risultati dei propri docenti, dopo averne finanziato la ricerca. Un problema, invece, potrebbe essere legato alla valutazione dei documenti, con un processo di validazione che avviene solo *a posteriori*, cioè dopo la loro pubblicazione, e senza nessun controllo preventivo eseguito da esperti a garanzia della qualità dei lavori, come avviene invece nell'ambito dell'editoria accademica tradizionale. In effetti, per questo genere di archivi la garanzia di qualità è legata al nome dell'istituzione stessa e alla comunità dei ricercatori che vi appartengono, che vigilano, affinché sotto quel marchio siano pubblicati soltanto testi di qualità. Ben diverso è il caso degli *open archive* disciplinari, non legati a nessuna istituzione, aperti in teoria al contributo di chiunque e quindi potenzialmente esposti alla problematica riguardante la qualità del materiale pubblicato (Ridi, 2007). Ma anche qui le piccole dimensioni della comunità dei ricercatori e, molto spesso, la conoscenza diretta fanno da filtro rispetto agli eventuali tentativi di pubblicazione di lavori inadatti o peggio di plagi⁷¹. La preoccupazione di mettere a repentaglio la propria autorevolezza e il rischio di compromettere il proprio prestigio, suscitando una pubblica reazione da parte della comunità degli studiosi, potrebbero offrire una forma essenziale di controllo a

71 "In Rete il re è nudo, tuttora, o viene denudato molto facilmente, perché chi sbaglia è colto sul fatto e la brutta figura sarà tanto più grave quanto più i suoi titoli saranno prestigiosi" (Metitieri, 2009, p. 86).

garanzia della qualità dei contributi di ricerca, introducendo il meccanismo della reputazione, che sta alla base degli indicatori bibliometrici o valutazioni di impatto⁷² e che sembra ben funzionare con i sistemi wiki.

La mancanza di revisione eseguita da esperti che sono di livello pari a quello degli autori e di direzione editoriale non annulla il valore di queste forme di pubblicazione ma rappresenta una sfida per i bibliotecari, complicando la politica di sviluppo delle collezioni, che proprio in assenza di criteri oggettivi di affidabilità e autorevolezza⁷³ esige un maggiore senso critico nel processo di valutazione delle informazioni a cui devono essere opportunamente istruiti e preparati anche gli utenti. Il fatto che questo tipo di conoscenza non sia più strutturata in un prodotto statico, come può essere un testo scritto, ma si presenti sotto forma di elemento dinamico soggetto a continue revisioni, richiede al lettore lo sviluppo di nuove strategie interpretative e di abilità di individuare relazioni tra una pluralità di contenuti avulsi dai loro contesti originari⁷⁴.

72 Si tratta degli “indici delle citazioni che rinvergono tra le bibliografie e i testi quante volte un determinato articolo è stato citato ... Con tutte le carenze che possono avere e con tutti i miglioramenti di cui certo necessitano, le valutazioni d'impatto e i loro indici sono il risultato di sistemi piuttosto sofisticati, elaborati all'interno di comunità di ricercatori che non cadono certo nella tentazione di fare i facili e puerili giochetti su cui è nato e su cui si è sviluppato il valzer dei link reciproci tra i blogger” (Metitieri, 2009).

73 “O forse le nozioni stesse di “affidabili” e “autorevoli”, così importanti per lo sviluppo delle collezioni, dovranno essere ripensate a seguito di questa innovazione” (Maness, 2006).

74 “Scompare l'omogeneità semantica del testo lineare, scompare un contesto narrativo uniforme... Alle capacità analitiche indotte dal testo alfabetico si sostituiscono l'abilità di individuare relazioni, di cogliere concetti passando velocemente su nodi di significato, di operare contemporaneamente con diversi codici linguistici seguendo molteplici ramificazioni aperte, attivando una sorta di *multitasking cognitivo* per distribuire l'attenzione su più processi. La conoscenza non è più divulgata in autorevoli opere chiuse, ma frammentata in innumerevoli tessere sottoposte a continua revisione, tutte potenzialmente rilevanti e nessuna decisiva. Si tratta di una struttura conoscitiva

Messaggistica sincrona

Sempre nel campo dei servizi di comunità, un altro strumento valido di sperimentazione potrebbe essere quello dell'*instant messaging* che consente la comunicazione del testo in tempo reale tra gli individui. L'applicazione di questa tecnologia in ambito bibliotecario è molto interessante se si considera il vantaggio per l'utente di disporre di *chat* di riferimento per particolari servizi con cui rapportarsi in modo sincrono con il bibliotecario allo stesso modo di come farebbe faccia-a-faccia in un determinato contesto.

Si pensi, ad esempio, alle difficoltà che si incontrano nella ricerca quando, navigando attraverso alcune risorse, l'utente non riesce a districarsi e ripete inutilmente gli stessi passi o si sposta alternativamente da un sistema di classificazione all'altro, senza ottenere i risultati attesi. Una condizione di evidente frustrazione analoga a quella di chi vaga tra pile di libri all'interno di una collezione di documenti sistemati sugli scaffali della biblioteca.

Certo, gli Opac attuali hanno interfacce molto più semplici e intuitive rispetto a quelle ostiche di appena dieci anni fa. Eppure, come rivelano alcune inchieste⁷⁵, soprattutto i giovani mostrano di avere poca

non orientata alla produzione di un sapere statico che deve essere studiato, ma all'interconnessione di una pluralità di fonti da consultare, con cui documentarsi, un'organizzazione che meglio si adatta a un sapere fluido, ad una conoscenza che procede per approssimazioni successive, che non ha più certezze, ma che propone soluzioni contingenti, sempre in discussione (Cecchinato, 2009).

75 Il quadro che emerge da un rapporto britannico condotto dall'University College London nel 2008 per verificare come studenti e ricercatori appartenenti alla generazione dei "nativi digitali", che non hanno mai conosciuto un modo senza Internet, usino le biblioteche e le risorse bibliotecarie *on line* è davvero desolante. Google domina il mondo di questi giovani, che lo usano nell'89% dei casi, a scapito dei servizi che le biblioteche hanno allestito per loro pagando costosi abbonamento a

dimestichezza con il modo di fare ricerca bibliografica, quando magari devono utilizzare un dizionario semantico o scorrere un indice di classificazione. L'opportunità piuttosto suggestiva di rendere l'Opac sempre più simile a Google, sebbene abbia con sé il vantaggio di facilitare al massimo la navigazione tra le risorse anche a chi non possiede nessuna preparazione, porta con sé il rischio di una maggiore complicazione per il lettore che deve discernere, tra i risultati della ricerca visualizzati in un'unica pagina, risorse provenienti da fonti *on line* diverse. Infatti, il rimescolamento dei risultati non solo rende ancora più difficile la comprensione della effettiva origine di una informazione ma non garantisce nemmeno che in cima alla lista visualizzata ci siano i riferimenti più interessanti proprio a causa del cosiddetto rumore e delle molte pagine inutili presenti in rete. Inoltre, la facilità con la quale si possono ottenere i risultati grazie al processo di integrazione tra fonti potrebbe ingenerare la cattiva abitudine di lavorare in modo approssimativo, accontentandosi cioè dei documenti reperiti e senza sforzarsi di capire dove si trovino e come siano organizzate le risorse che si stanno consultando. Perciò, una valida alternativa ad una tale discutibile eccedenza di semplificazione potrebbe essere appunto quella di un servizio di assistenza in tempo reale alla consultazione di cataloghi ed archivi che sono caratterizzati da una struttura formale ben precisa. Come il bibliotecario soccorre il lettore per indirizzarlo verso la sezione che raccoglie i testi della disciplina o dell'argomento di riferimento, con un sistema di messaggistica sincrona la

pubblicazioni e archivi. Inoltre, gli intervistati sono soddisfatti da quanto hanno trovato nel 90% dei casi (Metitieri, 2009).

Library 2.0 può essere in grado di offrire, agli utenti che si “perdono”, un servizio di aiuto on line.

Benché blog, wiki e *instant messaging* siano per certi aspetti da ritenersi più propriamente una tecnologia “1.0”, in quanto la loro fondazione è anteriore al crollo del mercato del settore tecnologico che ha aperto la strada alle nuove tendenze e ai nuovi modelli economici del web, è altrettanto vero che possono essere considerati a buon diritto anche di tipo “2.0” poiché, consentendo una esperienza di natura collaborativa, interattiva e dinamica, sono coerenti con i principi della Library 2.0 (Maness, 2006).

Il reference

Rispetto al percorso di avvicinamento dell'Opac allo spirito del web 2.0 e alla prospettiva della sua concreta applicazione, che appare abbastanza timida, chi sembra essere decisamente più avanti nell'integrazione della biblioteconomia partecipativa è il *reference*.

Nel corso dell'ultimo decennio i servizi di *reference* sono diventati virtuali e si sono evoluti verso servizi di *reference* condivisi. Proprio sotto questo aspetto, uno strumento collaborativo estremamente prezioso per organizzare e divulgare le informazioni su qualsiasi tipo di risorsa *on line* in ambito bibliotecario potrebbe essere il *social reference management*. Esso rappresenta una fonte di informazione potenzialmente rilevante per il mestiere del bibliotecario e del documentalista, ma è anche apprezzato dalla comunità degli utenti. Si richiama ai servizi di *social bookmarking* che usano la tecnologia 2.0 per consentire l'archiviazione, l'utilizzo e la

condivisione di elenchi di segnalibri di URL creati dagli utenti. In un certo senso, riproduce l'abitudine diffusa, in una normale navigazione in Internet, di annotare i siti più interessanti visitati, inserendoli classificati per argomento nella cartella preferiti del proprio computer, ma con la possibilità di caricarli in un ambiente condiviso. Grazie a questo genere di piattaforme, gli utenti provvedono in maniera autonoma a selezionare direttamente siti, pagine *web*, documenti *on line* e a dividerli in categorie attraverso parole chiave o *tag*, contribuendo alla costruzione di un catalogo di risorse *web*.

Come dimostrano alcune significative esperienze in corso⁷⁶, questo tipo di servizio sta incontrando un notevole interesse nel mondo bibliotecario italiano che lo utilizza come supporto alla normale attività di *reference* in biblioteca. Attraverso la segnalazione di risorse *on line*, come anche di documenti cartacei facenti parte del patrimonio della biblioteca, il bibliotecario può servirsi del *social bookmarking* per raggiungere gli utenti remoti e supportarli nel lavoro di ricerca e di studio, ma anche per

76 Meritano di essere segnalati: il progetto “Opac Bookmarking” della Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB) per *linkare* record dell'Opac che il bibliotecario si sente di consigliare per il *reference*, <http://www.provincia.brescia.it/biblioteche/tikiwiki/web/tiki-index.php?page=Opac_bookmarking>; il servizio “LINX” della Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, che raccoglie le risorse web segnalate dagli utenti che possono anche essere votate, commentate e segnalate ad altri utenti, <<http://scout-unimib.cilea.it/links/SPT—Home.php>>; il portale “Virtual Library”, un servizio realizzato nell'ambito del progetto Biblioteche nelle scuole dalla Sezione servizi per le Biblioteche e l'Editoria elettronica del Cilea, che raccoglie segnalazioni di risorse *on line* curate dalla redazione e da collaboratori esterni e offre la possibilità agli utenti di personalizzare i propri accessi, <<http://www.virtual-library.it/>>; il servizio “Chiedi in Biblioteca” promosso e coordinato dalla Regione Toscana che mette a disposizione di tutti le risorse e le professionalità presenti nelle biblioteche toscane per 24 ore al giorno e per sette giorni la settimana, <http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/> (Fiorentini, 2008).

condividere con altri colleghi e per arricchire il proprio bagaglio di conoscenze. È sufficiente scegliere una delle piattaforme disponibili⁷⁷ a cui registrarsi per inserire le risorse preferite, classificandole e associandole ai *tag* ritenuti più opportuni, anche in rapporto a quanto già fatto dagli altri colleghi, a vantaggio soprattutto dell'utenza finale del servizio.

Accanto a questa modalità di fruizione condivisa ma asincrona, che si avvale del *social bookmarking*, il servizio di *reference* potrebbe essere erogato anche nella variante sincrona e interattiva tramite sistemi di *instant messaging* che risultano particolarmente apprezzati soprattutto da alcune tipologie di utenze, come ragazzi e giovani adulti, e che ne esaltano la natura intrinseca, cioè quella di essere conversazione per definizione (Gaddoni, 2007). Da un lato l'uso di un linguaggio meno formale rispetto a quello normalmente adoperato nel *reference* via email, dall'altro la simultaneità della transazione informativa attraverso l'interazione in tempo reale ripropongono alcuni aspetti tipici del *reference* tradizionale, in cui bibliotecario e utente concordano in modo dialogico l'oggetto della richiesta e l'estensione della risposta (Gentilini, 2008). Come rivelano alcune iniziative in corso⁷⁸, maggiore informalità e simultaneità non sono gli unici

77 Un'ampia rassegna dei principali strumenti gratuiti di *social bookmarking* è disponibile in Wikipedia, con una pagina ricca di comparazioni e di chiarimenti anche sul piano tecnico, oltre che gestionale e operativo, <http://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_reference_management_software>.

78 "Chiedi al bibliotecario", servizio di *reference* digitale all'Università di Bologna nato con il preciso intento di instaurare una "conversazione" con gli utenti della rete, nella consapevolezza che senza "human factor" e servizi tagliati sulle esigenze degli utenti la biblioteca digitale sarebbe rimasta solo uno "information warehouse", <<http://www.chiedialbibliotecario.cib.unibo.it:8080/>> (Gaddoni, 2007). Servizio di *reference* via chat è quello della Biblioteca del Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano, realizzato mediante un client chat web based offerto dalla piattaforma wordpress, con cui l'utente, senza bisogno di avere installato nessun client,

cambiamenti rilevabili nelle modalità di fruizione del servizio che l'*instant messaging* comporta. Un'implicazione molto importante si registra anche in termini di organizzazione del lavoro: numero piuttosto alto di personale assegnato, sicurezza nella copertura degli orari definiti, garanzia nella fornitura di risposte in tempi certi, abbondanza di risorse documentarie digitali. La necessaria ed indispensabile compresenza di tutti questi fattori, che per alcune biblioteche possono costituire delle criticità oggettive, induce molte realtà affini a valutare favorevolmente l'adozione di modelli organizzativi di tipo collaborativo, che offrono l'indiscutibile vantaggio di una maggiore copertura disciplinare in grado di soddisfare un bacino di utenti potenzialmente assai più vasto, con tempi di risposta più rapidi e orari di servizio più ampi, assicurando un contenimento dei costi gestionali grazie anche alla condivisione delle risorse.

Problemi e prospettive delle tecnologie partecipative

Da questa rassegna sull'impiego delle principali e più comuni tecnologie 2.0 in ambito bibliotecario emergono con chiarezza alcuni cambiamenti significativi per le biblioteche. Le collezioni diventeranno sempre più interattive e completamente accessibili, mentre i servizi saranno orientati più a facilitare il trasferimento delle informazioni che a fornirvi un accesso controllato. Anche se sembra ancora lontana a materializzarsi l'idea dell'Opac personalizzato, che comprenda l'accesso a chat, blog, wiki, tag e

dal sito della biblioteca può chattare attraverso un sistema anonimo che non richiede nessuna configurazione e, pertanto, si presta a essere usato anche dai pc con accesso pubblico (Baudo, 2009).

profili personali, elementi distintivi di una interfaccia di rete sociale, il fatto stesso che gli utenti di questa realtà virtuale di biblioteca possano già da ora non soltanto cercare libri e riviste ma interagire con l'intera comunità, condividendo conoscenza e comprensione, presenta dei risvolti pratici e concreti per il bibliotecario, costretto a ripensare gli aspetti concettuali e metodologici del suo lavoro. Al cambiamento della biblioteca corrisponde un cambiamento della professione che da una “cultura del controllo” di antica tradizione evolve sempre più verso una “cultura della facilitazione”, la cui natura non è soltanto aprire l'accesso ai cataloghi della biblioteca ma anche l'accesso al loro controllo, o non solo quella di creare sistemi e servizi per gli utenti ma permettere agli utenti di crearli per loro stessi (Maness, 2006). Questo approccio apre alla prospettiva di una condivisione di compiti tra bibliotecari e utenti all'interno di una comunità paritetica dove a far la differenza non siano unicamente i titoli professionali ma il merito⁷⁹. Del resto ciò avviene anche in altre comunità, ad esempio quella medica o accademica, dove gli studenti progrediscono grazie ad un sistema di tutoraggio e di pratica. Si richiedono, naturalmente, il superamento di quelle resistenze culturali che temono uno scadimento della disciplina professionale e la fiducia nella capacità degli utenti di produrre contenuti che per tipologia corrispondano agli interessi della biblioteca⁸⁰.

79 Come del resto auspica Lankes, in quale osserva che “le barriere sono solo culturali. Esiste la paura, a mio parere non del tutto infondata, che senza dei confini rigidi a difesa delle attività professionali le rispettive discipline scadano. Se diventa così difficile individuare delle differenze tra un bibliotecario e un utente, a che cosa servono più i bibliotecari? D'accordo, ma questi confini devono proprio essere così rigidi? Io definirei la professione in termini di pratica e di eccellenza, non in base alle mansioni di lavoro” (Metitieri, *La biblioteca come conversazione*, 2007).

80 “I bibliotecari dovrebbero abbandonare la loro funzione di controllo e avere fiducia

Ma l'implementazione del modello partecipativo nell'offerta di servizi e nell'attività di una biblioteca comporta ben altri problemi che non sono solo di ordine tecnico ma anche di natura culturale ed etica.

Il rapido e costante sviluppo della tecnologia consente una scelta molto ampia di software partecipativi che le biblioteche possono incorporare nella loro attività quotidiana. In alcuni casi queste componenti sono state realizzate dai produttori dei gestionali di biblioteca⁸¹, altri invece sono il risultato di specifici sviluppi o l'applicazione alle biblioteche di sistemi di ricerca inizialmente creati per altri settori⁸², cioè costituiti da servizi e prodotti indipendenti rispetto al sistema sul quale essi vengono implementati. Alcuni di questi pacchetti sono commerciali ma altri sono *open source*⁸³. Questi ultimi hanno raggiunto un buon livello di specializzazione e consentono in tutto le medesime procedure del software commerciale. Molto spesso lo sviluppo di queste applicazioni è curato da istituzioni accademiche e pubbliche (Weston, 2008). La facilità con cui può essere adattato ai formati e ai protocolli standard, realizzando moduli che garantiscano accessibilità ed interoperabilità, e la possibilità di sviluppare separatamente le applicazioni a misura della crescita dei dati, dei servizi e

(*radical trust*) nel fatto che gli utenti siano in grado di generare nuove forme di conoscenza nel sistema dell'informazione attraverso gli strumenti del web 2.0" (Rinnovati, 2007).

81 Ad esempio MetaLib e Primo (ExLibris), Millennium Access Plus e Encore (Innovative Interface), Sebina OpenSearch (Data Management), Libero Opensearch Portal (Infologic).

82 Ad esempio Endeca Information Access Platform (Endeca), Aquabrowser Library 2.0 (Medialab Solutions; CIG/Bowker), webFeat (Serial Solutions-Proquest, CIG).

83 Con l'espressione "sistemi di software libero" ci si riferisce alla possibilità che l'utente abbia, secondo livelli variegati, di eseguire, copiare, distribuire, studiare, cambiare e migliorare il software.

degli utilizzatori, rappresentano i principali elementi che fanno dell'*open source* il sistema più conveniente e per certi aspetti anche più avanzato. Di contro, lo svantaggio è che richiede molta competenza tecnica e un sostanzioso investimento iniziale da parte della biblioteca per le attività di sviluppo e verifica delle diverse componenti, oltre al fatto che non offre assistenza dedicata. Dal punto di vista tecnico, il maggiore ostacolo comunque è rappresentato dai sistemi gestionali attualmente in uso presso le biblioteche che, a causa del formato proprietario e di una struttura monolitica, rendono alquanto problematico lo scambio delle diverse informazioni e la personalizzazione delle interfacce. Sotto questo aspetto sono auspicabili le collaborazioni tra sistemi liberi e sistemi proprietari per facilitare la coesistenza di prodotti gestionali molto diversi tra loro e per la creazione di nuovi servizi⁸⁴. Per le biblioteche sarebbe infatti di fondamentale importanza poter contare su sistemi che permettano di integrare componenti diverse, per origine, struttura e funzionalità, e di

84 Nel 2007 la *Digital Library Federation* (DLF) ha istituito un gruppo di lavoro, denominato *ILS Discovery Interface Task Force*, con il compito di analizzare le questioni connesse all'effettiva integrazione tra le componenti e di formulare una serie di proposte tecniche. I prodotti presentano caratteristiche molto diverse, così come assai variegato è lo spettro di funzionalità che mettono in atto. La prima e più immediata necessità è quella di permettere che i dati bibliografici siano cumulati per essere indicizzati ai fini della ricerca, trattati per le personalizzazioni dei servizi, collegati ai dati gestionali al *reference* e alla fornitura dei documenti. Al termine di un anno di lavoro, nel marzo 2008 un gruppo di dieci produttori di applicativi gestionali hanno siglato un accordo, detto accordo di Berkeley, con il quale si impegnano a favorire l'interoperabilità mediante l'adozione di protocolli aperti per almeno tre funzioni: l'*harvesting*, relativamente ai record bibliografici e a quelli con altre informazioni (collocazioni, posseduto ecc.) ad essi collegati, attraverso un'interfaccia OAI-PMH; la disponibilità, finalizzata alla ricerca in tempo reale dell'esemplare di un documento; il collegamento (*linking*), finalizzato a garantire la stabilità dell'accesso al singolo record nell'Opac. L'accordo si svilupperà ulteriormente nei prossimi anni e i suoi effetti prenderanno corpo a partire dai nuovi prodotti o da future versioni di quelli esistenti (Weston, 2008).

adattarle in modo ottimale alle proprie particolari esigenze e specificità. Naturalmente, la scelta di adottare il modello partecipativo nella creazione dei contenuti espone la biblioteca agli stessi potenziali problemi che l'uso di queste tecnologie ha mostrato negli altri contesti in cui vengono applicate; *in primis*, si evidenzia il problema della responsabilità delle azioni dei singoli membri della comunità. In un contesto in cui non si riesce a controllare l'identità degli autori e il contenuto dei loro contributi è chiaramente difficile ritenere il gestore della piattaforma partecipativa responsabile di ciò che viene pubblicato. È quanto normalmente avviene nei *social network*, dove la scelta dell'anonimato può determinare una serie di problemi a cui già abbiamo accennato⁸⁵. Un rimedio a questo rischio di anarchia potrebbe costituito proprio dalla gestione dell'identità secondo livelli differenziati di autorità. Rispetto ai *social network*, infatti, le biblioteche non inseguono l'obiettivo di creare comunità di rete mediante relazioni sociali, ma si rivolgono a comunità prestabilite dove è possibile tracciare profili definiti dei partecipanti, per determinare una gerarchia di diritti e responsabilità. Un criterio simile già viene attuato, ad esempio, tra bibliotecari e il resto del personale. Adottando un approccio analogo, ma molto meno rigido dal punto di vista delle opportunità di progressione da un livello più basso a uno più alto, la biblioteca potrebbe legittimare l'affiliazione dei propri utenti sulla base di un sistema meritocratico che premierebbe, riconoscendo uno *status* più elevato, quelli che si distinguono

85 Ai casi di falsificazione, raggiri, plagio o di modificazione fraudolenta dei contenuti (le *edit wars*, guerre tra fazioni opposte che modificano le voci in continuazione) si aggiungono anche quelli di diffamazione dove il diffamato può soltanto correggere all'infinito quanto lo riguarda, sperando di essere più veloce e più costante dell'anonimo che farà altrettanto per inserire il suo testo diffamatorio (Metitieri, 2009).

per continuità e qualità nell'offerta di contributi⁸⁶. È evidente che più alto è il livello dei diritti di accesso e autonomia degli utenti, maggiore è il bisogno della biblioteca di conoscere aspetti più ampi della loro identità.

La gestione dell'identità all'interno di un contesto informativo che incide in modo significativo sulla trasformazione del tradizionale rapporto tra biblioteca e utente, favorendo lo sviluppo di nuove forme di comunicazione grazie a piattaforme tecnologiche che permettono alle informazioni di mantenersi indipendenti da chi le produce, solleva il problema dell'inadeguatezza dell'attuale disciplina dei diritti dei diversi attori in gioco. La complessità di questi nuovi ambienti partecipativi, dove i protagonisti sono assimilabili a dei giocatori che si scambiano continuamente i ruoli, fa emergere con tutta evidenza l'esigenza di nuove forme di tutela e garanzia più convergenti con le nuove modalità di fruizione e gestione delle informazioni e dei servizi.

Il primo aspetto, connesso alle nuove forme di fruizione delle informazioni incentrate sulle dinamiche di condivisione, chiama in causa il concetto di proprietà intellettuale. Se la caratteristica principale della tecnologia partecipativa “2.0” sta nel costante aggiornamento delle informazioni, possibile proprio grazie al coinvolgimento attivo dell'utente che diviene generatore di contenuto, a chi appartiene un contenuto condiviso e

86 “Perché un utente possa fare di più, è necessario che le biblioteche sappiano di più. Sapere più cose su di un utente può implicare la tradizionale verifica dell'identità o il tener traccia di un'attività in modo da poter giudicare le intenzioni in relazione alle azioni. Questi concetti possono essere sintetizzati in: più ti conosciamo, più controllo puoi avere sui servizi a valore aggiunto come blog e catalogo” (Lanks-Silverstein-Nicholson, 2007).

commentato? Il tipico sistema basato su *copyright* e diritto d'autore⁸⁷ si rivela praticamente inadatto a controllare una relazione interattiva in cui non c'è più distinzione tra chi legge e chi scrive, in cui ciascuno dei protagonisti può partecipare alla redazione collaborativa delle informazioni contribuendo, in una sorta di “conversazione” *on line*, ad arricchirle e a classificarle attraverso l'utilizzo di *tag* e sottoponendole ad un processo di riuso e di aggregazione impensabile nel tradizionale modello normativo del diritto di autore⁸⁸. Questa nuova logica incentrata sull'apertura (*open*

87 Per il codice civile il “diritto d'autore” è il complesso di diritti che l'ordinamento giuridico attribuisce a chi sia riconosciuto autore di «opere dell'ingegno di carattere creativo che appartengono alle scienze, alla letteratura, alla musica, alle arti figurative, all'architettura, al teatro e alla cinematografia». La normativa vigente si basa sulla Legge 22 aprile 1941 n. 633, “*Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio*”, modificata prima dalla Legge 18 agosto 2000 n. 248, “*Nuove norme di tutela del diritto di autore*” e infine dal D. L.gs 9 aprile 2003 n. 6842, in attuazione della Direttiva europea 2001/29/CE. Questo sistema giuridico (di area latino-germanica) si fonda sul rapporto diretto tra l'autore e la sua opera, in base al quale tutti i diritti sono dell'autore che può cedere ad altri i diritti patrimoniali, ma non quelli morali. La cessione dei diritti genera i diritti connessi, cioè quelli dell'editore, del produttore, del distributore. Nei paesi di area anglosassone vige invece il sistema giuridico del “*copyright*”, che ha il suo fondamento nel diritto a pubblicare o distribuire una determinata opera. Nel sistema a “*diritto d'autore*” vi è un'area concernente i *diritti morali* che, per loro natura, sono imprescrittibili, irrinunciabili, inalienabili e possono essere fatti valere anche dagli eredi: paternità dell'opera; integrità dell'opera; diritto all'inedito; diritto di pubblicazione; onore e reputazione della figura dell'autore. Vi è poi un'area concernente i *diritti economici* a tutela delle forme di sfruttamento economico, che possono essere fatti valere anche dagli eredi fino a settant'anni dopo la morte dell'autore: pubblicazione e utilizzazione economica; riproduzione; trascrizione; esecuzione, rappresentazione o recitazione; diffusione; comunicazione al pubblico; distribuzione e messa in commercio; traduzione; pubblicazione dell'opera in una raccolta; rielaborazione; noleggio e prestito.

88 “Dal punto di vista del diritto d'autore nel web 2.0 si ravvisano tre tipologie di servizi: i servizi che si appropriano per contratto dei contenuti condivisi dagli utenti: è il caso di alcune piattaforme di *blogging*, che – almeno tecnicamente – diventano proprietarie di quanto prodotto e condiviso dai propri utenti; i servizi che impongono agli utenti determinate licenze *copyleft*, le quali stabiliscono modalità di fruizione, riuso e modifica dei contenuti che sono posti in condivisione; i servizi che offrono agli utenti la possibilità di scegliere e applicare una licenza *copyleft* che stabilisce modalità di utilizzo e fruizione sui propri contenuti” (De Robbio, 2008).

culture) che riguarda non solo i contenuti, sia in quanto liberamente accessibili sia perché creati in condivisione collaborativa, ma anche gli stessi codici in cui sono scritti i software, che da prodotti acquistati con licenza divengono servizi a cui ci si registra, mette a nudo il carattere anacronistico dei tradizionali schemi concettuali che sottendono alla disciplina dei diritti certi di proprietà intellettuale elaborati da generazioni di giuristi per un modello statico di produzione informativa⁸⁹.

Il secondo aspetto, correlato all'immagazzinamento e all'archiviazione di masse sempre più ampie di dati personali dei cittadini della rete, chiama in causa il problema della tutela della *privacy*⁹⁰. La necessità di conservare traccia dei gusti, delle inclinazioni e dei profili personali, per consentire un'efficace funzionalità alle piattaforme di servizi interattivi, espone gli utenti di una rete partecipativa al rischio di essere privati, senza saperlo, dei

89 “Il *copyright*, il dispositivo giuridico figlio della tecnologia della stampa, che intreccia la proprietà intellettuale al diritto di copia, è chiaramente superato in un mondo digitale dove non ha nemmeno più senso il concetto di *copia* su cui è stato concepito. Basato su modalità produttive fondamentalmente individuali, rappresenta un ostacolo alle nuove forme di produzione che sono intrinsecamente collettive. I movimenti *Open Source* per un libero accesso alle risorse, e le numerose licenze come la *Creative Commons*, costituiscono una risposta all'esigenza di liberare i prodotti della conoscenza e sostengono la creatività consentendo di riutilizzare, adattare, combinare le risorse digitali della Rete. L'*hackability*, la pratica di usare una risorsa per scopi diversi da quelli per cui è stata progettata, il *mash-up*, la capacità di creare nuovi servizi accostando in modo originale quelli esistenti, sono le strategie produttive della cultura digitale, rese facilmente realizzabili e largamente accessibili dalla separazione tra forma e contenuto nel nuovo web” (Cecchinato, 2009). La necessità di un “nuovo” diritto d'autore, con riferimento a *copyleft*, *open access* e *creative commons*, è evidenziata da Marco Marandola (2005), <http://www.unitus.it/biblioteche/webif/06-docs/download/nuovo_diritto_autore.pdf>.

90 Il Codice della *privacy*, approvato con legge 196/2003, è entrato in vigore il 1 gennaio 2004. Esso riunisce in unico contesto la legge 675/1996 e gli altri decreti legislativi, regolamenti e codici deontologici che si sono succeduti in questi anni, e contiene anche importanti innovazioni tenendo conto della “giurisprudenza” del Garante e della direttiva Ue 2000/58 sulla riservatezza nelle comunicazioni elettroniche.

loro diritti. Profili comportamentali e demografici, sebbene in forma anonima, sono informazioni appetibili per il mercato e diventano oggetto di analisi per lo studio sui consumi da parte di società che se ne servono per allineare le proprie politiche aziendali agli interessi sociali culturali ed economici emergenti⁹¹.

Per una biblioteca che eroga servizi nella maniera tradizionale appare eccessivo ritenere che i “dati” raccolti sui propri utenti, anche quelli riferiti alle “loro” letture nel momento in cui prendono libri a prestito o a consultazione, siano anche di “tipo sensibile”⁹². Tale convincimento pare ancor più rafforzato se la gestione delle operazioni di prestito del materiale librario e documentario ai singoli utenti, prodotta in forma elettronica, è realizzata con procedure che provvedono, in modo automatico, alla cancellazione del legame tra l’utente e le opere prese a prestito nel momento stesso in cui è effettuata la riconsegna dei materiali utilizzati. Ben diverso, invece, è il caso di una biblioteca che adotti il modello partecipativo che fa del contenuto generato dagli utenti un elemento tracciabile del processo informativo. Infatti, in un contesto in cui masse di utenti si integrano, collaborano, comunicano, è possibile disegnare una

91 Com'è accaduto per Facebook, che è stato al centro di recenti polemiche perché verso la fine del 2007 aveva cominciato a tracciare i movimenti dei suoi utenti, in particolare sugli acquisti effettuati *online*, e a rivenderli a piattaforme come Beacon, investitori pubblicitari. Ciò ha scatenato un mare di proteste tanto che Mark Zuckerberg, fondatore di Facebook, ha dovuto fare marcia indietro e fare pubbliche scuse, <<http://www.appuntidigitali.it/461/il-fondatore-di-facebook-chede-scusa-e-ammette-privacy-violata-con-beacon/>>.

92 Cioè quella particolare tipologia di dati con il trattamento dei quali, ai sensi dell'art. 4 del codice sulla *privacy*, sia possibile “*rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, ecc..., nonché i dati personali idonei e rilevare lo stato di salute e la vita sessuale*”.

mappatura della persona, ricostruendo relazioni personali e sociali, convinzioni religiose, orientamenti politici, abitudini sessuali e stato di salute, in aperta violazione del diritto alla *privacy*⁹³.

Le potenzialità e le opportunità che si aprono ai servizi bibliotecari con l'applicazione della tecnologia partecipativa che trasforma i vecchi modelli comunicativi, creando relazioni profondamente nuove da mettere in discussione una serie di diritti che prima si davano per assodati, richiedono forme diverse di *governance* nel processo di gestione dei contenuti, della sicurezza e della *privacy*⁹⁴.

Conclusioni

Come abbiamo cercato di dimostrare nella prima parte del nostro studio, è evidente che dal punto di vista tecnologico non c'è nulla che possa essere realmente definito una novità assoluta, né c'è nel web 2.0 una trasformazione radicale rispetto al web 1.0. Si tratta piuttosto di un insieme di innovazioni che rientrano in una normale evoluzione del web, il quale

93 Sulla base dell'art. 20 del Codice, “*il trattamento dei dati sensibili da parte di soggetti pubblici è consentito solo se autorizzato da espressa disposizione di legge nella quale sono specificati i tipi di dati che possono essere trattati e di operazioni eseguibili e le finalità di rilevante interesse pubblico perseguite*”.

94 Contro gli abusi di *marketing* da parte di società che usano gli utenti e i loro profili comportamentali e demografici violando diritti personali merita di essere segnalata la proposta di modifica della carta dei diritti del fruitore di opere della rete “*The Consumer Technology Bill of Rights*” disponibile sul Wiki di Frontiere Digitali, una rete di collegamento e di informazione tra singole persone, gruppi, associazioni, imprese e organizzazioni politiche con lo scopo di favorire e promuovere l'accesso alla cultura, sostenere una maggiore equità delle leggi sul diritto d'autore e affermare la libertà d'informazione su ogni *medium*, su scala nazionale e internazionale, <http://www.frontieredigitali.net/index.php/Frontiere_Digitali> (De Robbio, 2008).

dallo stadio “primitivo” tende naturalmente ad evolversi verso stadi progressivamente più maturi. Se innegabilmente qualche cambiamento c'è stato, questo non ha riguardato la tecnologia, bensì i comportamenti sociali alle cui necessità conseguentemente quella si adatta.

Su questa traccia, nella seconda parte del lavoro abbiamo analizzato le modalità con cui biblioteche e bibliotecari, in un ambiente partecipativo, possono continuare a svolgere le proprie funzioni fondamentali, in quanto, rispettivamente, luoghi di conservazione delle memorie e mediatori e facilitatori negli scambi di conoscenza, pur aprendosi in modo efficace ad un dialogo con gli utenti e facendo emergere la propria capacità di fornire informazioni selezionate e di qualità, utili ad arricchire i contenuti del catalogo. Nell'utilizzo di tecnologie più partecipative si è scorta l'opportunità di facilitare un nuovo sistema di comunicazione di tipo bidirezionale, che consente agli utenti di svolgere un ruolo più attivo nel contesto della produzione dei dati informativi che da sempre è stato appannaggio esclusivo delle biblioteche.

L'analisi fin qui svolta mostra, senza ombra di dubbio, che il futuro sarà molto differente dalla situazione attuale. Da un lato, si riscontra il peso sempre maggiore assunto dal prodotto digitale; dall'altro, la perdita progressiva di significato di alcuni concetti della biblioteconomia, come quello di collocazione. L'opac stesso, in riferimento a veste grafica e funzionalità, sarà certamente diverso da quello che abbiamo conosciuto con l'avvento di Internet. Inoltre la figura del bibliotecario, in un contesto informativo nel quale tutto è accessibile *on line* gratuitamente e gli utenti sono assurti al rango di creatori di contenuti (*social cataloguing, social*

tagging), deve rivedere gli aspetti concettuali e metodologici della sua professione nella nuova funzione di conservazione e distribuzione dei documenti e di orientamento dell'utenza. Ma questa stessa analisi ha cercato di mostrare anche che la tecnologia non è tutto e che, senza una precisa valutazione d'impatto e un disegno progettuale consapevole, non risolve magicamente le cose.

Abbiamo considerato molto più prudente l'opportunità di scartare la suggestione di abbracciare totalmente la filosofia delle reti sociali solo per attrarre un'utenza che si reca sempre meno in biblioteca. Anche perché, come dimostrano diversi e recenti studi sull'uso del web 2.0, la partecipazione delle biblioteche nei *social network* non è particolarmente gradita agli utenti (se non per la possibilità di reperire orari e informazioni generali sui servizi) che sono abituati a usarli come spazi privati, di socializzazione (Morriello, 2010). Stessa prudenza abbiamo mostrato anche rispetto all'idea di accogliere pienamente la strategia dei più comuni motori di ricerca che offrono sempre una gratificazione istantanea ad ogni richiesta. Sulla scorta di queste e altre criticità, abbiamo provato ad elaborare, anche alla luce delle esperienze più significative in corso, una visione di biblioteca in ambito digitale abbastanza fedele a quella tradizionale. Questo non impedisce, però, che l'interfaccia Opac possa essere semplificata ed essere in grado di accogliere i contributi generati dagli utenti sotto varia forma, come suggerimenti, commenti, recensioni, tag. Le funzioni di tipo web 2.0 che gli utenti preferiscono trovare nei siti delle biblioteche sono dunque quelle che consentono loro di migliorare e velocizzare le ricerche, di perfezionare l'organizzazione dell'informazione

trovata mediante un ordinamento dei risultati per importanza, anche con l'aiuto di sistemi di suggerimenti di documenti alternativi.

Ogni cambiamento, infatti, di qualsiasi genere, richiede una fase più o meno lunga di transizione, durante la quale convivono manifestazioni diverse di uno stesso fenomeno. Questo aspetto riguarda soprattutto la tecnologia che deve fare i conti con gli oggetti ed i contesti a cui è applicata. Tale situazione non è un fattore negativo ma un passaggio importante nel processo d'integrazione nei servizi bibliotecari della nuova mentalità "2.0", che implica la conservazione di modelli gestionali tradizionali accanto agli strumenti più innovativi, all'interno di un sistema "a doppia struttura" che garantisca, ad esempio, dal punto di vista della qualità delle informazioni, l'autorevolezza del catalogo di una istituzione. Con il tempo, acquisite le risposte degli utenti, si valuterà come raffinare tali aspetti e quale utilità concreta possano avere questi dati prodotti dal basso.

Come si vede, la via che porta all'integrazione della tecnologia 2.0 non è affatto lineare ma è un percorso inevitabile, salvo l'opportunità di ulteriori approfondimenti per determinare di volta in volta il ruolo della biblioteca in questo nuovo contesto.

Bibliografia

Baudo, Valeria

2007 *L'esperienza della biblioteca del Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano : Biblioteca 2.0 a costo 0(.2)*, in «I quaderni del CNBA», p. 71-79.

Benvenuti, Nicola

2007 *Social tagging e biblioteche: implicazioni e suggestioni di una classificazione generata dagli utenti che emerge attraverso un consenso dal basso*, in «Biblioteche oggi», 25, n. 3, p. 35-42.

2007 *Dal Web 2.0 alla Library 2.0*, in «JE-LKS : Journal of E-Learning and Knowledge Society», vol. 3, n. 3, p. 133-137.

Bergamin, Giovanni

2008 *OPAC: migliorare l'esperienza degli utenti*. In *Atti del seminario Il catalogo oggi: le norme catalografiche fra consolidamento e fluidità*, Modena, 13 dicembre 2007, in «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.

Biancu, Bonaria

2007 *Il futuro della biblioteca accademica: a Milano un convegno sulle prospettive aperte da Web 2.0*, in «Biblioteche oggi», 25, n. 9, p. 54-55.

Boretti, Elena

2010 *Quali informazioni nella biblioteca pubblica*, intervento al convegno *I servizi di informazione delle biblioteche*, svoltosi il 18 febbraio 2010 a Firenze, Biblioteca delle Oblate, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/toscana/contr/borett01.htm>>.

Buizza, Pino

2008 *Gli OPAC: funzionalità e limiti nel mondo del Web*. In: *Atti del seminario Il catalogo oggi: le norme catalografiche fra consolidamento e fluidità*, Modena, 13 dicembre 2007, in «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.

- Casson, Emanuela – Di Girolamo, Maurizio
 2008 *Library 2.0: bluff o rivoluzione?*, in «Bibliotime», n.s. 11, n. 3.
- Cavaleri, Piero
 2007 *Verso Web 2.0: dalle pagine alle applicazioni*, in «Biblioteche oggi», 25, n. 8, p. 32-44.
- Cecchinato, Graziano
 2008 *Tags: media, conoscenza*, in «Bibliotime», n.s. 11, n. 2.
- Coyle, Karen
 2007 *La biblioteca 2.0 e il ruolo dei servizi web: il catalogo 2.0*, in «I quaderni del CNBA», n.m., p. 67-70.
- Dadda, Elena – Nobili, Laura
 2008 *Verso la biblioteca 2.0*, in «Sfogliolibro», nov., p. 5-6.
- De Robbio, Antonella
 2009 *Diritti vecchi e nuovi tra servizi bibliotecari e social web: come cambiano le regole di un gioco di ruolo*, in Borghonovo Cristina-Scarazzato Alessandra (a cura di). *I diritti della biblioteca : accesso alla conoscenza, proprietà intellettuale e nuovi servizi*, Milano: Editrice Bibliografica, p. 219-241.
- Di Bari, Vito (a cura di)
 2007 *Web 2.0 : Internet è cambiato. E voi? : i consigli dei principali esperti italiani e internazionali per affrontare le nuove sfide*, Milano : Il Sole 24 Ore.
- Di Benedetto, Elisabetta
 2007 *Internet nell'era della partecipazione*, in “Bibelot”, 1.
- Di Giammarco, Fabio
 2007 *Library 2.0, ovvero la centralità dell'utente: le biblioteche si confrontano con l'evoluzione del Web*, in «Biblioteche oggi», 25, n. 5, p. 23-25.
 2008 *Open Library: biblioteca digitale 2.0: stimolante e al tempo stesso controverso, fa discutere l'ultimo prodotto della fucina dell'Internet Archive*, in «Biblioteche oggi», 26, n. 1, p. 34-35.
 2009 *Web 2.0 and libraries*, in «Biblioteche oggi», 27, n. 3, p. 52.

Feliciati, Pierluigi

2007 *Do people browse anymore?: l'interazione di archivi e biblioteche con gli utenti web*, 19 giugno, in «E-lis», <<http://eprints.rclis.org/10649/1/Feliciati-Bari25062007.pdf>>.

Fiorentini, Barbara

2008 *Il social bookmarking nel servizio di reference*, in «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.

2008 *Wiki in biblioteca*, in «Biblioteche oggi», 26, n. 10, p. 17-22.

Frigimelica, Giovanna

2007 *Opac arricchiti: alcuni esempi italiani*, in «AIB notizie», 19, n.5, p. 7.

Galeffi, Agnese

2008 *Un catalogo "nuovo" per nuovi servizi*, in «Bollettino AIB», 48, n. 2/3, p. 171-185.

Galik, Barbara

2007 *Dalla Library 2.0 alla Library 3.0, passando per Second Life*, in «Biblioteche oggi», 25, n. 5, p. 22.

Gentilini, Virginia

2008 *Non-library reference e reference digitale: i servizi "concorrenti" delle biblioteche, le tecnologie e l'ampliamento dei servizi*, in «Bibliotime», n.s. 11, n. 3.

Gnoli, Claudio

2008 *Blopac semantici*. In: *Atti del seminario Il catalogo oggi: le norme catalografiche fra consolidamento e fluidità*, Modena, 13 dicembre 2007, in «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.

Grivet Foiaia, Luca

2007 *Web 2.0: guida al nuovo fenomeno della rete*. Milano : Hoepli.

Gruppo di studio AIB sulle biblioteche digitali

2005 *Manifesto per le biblioteche digitali*. AIB-WEB, <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>>.

Gualtieri, Francesca

2008 *World Wide Web 2.0 vs World Wide Web 3.0*, in «Biblioteche

oggi», 26, n. 2, p. 104-105.

Lankes, R. David – Silverstein, Joanne – Nicholson, Scott
2007 *Participatory Networkes, the Library as Conversation*,
<<http://blogs.iis.syr.edu/wp/>>, la cui traduzione italiana *Le reti partecipative, la biblioteca come conversazione* (a cura di Angela Di Iorio e Marialaura Vignocchi) è disponibile su «AIB-WEB», <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd07.htm3>>.

Lovari, Alessandro - Masini, Maurizio (a cura di)
2008 *Comunicazione pubblica 2.0: tecnologie, linguaggi, formati*,
Milano : FrancoAngeli.

Maness, Jack M
2006 *Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries*. In
“Webology”, 3, n. 2,
<<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>.

Marchitelli, Andrea
2008 *Web e Library 2.0: resoconto molto parziale di una conversazione iniziata a Venezia*, in «Bollettino AIB», 48, n. 4, p. 383-389.

Marchitelli, Andrea – Piazzini, Tessa
2008 *Opac, Sopac e social networking: cataloghi di biblioteca 2.0?*
in «Biblioteche oggi», 26, n. 2, p. 82-92.

Maschietto, Ilenia
2009 *Library 2.0: bluff o rivoluzione?* In «AIB notizie», 21, n. 1, p. 24-25.

Metitieri, Fabio
2007 *La biblioteca come conversazione: a colloquio con David Lankes*, in «Biblioteche oggi», 25, n. 5, p. 15-21.
2007 *Una seconda vita anche per biblioteche?: Second Life, un fenomeno in espansione con cui misurarsi*, in «Biblioteche oggi», 25, n. 4, p. 11-21.
2009 *Il grande inganno del web 2.0*, Roma ; Bari : Laterza.
2009 *L'OPAC collaborativo, tra folskonomia e socialità*, in «Biblioteche oggi», 27, n. 2, p. 7-12.

- 2009 *Spiacenti, la conoscenza enciclopedica si è trasferita online*, in «Biblioteche oggi», 27, n. 1, p. 15-22.
- Metitieri, Fabio - Ridi Riccardo
2002 *Biblioteche in rete: istruzioni per l'uso*, Roma ; Bari : Laterza.
- Morriello, Rossana
2010 *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, in «Biblioteche oggi», 28, n. 3, p. 9-30.
- Nielsen, Jakob - Loranger, Hoa
2006 *Web usability 2.0: l'usabilità che conta*, Milano : Apogeo.
- Piccotti, Jules
2007 *Web 2.0: strumenti e tecnologie per la realizzazione di servizi innovativi*, in «I quaderni del CNBA», p. 29-33.
- Ridi, Riccardo
2007 *La biblioteca come ipertesto: verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*. Milano : Editrice Bibliografica.
2007 *Manifesto per la biblioteca ipertestuale: versione 1.0*, in «Bibliotime», n.s. 10, n. 3.
- Rinnovati, Laura
2007 *. Biblioteca 2.0*, in *Web 2.0 e strumenti collaborativi*, Seminari 2007 della Fondazione Rinascimento Digitale, <<http://www.rinascimento-digitale.it/eventi/seminari2007/web2/biblioteca20-Rinnovati.pdf>>.
- Roncaglia, Gino
2008 *E-democracy: l'importanza della documentazione nella negoziazione redazionale*, in «Bollettino AIB», 48, n. 2/3, p. 213-224.
2010 *La quarta rivoluzione. Sei lezioni sul futuro del libro*, Roma ; Bari : Laterza.
- Santoro, Michele
2007 *Questa sera si cataloga a soggetto. Breve analisi delle folksonomies in prospettiva bibliotecaria*, in «Bibliotime», 10, n. 2.

2008 *La biblioteca come costellazione: le dimensioni organizzative delle biblioteche digitali*, in «Bibliotime», n.s. 11, n. 3.

Solimine, Giovanni

2007 *Verso una Biblioteconomia 2.0?* in «Bollettino AIB», n. 4, p. 433-434.

Weston, Paul Gabriele

2008 *Caratteristiche degli OPAC e strategie delle biblioteche*. In: *Atti del seminario Il catalogo oggi: le norme catalografiche fra consolidamento e fluidità*, Modena, 13 dicembre 2007, in «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.

Zago, Doriana

2007 *Il reference digitale in biblioteca*, in «Bibliotime», n.s. 10, n. 3.

Indice generale

Abstract.....	2
Premessa.....	5
Definire il web 2.0.....	6
Web 2.0: rivoluzione tecnologica o brillante operazione di marketing?.....	10
Le caratteristiche del web 2.0.....	13
Gli strumenti del web 2.0.....	15
Blog.....	15
Rss.....	18
Podcasting.....	19
Wiki.....	20
Social network.....	22
La classificazione collaborativa.....	24
Limiti e rischi del web 2.0.....	26
Library 2.0: etichetta di facciata o mutamento di sostanza?	32
Opac.....	36
Segnalare o aggiungere informazioni.....	41
Classificazione collaborativa.....	43
Commenti e recensioni.....	47
Suggerimenti di lettura.....	48
Percorsi di ricerca	51
Servizi di comunità.....	54
Blog, wiki e open archive.....	54
Messaggistica sincrona.....	59
Il reference.....	61
Problemi e prospettive delle tecnologie partecipative.....	64
Conclusioni.....	73
Bibliografia.....	77