

Convegno Stelline 2014: biblioteche alla prova dell'ecosistema digitale

Fabio Di Giammarco

Biblioteca di Storia moderna e contemporanea

Anche quest'anno il convegno delle Stelline – con il titolo *“la biblioteca connessa, come cambiano le strategie di servizio al tempo dei social network”* – ha deciso di sondare quel complesso rapporto che ormai da lungo tempo lega in maniera inscindibile biblioteche e nuove tecnologie. E anche se in questo caso a rappresentare l'impatto tecnologico innovativo sono state due tra le ultime “rivoluzioni” – vale a dire il Web 2.0 nelle sue varie più recenti declinazioni e l'esplosione dei dispositivi mobili – in realtà, la presenza che ha costantemente aleggiato nel corso delle due giornate è stata quella di David Lankes con la sua “visione” di nuova biblioteconomia tutta “social e Web 2.0” centrata sul concetto di “biblioteca partecipata”.

Un modello – quello proposto da Lankes – che mette da parte la tradizione. L'era digitale chiede alle biblioteche qualcosa di più e di diverso rispetto all'essere semplici contenitori e dispensatori di libri e documenti. Il futuro va costruito sia sulla base di un nuovo approccio alla conoscenza che su un nuovo “patto” da stipulare con le comunità di riferimento e con le più ampie comunità virtuali. Insomma, biblioteche aperte alla “conversazione”, promotrici del cambiamento sociale, grazie soprattutto al nuovo ruolo assunto dai bibliotecari: agenti di un cambiamento propositivo e interattivo teso a coinvolgere gli utenti – mediante i social media – operando anche oltre i tradizionali spazi della biblioteca.

Dunque, fine della tradizione, e via alla “nuova” biblioteconomia? Non è così semplice. Rispetto all'ipotesi di un prossimo salto para-

digmatico “tutto social” nella *mission* delle biblioteche, oltre alle tante più o meno motivate perplessità, non mancano autorevoli opinioni nettamente contrarie. Come quella esposta da Riccardo Ridi dell'Università Ca'Foscari di Venezia, non poco preoccupato dall'ipotizzato passaggio alla biblioteca 2.0. Secondo Ridi l'errore fondamentale sta nel voler cambiare lo “scopo sociale” delle biblioteche sostituendo l'intermediazione documentaria – che ne rappresenta da sempre l'identità e la responsabilità – con una vaga “socializzazione”. Oltretutto, con il rischio di ottenere una biblioteca 2.0 più povera di quella tradizionale: in grado di fornire ai propri utenti magari un “superfluo”, non in aggiunta, ma al posto dell'indispensabile. Per Ridi, la responsabilità sociale delle biblioteche, anche al tempo del Web 2.0, rimane sempre quella di svolgere – ovviamente aggiornando tecnologicamente gli strumenti – nel miglior modo possibile il proprio lavoro e non quello altrui.

A fare da contraltare alla posizione di Ridi, il “social manager media” del Sistema Bibliotecario Vimercatense, Debora Mapelli, secondo la quale, la “vocazione social” è nel DNA delle biblioteche, e dunque l'avvento della “biblioteca partecipata” evocata da Lankes non è che un passaggio logico nell'ambito di un percorso evolutivo. I social network possono rappresentare la “leva tecnologica” per favorire aggregazioni e socializzazione. Si tratta di non ignorare, e magari provare a gestire, gli spazi che il digitale man mano colonizza. E, nello stesso tempo, comincia-

re a rispondere a quella crescente fetta di utenti che da fruitori passivi delle raccolte bibliotecarie si stanno trasformando in produttori di nuovi contenuti. Analisi delle richieste da parte di un'utenza partecipativa, collaborazioni trasversali, nuove alleanze nel Web ecc.: un primo parziale elenco dei nuovi compiti che – secondo Mapelli – avranno di fronte i bibliotecari 2.0.

Ma le pur motivate contrapposizioni rispetto alle visioni "social" di Lankes devono fare i conti con un dato oggettivo che in un certo senso le "oltrepassa", vale a dire le dimensioni e la pervasività ormai raggiunte dall'ecosistema digitale. Fenomeno iniziato circa un ventennio fa con l'avvio dei processi di digitalizzazione, e poi di recente bruscamente dilatatosi con l'esplosione del Web 2.0 e con la diffusione – grazie all'internet mobile – di smartphone e tablet. Un ecosistema, le cui proporzioni – ad esempio in Italia – possono essere espresse per mezzo di alcuni dati: il 90,4% dei giovani tra i 14 e i 29 anni risulta connesso a internet; di questi, il 71% utilizza Facebook e il 62% reperisce informazioni affidandosi esclusivamente ai motori di ricerca¹. E che tra le sue più importanti conseguenze vede il mutamento del concetto stesso di informazione: non più tanto una risorsa da recuperare e conservare quanto un "mondo in cui abitare", un flusso continuo, ubiquo, che attraversa e permea qualsiasi attività pubblica e privata. Data, dunque, l'irreversibilità dell'ecosistema digitale, le analisi poi più interessanti scaturite da "Stelline 2014" – al di là della diatriba "David Lankes sì o no" – si sono più concentrate su strategie e/o strumenti in grado di mettere in condizioni le biblioteche di ritagliarsi un loro redditizio spazio – sempre rispetto alle esigenze dei propri utenti – all'interno dell'immanenza digitale. A cominciare dai consigli – dispensati da Johannes Neuer,

Director of digital engagement della New York Public Library – su come non sbagliare approccio, cioè non improvvisare, nell'utilizzo dei *social media*. In primis: utilizzando gli strumenti Web 2.0 in modo coerente rispetto alla funzione dell'istituzione mediante un apprendimento continuo (*lifelong learning*) unito a un rafforzamento delle comunità. E poi, operando strategicamente con i tools social nell'ambito – ad esempio – sia del marketing delle collezioni che per l'ottenimento di una maggiore compenetrazione tra servizi bibliotecari e comunità di utenti.

Ma può anche capitare che nell'era del Web 2.0, le biblioteche debbano non solo ritagliarsi nuovi spazi, ma anche "riconquistare" spazi perduti. È il problema della disintermediazione affrontato da Maria Cassella dell'Università degli studi di Torino. Le biblioteche stanno soffrendo – soprattutto in ambito accademico – uno "scavalco" rispetto alla loro funzione. Le tecnologie digitali generano annullamenti di differenze e conseguenti ribaltamenti dei ruoli: mentre il docente si rivolge sempre più spesso direttamente ad internet per risolvere le proprie esigenze informative, il bibliotecario indebolito nel suo compito di intermediatore non ha altra scelta che proporsi diversamente, ad esempio nella veste di comunicatore e/o di facilitatore dei processi d'acquisizione di conoscenza. E sono poi le stesse tecnologie, causa prima della disintermediazione, a venire in aiuto delle biblioteche nel recupero degli spazi perduti. Per rivitalizzare il rapporto con i propri utenti, Maria Casella, suggerisce, infatti, un uso mirato di strumenti "social" quali *reference tools*, *blog*, *wiki* ecc. In sostanza, le tecnologie Web 2.0, ormai abbastanza mature, consentono alla biblioteca accademica l'assunzione di un nuovo ruolo sociale: oltre che infrastruttura per l'accesso (*discovery tools*, portali ecc.), metriche alternative per la valutazione della ricerca e

¹ Censis, *L'evoluzione digitale della specie*, ottobre 2013, <<http://www.slideshare.net/massimoclementini/sintesi-rapporto-censis-levoluzione-digitale-della-specie>>.

soprattutto produzione – con nuove modalità di pubblicazione e comunicazione di contenuti in rete – di conoscenza.

Tuttavia, la svolta decisiva che può permettere alle biblioteche non solo di “abitare consapevolmente” l’ecosistema digitale, ma addirittura di padroneggiarne le potenzialità fino a recuperare potere attraverso l’acquisizione e la messa a disposizione di nuove pratiche sociali e di competenze, è quella di una *information literacy* aggiornata ai nuovi media. Tutte le esperienze e le abilità messe a punto nel corso degli anni dal mondo bibliotecario per la gestione e la valutazione dell’informazione, devono misurarsi – secondo Laura Testoni dell’Università degli studi di Genova – con una nuova complessità digitale.

Si tratta di rinnovare uno strumento fondamentale, non tanto per arginare l’*information overload*, ma per aiutare – come sostenuto anche da Howard Rheingold² – l’utente a diventare “intelligente a misura di rete” ovvero una persona *net smart*, in grado cioè di espandere la propria intelligenza con un uso accorto di internet. Insomma, nel complesso rapporto tra biblioteche e nuove tecnologie, l’*information literacy* può fare la differenza. Può essere lo strumento per una nuova biblioteconomia con al centro l’apprendimento permanente. D’altronde, il suo obiettivo è da circa quarant’anni – cioè da quando più o meno ha cominciato a essere concettualizzata – sempre lo stesso: sviluppare competenze informative all’altezza dei tempi.

La vecchia *information literacy* era esclusivamente focalizzata sul mondo analogico dei

documenti. Poi con la *media information literacy* l’interesse si è spostato anche sui messaggi veicolati dai mass media, o meglio sull’acquisizione delle capacità per una loro codifica consapevole. Poi con la rivoluzione digitale è arrivata la *transliteracy*, ovvero la possibilità di affrontare la complessità degli scenari del Web 2.0, dove l’abilità da acquisire è quella del *crossing platforms*, vale a dire del saper leggere, scrivere, interagire attraverso multiformi ambienti e piattaforme digitali.

Un altro impatto tecnologico innovativo emerso durante il convegno – che potrebbe avere effetti dirimpenti – è quello dei *linked data*³. In questo caso, lasciate per un momento da parte dimensioni “social” e strategie “*lifelong learning*”, si torna al centro dell’intermediazione bibliotecaria: il catalogo. Il problema fondamentale degli OPAC attuali è noto: sono sul Web ma non fanno parte del web. E malgrado i recenti *restyling user friendly*, milioni e milioni di dati bibliografici conservati nei cataloghi delle biblioteche di tutto il mondo non sono raggiungibili dai motori di ricerca, e di fatto sono fuori dagli scambi della rete globale. Ma con il Web semantico⁴ e la tecnologia *linked data*, tutto potrebbe cambiare. Antonella Iacono della Sapienza Università di Roma, ha spiegato che le interfacce di ricerca degli OPAC delle biblioteche possono essere ri-progettate proprio sulla base dei *linked data* e della conseguente scomposizione del record bibliografico in entità costitutive. Il catalogo deve essere riorganizzato in rapporto a queste entità per poi costruire intorno ad esse un contesto esplorabile dall’utente. In questo

² Howard Rheingold, *Perché la rete ci rende intelligenti*, edizione italiana a cura di Stefania Garassini, Milano: Cortina Editore, 2013.

³ I *linked data* sono una modalità di pubblicazione di dati strutturati e collegati fra loro. Si basa su tecnologie e standard Web aperti come HTTP e URI e ne estende l’applicazione per fornire informazioni che possano essere lette e comprese da computer. Questo rende possibile collegare e utilizzare dati provenienti da diverse sorgenti (Wikipedia).

⁴ Con il termine Web semantico, termine coniato dal suo ideatore, Tim Berners-Lee, si intende la trasformazione del World Wide Web in un ambiente dove i documenti pubblicati sono associati a informazioni e dati che ne specificano il contesto semantico in un formato adatto all’interrogazione e l’interpretazione e, più in generale, all’elaborazione automatica (Wikipedia).

modo diventa possibile realizzare pagine dinamiche per ogni entità di interesse del catalogo, ad esempio un'opera, un soggetto, un autore. Un esempio del genere basato sui *linked data* è il modello di interfaccia creato dalla *Bibliothèque Nationale de France*⁵.

Il nuovo paradigma dei *linked data* applicato alla ricerca delle informazioni, consente il passaggio da un sistema orientato al recupero dei documenti a un sistema orientato alla conoscenza. Si tratta, in questo modo, di stabilire e consolidare la centralità delle nuove esigenze informative dell'utente orientate al web. Con i dati bibliografici aperti e connessi in rete sarebbe ottenibile un'estensione e contestualizzazione delle ricerche oggi impensabile: ad esempio ricostruire intorno a un documento il contesto storico, culturale, letterario nel quale è inserito.

Tuttavia, quello fin qui enunciato, ovvero come le biblioteche possano "sopravvivere" ma anche evolversi nell'ecosistema digitale, potrebbe fondarsi su un presupposto fallace: l'aver scambiato per un dato acquisito quella che è soltanto una fase – quella attuale – dello sviluppo tecnologico. Gino Roncaglia dell'Università della Tuscia ha, infatti, spiegato che il Web 2.0, come noi oggi lo conosciamo, non è un punto d'arrivo. E anche se i suoi strumenti sembrano rendere possibile qualsia-

si manipolazione dell'informazione, si tratta comunque di una tecnologia non ancora pienamente matura.

L'attuale ecosistema digitale composto in gran parte da post, tweet, messaggi di stato, email ecc., è un organismo non strutturato, frammentato, debole e per questo tendenzialmente percepito come "processo di scambio" e "conversazione". Secondo Roncaglia, al Web 2.0 manca ancora una base solida sulla quale costruire nuovi e stabili modelli informativi. È necessaria la realizzazione di una diversa complessità che non può essere soltanto quella orizzontale ma deve essere anche di tipo verticale, l'unica che può contribuire alla realizzazione di un Web più strutturato.

E rispetto a un miglior modo di organizzare le informazioni in rete, un apporto importante può venire proprio dal mondo bibliotecario. Un esempio può essere Twitter. Le biblioteche e i bibliotecari lo usano da tempo, ma nella maggior parte dei casi solo come strumento di "conversazione". Invece, potrebbe trasformarsi in risorsa informativa: le biblioteche potrebbero curare e mantenere aggiornate liste di "utenti-Twitter" rappresentativi in determinati campi di interesse, e su queste basi costruire feed per l'utenza. Uno dei tanti modi possibili per creare "virtuose" sinergie tra il mondo riflessivo delle biblioteche e il ridondante dinamismo delle nuove tecnologie.

⁵ <http://data.bnf.fr/>.

L'ultima consultazione dei siti Web è avvenuta nel mese di giugno 2014.