

# Social network e riconquista della complessità: il ruolo delle biblioteche\*

GINO RONCAGLIA

Università della Tuscia  
mc3430@mclink.it

Nel tentativo di analizzare e descrivere le caratteristiche del nuovo ecosistema digitale dell'informazione si parla spesso – non solo in ambito bibliotecario – del passaggio dalla considerazione di oggetti informativi dalle caratteristiche ragionevolmente definite (siano essi “documenti”, “artefatti”, “libri” o altro) alla considerazione dei processi di scambio (“conversazioni”, “relazioni”, *agreements*) di informazione molto meno organizzata e strutturata (“liquida”, “granulare”, “frammentata”).<sup>1</sup>

Uno dei meriti di questa impostazione è sicuramente quello di aver rafforzato l'attenzione rivolta a processi e relazioni, alla loro dimensione sociale (peraltro ovviamente presente anche prima della rivoluzione digitale), agli strumenti oggi utilizzati come supporti e canali per nuove tipologie di scambi informativi. I social network rientrano a pieno titolo in quest'ultima categoria, e molta parte dell'attenzione che è stata loro rivolta in ambito bibliotecario negli ultimi anni è più o meno esplicitamente legata a questo contesto interpretativo. Credo però che l'impostazione appena ricordata nasconda – accanto a indubbi motivi di interesse – anche alcune insidie rilevanti.<sup>2</sup> Quella che ritengo più grave e pericolosa è rappresentata dal rischio di vedere l'informazione digitale come informazione sempre e comunque liquida e disincarnata, e di sottovalutare di conseguenza sia la riflessione sulle forme di organizzazione e strutturazione dei contenuti digitali (con l'idea che siano sempre e comunque i processi a determinare le modalità di organizzazione dei contenuti informativi

che vengono scambiati, quando in realtà si tratta ovviamente di un'interazione nella quale le due dimensioni si influenzano vicendevolmente), sia la capacità degli strumenti digitali di produrre anche contenuti “forti”, strutturati e complessi.

Il digitale viene in tal modo visto *esclusivamente* attraverso i parametri “deboli” propri di una parte della riflessione filosofica post-moderna. Liquidità, granularità, frammentazione diventano così categorie rappresentative di un orizzonte culturale che ha perso ogni fede nell'idea di sistema e di costruzioni teoriche forti: categorie applicate poi indistintamente alle informazioni che all'interno di questo orizzonte vengono fatte circolare. Il digitale diviene strumento di disaggregazione e frammentazione dei contenuti, anziché di costruzione di nuove forme di complessità.

Personalmente, pur salutando con favore l'attenzione posta a relazioni e processi, e pur rifiutando una concezione “platonista” degli oggetti informativi (che non avrebbe senso raggruppare dogmaticamente in poche tipologie rigide e predefinite), considero un grave errore sottovalutare il fatto che di organizzazione, struttura, complessità abbiamo bisogno anche (soprattutto!) nel mondo digitale. E ritengo che biblioteche e bibliotecari debbano porsi anche il compito di riconoscere e descrivere il modo – o meglio, i diversi e molteplici modi – in cui l'informazione digitale viene organizzata, e non solo i modi nei quali viene scambiata.

Se amiamo la metafora della conversazione,<sup>3</sup> possiamo certo usarla, senza però dimenticare che la conversazione è fatta di enunciati che hanno una loro struttura logica, si basano su una grammatica, hanno un contenuto informativo preciso e si organizzano a formare discorsi e argomentazioni. Fuor di metafora: i post di un blog, i messaggi di stato su un social network, gli scambi di mail *non sono* informazione liquida e destrutturata; sono costruiti seguendo regole e convenzioni

\* Testo rivisto dell'intervento tenuto in occasione del convegno “La biblioteca connessa. Come cambiano le strategie di servizio al tempo dei social network” (Milano, Palazzo delle Stelline, 13-14 marzo 2014). Gli indirizzi web citati sono stati verificati il 2 giugno 2014.

che possono (e devono) essere studiate, e possono collegarsi in strutture più complesse, a loro volta meritevoli di considerazione, studio, descrizione. E in ogni caso l'informazione digitale non è fatta solo da post di un blog, messaggi di stato, e-mail: comprende anche altre tipologie di contenuti, alcuni dei quali – inclusi i libri elettronici – nativamente strutturati e complessi. I libri elettronici sono certo diversi da quelli cartacei, e probabilmente si allontaneranno sempre più con il tempo dalla forma-libro che ha caratterizzato il mondo post-gutenberghiano, ma non sono una pura *alterità* liquida, ineffabile e indescrivibile: hanno le loro tipologie, si organizzano e sempre più si organizzeranno in futuro in forme e strutture alcune delle quali diverranno canoniche, si prestano e si presteranno a riflessione, descrizione, discussione.

Ma questa impostazione, che cerca e anzi *chiede* anche forme “forti” e complesse di organizzazione dei contenuti digitali, non è forse in contrasto con l'evoluzione del web e in particolare proprio con le caratteristiche del Web 2.0 e dei suoi strumenti più rappresentativi, i social network? E in che modo questo lavoro di riconquista della complessità coinvolge o può coinvolgere biblioteche e bibliotecari?

Del concetto di Web 2.0 sono state date descrizioni e definizioni fra loro diverse, talora assai diverse, ma fra gli elementi ricorrenti di queste definizioni v'è l'idea che il Web 2.0 sia quello del contenuto generato dagli utenti, dei social network, della condivisione.<sup>4</sup> In questa prospettiva, il Web 2.0 segna il passaggio – evolutivo più che rivoluzionario – dal web-bacheca dei primi anni, in cui gli utenti diventavano via via più numerosi ma la loro capacità di aggiungere direttamente contenuti informativi era ancora limitata, al web di oggi: piattaforma comune accessibile da una pluralità di dispositivi (dal tablet allo smartphone, dal computer al televisore), capace di accogliere e distribuire qualunque tipo di contenuto informativo personale, dalla foto appena scattata al commento veloce sull'attualità, dalla diretta video di un concerto all'articolo scientifico, dal brano musicale all'e-book.

Il Web 2.0 ha sicuramente cambiato, e non poco, il nostro modo di guardare alla rete. I suoi strumenti sembrano rendere possibile qualunque tipo di acrobazia nella gestione e condivisione dell'informazione, e tendono a darci l'illusione di disporre di una piattaforma ormai finalmente e pienamente matura.

Occorre guardarsi, tuttavia, da ogni retorica sulla “fine della storia”: la storia non è finita né con il passaggio

delle truppe napoleoniche sotto le finestre della casa di Hegel dopo la battaglia di Jena, come pensava Kojève, né dopo la caduta del muro di Berlino, come pensava Fukuyama. E la storia del web non finisce con il Web 2.0, così come non era finita nel 1997 con le tecnologie *push*, come avevano sostenuto Kevin Kelly e Gary Wolf in un articolo dal titolo certo assai poco profetico (*Kiss your browser goodbye*),<sup>5</sup> né con le app per iPad, come aveva profetizzato nel 2010 Chris Anderson su “Wired”.<sup>6</sup>

Per gettare uno sguardo sul futuro, e cercare di capire dove sta andando il web, occorre un cambiamento di prospettiva. Occorre guardare al Web 2.0 non più come al risultato finale e meraviglioso di una lunga evoluzione, ma come una tappa di un processo di sviluppo che non è sempre lineare e non mira necessariamente a una sorta di epifania tecnologica, in cui tutti avremo in mano strumenti ancor più magnifici e potenti. Un processo che può prendere strade diverse, non tutte culturalmente, socialmente o eticamente desiderabili.

Se assumiamo questo punto di vista, e consideriamo quindi il Web 2.0 come una tappa di uno sviluppo complesso che non è solo tecnologico ma anche culturale e sociale, ci accorgiamo che, accanto a molti e indubbi vantaggi, accanto a strumenti preziosi (che molti di noi usano ogni giorno) e a risultati di grande rilievo, il web che conosciamo oggi ha anche i suoi limiti, talvolta notevoli. E ci accorgiamo che quelle caratteristiche di liquidità, granularità, frammentazione che indubbiamente caratterizzano molte tipologie di contenuti di rete non sono né gli inevitabili correlati di ogni tipologia di informazione digitale, né sempre e necessariamente utili o desiderabili.

La tesi di fondo che vorrei sostenere – in ideale continuità con l'intervento che ho già svolto su questo tema e in questa stessa sede due anni fa<sup>7</sup> – è che il web abbia oggi in primo luogo bisogno di strumenti che consentano di riconquistare complessità, e che il lavoro legato all'identificazione, alla promozione, all'uso, allo sviluppo di questi strumenti (e dei relativi contenuti) rappresenti un orizzonte di enorme e diretto interesse per biblioteche e bibliotecari.

Può sembrare una tesi paradossale: il web, immensa ragmatela di informazione interconnessa, non è forse abbastanza complesso? La prima impressione, semmai, è che la complessità sia troppa, non troppo poca!

A ben guardare, però, questa complessità riguarda l'interconnessione dei singoli contenuti informativi, ma non la loro architettura interna. Molto spesso – troppo spesso – l'enorme rete di rimandi e collegamenti che ca-

ratterizza il web ha alla base contenuti informativi assai semplici: i post di un blog, le notizie di un quotidiano on-line, i singoli tweet, i messaggi di stato di un social network come Facebook. Gli stessi siti sono, nella maggior parte dei casi, strutturalmente piuttosto semplici (e in molti casi anche abbastanza carenti dal punto di vista dell'architettura dell'informazione). In altri termini: all'enorme *complessità orizzontale* che caratterizza la rete non corrisponde ancora – se non in casi tutto sommato abbastanza rari – un'adeguata *complessità verticale* dei singoli contenuti informativi che la costituiscono.

Dobbiamo allora arrenderci al pessimismo di chi vede in Internet e nel web strumenti che – dietro il volto tecnologicamente affascinante e la promessa di permettere il reperimento di qualunque tipo di informazione o di contenuto – propongono in realtà quasi sempre contenuti frammentati, confusi, poco o per nulla validati? Dobbiamo concludere, come argomenta Raffaele Simone in un saggio tanto brillante quanto pessimista,<sup>8</sup> che siamo ormai irrimediabilmente presi e persi nella rete, la cui frammentazione si trasferisce nel nostro stesso modo di vivere e di guardare alla realtà? Dobbiamo insomma pensare che, come sostiene (in nutrita compagnia)<sup>9</sup> Nicolas Carr, nonostante le sue meraviglie, a conti fatti “Internet ci rende stupidi”?<sup>10</sup>

Sarebbe sbagliato rispondere a queste tesi – come troppo spesso si tende a fare – con una scrollata di spalle e con una fiducia cieca nelle sorti magnifiche e progressive dell'evoluzione tecnologica. A ben guardare, se alcuni fra gli argomenti addotti dall'ampia ed eterogenea compagine dei tecnopessimisti si basano su una scarsa comprensione o co-

noscenza dei meccanismi e degli strumenti del nuovo web, altri sono assai più solidi. E fra gli argomenti più solidi vi sono proprio quelli legati alla distinzione fra l'enorme (e dispersiva) complessità orizzontale e la scarsa complessità verticale dell'informazione presente in rete. Il rischio che la frammentazione e la dispersione dei contenuti, all'interno di quello che è ormai il nostro universo informativo e comunicativo di riferimento, porti con sé un indebolimento delle nostre capacità di costruire strutture informative, narrative, argomentative complesse è insomma un rischio reale, e chi è abituato all'insegnamento e al contatto con le generazioni dei cosiddetti “nativi digitali” (un concetto la cui solidità teorica è stata peraltro messa in dubbio da più parti e con ottimi argomenti)<sup>11</sup> può già chiaramente percepire. Un rischio, tuttavia, al quale non bisogna fatalisticamente arrendersi, ma che occorre invece combattere, anche e soprattutto in rete.

Non si tratta di un'impresa impossibile, e si tratta di un lavoro in cui biblioteche e bibliotecari devono essere in prima linea. Controbilanciando almeno in parte la tendenza alla frammentazione, infatti, è la rete stessa a offrire strumenti orientati proprio alla riconquista della complessità. Strumenti che non negano la semplicità e la dispersione di molti dei contenuti presenti in rete, ma aiutano ad aggregarli e organizzarli in modo da superarla. È su questi strumenti – e sul loro ruolo nel lavoro di mediazione informativa – che credo si dovrebbe concentrare l'uso della rete da parte del mondo bibliotecario.

Vorrei fare al riguardo due esempi che mi sembrano significativi e istruttivi: Twitter e Storify. Twitter è un social network



assai diffuso, biblioteche e bibliotecari lo conoscono e lo usano ormai da diverso tempo. Nella maggior parte dei casi, però, Twitter è usato come strumento di pura conversazione, nel quale prevale la funzione fatica di “contatto” con l’utenza, e come bacheca pubblica per la segnalazione di eventi, in maggioranza relativi alla biblioteca stessa. I tweet restano granulari, e l’attenzione si sofferma solo sul ruolo di emittente del messaggio e sul momento dell’emissione.

Si può fare altro? Probabilmente sì, se si sposta l’attenzione da Twitter come strumento di conversazione a Twitter come risorsa informativa. In questo caso, la domanda che si pone il bibliotecario non è più “come posso usare Twitter per parlare con i miei utenti?”, ma “come posso usare Twitter per fornire ai miei utenti contenuti informativi per loro rilevanti?”. È facile capire che in questo caso non basta concentrarsi sul flusso di tweet prodotti dalla biblioteca: bisogna concentrarsi sull’aggregazione on-demand di tweet esterni rilevanti e di qualità.

Così, ad esempio, la biblioteca potrebbe curare e mantenere aggiornate liste di utenti Twitter (*Twitter lists*) che rappresentano fonti autorevoli in determinati campi di interesse (*breaking news*, notizie dal territorio, specifici campi disciplinari ecc.)<sup>12</sup> e costruire su questa base dei feed consultabili dall’utenza. E un analogo servizio di aggregazione potrebbe essere svolto lavorando sugli hashtag legati a temi di attualità. Servizi di questo tipo – e in generale l’uso di strumenti efficaci di aggregazione – trasformano Twitter da canale per la circolazione di contenuti granulari in risorsa informativa strutturata, nella quale la granularità dei contenuti viene superata da una loro aggregazione “ben fondata”.

Molte biblioteche sono su Twitter, ma quante svolgono davvero un lavoro di mediazione informativa di questo tipo? Quante aiutano l’utente a trovare su Twitter fonti, flussi e contenuti informativi esterni per lui rilevanti, anziché limitarsi a produrre *il proprio* flusso di tweet, uguale per tutti e dunque di fatto autoreferenziale?

Un discorso analogo si potrebbe fare parlando di Storify, uno strumento che permette di realizzare e “curare” narrative basate sull’aggregazione di contenuti provenienti da fonti diverse: feed RSS, social network, piattaforme per la condivisione di immagini, suoni o video, e così via. Anche in questo caso, la prima tentazione è l’uso autoreferenziale:

The main purpose is always telling a story about your library. As libraries start using diverse social media channels it might be difficult to unify them all together.

For example, say your library holds an event, say a talk by a big name author or some conference. Storify can be used to pull in tweets, videos, blog posts from all your differing library social media channels into one page with very little effort.<sup>13</sup>

Ma basta riflettere un attimo per rendersi conto che non c’è davvero motivo per cui lo scopo principale dell’uso dei social network e di strumenti di *social storytelling* o *content curation* come Storify debba essere necessariamente quello di parlare solo o principalmente della propria biblioteca. L’accento posto sull’elemento “conversazionale”, se e quando va a scapito dell’attenzione verso i contenuti informativi e verso la funzione di mediazione informativa, rischia di produrre biblioteche che, proprio come troppi utenti dei social network, finiscono per parlare soprattutto di sé stesse. L’uso principale di questi strumenti (Storify ma anche altri: Scop.it, Paper.li, BagTheWeb, Bundlr ecc.) dovrebbe essere quello di raccogliere e organizzare contenuti informativi esterni rilevanti per la propria utenza: è giustamente in questo contesto – e non come strumento puramente autopromozionale – che ne parla ad esempio Linda D. Behen a proposito del supporto che le biblioteche scolastiche possono offrire al lavoro di scoperta, raccolta e organizzazione di contenuti da parte di docenti e studenti.<sup>14</sup> Credo che, nel costruire il web del futuro, dovremmo tenere presente soprattutto la necessità di costruire, conoscere, migliorare, diffondere proprio strumenti di questo tipo. Credo che la disponibilità di questi strumenti sia un presupposto per poter passare dal web di oggi, il Web 2.0, al web di cui vorremmo disporre domani: un web che forse, per evitare la già fiorente moltiplicazione di “versioni” (Web 3.0, Web 4.0, Web 5.0 ecc.) ciascuna diversamente connotata, potremmo provare a etichettare “Web C”: il web della complessità.

Costruire il Web C dipende da noi, dalle nostre priorità, dalla nostra capacità di sottrarci alla lusinga e alla facile soddisfazione del frammento (il breve messaggio di status, il video di tre minuti, l’immagine ritoccata al volo grazie alla meraviglia degli effetti digitali) per cercare la fatica ma anche la potenza espressiva e la forza argomentativa di costruzioni informative più complesse. Che possono certo usare e assorbire anche il frammento, il singolo tweet, il singolo video, la singola immagine, il breve aforisma – alcuni di questi “frammenti” sono magnifici e magnificamente espressivi – ma lo fanno all’interno di un contesto più articolato, trasformandoli in mattoni di un edificio più ricco ed elaborato.



## NOTE

<sup>1</sup> I riferimenti possibili sono numerosi; per l'ambito bibliotecario mi limiterò a ricordare, per il suo rilievo teorico e per la notevole influenza esercitata, *The atlas of new librarianship* di R. DAVID LANKES, Cambridge, MIT Press, 2011, trad. it. *L'atlante della biblioteconomia moderna*, a cura di Anna Maria Tammamo, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

<sup>2</sup> Alcune delle quali, parzialmente diverse da quelle di cui mi occuperò in questa sede, sono state sottolineate da RICCARDO RIDI nel suo intervento *Mezzi, fini, alfabeti: vecchie e nuove filosofie della biblioteca*, in *I nuovi alfabeti della biblioteca. Viaggio al centro di un'istituzione della conoscenza nell'era dei bit: dal cambiamento di paradigma ai linguaggi del cambiamento*, atti del convegno di "Biblioteche oggi", Milano, 15-16 Marzo 2012, Editrice Bibliografica, 2013, p. 28-53, e nella seconda parte del suo intervento a questo stesso convegno, *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, il cui testo rivisto è stato pubblicato in "Biblioteche oggi", aprile 2014, p. 26-41.

<sup>3</sup> Derivata, è il caso di ricordare, dalla teoria della conversazione di Gordon Pask, che ha il suo punto di forza nella sottolineatura del carattere negoziale della conoscenza ma che, pur essendo orientata soprattutto all'analisi dei processi e pur mescolando in maniera spesso apparentemente inestricabile concetti provenienti dalla psicologia e concetti provenienti dalla cibernetica, non disconosce affatto – come accade invece talvolta a chi coglie solo la portata metaforica dell'idea di conversazione – l'importanza dell'organizzazione e della strutturazione interna dei contenuti scambiati. I lavori principali di Pask sono raccolti in rete, a cura di Paul Pangaro, nel sito del North American Gordon Pask Archive: <<http://www.pangaro.com/pask-pdfs.html>>.

<sup>4</sup> Ho affrontato in maggiore dettaglio il tema in *Web 2.0 and the Future of Research. New Tools for Research Networks*, in Frédéric Clavert e Serge Noiret (a cura di), *L'histoire contemporaine à l'ère numérique / Contemporary History in the Digital Age*, Bruxelles, Peter Lang, 2013, p. 43-53.

<sup>5</sup> KEVIN KELLY - GARY WOLF, *Push! Kiss your browser goodbye: The*

*radical future of media beyond the Web*, "Wired", 1997, in rete alla pagina <<http://tiny.cc/ttbjpw>>.

<sup>6</sup> Cfr. CHRIS ANDERSON, *The Web is Dead. Long Live the Internet*, "Wired", settembre 2010, in rete alla pagina <<http://tiny.cc/iwbjpw>>.

<sup>7</sup> GINO RONCAGLIA, *Semplicemente connettere. La biblioteca come produttrice di contenuti*, in Massimo Belotti (a cura di), *I nuovi alfabeti della biblioteca. Viaggio al centro di un'istituzione della conoscenza nell'era dei bit: dal cambiamento di paradigma ai linguaggi del cambiamento*, cit. (e-book in formato ePub).

<sup>8</sup> RAFFAELE SIMONE, *Presi nella rete. La mente ai tempi del Web*, Milano, Garzanti, 2012. Il libro riprende e sviluppa, aggiornandole, considerazioni già presenti nel precedente *La terza fase. Forme di sapere che stiamo perdendo*, Roma-Bari, Laterza, 2000.

<sup>9</sup> Cfr. ad es. MANFRED SPITZER, *Demenza Digitale. Come la nuova tecnologia ci rende stupidi*, Milano, Corbaccio, 2013.

<sup>10</sup> NICHOLAS CARR, *Internet ci rende stupidi? Come la rete sta cambiando il nostro cervello*, Milano, Cortina, 2011.

<sup>11</sup> Si veda ad es. ROBERTO CASATI, *Contro il colonialismo digitale*, Roma-Bari, Laterza, 2013.

<sup>12</sup> Così, ad esempio, l'associazione Courthouse Libraries British Columbia – che raccoglie biblioteche di ambito legale e giuridico – fornisce all'utenza e tiene aggiornate quattordici liste di utenti Twitter qualificati e attivi in specifici settori della vita giuridica nella British Columbia (dal diritto civile a quello familiare, dall'uso delle tecnologie in ambito giuridico alla privacy), oltre a una guida agli hashtag Twitter più rilevanti utilizzati nel settore. Cfr. <<https://twitter.com/theCLBC/lists>> e <<http://www.courthouselibrary.ca/practice/twitterguide.aspx>>.

<sup>13</sup> AARON TAY, *Using Storify for libraries*, post nel blog *Musings about librarianship*, <<http://musingsaboutlibrarianship.blogspot.it/2012/02/using-storify-for-libraries.html#Uxo7j4VlBWP>>.

<sup>14</sup> LINDA D. BEHEN, *Recharge your Library Programs with Pop Culture and Technology. Connect with Today's Teens*, Santa Barbara (CA), ABC-CLIO, 2013, p. 105.

DOL: 10.3302/0392-8586-201405-004-1

## ABSTRACT

The relationship between complexity and fragmentation is a key issue in developing new and more powerful web tools, and the new web should aim to produce and include content that is not only "rich" and "enhanced", but also less fragmented, more structured and complex. This requirement is particularly relevant for social networks, which should go beyond the simple aggregation of content, allowing for the construction of complex and effective narratives. The paper discusses these issues from the point of view of libraries and librarians, emphasizing their role in developing a strong and validated digital ecosystem.