

## *I bibliotecari perdono uno di loro*

Sono trascorsi alcuni giorni da quando ci ha raggiunto in redazione la notizia della improvvisa e prematura scomparsa di Fabio Metitieri. Aveva cinquant'anni ed era uno dei maggiori conoscitori della Rete e del suo impatto sulle biblioteche.

Dal 2005 collaborava con "Biblioteche oggi", che aveva scelto come rivista su cui approfondire quei fenomeni, di cui era acuto osservatore, che riguardavano più da vicino il mondo delle biblioteche al tempo di Internet. La sua firma compare su tutti e tre gli ultimi numeri della rivista, una sorta di brillante trilogia attraverso la quale si confronta con i bibliotecari su alcuni temi di particolare attualità: *Fonti online: dalla valutazione alla contestualizzazione* (dicembre 2008), *Spiacenti, la conoscenza enciclopedica si è trasferita online* (gennaio-febbraio 2009), *L'OPAC collaborativo tra folksonomia e socialità* (marzo 2009), in cui invita i bibliotecari a misurarsi con la sfida del Web 2.0 senza infatuazioni. Temi che ritornano nel suo ultimo libro, uscito proprio in questi giorni da Laterza, che ha un titolo – nella sua migliore tradizione – provocatorio: *Il grande inganno del Web 2.0*. Il filo rosso che percorre i tre articoli usciti recentemente su "Biblioteche oggi" si collega a quelli apparsi nel 2007: *La biblioteca come conversazione*, frutto di un'intervista a David Lankes, *Una seconda vita anche per le biblioteche?*, *Dalla Library 2.0 alla Library 3.0, passando per Second life*.

Il suo percorso di avvicinamento alle biblioteche aveva conosciuto una tappa fondamentale quando Apogeo diede alle stampe il volume *Ricerche bibliografiche in Internet*, scritto insieme a Riccardo Ridi, che in seguito divenne, aggiornato, *Biblioteche in rete* per Laterza.

Fabio non era un bibliotecario, ci teneva a definirsi "giornalista" (senza per questo lesinare critiche al giornalismo). Vantava inoltre una formazione e un'esperienza di prim'ordine come informatico, ma si sentiva molto vicino al mondo delle biblioteche con il quale non aveva mai smesso di dialogare anche in modo serrato. Memorabili i suoi interventi su AIB-Cur, spesso provocatori, a volte irritanti, ma sempre utili e puntuali. I bibliotecari avevano imparato a considerarlo uno di loro e sicuramente oggi perdono un interlocutore generoso e un punto di riferimento.

*Ci è parso che un modo per ricordarlo potesse essere quello di riunire gli ultimi tre suoi articoli apparsi tra il dicembre 2008 e marzo 2009 su "Biblioteche oggi" rendendoli disponibili in rete.*

# Fonti online: dalla valutazione alla contestualizzazione

Fabio Metitieri

Milano  
yukali@tin.it

*La ricerca della qualità al tempo di Internet  
tra vecchie illusioni e nuove opportunità*

Con Internet, il concetto di valutazione di un documento sta cambiando radicalmente. Prima della diffusione della Rete valeva la battuta: "Lo ha scritto il giornale, quindi è vero". Un tempo una pubblicazione era soggetta a diversi filtri preventivi, di un editore, di un direttore e di una redazione, che suggellavano la buona o la cattiva qualità di quanto veniva pubblicato su carta. La stessa carta, con i suoi costi, o i costi della diffusione via etere, con radio e televisione, imponevano e impongono ancora una selezione del materiale, per cui ogni *medium*, nel bene o nel male, costruiva un'immagine di se stesso più o meno autorevole, che per il lettore era relativamente facile da interpretare, anche se spesso in modo inconsapevole e qualche volta con poco senso critico.

Il supporto dell'informazione, soprattutto nel caso della carta, veicolava una maggiore o minore impressione di qualità, spesso determinata, ancora una volta, dai costi di produzione. Oggi basti per tutti l'esempio del *fishing*, con la costruzione di siti truffaldini identici a un autorevole originale, per dimostrare che anche questo punto di riferimento, almeno per il lettore poco esperto di Internet, non esiste più. In questo nuovo scenario e di fronte alle risorse di Rete non istituzionali e meno tradizionali, forse è utile spostare l'attenzione del let-

tore dalla valutazione dei documenti alla più corretta idea di contestualizzazione delle fonti online.

## **Da Whittaker alle folksonomie.**

Dal ben noto testo di Kenneth Whittaker, tradotto anche in italiano, *Metodi e fonti per la valutazione sistematica dei documenti* (Vecchiarelli, 2002), diversi autori hanno ricavato griglie e metodi adatti prima alla valutazione delle opere su supporti digitali, quali i cd-rom, e in seguito all'esame delle risorse online. *Biblioteche in Rete. Istruzioni per l'uso*, di Fabio Metitieri e Riccardo Ridi (Laterza, 2005), per esempio, riporta nel terzo capitolo delle indicazioni abbastanza semplici anche per il lettore meno preparato. Più di recente Rossana Moriello, in *La gestione delle raccolte digitali in biblioteca* (Editrice Bibliografica, 2008), ha passato in rassegna diversi metodi e griglie di valutazione, proponendo una sua soluzione in merito.

Non sono ancora molte, tuttavia, le riflessioni su come l'informazione si è trasformata con il suo progressivo spostamento in alcuni nuovi ambiti online, dove è cambiato profondamente anche il suo ciclo di produzione, e su come questo dovrebbe trasformare i concetti legati alla sua valutazione. Il discorso è probabilmente ovvio per chi si occupa in modo professionale di documentazione e di informazio-

ne, ma di certo non è chiaro al lettore medio, in un contesto dove, tra l'altro, un certo tipo di ideologia assegna una fiducia totale all'ordinamento dei motori di ricerca e un valore decisivo a quei meccanismi chiamati in generale di *social reviewing*, che vanno dallo scambio dei collegamenti (link) tra i blog alle folksonomie (intese nel senso più ampio, con l'assegnazione da parte degli utenti di etichette o giudizi alle risorse online).

## **Weinberger e le conversazioni.**

Per una cultura che è piuttosto affermata, il *ranking*, con l'ordinamento dei risultati su Google, e più in generale la popolarità, un termine che non sempre viene definito con precisione, sono sufficienti a ogni valutazione, anzi, rendono inutile ogni altro ragionamento sulle risorse che si sono reperite online. Il teorico di questa corrente di pensiero forse più noto e più apprezzato, anche in Italia, è David Weinberger, che in *Everything is miscellaneous. The power of the new digital disorder* (Times books, 2007) ha portato all'estremo il ragionamento sulle folksonomie, sostenendo che ogni loro organizzazione è inutile, così come è inutile ogni classificazione sistematica, perché ciò che ciascuno di noi cerca è solo l'affinità con altre persone.

Quando qualcuno cerca informazioni su un argomento, sostiene

Weinberger, non gli interessa avere l'insieme di risposte che un'opera di *reference* gli potrebbe proporre, con la relativa necessità di fare una scelta semantica, ma desidera soltanto trovare una persona simile a lui che abbia già svolto la stessa ricerca e che in qualche modo ne abbia registrato la traccia. Grazie al reperimento di un'affinità con gli altri si troverà in fretta tutto quello che si cerca.

A questa idea si può collegare in parte il lavoro di David Lankes, che vede le biblioteche del futuro come luoghi che devono facilitare e raccogliere le "conversazioni" degli utenti; nei suoi interventi più recenti, in particolare, Lankes sottolinea che l'essenziale per gli utenti è trovare le risorse ritenute più interessanti dagli altri utenti (cfr. la conferenza *Two grand pianos on a stage*, del 13 novembre 2008, <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/blog/?p=599>>).

**La qualità è relativa, ma esiste ancora.** Alle teorie di Weinberger e di Lankes è implicitamente connessa, in modo non dichiarato, l'idea che oggi più che in passato la qualità dell'informazione non sia più oggettiva e uguale per tutti. La ricerca di un'informazione è dettata solo dalla soddisfazione di un'esigenza specifica, diversa per ciascun utente.

Senza arrivare al catastrofismo che ha portato Cass Sunstein, in *Republic.com. Cittadini informati o consumatori di informazioni?* (Il Mulino, 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.

Ciò non toglie che per gli utenti, che siano comuni lettori in cerca di informazioni per diletto o che siano studenti che devono preparare una tesina, resti il forte rischio di utilizzare una fonte di informazione in modo errato. Nessuna fonte è di per sé buona o cattiva, ma la cosa essenziale è saper riconoscere il suo valore per poi utilizzarla in modo corretto. Una leggenda metropolitana può essere molto interessante, se riconosciuta e raccontata come tale; al contrario, un'informazione medica reperita su un sito legato in modo non dichiarato a interessi farmaceutici poco seri può creare grandi danni a chi la legge in modo acritico.

### **La scomparsa della validazione e la valutazione impossibile.**

Oggi, senza più filtri editoriali, online chiunque può diventare editore di se stesso. Quel primo sbarramento che un tempo operava come marchio di garanzia, la validazione preventiva, non esiste più. Si possono fare due esempi, diversi tra loro e perciò emblematici: Wikipedia e i blog. In entrambi questi ambiti, chiunque può pubblicare ciò che vuole, senza approvazioni o controlli preventivi, e soltanto in seguito, forse, entreranno in gioco dei meccanismi o di validazione a posteriori o di giudizio sulla qualità di quanto pubblicato.

Quanto alla valutazione, è un metodo che oggi si trova di fronte a una situazione non facile non soltanto negli ambienti "nuovi" della Rete, ma anche in alcuni di quelli tradizionali. La drammatica crisi dell'informazione, con testate che su carta perdono lettori e che online non riescono a realizzare entrate soddisfacenti, fa sì che in Rete anche i grandi marchi, con redazioni sempre più ridotte, lavorino in fretta e male, producendo però moltissimo, perché non sono frenati dai costi della carta ma al contrario sono spinti dalla necessi-

tà di pubblicare molte pagine, per avere più visitatori.

Lo stesso discorso vale per esempio nel caso di alcune grandi enciclopedie. Messa in crisi dalle risorse online come Wikipedia, anche questi editori sono a volte costretti a ridurre le redazioni e le collaborazioni, o a diminuire la frequenza degli aggiornamenti, oppure, come stanno facendo due grandi nomi quali Britannica e Larousse, a cercare di sfruttare la collaborazione gratuita dei lettori.

### **La contestualizzazione: l'esempio di Wikipedia.**

Con da un lato un pubblico che cerca solo l'affinità con gli altri e la popolarità delle risorse, e dall'altro lato molti grandi produttori di informazione e di sapere che non sono più autorevoli, l'unica strada che rimane aperta è la contestualizzazione di una fonte online, ovvero il ricostruirne il ciclo produttivo, il percorso, la storia.

La validità di questo modo di procedere può essere verificato osservando proprio Wikipedia, un modello di grande successo che stupisce perché, pur avendo adottato un metodo di lavoro che da più parti è stato definito anarchico, ha ormai ottenuto degli innegabili riconoscimenti sul piano della qualità. Wikipedia, dal punto di vista editoriale, è una "non-entità": non esiste un direttore, non c'è un comitato scientifico o una redazione, non ci sono neppure collaboratori fissi. Il grande numero di autori, anonimi e disinteressati, e il fatto che il progetto sia del tutto *non profit* e svincolato da qualsiasi interesse economico o di altro tipo, ne garantiscono la qualità. Nel caso di Wikipedia è il metodo di lavoro, in gran parte basato sullo strumento scelto, il wiki, che diventa una garanzia, con una forza tale che oggi, di fatto, si può affermare senza alcuna paura di essere smentiti che Wikipedia è molto

più attendibile di marchi prestigiosi come Il Corriere.it o La Repubblica.it. Con il wiki, la validazione, seppure a posteriori, dopo la pubblicazione, è continua, dato che un errore può essere corretto in qualsiasi momento da chiunque. Il concetto di marchio affidabile, un tempo legato per esempio al prestigio di una testata, trasposto online ritrova il suo fulcro nella modalità con cui l'informazione è prodotta. Le griglie di valutazione tradizionali, quindi, soprattutto nelle parti dedicate all'esame dell'URL, del dominio, dell'ente, dell'autore, e via dicendo, forse dovranno essere ripensate, o, meglio ancora, riproposte in modo più discorsivo. Anche perché nella contestualizzazione ci sono elementi difficili da codificare. Per Wikipedia, per esempio, è importante sapere che i contributori sul versante umanistico sono ancora pochi e che le voci scientifiche e tecnologiche sono più numerose e curate meglio per esempio di quelle filosofiche. Non solo. In Wikipedia ci sono etichette che descrivono alcune caratteristiche di una voce, come la sua completezza, e un archivio storico che permette di controllare tutte le modifiche apportate, eseguendo un controllo che è faticoso ma che è l'unico in grado di fornire un buon giudizio sul reale valore di una voce.

**Le blogsfere e i link.** La contestualizzazione, in parte, può ancora essere ricondotta a elementi presenti nelle griglie di valutazione tradizionali, per esempio quando si tratta di ricostruire la storia di una risorsa, cioè di sapere da chi è stata scritta, quando e perché, da chi è stata pubblicata, se è stata modificata, quando e come, se ha ricevuto o riceve, direttamente o indirettamente, dei finanziamenti, e da chi. Ma se già per Wikipedia occorre considerare più a fondo il meccanismo con cui viene costrui-



La prima pagina della "Stampa" del 30 agosto 2008. La copertina di "Vogue" dedicata a Sarah Palin, al centro della pagina, è falsa. Si tratta di un fotomontaggio realizzato da un blogger statunitense che il quotidiano ha presentato come una vera copertina di "Vogue" pubblicata nel 2007

to, per altri ambienti online, meno strutturati, il lavoro può essere molto più complicato. I blogger, per esempio, reclamano a gran voce la loro appartenenza a una blogosfera, un mondo dove l'attendibilità è data dalla reputazione dell'autore, frutto solo di quanto l'autore stesso scrive online, e dall'intreccio di link reciproci tra blog e blog, che secondo loro permetterebbe agli articoli più interessanti di emergere nell'ordina-

mento dei motori di ricerca e nelle classifiche dedicate. Per i blog, che al contrario dei wiki sono in larga maggioranza dei prodotti individuali, la validazione scompare anche come possibile meccanismo di controllo dopo la pubblicazione, perché nessuno, a parte l'autore, può modificare un articolo (o post) sbagliato. L'unica possibilità di fronte a un post che contiene informazioni errate è contestarlo e correggerlo o nei commenti di quello stes-

so blog oppure su un proprio blog (sempre che se ne abbia uno). Per chi non crede al meccanismo di popolarità dei link, il controllo di un post, anche solo contestualizzandolo, non è facile.

### **Il *permalink* e l'informazione atomica.**

La contestualizzazione è indispensabile soprattutto quando i documenti on line arrivano al lettore tramite i motori di ricerca, come unità atomiche del tutto prive di informazioni sulla loro genesi e sulla loro collocazione. Wikipedia garantisce con il suo marchio un metodo di lavoro che produce qualità, per cui, studiate le sue caratteristiche, ogni suo articolo può essere esaminato allo stesso modo, anche quando al lettore arriva isolato. Ciascun blog invece, costituisce un caos a sé, con la ricerca che restituisce dei singoli post, poiché ognuno di essi è dotato di un suo URL, il *permalink*, spesso senza neppure una data e una firma. Dato che nei blog manca la garanzia del controllo collettivo, per un post è necessario risalire al blog di provenienza, di cui occorre controllare i contenuti, verificare come è collocato nella sua blogosfera di riferimento, e, se possibile, esaminare il curriculum dettagliato dell'autore. Un lavoro di collocazione che del resto è necessario svolgere non solo per un'unità atomica come il post di un blog, ma più in generale per qualsiasi pagina reperita in modo isolato con un motore di ricerca.

Visto che tra i blogger è molto frequente l'abitudine di usare dei nickname, dei soprannomi, e di non pubblicare curriculum dettagliati, per una corretta valutazione di un autore sarebbe necessario leggere i suoi post passati, o almeno quelli relativi alla disciplina che ci interessa, compresi i commenti e i post di commento su altri blog, fino a coprire un periodo abbastanza lungo da permettere di capire

se e quanto l'autore stesso è attendibile in quella materia. Per il post in questione occorre poi ritrovare la data, controllare se ha commenti, e se ha ricevuto repliche in post su altri blog.

### **Un'information literacy più complessa.**

Spariti i filtri, gli editori, le testate, gli autori professionali e le firme, la vita del lettore non sarà facile. L'interpretazione del valore dell'informazione e il suo uso consapevole, con quella che nel mondo anglosassone si chiama *information literacy*, diventerà sempre più complessa, perché di ogni nuovo ambito informativo che compare in Rete occorre studiare le precise dinamiche. Tra le enciclopedie online scritte da volontari, per esempio, sarebbe un grave errore applicare al Knol di Google gli stessi criteri di valutazione usati per Wikipedia, dato che le loro filosofie sono completamente differenti. Wikipedia si basa sul lavoro anonimo e collettivo per raggiungere risultati che hanno una buona probabilità di essere corretti grazie a una continua validazione *ex-post*, mentre Knol spinge degli autori bene identificati a competere tra loro per attirare più lettori e ricevere un compenso.

L'esame dell'informazione online è complicata anche da altri fattori,

primo fra tutti la diffusione a tappeto del plagio, oggi definito con l'espressione "copia e incolla", nel tentativo di renderlo quasi tollerabile. Il plagio è adottato ovunque: sui blog, sulle riviste online e anche sui siti delle testate tradizionali più prestigiose, dai quali spesso rimbalza addirittura sulle corrispondenti edizioni di carta. Come corollario alla contestualizzazione, dunque, occorre sempre cercare di capire se un testo è stato copiato e in tal caso risalire alla sua fonte originaria, se non altro perché questa è più completa, priva di errori e di solito più obiettiva.

Tutto questo lavoro, che un tempo era facilitato molto dall'esistenza di marchi e di sigilli di garanzia di vario tipo, oggi va fatto dal lettore, con pazienza. Non sempre questo gioco vale la candela e chi fa ricerca o informazione in modo professionale di solito preferisce usare fonti più strutturate e meno dispersive, per esempio affidandosi solo ai siti più istituzionali o agli archivi accademici online. In ultima analisi, quello che tutti vorrebbero è di nuovo un marchio di qualità, anche se i garanti di oggi sarebbero completamente diversi da quelli che esistevano anche solo tre o quattro anni fa. Ma alle certezze semplici e durature dell'epoca pre-Internet non si ritornerà mai più.

## Abstract

*On the Internet, the concept of trustworthiness has changed radically and often the brand and even the appearance of a document can mislead the reader. Some authors assert that the social reviewing mechanisms have successfully replaced any previous evaluation methodology. The thesis of this essay, on the contrary, is that today readers have to perform a complete context analysis, at least for the non institutional online resources. Instead of looking at the brand, therefore, it is essential to understand how a source has been generated. With Wikipedia, for instance, the production cycle adopted is a strong element of reliability. On the other hand, the evaluation of a single post of an individual blog needs an in-depth study. A context analysis is necessary especially when an atomic unit of information is retrieved by a search engine.*

# Spiacenti, la conoscenza enciclopedica si è trasferita online

Fabio Metitieri

Milano  
yukali@tin.it

*Wikipedia e le altre: un fenomeno in rapida espansione destinato a determinare cambiamenti di portata epocale*

Nelle università, sempre più spesso capita di sentire qualche studente, anche in sede di esame, dire con sicurezza: “Se in Internet non c’è, vuol dire che non ne ha mai parlato nessuno”. Fino a qualche anno fa il colpevole di questa falsa impressione era solo Google; oggi, invece, la sensazione che in Rete ci sia tutto è alimentata da Wikipedia.

La grande enciclopedia online scritta da volontari ha anche altre colpe, prima fra tutte quella di avere messo in grave difficoltà l’editoria enciclopedica tradizionale. In un mondo dove è difficile che in futuro le enciclopedie tradizionali e quelle scritte da volontari riescano a convivere, pacificamente e in maniera complementare, occorre quindi riflettere su cosa comporta questo progressivo spostamento della conoscenza dalle redazioni che la strutturavano ordinatamente su carta ai gruppi più o meno spontanei che la stanno costruendo online e senza un progetto. Oltre a Wikipedia, da luglio del 2008 ha aperto ufficialmente i battenti Knol, un’enciclopedia di Google con una filosofia molto differente da quella di Wikipedia, mentre Larousse e Britannica stanno tentando di percorrere delle soluzioni ibride, dove una redazione controlla le voci



scritte dai lettori, sperimentando una modalità di lavoro ancora diversa. Il sapere enciclopedico che sarà disponibile in futuro sarà influenzato in modo determinante dal metodo di produzione scelto. Il modo di produrre l’informazione, del resto, online è diventato uno dei principali punti da esaminare per collocare correttamente una fonte nel suo contesto.

**Il wiki come centro del progetto e della sua qualità.** L’idea da cui è nata Wikipedia è molto semplice. Larry Sanger e Jimmy Wales, due trentenni statunitensi, dopo avere tentato senza successo di organizzare un’enciclopedia online scritta da volontari ma con una supervisione redazionale, Nupedia, decisero di fondare un nuovo pro-

getto basato solo sulle funzionalità della piattaforma wiki. Il wiki, con un nome che deriva da una parola hawaiana che significa veloce, consente di scrivere e gestire dei documenti collettivi e Wikipedia non ha altri controlli, progetti, strutture o regole a parte quella della collaborazione libera e collettiva. Se

Nupedia aveva prodotto solo 24 voci compiute, Wikipedia dal 2001 a oggi ha prodotto più di 10 milioni di voci, delle quali più di due milioni e mezzo in inglese e più di 500 mila in italiano. Il progetto è *non profit*, pagato da contributi volontari, e gli articoli hanno una licenza d’uso Gnu free documentation (Gfdl), che dovrebbe in futuro essere integrata con le più agili Creative Commons, sempre con soluzioni che lasciano ampia libertà a chi vuole riutilizzare il materiale pubblicato.

Dopo essere stata accusata per anni di essere inattendibile, Wikipedia è stata promossa definitivamente da uno studio pubblicato nel 2005 dall’autorevole rivista “Nature”, in cui è stata confrontata con la prestigiosa *Encyclopaedia Britannica*, su un gruppo di 42 voci selezionate. Negli argomenti esaminati gli autori hanno trovato poche differenze, individuando 162 errori in

Wikipedia e 123 nella *Britannica*. Wikipedia, secondo il gruppo di esperti interpellati da "Nature", è molto completa e attendibile per quanto riguarda le voci tecnologiche e scientifiche, mentre tende a essere meno valida negli altri campi, ma nel complesso ha un buon livello di qualità. Da allora Wikipedia, con un po' di sadismo, tiene aggiornata una pagina dove elenca tutto ciò che nella *Britannica* è sbagliato e che invece in Wikipedia è corretto.

Guardata ancora con sospetto da gran parte del mondo accademico internazionale, Wikipedia ha però ottenuto l'approvazione delle biblioteche dell'Università di Washington, che vi stanno inserendo i link alle proprie collezioni digitali, e ha avuto un altro significativo riconoscimento, da parte dell'editoria tradizionale, con Bertelsmann che ha pubblicato Wikipedia su carta in Germania, nell'autunno del 2008, scegliendo le 70 mila voci più popolari della versione in lingua tedesca, come una sorta di *Zeitgeist*, una rappresentazione dello spirito dei nostri tempi.

**Le gerarchie wikipediane e i controlli.** Nata senza alcuna organizzazione o quasi, con gli anni Wikipedia, per risolvere i diversi problemi che ha dovuto fronteggiare, ha introdotto una parvenza di gerarchia e alcune piccole regole. L'anarchia completa è stata messa in discussione dapprima dalle *edit wars*, le guerre tra delle opposte fazioni che cambiano in continuazione una voce, tipicamente quelle relative ai candidati per le elezioni presidenziali degli Stati Uniti, e in seguito da veri o presunti casi di diffamazione di singoli personaggi, le cui biografie venivano falsificate.

L'anonimato dei contributori e il fatto che tuttora non esistano dei responsabili in grado di imporre delle modifiche ha sempre protet-

to Wikipedia dalle azioni legali, ma oggi i volontari, semplificando, sono divisi in tre categorie, come spiega Maurizio Codogno, che era già stato uno dei fondatori in Italia dei newsgroup, i gruppi di discussione, e che ora è uno degli amministratori della Wikipedia italiana: "Il livello con meno permessi è quello degli anonimi, non registrati. Con più permessi si trovano i contributori registrati, di solito con un nickname e non con il loro vero nome, e quindi gli amministratori o sysop. I sysop possono bloccare temporaneamente l'aggiornamento di una voce controversa agli utenti non registrati, aprendo un forum di discussione in merito alle modifiche proposte".

Ai forum può partecipare chiunque, ma per avere diritto di voto occorre avere apportato almeno 500 modifiche a Wikipedia stessa. Anche la promozione a sysop è quasi automatica, per evitare che si creino delle caste con utenti di serie A e utenti di serie B: "Dopo due mesi che si è registrati e dopo avere apportato 500 modifiche, una votazione formale conferma il passaggio a sysop" spiega ancora Codogno. "I sysop sono tutti con pari poteri e con la possibilità di intervenire in qualsiasi disciplina, anche se chi come me interviene prevalentemente sulle voci relative alle matematiche acquista con il tempo una maggiore autorevolezza in materia".

**Il vandalismo e l'attendibilità delle voci.** "Molte delle modifiche errate sono dovute a piccolo vandalismo" prosegue il sysop. "Una delle voci italiane più modificate, per esempio, è Alessandro Manzoni, a cui viene cambiata la data di nascita o in cui si inseriscono insulti, ma sono cose che riusciamo a correggere in tempi brevissimi. Più in generale, per contrassegnare la storia di una voce usiamo delle etichette, come 'abbozzo',

quando la voce è appena creata e da completare; altre diciture indicano che la voce è riconosciuta come enciclopedica e già abbastanza ampia e quando viene ritenuta esente da copiatore e plagio. Un altro principio importante è la neutralità della voce stessa, un'etichetta che viene assegnata da contributori diversi dagli autori e che indica che la voce è equilibrata".

Un'altra importante segnalazione viene inserita per le voci che non hanno un numero di rimandi bibliografici sufficienti; sulle altre edizioni nazionali, in particolare su quella inglese, le etichette possono essere leggermente diverse. Il desiderio di essere considerata sempre più attendibile spinge Wikipedia a trattare le fonti con particolare attenzione, oltre che a valorizzare la già citata neutralità delle voci. Eppure, si tratta di due concetti, quello del numero sufficiente di fonti e quello della neutralità, che sono impossibili da formalizzare in modo oggettivo. La neutralità, in particolare, in qualche caso viene intesa in senso statistico, presa come un dato acquisito quando una voce non viene più modificata per un certo tempo, mentre da altri viene ritenuta una valutazione da fare in base alla qualità della voce stessa.

Il problema dell'attendibilità, in ogni caso, non è facile da risolvere. "Sono sempre preoccupato dai tanti che oggi dicono che qualcosa è vero perché è scritto su Wikipedia, così come una volta qualcosa era vero perché lo aveva detto la televisione" sottolinea Codogno. "Wikipedia nel suo complesso, statisticamente, è corretta, ma alcuni errori ci sono sempre. L'unico vero sistema per valutare l'attendibilità di una voce è controllare l'archivio storico delle modifiche che vi sono state apportate, segnarsi i nickname degli autori registrati e vedere dai loro profili quali altre voci hanno modificato e come, fino a

capire se e in quali discipline sono preparati. Il che è un lavoro immane, che nessun lettore è disposto a fare”.

Fermo restando il principio che chiunque, anche un anonimo non registrato, deve poter modificare qualsiasi voce, in un contesto dove le gerarchie sono costruite solo in base alla mole di lavoro già svolto, senza alcun capo, i diversi gruppi nazionali di Wikipedia stanno studiando altri metodi di filtro e di controllo, per ridurre ulteriormente gli errori. I più severi su questo versante sono i tedeschi, che vorrebbero bloccare la pubblicazione delle nuove voci fino a quando non siano ritenute abbastanza stabili e corrette. Questo significa che la voce visualizzata per *default* sarebbe quella validata, mentre le versioni e le modifiche in corso d'opera resterebbero *in background*, visualizzabili soltanto con un click su un pulsante.

Finora, dato che manca un meccanismo di validazione preventiva e che l'attendibilità di una voce è garantita solo dal grande numero di collaboratori che la rivedono *ex post*, per gli argomenti meno popolari o di nicchia, dove forse solo un autore ha scritto una prima stesura che nessuno ha interesse a controllare o a correggere, la qualità può mancare del tutto, già in partenza e per sempre. Anche la neutralità, per una voce di nicchia, è impossibile da valutare in termini di assenza di controversie.

È difficile assimilare l'organizzazione e i controlli in Wikipedia a un vero lavoro redazionale. A parte la mancanza di un progetto e di una struttura, nonché di un'organizzazione stabile, persino la correzione degli errori introdotti per vandalismo è volontaria, quindi casuale, e potrebbe mancare sulle voci meno popolari. Di fatto, mancano non solo delle *policies* editoriali precise, ma anche una sistematicità per i controlli più elemen-

tari, o almeno una volontà di essere sistematici. Tutto è demandato al calcolo delle probabilità: finché i collaboratori saranno molto numerosi, come ora (circa 10 milioni in tutto il mondo e più di 300 mila utenti registrati solo nella comunità italiana), statisticamente la maggior parte delle voci di Wikipedia sarà corretta. Occorre però ammettere, di fronte a questi nuovi modelli di lavoro e, soprattutto, alla loro efficacia, che il concetto stesso di redazione, intesa non come gruppo di professionisti ma come funzione, dovrà essere rivisto.

### **L'anonimato, tra vantaggi e svantaggi.**

L'anonimato per Wikipedia non è una scelta secondaria o casuale. Dato che non esiste una redazione che organizza e verifica sistematicamente i contenuti e visto che anche tra i *sysop* le identità non vengono controllate, nessuno è legalmente responsabile di quanto pubblicato. Oltre alle *edit wars* si sono già verificati dei casi di presunta o reale diffamazione, ma per ora i tribunali che se ne sono occupati hanno stabilito che le fondazioni di Wikipedia o gli amministratori non sono in alcun modo paragonabili a dei direttori responsabili e che quindi non si può imputare loro alcuna colpa. D'altra parte, se è vero che su Wikipedia chiunque può diffamare impunemente chiunque altro, e che per il diffamato correggere e ricorreggere all'infinito quanto lo riguarda potrebbe diventare impossibile, è anche vero che ci si può appellare ai *sysop* perché correggano e blocchino la voce in questione, inserendola nell'elenco di quelle le cui modifiche anonime devono prima essere discusse e approvate dalle comunità di collaboratori.

L'anonimato e i *nick*, del resto, possono determinare problemi in molte situazioni, anche nel caso di quelle che, in senso lato, sono considerate classificazioni eseguite

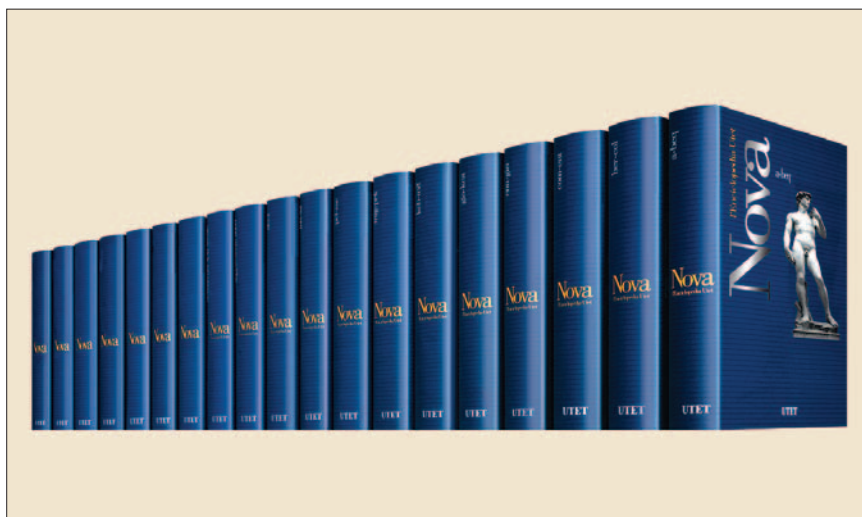
dagli utenti, come le folksonomie o le recensioni. Basti ricordare quando nel 2004, grazie a un errore temporaneo nel sistema, su Amazon si poté vedere che i pareri entusiasti scritti su diversi libri erano stati inseriti dagli autori dei libri stessi, che a volte si limitavano a parlare bene delle proprie opere e altre volte, addirittura, recensivano negativamente i libri dei loro concorrenti.

Wikipedia è già anche stata vittima di se stessa, quando un suo contributore, uno studente universitario di ventiquattro anni, studiando poche cose su qualche semplice manualetto, era riuscito ad accreditarsi come un famoso docente di teologia, fino a essere intervistato dal quotidiano "The New Yorker" e quindi assunto (e licenziato poco dopo) da Wikia, uno dei diversi progetti *profit* nati a margine di Wikipedia.

### **Wikipedia: una crescita senza firme e senza struttura.**

Per chi fa ricerca o anche per scopi didattici, questo modello, dove un articolo può essere modificato in qualsiasi momento, in teoria anche anni dopo, senza mai raggiungere una forma definitiva, pone dei problemi. Come si può citare in un proprio lavoro (e magari anche confutare) una voce online che non solo non è firmata da nessuno, ma che potrebbe essere radicalmente cambiata subito dopo la pubblicazione della propria tesi? Con chi si stava dissertando? Al di là del suo utilissimo ruolo per il reperimento di informazioni spicciole, spesso molto particolareggiate, l'uso di Wikipedia come fonte, da usare anche per le interpretazioni o per le opinioni, risulta quindi rischioso, e questo è uno dei motivi per cui molti docenti sconsigliano agli studenti di citare questa enciclopedia, giudicata troppo labile.

Il risultato è paradossale: nelle bi-



### L'enciclopedia *Nova* della Utet

bloteche universitarie statunitensi, ai bibliotecari di reference la maggior parte degli studenti oggi arriva con una richiesta ben precisa, e sempre la stessa: “Per la mia tesina ho già scritto tutto, recuperando le informazioni su Wikipedia, ma se la scrivo citando Wikipedia in bibliografia il mio docente mi bocchia; devo trovare le stesse cose, ma pubblicate da altre fonti, che siano abbastanza autorevoli”. Un paradosso del tutto *internettiano*, tra l'altro, perché solo oggi gli studenti possono scrivere un intero lavoro di ricerca compilativo senza avere mai consultato della documentazione considerata autorevole.

Senza un centro di controllo, inoltre, Wikipedia cresce seguendo soltanto gli interessi dei suoi contributori. In futuro, le enciclopedie scritte da volontari potrebbero imporci una conoscenza con lunghe pagine dedicate ai personaggi di Star Trek o alle biografie dei cantanti pop, e pochi dettagli per esempio sui filosofi non di primo piano.

“Wikipedia è uno strumento utile, ma se mio figlio deve fare una ricerca su una fonte accertata e garantita, gli dirò di usare un'opera Treccani” sostiene Massimo Bray, direttore editoriale di Treccani. “Le nostre opere sono affidabili e in

grado di divulgare il sapere, come aveva teorizzato Gentile. Consiglio per esempio di provare a leggere la voce ‘bioetica’ che abbiamo pubblicato dieci anni fa nella nostra opera sulle neuroscienze *Frontiere della vita*, per poi cercare in Rete se si trovano le stesse cose, scritte con la stessa semplicità, anche mettendo insieme fonti diverse. Di certo si troveranno informazioni di qualità inferiore, perdendo molto più tempo. Addirittura, Rita Levi Montalcini mi ha fatto rileggere di recente la voce ‘omeopatia’ sulla *Grande enciclopedia*, che se ben ricordo era stata scritta nel 1938, facendomi notare come sia ancora attuale oggi”.

Enrico Cravetto, direttore editoriale delle grandi opere di Utet e di De Agostini ha un parere simile: “Wikipedia è molto difforme, con alcuni contenuti che sono ottimi e altri no. Dato che manca un disegno di insieme e che l'opera è disequilibrata, con voci importanti a fianco di voci poco rilevanti, è essenziale saperla valutare correttamente”.

### L'inizio della *débauche*: *Encarta* contro la *Britannica*.

La prima ad accusare il colpo, prima ancora del successo di Wikipedia, era stata la fondazione Britannica. Nata

nel 1768 in Scozia, dal 1901 la Britannica era passata in mani statunitensi, diventando presto una delle più prestigiose del mondo, ed era poi approdata a Chicago, dove dal 1974 aveva legato le sue sorti all'Università di questa città. Il costo della carta e della stampa dei suoi volumi era relativamente basso e i collaboratori, attirati dal prestigio di avere questa opera nel curriculum, non richiedevano grandi compensi. Negli anni Novanta, tuttavia, il suo fatturato si era dimezzato, mentre le copie vendute annualmente erano crollate da quasi 120 mila alle poco più di 50 mila del 1996, costringendo la fondazione a vendere tutta l'attività al finanziere svizzero di origine libanese Jacob Safra.

Eppure in questo periodo la sua fondazione non aveva trascurato nulla, neppure il digitale, con dal 1993 la prima versione su cd-rom e dal 1994 la versione online. La ragione principale del crollo delle vendite di quest'opera è da ricercarsi nella diffusione dei PC e nel successo di *Encarta* di Microsoft, avvenuto proprio in quegli anni. Microsoft pensava da tempo di produrre un'enciclopedia su cd-rom e aveva anche tentato di acquisire i diritti della *Britannica*, che aveva rifiutato perché il mercato digitale, secondo i suoi dirigenti, o era irrilevante oppure avrebbe potuto cannibalizzare i profitti della carta senza garantire entrate significative. Se le prime versioni del cd-rom di *Britannica* erano vendute per 1.200 dollari, Microsoft, che aveva comperato i diritti di alcune opere enciclopediche meno note, rielaborandole, rilasciò *Encarta* nel 1993, già con contenuti multimediali. *Encarta* era distribuita come parte del pacchetto allegato ai sistemi Windows, oppure venduto a parte per 100 dollari. Britannica ridusse progressivamente il costo del suo cd, fino a 200 dollari, nel 1996, ma ormai la battaglia era persa.

Per Microsoft, di fatto, realizzare profitti con un'enciclopedia era del tutto irrilevante ed *Encarta* era vista solo come uno dei tanti prodotti rilasciati per spingere le vendite di Windows e degli altri suoi pacchetti software. Abbandonata nella seconda metà degli anni Novanta, oggi *Encarta* esiste solo online, allegato a offerte promozionali studiate per la scuola; negli Stati Uniti viene ancora venduta anche separatamente, per un prezzo di 30 dollari. Un prodotto come *Encarta*, tra le altre cose, pone seriamente il problema dell'oggettività e del conflitto di interessi: come si può affidare la pubblicazione e la diffusione della conoscenza enciclopedica a un soggetto che, a differenza delle enciclopedie tradizionali, non punta a profitti realizzati soltanto con la qualità delle sue voci ma ha altri obiettivi, quali la promozione del proprio marchio e dei propri prodotti?

**La seconda ondata: Internet e Wikipedia.** Oggi *Britannica* è in dvd, venduta come edizione 2009 per soli 47 euro, contro i circa 1.200 euro dei suoi 32 volumi di carta (che in offerta scendono spesso a meno di 900 euro). L'opera è anche online, con aggiornamenti realizzati costantemente e senza i vincoli troppo rigidi delle tradizionali edizioni. Dalla primavera scorsa, inoltre, la versione online è diventata gratuita per chiunque pubblici degli articoli in Rete, anche solo su un blog. Data l'impossibilità di eseguire controlli a tappeto, di fatto la *Britannica* è a disposizione gratuitamente per chiunque sappia aprire un blog. La sua speranza è di ottenere un buon piazzamento sui motori di ricerca e di riacquistare popolarità in un contesto dove le ricerche su Google danno come risultati nelle prime posizioni, quasi sempre, gli articoli di Wikipedia. L'ultimo annuncio è arrivato poco prima dell'estate

del 2008: in futuro *Britannica* allestirà un wiki dove accetterà i contributi degli utenti, purché si identifichino. Gli articoli saranno però supervisionati dalla sua redazione. "L'evoluzione della *Britannica* mi preoccupa, dato che non si sa più neppure dove sia esattamente la sua redazione" dice Massimo Bray di Treccani "Di fatto, se si vende un prodotto digitale da 50 euro non si può mantenere una redazione, si deve per forza ricorrere a qualche service editoriale e non si può continuare a garantire la qualità del prodotto, che invece secondo noi deve essere il grande punto di forza di queste opere. Direi che le scelte fatte da *Britannica* in questi anni rappresentano esattamente quello che un'enciclopedia non dovrebbe mai fare".

Malgrado i dubbi di Treccani, a maggio del 2008, un mese prima di *Britannica*, i francesi di Larousse avevano già fatto una scelta simile, mettendo online ad accesso gratuito 150 mila articoli e 10 mila fotografie tratte dalla loro enciclopedia e aprendosi ai contributi dei lettori. Anche qui, i lettori dovranno identificarsi e, in più, i loro articoli verranno pubblicati online con un bordino viola, mentre gli articoli ufficiali tratti dall'opera a stampa sono incorniciati in arancione. Per i lettori-autori non ci sarà alcun compenso, ma solo la soddisfazione di essere stato pubblicato da Larousse.

Per completare il quadro, occorre aggiungere che in Germania la *Brockhaus Enzyklopädie* ha annunciato la scorsa primavera che a causa delle ingenti perdite di bilancio nel 2007 dovrà rinunciare alla pubblicazione della sua opera su carta; l'enciclopedia tedesca verrà mantenuta soltanto online, forse con accesso a pagamento o forse grazie a inserzioni pubblicitarie. Tra le grandi enciclopedie generali internazionali l'unica che pare non essere stata travolta dalla

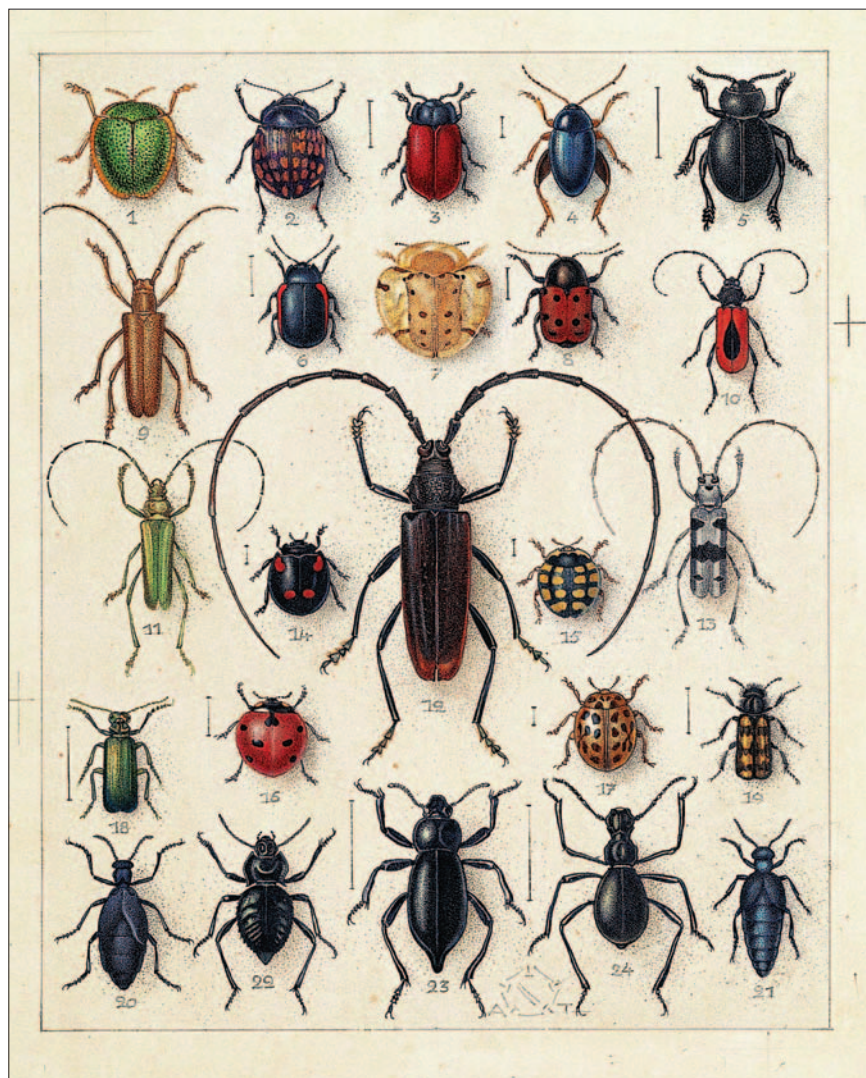
diffusione di Internet è la *Americana*, che ai privati viene venduta soltanto come trenta volumi di carta ma che basa gran parte delle proprie entrate sulle versioni online, differenziate per età dei lettori, a cui sono abbonate moltissime scuole e biblioteche statunitensi.

Quasi soltanto in Italia la crisi delle enciclopedie di carta è stata in parte compensata dalla vendita di opere enciclopediche in edicola, con fascicoli spesso allegati alle grandi testate. Il successo degli allegati e dei "gadget", tuttavia, è in netto calo da più di un anno e la recessione che si preannuncia per il 2009 contribuirà senza dubbio a ridurre ulteriormente il suo rilievo.

**Citizendum, Knol e le folle di idioti.** La struttura a wiki è ormai considerata da tutti come di grande successo e in ambito Wikipedia sono nati altri progetti, alcuni dei quali *for-profit*, come Wikia, formato da comunità più specializzate, Wikia search, un motore di ricerca, e Wikibooks, per la scrittura collettiva di manuali didattici. Dopo una sorta di scissione ideo-



**Il direttore editoriale di Treccani, Massimo Bray**



Acquerello di Aleandro Terzi per la tavola *Coleotteri* dell'Enciclopedia Italiana Treccani. Nella pagina successiva un'immagine che rappresenta la Treccani in sessantadue volumi

logica interna, invece, il solo Larry Sanger ha lanciato Citizendium, che prevede una forma di supervisione editoriale degli articoli. Google, dal canto suo, non è rimasto fermo a guardare. A fine novembre del 2008 ha introdotto delle funzioni wiki nel suo motore di ricerca, con SearchWiki, mentre già nel luglio del 2008, dopo una fase di test durata alcuni mesi, ha varato Knol, con un nome derivato dalla pronuncia della parte iniziale di *knowledge*, conoscenza. Se Wikipedia ha scelto la collaborazione volontaria e anonima, Knol ha invece puntato sulla formula

opposta, del puro individualismo: su ciascuna voce possono essere scritti più articoli, ciascuno firmato e sotto la responsabilità dell'autore, che dovrà essersi identificato. Ogni autore potrà inserire nelle proprie pagine gli annunci pubblicitari di AdSense di Google e quindi ricevere dei compensi in base al numero delle visite. I lettori potranno assegnare dei punteggi alle singole voci, rendendole più o meno popolari e influenzando i micro-incassi degli autori stessi. Danah Boyd, la ricercatrice statunitense che da alcuni anni è considerata un'esperta di social network,

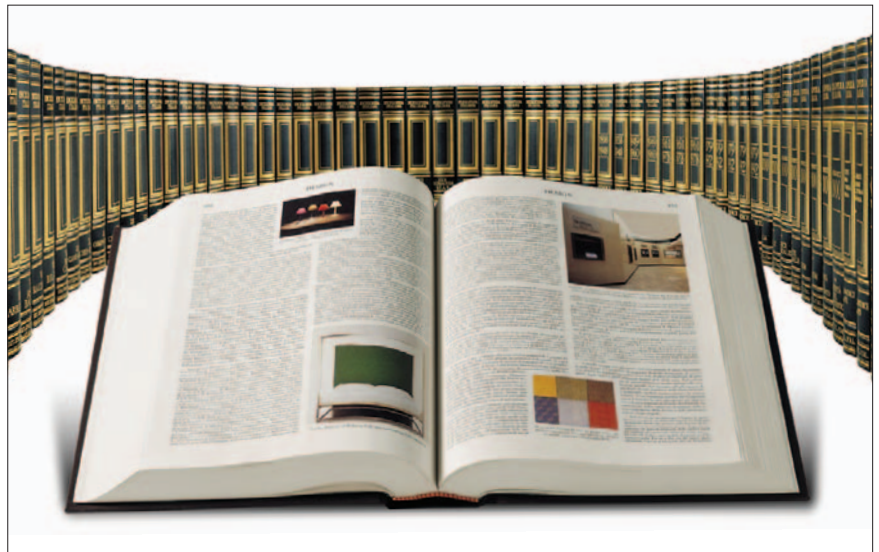
ha già bollato Knol come "un terribile fallimento", dicendo che lei crede solo nel lavoro autenticamente collettivo, e non "nell'intelligenza di una folla di idioti". Gli idioti sarebbero gli autori attirati da Knol, che contribuirebbero non per altruismo ma soltanto per farsi pubblicità. Il funzionamento di Knol, d'altra parte, è in perfetta sintonia con il cosiddetto Web 2.0, secondo le teorie di testi come *Wikinomics 2.0. La collaborazione di massa che sta cambiando il mondo*, scritto dagli economisti Don Tapscott e Anthony Williams (Rizzoli Etas, nuova edizione 2008), o di *Economia della felicità. Dalla blogosfera al valore del dono e oltre*, del giornalista italiano Luca de Biase (Feltrinelli, 2007). Ovvero: si fanno produrre i contenuti agli utenti, ma con un editore che li organizza e li rivende, agli utenti stessi naturalmente, garantendo qualche piccolo compenso a qualcuno, o addirittura nessun compenso ma solo un po' di soddisfazione personale. Si tratta di una soluzione ideale per un'editoria che è in profonda crisi, senza più idee, con le casse vuote e con i lettori in fuga, la stessa soluzione con cui, come si è appena visto, gli editori di *Larousse* e di *Britannica* stanno cercando di ritrovare un equilibrio per le loro grandi opere.

**I tre modelli di qualità a confronto.** Lasciando da parte ogni altro giudizio, l'aspetto principale da esaminare è sempre quello relativo al se e al come sarà garantita la qualità dei contenuti. Per ora ci troviamo di fronte a tre soluzioni diverse. Wikipedia usa un controllo collettivo, come si è detto, senza verificare le identità degli autori, ma con ciascuna voce che è unica e modificabile da tutti. *Larousse* e *Britannica*, che controlleranno le identità, usano il sistema più tradizionale della supervisione delle voci da parte delle loro redazioni,

composte da professionisti. A questo, Larousse, usando dei bordini di colore diverso, aggiunge un secondo livello di garanzia, perché in qualche modo rifiuta di avallare in pieno le voci non ufficiali. Knol, invece, pone come condizione solo l'identificazione degli autori, che mette poi in competizione tra loro, dato che una stessa voce potrà esistere in più versioni diverse, con firme differenti. Le folle, quindi, con la cosiddetta *swarm intelligence* o *wisdom of crowds*, decideranno con il loro gradimento chi riceverà i micro-pagamenti delle pubblicità di Adsense, incoraggiando alcuni autori a scapito di altri.

Solo con il tempo si vedrà se queste soluzioni funzionano. In generale, il sistema basato sul lavoro comunitario, come per Wikipedia, ha già dimostrato di produrre buoni risultati. Anche il software a codice aperto – basti ricordare Linux – viene prodotto da volontari e la sua qualità è garantita solo dalla collaborazione di un gran numero di persone. Assimilare Wikipedia alle comunità di questo tipo, tuttavia, è fuorviante: nel caso di Linux, infatti, dato il tipo di prodotto, che è un codice che potrebbe indurre un malfunzionamento in tutto il sistema, esiste una fase di test, prima di ogni nuovo rilascio, mentre in Wikipedia questo non viene fatto, dato che un errore in una voce non mette a rischio tutte le altre, per cui anche la validazione preventiva proposta dai wikipediani tedeschi non è indispensabile.

Un altro aspetto da esaminare è la motivazione degli autori. I meccanismi basati sulla pura soddisfazione personale funzionano in Wikipedia, *non profit*, ma nel caso di Larousse viene da chiedersi perché mai gli utenti non possano organizzarsi da soli, senza un editore, come appunto hanno fatto i wikipediani. Nel caso di Knol, infine, occorre sul serio augurarsi che le folle attratte dagli spiccioli



di Adsense non siano delle folle di idioti e che non inizino le stesse corse forsennate per i link e per la popolarità a cui in troppi casi abbiamo assistito online, per i blog.

**Il nuovo portale di Treccani.** Da ottobre Treccani sta sviluppando un nuovo portale, grazie al quale sono accessibili diversi contenuti delle sue opere. “Abbiamo un progetto banca dati, con una sua redazione, di cui la parte sulla lingua italiana è online da dieci anni” spiega il direttore editoriale, Massimo Bray. “Molte parti, come le biografie degli italiani, tutto ciò che riguarda la lingua italiana e diverse voci di enciclopedia generale resteranno ad accesso gratuito, mentre alcuni lavori più specialistici, come per esempio la nostra opera sul diritto italiano, forse saranno tariffate. Ma un primo nucleo di enciclopedia online serve innanzitutto a noi per sperimentare come deve essere un’opera simile in Rete. Una voce cartacea può essere discorsiva, non ha link e rinvii, mentre online dovremo abituare gli autori a strutturare una voce in modo molto diverso, con collegamenti anche esterni. Coinvolgere i lettori ci interessa senz’altro e accetteremo i loro contributi, che se vogliono verranno pubblicati con la loro

firma. Tutto avverrà però con il nostro controllo redazionale, perché il nostro obiettivo principale è preservare il rigore di quanto pubblicato. Treccani non è un editore, ma un autore delle proprie opere, con per ciascuna opera una redazione che si crea intorno a un direttore e a un comitato scientifico”. Bray non vede il digitale e la carta come contrapposti, ma come due fruizioni diverse e complementari del sapere. “Noi abbiamo il ruolo anche istituzionale di mantenere vivo e aggiornato un certo tipo di sapere” prosegue il dirigente. “Ci costa molta fatica, sono lavorazioni lunghe e faticose, ma abbiamo la fortuna di essere nel mercato italiano, che sa ancora apprezzare certe opere, a differenza di quanto è successo in altri Paesi europei. D’altra parte, è vero che la prima volta che sono andato alla Fiera di Francoforte, nel 1995, c’era un intero padiglione per le enciclopedie, mentre quest’anno noi di Treccani eravamo i soli. Seguo con interesse gli esperimenti di Larousse e di Britannica, ma credo che la bravura sia nel saper conciliare l’alta qualità delle opere, che comunque è il loro valore principale, con i nuovi strumenti disponibili online. Non escludo che in futuro la carta scomparirà, e spero che

### Le vendite di Treccani e Utet

Per Treccani, la *Grande enciclopedia* ha vendite stabili negli ultimi cinque anni, di circa 600 pezzi all'anno (62 volumi per circa 10 mila euro) e la piccola enciclopedia *Tre volumi* dovrebbe vendere 9.000 copie nel 2008 (3 volumi per 700 euro). La direzione marketing di Treccani ammette però che nel complesso le vendite per il settore enciclopedico sono in contrazione, mentre vanno molto meglio le edizioni d'arte e le opere pregiate; questo editore è inoltre particolarmente orgoglioso dei risultati ottenuti dal *Vocabolario della lingua italiana*, che dalla sua comparsa, nel 1985, ha venduto oltre 250 mila copie (3 volumi con cd-rom, oggi per 1.500 euro).

Per Utet, l'enciclopedia *Nova*, con 10 volumi, 4 aggiornamenti, 10 dvd video e un dvd dati (per 2.886 euro) è passata da 5.000 copie vendute nel 2005 a una vendita attuale di circa 1.000 copie all'anno.

saremo pronti anche per quell'apuntamento, ma sempre in un'ottica di preservazione della qualità". Per il momento, Treccani ha su cd-rom solo il *Vocabolario*, dal 1997, che tuttavia non viene venduto senza i volumi di carta.

**Utet, meno ottimismo per le grandi enciclopedie.** Enrico Cravetto, che dopo l'acquisizione del 2002 di Utet da parte di De Agostini è il direttore editoriale delle grandi opere sia per Utet sia per De Agostini, è meno ottimista. La classica *Enciclopedia* dell'Utet oggi non è più in vendita, anche se continueranno a uscire le sue appendici, ed è stata sostituita da *Nova*, con dei volumi che hanno un'impaginazione più compatta, con il testo completo su un dvd (anche in questo caso non venduto separatamente) e con dei dvd di filmati, su vari argomenti. "Utet oggi punta alle opere di natura più tematica e non progetta grandi investimenti sulle enciclopedie" spiega Cravetto. "Anche la *Grande enciclopedia De Agostini* (Gedea) passerà da 22 a 12-14 volumi, con un prezzo più basso, intorno ai 2.000 euro. Stiamo lanciando una grande opera sulla Shoah, con cinque volumi e dvd video, e un'altra sui diritti umani, e abbiamo progettato anche sulle tematiche ambientali

e sulla cultura italiana. Tendenzialmente saranno opere più saggistiche, con voci più lunghe, molto distanti dal modello reference. Anche a noi interessa sperimentare la collaborazione con una comunità online di lettori, ma siamo perplessi dall'idea di mescolare i nostri contenuti con quelli degli utenti. Il valore della grande enciclopedia oggi è poco percepito, ma credo che, con vendite minori, l'enciclopedia abbia ancora spazio, soprattutto se si trova il giusto modo di aprirla alla Rete".

Maurizio Codogno, sysop di Wikipedia, sulla sopravvivenza delle enciclopedie tradizionali è possibilista: "Occorre capire che i desideri degli utenti sono cambiati e che l'enciclopedia completa, che si teneva in casa anche per motivi di *status*, oggi non interessa più. Potranno però servire opere più mirate, dove la rapidità dell'aggiornamento è meno importante e dove conta di più la qualità e l'autorevolezza delle voci stesse. Non dimentichiamo che Wikipedia ha bisogno di esperti che siano anche in grado di lavorare bene con Internet, il che è più facile nel caso delle voci scientifiche e tecnologiche, mentre è più difficile per le scienze umane, per esempio, dove le enciclopedie, quindi, hanno ancora spazio".

In conclusione, occorre sottolineare ancora che il modello di enciclopedia non strutturata, come quelle scritte interamente da volontari, segue l'ottica cosiddetta del Web 2.0 che si ritrova per esempio in *Everything is miscellaneous. The power of the new digital disorder* (Times books, 2007) di David Weinberger o nelle ultime riflessioni del professor David Lankes sulla Library 2.0, secondo i quali oggi ciò che conta è fornire agli utenti quello cercano, cioè le voci più popolari; il fatto che gli argomenti di nicchia abbiano meno articoli, poco curati e spesso con errori, per questi autori non è così rilevante. Nel complesso, quindi, i cambiamenti di prospettiva che sono in gioco sul terreno della conoscenza enciclopedica sono di portata epocale, con battaglie che dalle enciclopedie potrebbero passare presto ad altre forme di produzione del sapere o delle informazioni.

#### Abstract

Encyclopaedic knowledge is changing. Britannica and Larousse are testing an online collaboration with the readers, while Brockhaus, due to financial problems, will not be printed on paper anymore. In the Nineties their rivals were the PCs, with Microsoft Encarta; now the main successful model is Wikipedia, written online by anonymous volunteers. Recently Google launched Knol, which is organized in yet another different way. Each solution implies new concepts of knowledge and of the way to build it, raising important questions about quality and evaluation. This article analyses the emerging models of this sector; three interviews, to an administrator of the Italian Wikipedia and to the editorial directors of the two main Italian publishers of encyclopaedias, complete the picture.

# L'OPAC collaborativo, tra folksonomia e socialità

Fabio Metitieri

Milano  
yukali@tin.it

*Il Web 2.0, da solo e senza un progetto preciso, non ha nulla di magico e non può risolvere nulla*

Con la progressiva trasposizione in digitale della maggior parte dei documenti, molti bibliotecari si stanno interrogando sul loro futuro ruolo. Soprattutto negli Stati Uniti e negli altri Paesi dove la diffusione di Internet è stata maggiore vi è il forte timore di perdere numerosi utenti, sia nelle biblioteche pubbliche sia in quelle universitarie.

Sembra incredibilmente strano, ma dopo una decina d'anni che abbiamo passato a discutere come risolvere il sovraccarico informativo in Internet, con un *information overload* in cui i navigatori non riuscivano a trovare nulla, adesso, all'improvviso e grazie al cosiddetto Web 2.0, il problema, ci dicono, è stato risolto tanto bene che le biblioteche, i bibliotecari e in generale i professionisti dell'informazione non sono più necessari. In uno scenario dove tutto è accessibile gratis online e tutto si trova facilmente, con Google o con Wikipedia, non serve più una figura che conservi e che distribuisca i documenti, e neppure una che dia aiuto e consigli agli utenti meno esperti, per orientarli. Nel mondo del Web 2.0 gli utenti si orientano da soli, consigliandosi l'un l'altro. Conversando, come ha teorizzato David Lankes (Lankes, Silverstein e Nicholson, 2007 e Metitieri, 2007), oppure scrivendo etichette (tag) e recensioni secondo i principi della folksonomia teorizzati da alcuni anni da David Weinberger (2005).

Grazie a questo anche la catalogazione e la classificazione sono diventate superflue.

Naturalmente non è così. L'onda di entusiasmo per il Web 2.0 ha spinto diversi suoi sostenitori a essere più realisti del re e a leggere in modo acritico i testi di Weinberger, di Lankes, o di un autore come Dan Gillmor (2004), sul giornalismo dal basso, esagerando le loro tesi o comunque dimenticandosi di tenere d'occhio la realtà (Metitieri, 2008b). In effetti, sono in atto dei profondi cambiamenti e proprio per questo sono necessarie delle analisi che mettano da parte gli entusiasmi ideologici per discutere in concreto di quali possano essere le soluzioni migliori per la prossima era della biblioteca. Il futuro, con o senza conversazioni e tag, sarà senza dubbio molto differente da quello attuale e sarà centrato sul digitale, come ha spiegato Riccardo Ridi (2007), con alcuni concetti, come quello di collocazione, che perderanno significato, come ha notato giustamente Weinberger (2007). L'OPAC dei prossimi anni sarà estremamente diverso dai primi che avevamo visto negli anni Novanta (Metitieri e Ridi, 1998), ma il Web 2.0, da solo e adottato senza un progetto preciso, non ha nulla di magico e non può risolvere nulla.

**La preparazione degli utenti, senza falsi miti.** La generazione chiamata dei nativi digitali, o *Google*



Paul Klee, *Al riparo*, 1937

*generation*, o in altri modi ancora, presenta delle caratteristiche che, alternativamente, vengono o demonizzate o esaltate, sempre in modo esagerato. Gli allarmismi per i giovani che non sanno più concentrarsi (Carr, 2008 e Rich, 2008), ridando vigore a un filone di pensiero che del resto era partito molti anni fa (Stoll, 1995 e Maldonado, 1997), appaiono eccessivi, come quelli per una sindrome di dipendenza da Internet che si tenta inutilmente di ufficializzare, senza alcun riscontro scientifico, da tredici anni a questa parte (Metitieri, 2008a). Tra tanti critici che accusano Internet di essere una cattiva maestra, Mark Prensky (2006) è stato uno dei pochi a di-

fendere il gioco digitale, anche online, come educativo. Anche dopo aver letto gli allarmisti, tuttavia, si può concludere che Internet è uno strumento molto potente, di per sé né buono né cattivo, che offre grandi possibilità, ma solo a chi lo sa usare.

Passando dai discorsi sulla capacità della Rete di modificare il nostro modo di pensare, che sono ancora prematuri, all'analisi, molto più semplice, di come i giovani di oggi interpretano e usano l'informazione online, il quadro, tuttavia, non è roseo. Una ricerca britannica molto approfondita, in parte condotta con un attento esame della letteratura già esistente e in parte con osservazioni dirette, è stata pubblicata a gennaio del 2008 (University college London, 2008). Le conclusioni di questo lavoro, volendo sintetizzarle molto in breve, dicono che i nativi digitali, una volta arrivati nelle università, come studenti o anche come giovani ricercatori, non hanno un'adeguata mappa mentale di Internet, pensano che tutte le risorse online siano gratuite e fornite dai motori di ricerca, utilizzano Google con strategie molto elementari e poco efficaci, e malgrado questo sono decisamente soddisfatti dei risultati ottenuti.

### **La competizione con Facebook.**

Una situazione come quella appena descritta potrebbe far pensare che le biblioteche, almeno quelle universitarie, siano impegnate come non mai nell'insegnamento della *information literacy* (nell'accezione di Shapiro e Hughes, 1996). Invece non è così. La stessa ricerca rileva che in biblioteca si va sempre meno e forse per questo i bibliotecari, per reazione a questo dato di fatto, sembrano voler inseguire proprio la filosofia di Google o delle reti sociali più popolari, come Facebook, con interfacce sempre più semplici, con la disponibilità continua dei servizi e soprat-

tutto con risposte rapide e concise. In pratica, le biblioteche sembrano pensare che la cosa più importante da fare sia allinearsi alla strategia di chi offre "una gratificazione istantanea a ogni click" (University college London, 2008), e non sembrano preoccuparsi per il fatto che un simile appiattimento dei servizi potrebbe determinare un ulteriore calo delle capacità degli utenti nel trovare, valutare e utilizzare adeguatamente le informazioni online. Sulle analogie e sui lunghi e complessi rapporti tra Google e le biblioteche, si possono consultare Ridi (2004) e Salarelli (2005).

Facebook, in particolare, se può essere utilizzato come vetrina per pubblicizzare la propria biblioteca e i suoi servizi – come una tradizionale pagina Web, del resto – pare non essere un terreno dove gli utenti amerebbero parlare con i bibliotecari. Premesso che la straordinaria crescita di Facebook negli ultimi mesi (in particolare per l'utenza italiana, pressoché quadruplicata in tre mesi) vanifica o rende inutile quasi tutte le ricerche fatte finora, un lavoro abbastanza recente e molto ampio di OCLC (2007) aveva concluso che tra il pubblico solo il 13% ritiene che una biblioteca debba allestire servizi di social network, e che quando si propone di mettere a disposizione di altri utenti le proprie liste di collezioni o di consultare quelle degli altri solo il 6-7% degli utenti è d'accordo o interessato. Gli utenti delle reti sociali, quindi, parrebbero intenzionati a usare tali strumenti solo per ragioni personali, molto lontane dal loro uso dei servizi bibliotecari, e sarebbero comunque poco propensi a condividere i loro lavori bibliografici con gli altri, o anche solo a vedere quelli altrui.

**La leggenda del catalogo folksonomico.** Dopo queste analisi di OCLC, appare ingiustificato anche

l'attuale entusiasmo per le attività degli utenti in grado di creare informazioni che in prospettiva renderanno obsoleti i cataloghi e le classificazioni fatte da professionisti. Le folksonomie possono essere utili o per affiancare i metodi di catalogazione e di classificazione tradizionale, oppure dove questi non sono disponibili, come succede in molti ambienti online, come il ben noto sito per le fotografie Flickr. Per un'analisi dettagliata sulle folksonomie e sui loro pregi e difetti, si può vedere il lavoro di Santoro (2007).

Lasciati a se stessi, gli utenti tendono a usare etichette (tag) confuse, spesso errate, e in ogni caso con modalità di lavoro difformi e discontinue. Marchitelli e Piazzini (2008), infatti, hanno raccontato come i primi tentativi di usare le folksonomie in ambito bibliotecario prevedano qualche forma di controllo o di supervisione. Quando dalle semplici etichette si passa alle recensioni o ai commenti, gli utenti non sono immuni dagli interessi personali più variegati, mimando quello che Ridi (2007) descrive come un irrinunciabile impegno deontologico di terzietà, tra autore e lettore, del catalogatore stesso. Se, ancora più in generale, si esaminano le conversazioni tra gli utenti, completando il quadro del *social cataloguing*, occorre ripetere ancora che una larga maggioranza degli utenti non vuole conversare, non in ambito bibliotecario, e che comunque un sistema informatico in grado di salvare tutte le possibili conversazioni e soprattutto di permetterci di utilizzarle in modo efficace, ritrovando solo quanto ci può interessare, non è ancora stato sviluppato. Persino il progetto Scapes di Lankes (2008a), pensato proprio per questi scopi, finora è soltanto un'idea.

Per questi motivi, almeno per il momento è azzardato sostenere che le folksonomie (intese nel sen-

so più ampio) stiano realizzando, seppure lentamente, il Web semantico, o addirittura che i meccanismi presenti nella blogosfera la rendano il laboratorio privilegiato per la sperimentazione del modello semantico.

### La classificazione dal basso nella blogosfera e in Google.

La blogosfera, l'esempio principale di uso della "classificazione dal basso" (ormai con una storia pluriennale), è un ambiente dove le informazioni più interessanti dovrebbero emergere in superficie, galleggiando sulle altre, soltanto grazie ai meccanismi di link e di segnalazione reciproca dei suoi stessi autori, secondo le teorie della *swarm intelligence* o della *wisdom of crowds*, dove le folle inconsapevoli indicano a tutti la strada giusta grazie alla semplice somma dei loro comportamenti e delle loro scelte. Di fatto, il caos della blogosfera, soprattutto in Italia, con il suo inquinamento da parte di piccole caste di blogger che finora sono riuscite a imporre i loro interessi personali agli altri, è sotto gli occhi di tutti. Come analisi, a livello internazionale e generalizzato, basti per tutte quella impietosa di Geert Lovink, lo studioso di cibercultura che, dopo avere previsto un futuro tutto dei blog e tutto roseo (Lovink, 2003), oggi sostiene che i blogger sono ossessionati soltanto dalle loro classifiche di popolarità e sono incapaci di produrre informazioni originali e utili (Lovink, 2007 e 2008).

È interessante ricordare che persino Google, pur avendo un algoritmo di ordinamento basato in parte sul meccanismo dei link, per ora usa i tag e i wiki scritti dai navigatori con una certa prudenza. Google ha varato dalla fine del 2006 il Google image labeler, <<http://images.google.com/imagelabeler>>, un gioco in cui due utenti devono etichettare con dei tag delle foto, vincendo solo quando riescono a usare gli stes-

si tag. Dal gioco, Google raccoglie dati sulle parole chiave preferite dagli utenti per descrivere le immagini presenti nel suo archivio Google images, con delle informazioni che potrà usare per migliorare i suoi indici, ma per il momento il labeler resta solo un esperimento e non viene usato per consentire agli utenti di etichettare direttamente il materiale. Quanto al wiki, è di fine novembre il lancio di WikiSearch, che solo sulla versione statunitense di Google permette all'utente collegato con il proprio account di personalizzare le proprie ricerche; Google registra il lavoro dell'utente e lo mette a disposizione di tutti gli altri. WikiSearch, per ora, di *default* non modifica la ricerca né l'ordinamento del motore e viene applicato solo se si fa click su determinati pulsanti.

### L'ibridazione Web 2.0: alcune soluzioni concrete.

Appurato che i social network non sono miracolosi e che il *social cataloguing* neppure, anche e soprattutto perché gli utenti conversano molto e volentieri, ma non di questioni bibliografiche, occorre per ora, anche in ambito digitale, mantenere una struttura della biblioteca concettualmente non troppo diversa da quella tradizionale, con i cataloghi, con le classificazioni e soprattutto con i bibliotecari. Nulla vieta però di semplificare al massimo l'interfaccia OPAC, per attrarre quel pubblico che oggi sembra voler usare solo Google o Facebook, e di inserirvi anche alcune funzioni in grado di raccogliere il lavoro degli utenti sotto varia forma, come tag o come commenti, per valutarne poi, con il tempo, quali siano le risposte degli utenti stessi e quindi come raffinare questi aspetti e quale utilità concreta possano avere questi dati prodotti dal basso.

Oltre agli esempi di "OPAC arricchito", di "OPAC avanzato" e di "social OPAC" (SOPAC) presentati

e descritti da Marchitelli e Piazzini (2008), può essere interessante vedere la soluzione proposta nel 2008 dal produttore californiano Innovative interfaces Inc., <<http://www.iii.com>>, di solito chiamato "iii", con uno strato di software da appoggiare sopra al suo stesso sistema, Millennium, oppure su altri Integrated library system (ILS), come Ex libris voyager (<http://www.exlibrisgroup.com>) e SirsiDynix (<http://www.sirsidynix.com>). La soluzione di questo produttore è particolarmente interessante sia perché molto elaborata sul fronte Web 2.0, sia perché è disponibile in prova online, in modo quasi completo anche per gli utenti non registrati. Le soluzioni dei produttori, molto costose, non sono le uniche, perché nell'ambito del cosiddetto Web 2.0 è particolarmente attivo il movimento open source, con lo sviluppo di pacchetti a codice aperto, al pari del ben noto sistema operativo Linux. Oltre ai prodotti già descritti da Marchitelli e Piazzini (2008), si segnalano qui, per la loro apertura verso funzioni di Web 2.0, per esempio Evergreen (<http://open-ils.org>), realizzato con Linux e PostgreSQL; Koha (<http://koha.org>), sviluppato con Apache e MySQL; e NewgenLib (<http://www.verussolutions.biz/web>), su Windows o Linux con PostgreSQL. L'adozione di un sistema open, naturalmente, comporta la disponibilità di personale in grado di programmare, per adattare la soluzione alle proprie esigenze; proprio per questo, però, una piattaforma di questo tipo lascia uno spazio più ampio per sperimentare differenti modifiche o per sviluppare nuove funzioni.

### La proposta di Innovative interfaces (iii).

Nel caso di questa soluzione, che può essere provata presso il Consorzio statunitense Helin (<http://encore.uri.edu/iii/encore/app>) e presso la University of

Queensland, in Australia (<http://encore.library.uq.edu.au/iii/encore/app>), la semplicità del modello Google è rispettata in pieno, con una prima pagina quasi bianca e solo una riga per l'inserimento di parole chiave. Qui, come per Google, se si sbaglia qualche parola arrivano i suggerimenti, con "Did you mean?". Trovata la parola giusta, la pagina presenta a sinistra una colonna per il raffinamento secondo varie caratteristiche (localizzazione, formato, lingua, e via dicendo, con il numero delle occorrenze disponibili a fianco di ciascun valore), al centro i risultati, e nella colonna a destra un raffinamento per *tag cloud*, una nuvola di etichette costruita sulle intestazioni del soggetto della Library of Congress (LOC), dove le parole più frequenti rispetto alla ricerca fatta hanno dimensioni maggiori.

L'ordinamento dei risultati può essere fatto per titolo, data, rilevanza. Per la rilevanza viene usato un algoritmo che per esempio dà più peso ai periodici, o alla presenza delle parole chiave in campi strutturati particolarmente significativi. La pagina dei risultati può essere arricchita da altro materiale, come i titoli aggiunti di recente, le scelte più popolari, o anche con risorse trovate al di fuori del catalogo, come immagini ottenute da Yahoo! Sulla singola scheda sono presenti i tag inseriti dagli utenti stessi.

Senza dubbio si tratta di un tipo di ricerca semplice e intuitiva, dove il soggetto della LOC viene fatto scomparire dalla vista dell'utente, che lo usa solo tramite i tag, senza rendersi conto della sua esistenza. Chi non è esperto, non ha una chiara mappa mentale rispetto all'oggetto delle sue ricerche e sta procedendo per tentativi, con un sistema del genere può arrivare a dei risultati positivi, anche senza l'aiuto di un bibliotecario. Per le funzioni mancanti su questa inter-

faccia semplificata – che se installata su Millennium mostra nei dettagli del record tutte le tradizionali informazioni bibliografiche e relative al posseduto e alla disponibilità – si può ritornare sull'interfaccia OPAC tradizionale.

### **OPAC arricchiti e utenti confusi.**

I primi sistemi disponibili sono ancora delle semplici proposte e dovranno essere messi a punto man mano che procede la loro sperimentazione sul campo, con dei veri utenti. Riprendendo le definizioni usate da Marchitelli e Piazzini (2008), l'arricchimento di un OPAC può essere costituito, come negli esempi fatti da loro, o da materiale interno alla biblioteca, come sommari o versioni in digitale dei documenti ancora cartacei, oppure tramite link esterni. Oggi, seguendo la filosofia del *mash up* dei dati (una sorta di purea, nella traduzione letterale) è possibile presentare all'utente una pagina dove tutti i risultati relativi alla sua ricerca, locali, remoti, o anche non provenienti da biblioteche (un caso tipico sono le recensioni prelevate dalla libreria Amazon) sono riportati in modo indistinto rispetto alla loro origine e ordinati solo in base alla loro rilevanza per quella ricerca.

L'uso di un'interfaccia di ricerca iniziale in stile Google, molto semplice e senza i tradizionali campi per autore, titolo, e via dicendo, di certo porta a risultati che almeno in prima battuta sono meno raffinati, ma non comporta alcuna confusione per l'utente. Anche la trasformazione del soggetto in una *tag cloud*, che di certo non favorisce nell'utente una migliore conoscenza del mondo delle ricerche bibliografiche, non confonde le idee rispetto al materiale recuperato. Il fatto di ritrovare materiali anche molto diversi per natura e per provenienza in uno stesso elenco, invece, rischia di essere un ele-

mento che può disorientare l'utente anche nella fase di contestualizzazione delle fonti.

D'altra parte, il fornire una risposta veloce e soddisfacente alla richiesta di un utente è diventata la maggiore priorità, con una tendenza che pare ormai generalizzata, di inseguimento di Google e della semplicità. Anche Worldcat local (<http://www.oclc.org/worldcatlocal>) sta integrando i propri archivi e le proprie funzioni con altre risorse online, prime fra tutti Google books e le recensioni di Amazon, e in futuro pensa di diventare un unico contenitore da cui eseguire ricerche in ogni ambito e ottenere risultati, con una sola richiesta, dagli OPAC, dagli archivi online e dal Web.

**L'OPAC collaborativo.** Riprendendo ancora Marchitelli e Piazzini (2008), i termini "OPAC avanzato" e "social OPAC" (SOPAC) adottati da questi autori appaiono l'uno poco definito e l'altro fuorviante. Rispetto al secondo occorre sottolineare che 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 realizzare non all'interno dell'OPAC. Volendo un'integrazione tra la biblioteca e le attività sociali online degli utenti, semmai si potrebbe fare l'opposto, cioè diffondere negli ambienti sociali le funzioni della biblioteca, come del resto sta facendo Worldcat (lo si vedrà nel prossimo paragrafo).

All'interno dell'OPAC hanno senso soltanto quelle attività sociali che sono finalizzate a produrre e a scambiare conoscenza sulle risorse informative, ovvero il *social cataloguing*. Anche le conversazioni di cui parla David Lankes (Lankes, 2008b e Metitieri, 2007), che la biblioteca deve stimolare per poi raccogliere in qualche modo i risultati nel suo catalogo e renderli

facilmente ricercabili e utilizzabili dagli altri, sono processi comunicativi finalizzati alla costruzione e allo scambio di conoscenza. Ai fini dell'OPAC sono interessanti soltanto i tag, le recensioni, i commenti sulle risorse, i percorsi seguiti per una ricerca e tutto ciò che, si spera, potrebbe affiancare il tradizionale lavoro di catalogazione e di classificazione, migliorandone l'efficacia.

Molte delle attività di *social cataloguing* vengono svolte prevalentemente in modo individuale e persino le conversazioni hanno poco a che fare con la vera socializzazione online. I commenti chiamati *life streaming*, per esempio, oggi tanto di moda nel micro-blogging di Twitter o nel social networking di Facebook, quelli con cui ogni dieci minuti si avvisano gli amici, scrivendo loro prima che si sta mangiando una zuppa di pesce, poi che si è felici, e dopo che si va a dormire, dagli utenti, da tutti gli utenti credo, non sono considerati delle conversazioni utili quando si deve fare una ricerca.

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. Può inoltre essere utile ricordare di nuovo che non è neppure detto che questa collaborazione debba interessare tutti gli utenti. Come dice lo stesso Lankes, saranno le esigenze della comunità degli utenti della biblioteca a stabilire quali figure hanno quali permessi di inserimento, di controllo e di correzione dei dati (Metitieri, 2007). L'idea di collaborazione è implicita anche nel termine *participatory library* coniato da Lankes; è interessante inoltre sottolineare che questo docente negli ultimi tempi usa il numero 2.0 molto di rado o solo per dire che non significa nulla (Lankes, 2008a

e 2008b). In ogni caso, applicando il concetto di partecipazione non a tutte le funzioni della biblioteca, ma solo all'OPAC, è più chiaro parlare di collaborazione.

**La biblioteca fuori di sé.** Se Worldcat local vuole includere tutto, Worldcat sta cercando invece di essere presente ovunque e ha già sviluppato dei *plug in* di ricerca da installare non solo nella Google toolbar e nella search di Firefox, ma anche in Facebook: <<http://www.worldcat.org/wcpa/content/toolbars>>. Sempre ricordando la ricerca di OCLC (2007) citata all'inizio di questo articolo, sarà interessante vedere se e quanto gli utenti la useranno, o se invece quando sono in Facebook preferiscono chiacchiere di zuppe di pesce, divertirsi e non pensare alle biblioteche.

Queste ultime osservazioni riportano tutto il discorso ai problemi posti all'inizio, con gli utenti impreparati che non riconoscono le risorse messe loro a disposizione dalle biblioteche e che fanno fatica a trovare qualsiasi cosa o a valutare e utilizzare quello che trovano, mentre i bibliotecari, come reazione, invece di organizzare corsi su corsi di *information literacy*, vogliono che i loro sistemi diventino identici a Google e a Facebook e che siano ovunque, pervasivi e dunque ancora più indistinguibili dal mondo circostante.

Personalmente, sono convinto che sia utile fare entrambe le cose, almeno in parte. È senza dubbio necessario preparare meglio gli utenti, anzi, se fosse possibile tutto il grande pubblico, insegnando alla *Google generation* come distinguere almeno la provenienza di un'informazione o di una risorsa, in un panorama dove ci ritroveremo presto immersi in un unico, enorme *mash up*, dove tutti rielaborano, riconfezionano e rivendono quanto prodotto da chiunque altro, fino all'estremo della pretesa di definire

creatività o economia del dono qualcosa che solo fino a tre o quattro anni fa era chiamato plagio o sfruttamento del lavoro altrui. D'altro canto, con il progressivo spostamento dei documenti dalla carta al digitale e con la moltiplicazione delle sorgenti che creano informazione e conoscenza, l'OPAC ha bisogno di essere rivisto, quindi una sua semplificazione sarebbe molto utile e anche la sperimentazione di meccanismi di collaborazione con gli utenti risulterebbe interessante. Con un progetto, però, e verificandone i risultati passo per passo, senza vuote ideologie e soprattutto mettendo da parte gli entusiasmi ingiustificati.

#### Riferimenti bibliografici

- CARR, NICHOLAS (2008). *Is Google making us stupid?*, "The Atlantic", luglio-agosto 2008, <<http://www.theatlantic.com/doc/200807/google>>.
- GILLMOR, DAN (2004). *We the media. Grassroots journalism by the people, for the people*, Cambridge, O' Reilly, oppure <<http://wethemedia.oreilly.com>>.
- LANKES, DAVID R. – SILVERSTEIN, JOANNE – NICHOLSON, SCOTT (2007). *Participatory networks: the library as a conversation*, <<http://ptbed.org/readings.php>>.
- LANKES, DAVID R. (2008a). *Scapes video*, presentation at the Oclc Symposium on reference and social networking, 13 gennaio 2008, audio e diapositive, <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/blog/?p=460>>.
- LANKES, DAVID R. (2008b). *Two grand pianos on a stage*, 13 novembre 2008, audio e diapositive, <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/blog/?p=599>>.
- LOVINK, GEERT (2003). *My first recession*, Rotterdam, V2/Nai Publishers (*Internet non è il paradiso. Reti sociali e critica della cibercultura*, Milano, Apogeo, 2004).
- LOVINK, GEERT (2007). *Blogging, the nihilist impulse*, "Eurozine", 2 gennaio 2007, <<http://eurozine.com/pdf/2007-01-02-lovink-en.pdf>>.
- LOVINK, GEERT (2008). *Zero comments. Blogging and critical Internet culture*, New York, Routledge.

- MALDONADO, TOMÁS (1997). *Critica della ragione informatica*, Milano, Feltrinelli.
- MARCHITELLI, ANDREA – PIAZZINI, TESSA (2008). *OPAC, SOPAC e social networking: cataloghi di biblioteca 2.0?*, "Biblioteche oggi", 26 (2008), 2, p. 82-92, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/content/20080208201.pdf>>.
- METTIERI, FABIO (2007). *La biblioteca come conversazione: a colloquio con David Lankes*, "Biblioteche oggi", 25 (2007), 5, p. 15-22, oppure testo integrale in inglese su <<http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070501501.pdf>>.
- METTIERI, FABIO (2008a). *Internet addiction: fu vera sindrome?*, "Corriere del Ticino", n. 109 (10 maggio 2008), p. 3.
- METTIERI, FABIO (2008b). *Giornalismo di qualità e informazione dal basso*, "Corriere del Ticino", n. 247 (23 ottobre 2008), p. 3.
- METTIERI, FABIO – RIDI, RICCARDO (1998). *Ricerche bibliografiche in Internet: strumenti e strategie di ricerca, Opac e biblioteche virtuali*, Milano, Apogeo, 1998.
- OCLC (2007). *Sharing privacy and trust in our networked world. A report to the Ocl membership*, Dublin, Ocl (11 settembre 2007), oppure <<http://www.oclc.org/reports/sharing/default.htm>>.
- PRENSKY, MARC (2006). *Don't bother me Mom, I'm learning!. How computer and video games are preparing your kids for twenty-first century success and how you can help!*, St. Paul, Paragon house (*Mamma non rompere sto imparando*, Terni, Multiplayer.it, 2008).
- RICH, MOTOKO (2008). *Literacy debate: on line R U really reading?*, "The New York Times", 27 luglio 2008, <<http://www.nytimes.com/2008/07/27/books/27reading.html>>.
- RIDI, RICCARDO (2004). *Biblioteche vs Google? Una falsa contrapposizione*, "Biblioteche oggi", 22 (2004), 6, p. 3-5.
- RIDI, RICCARDO (2007). *La biblioteca come ipertesto*, Milano, Editrice bibliografica.
- SALARELLI, ALBERTO (2005). *Quando le biblioteche aprono le porte a Google: una collaborazione possibile*, "Biblioteche oggi", 23 (2005), 1, p. 12-15.
- SANTORO, MICHELE (2007). *Questa sera si cataloga a soggetto: breve analisi delle folksonomies in prospettiva bibliotecaria*, "Bibliotime", 10(2007), 2, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-2/santoro.htm>>.
- SHAPIRO, JEREMY J. – HUGHES, SHELLEY K. (1996). *Information literacy as a liberal art*, "Educom review", 31 (1996), 2, <<http://net.educause.edu/apps/er/review/reviewarticles/31231.html>>.
- STOLL, CLIFFORD (1995). *Silicon snake oil. Second thoughts on the information highway*, New York, Doubleday (*Miracoli virtuali. Le false promesse di Internet e delle autostrade dell'informazione*, Milano, Garzanti, 1996).
- UNIVERSITY COLLEGE LONDON (2008). *Information behaviour of the researcher of the future*, 11 gennaio 2008, <[http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg\\_final\\_keynote\\_11012008.pdf](http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf)>.
- WEINBERGER, DAVID (2005). *Crunching the metadata. What Google print really tells us about the future of books*, "The Boston globe", 13 novembre 2005, <[http://www.boston.com/ae/books/articles/2005/11/13/crunching\\_the\\_metadata](http://www.boston.com/ae/books/articles/2005/11/13/crunching_the_metadata)>.
- WEINBERGER, DAVID (2007). *Everything is miscellaneous. The power of the new digital disorder*, New York, Times book (Henry Holt and company).

### Abstract

Many libraries, challenged by the "Google generation" of users, wish to imitate the style and the simplicity of Google itself, or the user-friendliness of the social networks like Facebook. In the so-called Web 2.0 environment, some authors are proposing to use social cataloguing to enrich the library's OPAC. This essay discusses the issues related to this possible evolution, describing an Integrated Library System that has recently been launched on the market, analysing the different social cataloguing tools and the conversation as defined by David Lankes, and examining the first interactions between catalogues and social networks. The conclusions are that the OPAC's concept must evolve toward the model of a Collaborative OPAC, but every step of this transition must be carefully planned and thoroughly evaluated.