

La biblioteca come conversazione

Fabio Metitieri

Milano
yukali@tin.it

A colloquio con David Lankes

Alla fine dell'anno scorso l'Ufficio di Washington della American Library Association (<http://www.ala.org/ala/washoff/washingtonoffice.html>), e in particolare il suo Office for Information and Technology Policy che studia come l'evoluzione della tecnologia influenza il lavoro delle biblioteche, ha commissionato a David Lankes e a due suoi colleghi della Syracuse University di New York (<http://www.syr.edu>), Joanne Silverstein e Scott Nicholson, uno studio su come gli strumenti di Internet chiamati genericamente 2.0 potrebbero essere utilizzati dai bibliotecari.

Da questo lavoro è nato un saggio molto interessante, *Participatory networks: the library as conversation*, pubblicato on line alla fine di gennaio (<http://iis.syr.edu/projects/PNOpen>).

David Lankes, in particolare, che dirige l'Information Institute of Syracuse (IIS) ed è professore associato alla School of Information Studies della Syracuse University, ha tenuto diverse conferenze per spiegare meglio la sua visione della biblioteca come parte di una conversazione. Una di queste conferenze si è svolta in Second Life, nell'anfiteatro di Info Island, l'isola principale dei bibliotecari, il 15 febbraio scorso, dove le riflessioni di Virtual Dave (il nome di Lankes in SL) sono state completate da un acceso dibattito tra il pubblico.

“Biblioteche oggi”, che era presente a quell'evento, ha chiesto a Lankes di rispondere ad alcune do-

mande sui punti più innovativi o controversi delle sue analisi. L'intervista è stata messa a punto via posta elettronica nello scorso aprile e dietro richiesta di Lankes stesso verrà pubblicata sul sito di “Biblioteche oggi” in versione integrale in inglese, un po' più lunga, con licenza Creative commons.

Il curriculum dettagliato di Virtual Dave si trova all'indirizzo: <<http://quartz.syr.edu/rdlankes>>, dove il docente tiene anche un blog.

Professor Lankes, la maggior parte dei principali obiettivi della cosiddetta Library 2.0, o della vostra più complessa “participatory network”, come la personalizzazione dei servizi, l'interattività e la centralità dell'utente, sembrano essere molto simili agli obiettivi che le biblioteche hanno sempre avuto, da Rangana- than in poi. Qualcuno potrebbe osservare che gli obiettivi sono gli stessi del passato, ma che finora mancavano le soluzioni tecnologiche per realizzarli. Quali sono le maggiori innovazioni di una participatory network rispetto al passato?

Da molti punti di vista lei ha ragione. La tecnologia sta mettendosi alla pari con alcune delle iniziative più recenti delle biblioteche fisiche, nel creare e promuovere degli spazi sociali, ed è arrivata a un punto in cui le biblioteche potranno realizzare in pratica la retorica sulla centralità dell'utente e del servizio. D'altra parte, noi proponiamo un concetto che è sostanzialmente differente dalle passate visioni della

biblioteca, cioè l'importanza della conversazione. Il campo delle scienze bibliotecarie è diventato in vario modo centrato sui manufatti, quali libri, cd, dvd e via dicendo, e non su come le persone imparano o su come catturare della vera conoscenza. I manufatti sono soltanto i residui della vera conoscenza.

Adesso abbiamo a disposizione dei potenti sistemi che ci aiutano a catturare la conversazione, sotto forma di testi, immagini, audio, animazioni, con potenti tecnologie di ricerca, enormi sistemi di archiviazione in tempo reale, e possiamo collegare in rete tutte queste conversazioni, insieme. Adesso possiamo aiutare le comunità senza preoccuparci del tempo e dello spazio. La capacità di realizzare tutto questo e di catturarlo non è completamente nuova, ma la scala dimensionale con cui possiamo farlo è profondamente diversa.

Premesso che stiamo vivendo una nuova rivoluzione tecnologica, non crede che in passato le biblioteche abbiano già attraversato tanti salti tecnologici – la stampa tipografica, i computer, i personal computer, Internet, il Web – tutte rivoluzioni che hanno avuto un impatto su di loro molto maggiore di quello che si può prevedere per il cosiddetto mondo 2.0?

Certamente. Noi scherziamo sul fatto che adesso dovremmo già essere nel Web 12.0. Ci sarà un Web 3.0, poi un Web 4.0 e alla fine ci stancheremo di usare queste eti-

chette. Il punto essenziale è guardare al di là delle definizioni in voga e delle funzioni oggi disponibili, per vedere le più profonde tendenze in atto.

Noi osserviamo la partecipazione e le conversazioni su scala globale, e vediamo dei cambiamenti duraturi nelle biblioteche. I wiki, i blog e tutto il resto verranno rimpiazzati da qualcosa di nuovo in pochi anni, forse mesi, ma le nuove piattaforme tecnologiche saranno focalizzate sempre di più sul facilitare la partecipazione.

Inoltre, qualsiasi professione che sia viva, in crescita e rilevante, si troverà continuamente a dover fronteggiare rivoluzioni ed evoluzioni. Il cambiamento è inevitabile. I bibliotecari devono essere pronti e veloci, in uno stato di costante evoluzione e di apprendimento continuo.

Uno dei cardini del vostro saggio è che il compito più importante delle biblioteche è “la creazione e la disseminazione di conoscenza”, e quindi della conversazione attraverso cui viene creata. In quale modo le biblioteche dovrebbero favorire questa creazione di conoscenza? Soltanto fornendo i documenti, che rappresentano una sorta di memoria storica per la conversazione in corso, oppure anche in altri modi, per esempio assistendo gli utenti da un punto di vista tecnologico?

Ne abbiamo discusso parecchio, qui alla Syracuse University, e per ora vediamo almeno quattro modi per facilitare la conversazione nelle biblioteche: l'accesso, la conoscenza, le linee guida e la motivazione. Gli utenti devono avere accesso alla conversazione e le biblioteche possono aiutarli. Questo può significare ospitare fisicamente le conversazioni nelle biblioteche, oppure mettere in piedi una mailing list, ospitare un blog o semplicemente fornire assistenza agli utenti che cercano una comunità a cui partecipare.

Il secondo criterio che è necessario seguire è la conoscenza. Gli utenti devono avere la capacità tecnica e di linguaggio necessari per prendere parte alla conversazione. A volte questo comporterà tenere dei corsi sulla tecnologia, ma potrebbe anche essere necessario ospitare delle esercitazioni e dei corsi su un ampio ventaglio di materie.

Per quanto riguarda le linee guida, la policy, una biblioteca deve essere attenta nell'aiutare la comunità a definire le regole e le norme che facilitino la conversazione. Questo significa assicurare che la comunità senta che l'ambiente informativo in cui conversa è ricco e sufficientemente aperto da permettere la creazione di nuova conoscenza, e abbastanza credibile da far sì che la conoscenza che essa stessa vi crea sia affidabile.

Infine, la biblioteca deve stimolare, o quanto meno non scoraggiare, la motivazione dell'utente verso l'apprendimento e il conversare. I bibliotecari devono impegnarsi per capire non solo di che cosa gli utenti vogliono parlare, ma anche perché. Questo è stato uno standard per il servizio di reference negli ultimi trent'anni.

In definitiva, ci sono molti modi in cui le biblioteche possono facilitare la conversazione, non solo con soluzioni tecnologiche, e, cosa più importante, la dimensione delle collezioni, di per sé, non basta a facilitare una conversazione.

La conversazione è una metafora brillante, dai tempi del Cluetrain Manifesto, ma in parte vaga. Secondo lei, quali forme può assumere una conversazione? O, guardando la questione dal lato opposto, quali tipi di comunicazione umana possono essere considerati come non parte della conversazione?

La conversazione non è una metafora, non nel nostro saggio. La conversazione è un processo di apprendimento che è stato descritto

con un certo dettaglio e a un livello teorico da accademici come Gordon Pask. È definita come un processo di apprendimento tra due agenti che raggiungono un accordo; questi accordi, o anche i processi che li hanno determinati, possono essere salvati come libri, articoli, o altri manufatti. I manufatti di per sé non sono la conversazione, ma solo un suo risultato. Questa definizione, naturalmente, non è onnicomprensiva, per cui l'intrattenimento di massa o i monologhi non necessariamente rientrano in questa definizione, ma quasi tutto il resto sì. Ma il punto è: quali conversazioni sono importanti e devono essere facilitate e documentate? Questo è il problema che i bibliotecari si trovano a dover affrontare.

La risposta oggi non è più limitata dalla tecnologia, dallo spazio fisico o dalle scaffalature; oggi devono essere le esigenze e i desideri della comunità a stabilire dei confini. E questi bisogni non si trovano nei manufatti, ma si scoprono conversando continuamente con la comunità stessa.

Negli anni passati, la maggior parte della conversazione andava perduta. Detta molto in breve, gli editori decidevano che cosa poteva essere trasferito su carta e quindi eventualmente conservato, mettendo così in funzione un filtro molto stretto e severo. Da quando Internet è diventata di massa, una parte sempre maggiore della conversazione, almeno in teoria, non ha più filtri. Nel vostro studio, dite che la comunità bibliotecaria deve garantire “un ambiente informativo ottimale, in cui chi conversa abbia a disposizione un'informazione la più varia e completa possibile”. Che cosa si intende, in questo caso, per “ottimale”? I bibliotecari devono cercare di gestire tutti i tipi di conversazioni, o devono porre dei filtri, come in passato gli editori?

Se in passato gli editori avessero avuto filtri così stretti e severi, a cosa sarebbe servita un'organizzazione che collezionava solo alcuni dei loro materiali? Le biblioteche sono sempre state dei filtri. La parola "filtro" nelle biblioteche ha assunto una connotazione negativa, ma significa soltanto eliminare ciò che in una determinata situazione non interessa, per lasciar passare il resto. I filtri sono sempre stati presentati come un male necessario, quasi a voler dire: vorremmo dare tutto a tutti, ma non abbiamo le risorse necessarie per farlo. Così i bibliotecari hanno sviluppato delle idee abbastanza complicate sulla scrematura e sulla selezione.

Oggi, con tutti i limiti di conservazione che stanno scomparendo, le biblioteche devono veramente diventare esperte nel valutare che cosa deve essere trovato, non che cosa deve essere conservato. L'ambiente informativo ottimale può essere definito solo dalla comunità che la biblioteca intende servire, l'unico soggetto che può determinare ciò che è fuori tema, o troppo tecnico, o altro. I bibliotecari devono imparare a guidare lo sviluppo di tecnologie e di linee guida che consentano alla comunità di usare più informazione e meglio. L'informazione è come l'acqua: troppo poca e si muore di sete, troppa e si annega.

Nel vostro saggio citate un lavoro di Ken Chad e Paul Miller, The rise of the library 2.0 (2005, <http://www.talis.com/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf>), che incoraggia gli utenti a partecipare al lavoro delle biblioteche, per esempio aggiungendo i loro commenti in un archivio. Quindi voi affermate che i dati e i metadati dovrebbero diventare un unico oggetto. D'altra parte, tutti conosciamo i problemi che ha avuto e che sta avendo Wikipedia, per esempio sulle voci politiche. Non solo: la ca-



David Lankes, direttore dell'Information Institute of Syracuse

talogazione e la classificazione richiedono un preciso curriculum. Come sarebbe possibile assicurare la qualità di questo grande e unico archivio, modificabile da chiunque? I bibliotecari dovrebbero svolgere un lavoro di controllo e di correzione ex post?

Questo è un errore comune, pensare che la partecipazione significhi che tutti i partecipanti sono uguali, per cui se si aprisse il catalogo agli inserimenti dei non bibliotecari la sua qualità si abbasserebbe rapidamente verso un minimo comune denominatore. Esistono delle contromisure da adottare per evitare che ciò si verifichi, secondo le regole della comunità. Se si tratta di una biblioteca per medici, questi potrebbero volere che solo i medici possano contribuire al sistema; nel caso di una scuola, gli insegnanti potrebbero voler convalidare tutti i nuovi inserimenti. Il punto è sempre che i sistemi devono corrispondere alle esigenze della comunità e il problema è che i bibliotecari, in realtà, non si informano in merito. Ad oggi ci sono solo due classi

ben definite di persone, nelle biblioteche: i bibliotecari, che possono inserire i dati e i metadati e aggiornare il sistema, e i non bibliotecari, a cui non è consentito. Non sarebbe meglio una gestione più sofisticata, dove gli utenti possono acquisire la capacità e la fiducia necessarie a lavorare sul sistema? Se una facoltà ha al suo interno il vincitore di un Premio Nobel, non gli dovrebbe essere consentito di modificare le voci relative alla sua disciplina? Finora la risposta è no, perché non ha una laurea in biblioteconomia.

Un'altra qualità delle conversazioni è che la loro ricchezza è utile solo se sono presenti dei sistemi di information retrieval altrettanto ricchi. Se vogliamo che tutti possano aggiungere in archivio commenti, dati e articoli, vogliamo però che sia possibile filtrare velocemente quello che non si desidera leggere. In una università, per esempio, potrei voler vedere solo i commenti dei docenti o, al contrario, potrei voler leggere solo quello che pensano gli studenti. I sistemi di oggi potrebbero fare en-

trambe le cose, anche se per il momento non le fanno.

La questione assomiglia molto al decidere se organizzare le collezioni secondo la classificazione Dewey o il sistema della Library of Congress. Perché dovrei organizzare tutto come una sola conversazione, solo perché è così che abbiamo costruito i nostri sistemi? Io vorrei poter organizzare la biblioteca, i suoi servizi e i suoi materiali secondo il mio personale modo di vedere. Invece di lavorare su un approccio al problema come quello FRBR, che vede la collezione della biblioteca come una serie di collezioni, dovremmo vedere la biblioteca come un insieme di biblioteche personali degli utenti. Ciascuno avrà oggetti posseduti dalla biblioteca e materiali propri che intende condividere, organizzati secondo la sua conversazione. Questa non è fantascienza, è il funzionamento di Amazon e di LibraryThing (<http://www.librarything.com>), questo è Google e MyYahoo!; noi possiamo farlo e a mio parere possiamo farlo meglio di chiunque altro.

In Italia, alcuni bibliotecari dell'Associazione italiana biblioteche (AIB), partendo dal Cluetrain Manifesto, alla fine del 2005 hanno scritto un Manifesto delle biblioteche digitali, con trenta tesi. La prima tesi afferma che le biblioteche digitali sono una conversazione. La quindicesima dice che i bibliotecari non devono occuparsi della cosiddetta "techeology", una mescolanza di tecnologia e ideologia. Per le participatory network che lei prefigura, sarà necessario testare, scegliere, forse modificare e se non altro usare molti diversi tipi di software. Secondo lei, i bibliotecari dovrebbero partecipare a questo processo, acquisendo maggiori competenze informatiche?

I bibliotecari sono nell'area della conoscenza, ma nell'era dell'infor-

mazione, per cui dovrebbero essere esperti di tecnologia, capaci anche di produrre software, non solo di usarlo.

Questo non significa che ogni bibliotecario dovrà essere capace di scrivere del codice, ma che le biblioteche dovranno avere una significativa percentuale di persone in grado di interagire con l'industria e con la comunità per la produzione di software. In caso contrario ci condanneremo a essere solo degli inerti osservatori.

Con l'evoluzione tecnologica, inoltre, ci sarà sempre bisogno di tecnici per la tecnologie informatiche di base, ma ci sarà anche un crescente bisogno di chi poi prende le soluzioni e le rimodella, usandole per creare informazione, e questo è il terreno dei bibliotecari.

Fino a oggi avete descritto solo dei piccoli passi verso la biblioteca come una participatory network. Consigliate di usare blog, wiki, feed RSS, o di correlare i dati del catalogo con le transazioni di reference e le statistiche sui prestiti, o ancora di creare interfacce dove gli utenti possano regolare gli algoritmi usati per le ricerche, per esempio disattivando gli indici per la popolarità, o per l'attendibilità, o altre faccette legate all'ordinamento per rilevanza. Ci sono ancora altre soluzioni tecnologiche disponibili, altrettanto utili? E quanto è veloce l'evoluzione di questo scenario?

Penso che i blog e i wiki siano una gran cosa, ma che solo trasformando il cuore dei sistemi bibliotecari otterremo un reale cambiamento. Un bibliotecario che tiene un blog sul mondo delle biblioteche può essere utile alla professione, ma non porterà un solo utente in più nella biblioteca. Questa è una delle mie preoccupazioni rispetto al movimento nato intorno alla Biblioteca 2.0, che sembra avere grandi ideali ma anche un po' troppo amore per gli strumenti da cui si

lascia affascinare, il che serve solo ad appesantire il carico di assistenza che grava sulle biblioteche.

Occorre poi che siano sviluppati nuovi strumenti; noi abbiamo già iniziato a parlare di motori di ricerca conversazionali, che sfruttano i link creati dagli utenti. Google ha avuto successo sfruttando questo meccanismo, con il *page rank*. Noi non possiamo neppure fare una cosa così semplice nei sistemi bibliotecari integrati di oggi, mentre dovremmo collegare direttamente le conversazioni e l'uso di un oggetto con il retrieval.

Stiamo già usando diversi sistemi conversazionali per collegare i manufatti e le discussioni, per esempio con i collegamenti tra le citazioni (che sono una forma di connessione tra le conversazioni accademiche) o navigando tra i riferimenti bibliografici di un programma di esame, oppure con le bibliografie commentate, e via dicendo. Una delle cose che stiamo osservando ora è che ciascuno di questi manufatti è un nodo, con le citazioni come collegamento, come nella teoria dei grafi. Adottando quest'impostazione si possono fare cose stupende, come con i sistemi di Gps per la guida: si inseriscono il punto di partenza e il punto di arrivo, e degli algoritmi trovano il percorso migliore. Immaginiamo di poter dire: inizia da Socrate e vai fino a John Dewey, a un sistema che restituisce una lista di citazioni, di conversazioni e di rappresentazioni che le collegano. Uno dei miei storici preferiti, James Burke, ha fatto qualcosa del genere, tracciando dei sentieri attraverso la storia. In questo modo ha stabilito come il Nord nella Guerra di Secessione statunitense porti alla rivoluzione informatica. Il cammino dalla Guerra di Secessione ai computer non è lineare e non è neppure causale, ma è una connessione di conversazioni. La scoperta automatica di questi filoni nelle conversa-

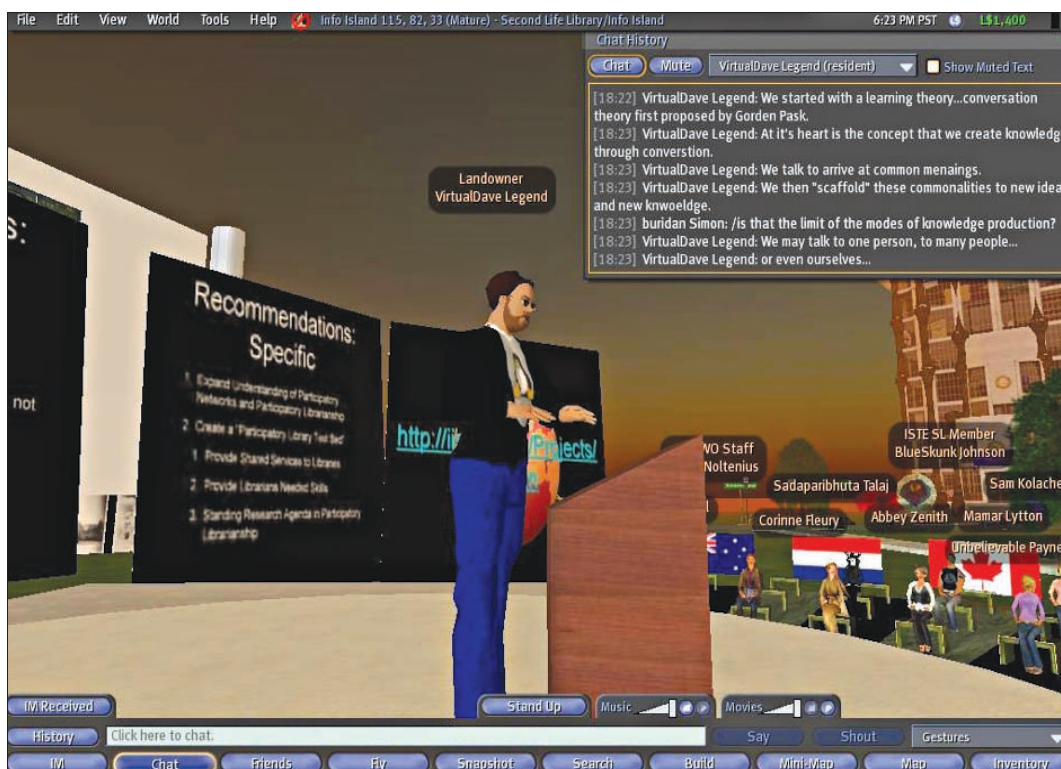
zioni è solo un possibile esempio dei sistemi che stiamo osservando. Queste relazioni tra nodi funzionano anche come una sorta di albero bayesiano che si trova dietro a molti degli attuali strumenti di information retrieval. Altri sistemi ancora stanno lavorando sulla teoria della complessità e sull'analisi delle reti sociali per garantire nuove tecniche di clustering.

I vecchi data base e mainframe legacy delle biblioteche, secondo lei,

dovrebbero essere buttati via perché non hanno la flessibilità necessaria per entrare in una logica di mash up, di combinazione, con una participatory network?

Ciascuna risorsa, che usi elettricità o no, dovrebbe essere valutata come utile in base alla missione della biblioteca, che io sostengo essere quella di costruire la conoscenza di una precisa comunità tramite la conversazione. Man mano che passa il tempo, per le risorse non collegabili in rete sarà sempre più difficile assolvere questo compito.

Nell'interessante relazione che ha tenuto in Second Life, lo scorso febbraio, lei ha detto che gli utenti dovrebbero poter avere diversi livelli di inclusione nel sistema. Nel vostro saggio parlate anche di tracciare le attività degli utenti per costruire una gerarchia di autorizzazioni per lo svolgimento di diversi compiti. Non c'è il rischio che una struttura di gestione delle identità di tale tipo possa essere



Virtual Dave, avatar di David Lankes, durante la sua conferenza in Second Life il 15 febbraio 2007

troppo complicata da realizzare per le biblioteche, sia entrare in conflitto con le varie normative nazionali sulla privacy?

Il punto centrale è la gestione dell'identità, e su questo aspetto dobbiamo rendere la biblioteca migliore per l'utente. Dobbiamo proteggere l'identità dell'utente e nessuno dice che un utente autorizzato debba essere direttamente ricollegabile a un nome vero o a un sistema nazionale di identificazione. Se noi nella nostra professione resteremo ancorati a una visione naïf dell'identità, del tipo conserva tutto o distruggi tutto, metteremo in pericolo i nostri utenti e il nostro ruolo.

Questa è una grande opportunità, perché nel mondo virtuale c'è il crescente bisogno di un provider di identità, che sia un soggetto in cui gli utenti abbiano fiducia come difensore della loro privacy e su cui i vari attori del mercato possano fare affidamento per avere dati corretti e accurati. Negli Usa c'è una crescente paura che possa es-

sere il Governo federale a voler gestire questi dati. Perché non le biblioteche, allora?

Quale sarà la missione della biblioteca in futuro? Oltre alla preservazione, conservazione e disseminazione dei documenti digitali, che saranno il prodotto più naturale delle conversazioni, i bibliotecari catalogheranno e classificheranno ancora, o no? Saranno le folksonomie degli utenti a risolvere tutti i problemi di information retrieval?

Buona domanda, ed è quello che preferisco chiedermi piuttosto che se in futuro esisteranno ancora delle biblioteche. Io di certo non ho tutte le risposte e una delle raccomandazioni del nostro studio è proprio di condurre una conversazione profonda e continua su questi temi. Al momento penso che la classificazione offra un'apprezzabile conversazione in grado di connettere un grande numero di documenti, ma che non sia l'unico strumento

esistente. Io non sono per nulla convinto che le folksonomie siano scalabili; d'altra parte, so che le biblioteche non potranno mai classificare tutto, per cui è necessario un approccio con metodi diversi. Quello che Internet ha dimostrato è che siamo arrivati al limite della scalabilità, per ciò che concerne la catalogazione e la classificazione tradizionali; ora, o troviamo dei nuovi sistemi, oppure releghiamo le nostre istituzioni in un ruolo di nicchia nel mondo dell'informazione.

Il vostro saggio suggerisce alle biblioteche di ospitare i blog e i wiki per i loro utenti e che ciascun utente dovrebbe avere un blog. Lei non crede che queste piattaforme, specialmente i blog, abbiano alcuni difetti, come essere dispersivi, non ancora ricercabili in modo efficace, senza un sistema capace di permetterne la valutazione come fonti? Inoltre, perché una biblioteca dovrebbe pagare il blog di un utente che lo usa per chiacchierare di qualsiasi cosa con qualche amico?

Perché una comunità dovrebbe pagare un'istituzione che non soddisfa i suoi bisogni? Chi è mai la biblioteca per poter dire quali conversazioni valgono il loro supporto e quali no? Non si tratta forse di domande a cui deve rispondere la comunità di cui la biblioteca fa parte?

Secondo me è compito della biblioteca ospitare le conversazioni della comunità e non dobbiamo aspettare che le conversazioni siano terminate, redatte e pubblicate, prima di contribuire al processo, ma dobbiamo essere proprio lì, dove si crea la conoscenza.

E se ci sono dei problemi con i blog, nel senso che è difficile trovarli e collegarli tra loro, questo sembra essere un problema di organizzazione dell'informazione... sembra qualcosa da bibliotecari.

Tornando ancora al Manifesto della biblioteca digitale, la sua prima tesi afferma che le biblioteche digitali devono essere indipendenti, senza alcun centralismo, e che non dovrebbero formare un sistema, malgrado il fatto che debbano assumere dei chiari impegni fra loro. Qualche altro bibliotecario italiano ha sottolineato che senza essere parte di un sistema è impossibile assumere un reale impegno. Qual è la sua opinione in merito? Dovrei conoscere molto meglio le biblioteche italiane, prima di rispondere a questa domanda. Diciamo che in generale credo moltissimo nelle aggregazioni e nelle connessioni. Una delle idee che amo veramente nel Web 2.0 è il mash up, la possibilità, con tecnologie semplici, di prendere due fonti diverse di funzionalità e di informazioni, e combinarle insieme in un modo nuovo. Questo non ha bisogno di un grande accordo formale, ma richiede un impegno generale verso l'apertura e gli standard aperti.

Nel vostro lavoro dite che come prima cosa la collaborazione tra biblioteche deve essere più diffusa e più semplice, e prendete come esempio OCLC. Secondo lei, quali sarebbero i rischi in uno scenario in cui ciascuna biblioteca continuasse a lavorare da sola?

Per me i rischi sarebbero: la duplicazione degli sforzi, con più gruppi che fanno le stesse cose; l'impossibilità di realizzare economie di scala; e, la mia paura maggiore, il rallentamento nell'adozione delle innovazioni. Il reference virtuale ha richiesto otto anni, dalla sua prima formalizzazione alla sua adozione su vasta scala. Un periodo breve in tempi bibliotecari, ma eoni se si pensa ai progressi tecnologici che si sono verificati nel frattempo.

La nostra professione deve essere più agile; questo significa che dobbiamo trovare dei metodi molto

più efficienti per adottare e diffondere l'innovazione, o anche per individuare i problemi e lavorare subito per risolverli. Oggi si può trattare di collegare i blog ai cataloghi, ma per la prossima ondata di innovazione abbiamo ancora più bisogno di una strada rapida per rinnovarci.

Nel breve periodo voi proponete di creare un fondo condiviso tra le biblioteche interessate alla sperimentazione delle participatory network. Quanto sarà difficile procedere oltre, e trasformare questa iniziativa in una vera organizzazione collaborativa interbibliotecaria? Non crede che anche la raccolta di fondi, con un'organizzazione del genere, sarebbe molto più complicata?

Si tratta di un modello che abbiamo già usato con successo in passato, ad esempio per finanziare lo sviluppo di standard di qualità o un programma di ricerca per il reference virtuale, ed è effettivamente più semplice fare così piuttosto che attendere che si muova un singolo finanziatore. Questo sistema ha anche il vantaggio di creare un senso condiviso di proprietà comune per i risultati della sperimentazione.

Più in generale, sembra che voi prevediate che l'evoluzione delle biblioteche sarà un processo lungo – del quale, come dite, avete soltanto scritto il kernel – un cammino da sperimentare passo passo, senza rivoluzioni improvvisate. Sarà un percorso indolore o tutto sangue, sudore e lacrime?

Una delle mie citazioni favorite è di Jeff Katzer, che ha detto: "Il cambiamento è come il paradiso, tutti pensano che si tratti di una buona idea, ma nessuno vuole andarci per primo". A parte l'idea del sangue nelle biblioteche, che mi inquieta, ci saranno senza dubbio sudore e lacrime, come sempre

succede nelle imprese di un certo valore e di grandi dimensioni, ma io penso che sia preferibile questo a una nostra silenziosa e lenta scomparsa.

Comunque, anche se non credete a una sola parola del nostro saggio, dovete ammettere che il mondo in cui viviamo sta cambiando, per cui la domanda non è se ci sarà un cambiamento o se sarà doloroso, perché quello che pensate al riguardo non avrà importanza, ma se i bibliotecari saranno in grado di guidare il cambiamento o se si limiteranno a reagire a esso. Personalmente io preferisco guidare.

Dato che con la digitalizzazione, prima o poi, tutti i documenti, anche i più antichi, saranno accessibili on line, che cosa resterà nella vecchia biblioteca fatta di calce e mattoni? Sarà solo un posto dove tenere presentazioni di nuovi libri, mostre, dove incontrarsi e chiacchierare di persona in un mondo che ormai comunicherà solo via computer?

Forse, o forse sarà un centro di produzione dove autori, artisti, grafici e poeti si ritroveranno per condividere le idee, costruire conoscenza e migliorare le loro comunità. Io credo che questo oggi sia quello che le buone biblioteche stanno già facendo, naturalmente; solo che ci siamo concentrati troppo sui libri e non ce ne siamo accorti.

Nel vostro saggio, citate appena di sfuggita le implicazioni curricolari che tutto questo avrà per i bibliotecari. Potrebbe dirci qualcosa di più al riguardo? Quali competenze e capacità occorreranno a un bibliotecario, diciamo tra cinque o dieci anni?

Come dicevo prima, la tecnologia, cioè la capacità di produrre degli strumenti tecnologici che soddisfino i bisogni degli utenti; l'organizzazione dell'informazione, ovvero

l'abilità di identificare e potenziare il flusso di informazione; e il servizio, che significa riuscire a impegnare la comunità grazie a un'opera di attivismo e di mediazione.

In un mondo folksonomico, dove gli utenti stessi contribuiscono alla creazione dei metadati, i bibliotecari dovranno condividere i propri compiti principali con loro. Nella sua relazione in Second Life lei ha parlato di un sistema basato sul merito e non sui titoli professionali. Quanto sarà difficile la creazione di questa comunità paritetica?

Innanzitutto, io credo che sia gli utenti sia i bibliotecari stiano producendo tutti i tipi di contenuto della biblioteca, non solo i metadati. Sulle costruzioni di comunità del genere, ne vediamo esempi ovunque e non solo in Internet. Prendiamo il campo della medicina, dove gli studenti progrediscono grazie a un sistema di tutoraggio e di pratica, fino a che non diventano medici. Oppure il mondo accademico, dove da studenti si passa a laureati, poi ricercatori, poi professori.

Le barriere sono solo culturali. Esiste la paura, a mio parere non del tutto infondata, che senza dei confini rigidi a difesa delle attività professionali le rispettive discipline scadano. Se diventa così difficile individuare delle differenze tra un bibliotecario e un utente, a che cosa servono più i bibliotecari? D'accordo, ma questi confini devono proprio essere così rigidi? Io definirei la professione in termini di pratica e di eccellenza, non in base alle mansioni di lavoro.

Lei è stato tra i primi a entrare in Second Life e conosce molto bene l'Arcipelago delle Info Island. Che opinione ha di SL? E quale tipo di biblioteche vedremo in tale mondo, dopo questa prima fase sperimentale?

I bibliotecari dell'Arcipelago sono

fantastici e stanno facendo un ottimo lavoro; io vorrei solo che i loro sforzi fossero maggiormente riconosciuti e sostenuti, e che non fossero costretti a svolgere tutte queste attività innovative oltre e al di fuori delle loro reali mansioni lavorative.

Non vedo l'ora di sapere come sarà SL tra cinque anni. Per il momento è ancora un po' troppo legata alla metafora fisica. Credo che si stia faticando molto per integrare l'informazione, una cosa che invece le pagine Web fanno meglio. Io penso che SL supererà le sue attuali limitazioni.

Sul tipo di biblioteca che vedremo in SL, questo sarà l'aspetto più interessante. Già adesso si vedono grandi combinazioni di biblioteche separate e di biblioteche consorziate. Quello che veramente mi piace, in una buona sperimentazione, è il giusto equilibrio tra ordine e caos.

Abstract

The so called Web 2.0, with the widespread usage of User Generated Contents (UGC), like folksonomies, blogs, wikis and RSS feed, is having repercussion on libraries too; some researchers have already begun to talk about a Library 2.0. The article is an interview with David Lankes, who has recently published an essay about this topic, funded by the Washington Office of the American Library Association (ALA). A longer, English version of this interview has been published on line, at the address <<http://www.bibliotecheoggi.it>>. Then there is an interview with Barbara Galik, not as the Coordinator of the Second Life Libraries Archipelago, but as the Director of a Library that online claims to work with a 2.0 approach.

Dalla Library 2.0 alla Library 3.0, passando per Second Life

“Biblioteche oggi” aveva già intervistato nel numero di maggio Barbara Galik, coordinatrice dell’Arcipelago delle Info Island di Second Life, le isole dei bibliotecari. Allora si era parlato in particolare dell’Arcipelago; questa volta si cerca di entrare più nel merito di quale sarà l’evoluzione delle biblioteche, che senza dubbio verrà in parte influenzata anche da simulazioni sperimentali, come quelle attualmente in corso in Second Life.

In Second Life l’avatar di Barbara Galik, Puglet Dancer, presiede il Consiglio che guida il progetto dell’Arcipelago, oltre ad aver coordinato la realizzazione delle versioni virtuali della biblioteca e del consorzio che dirige nella realtà.

Nel mondo reale Galik è direttrice della Cullom-Davis (<http://library.bradley.edu>), una delle biblioteche della Bradley University, a Peoria, in Illinois, e presiede il Consiglio di direzione dell’Alliance Library System (<http://www.alliancelibrarysystem.com>), uno dei consorzi bibliotecari dello stesso Stato. Il sito della Cullom-Davis, in particolare, è stato realizzato seguendo il più possibile i principi della filosofia 2.0, come spiega Galik stessa in questa breve intervista.

Dopo il Web 2.0, adesso si parla molto di Library 2.0. Quanto si tratta di una moda, e se invece non è solo moda, come sarà la biblioteca di seconda generazione? Quali strumenti utilizzerà Internet, e per fare che cosa? In Second Life si sta sperimentando o realizzando qualcosa di simile alla Library 2.0?

La Biblioteca 2.0 non è solo una moda, ma esiste realmente e sta diventando rapidamente disponibile dai siti Web di molte biblioteche statunitensi. Di fatto, il sito della mia biblioteca è quasi completamente 2.0, e le sue sole fonti non assimilabili alla Library 2.0 sono il nostro catalogo on line e le basi dati di ricerca. Fondamentalmente, la Biblioteca 2.0 è un’intelligenza collettiva fornita in modo interattivo, ovvero è un processo interattivo in cui gli utenti aggiungono o modificano l’informazione esistente. Gli utenti prendono l’informazione che già conoscono, la combinano con altra informazione sugli stessi argomenti e la mettono in una collocazione pubblicamente accessibile, per condividerla con gli altri utenti. Questo richiede che i bibliotecari abbandonino la loro funzione di controllo e abbiano fiducia nel fatto che i nostri utenti siano in grado di aggiungere al sistema dell’informazione affidabile e importante, con quella che qui è stata definita “radical trust”, fiducia radicale. La combinazione dell’informazione in nuovi modi crea nuove forme di conoscenza per gli altri utenti. Alcuni degli strumenti usati sono i wiki, i blog e i feed RSS. Per esempio tutte le guide per soggetto sul nostro Web sono dei wiki, il che significa che i nostri utenti possono aggiungere o modificare voci o commenti.

Quasi tutto quello che facciamo in Second Life è interattivo, per cui ricade nella definizione di 2.0, come del resto qualsiasi strumento di Internet che sia interattivo e che possa potenzialmente creare nuova conoscenza. Ma Second Life potrebbe essere considerata una forma radicale di Biblioteca 2.0, dato che è completamente creata dai suoi residenti e confina da vicino con quella che alcuni chiamano Biblioteca 3.0.

Come si stanno diffondendo le Biblioteche 2.0 e perché? E i vecchi modelli di biblioteca, che destino avranno? E come dovrebbe-

ro lavorare i bibliotecari oggi, verso quali modelli di biblioteca?

Le Biblioteche 2.0 si diffonderanno ovunque, non solo in SL o in altri universi virtuali. Quello di Biblioteca 2.0 è un concetto non fisico ma tecnologico, legato alla possibilità di essere interattivi. L’attuale popolazione di studenti ha delle modalità di apprendimento che sono molto più attive che passive; oggi gli studenti non vogliono subire passivamente le lezioni, ma desiderano diventare parte attiva del processo di apprendimento. Le biblioteche tradizionali, di calce e mattoni, e i loro bibliotecari devono favorire questa evoluzione e adottare gli strumenti 2.0.

La difficoltà maggiore in questo processo è realizzare la *radical trust*, superando i problemi che vi sono connessi. I bibliotecari hanno sempre controllato i mezzi di accesso all’informazione: noi abbiamo creato i cataloghi e gli indici, e abbiamo detto agli utenti come usarli. Questo modello è cambiato in anni relativamente recenti, con Google e con Amazon. Ora i bibliotecari devono fare il passo successivo e promuovere il concetto di intelligenza

collettiva, incoraggiando gli utenti a collaborare e interagire attivamente con l’informazione fornita dalle biblioteche.

Dobbiamo avere fiducia nel fatto che gli utenti non determineranno il caos nell’ordine che noi abbiamo decretato per l’informazione, ma riorganizzeranno questa informazione con un nuovo ordine che sarà più utile per loro stessi e possibilmente anche per gli altri utenti. Dobbiamo inoltre riconfigurare il modo attuale di presentare on line le nostre risorse, compresi sia i cataloghi sia le basi dati di ricerca, e riprogettarli in modo che risultino più usabili e flessibili.

In un mondo dove gli utenti scriveranno da soli i metadati, con le folksonomie, i tag e altri sistemi, quale ruolo avranno ancora i bibliotecari? Quali mansioni svolgeranno i bibliotecari, da qui a cinque o dieci anni?

I “metatag” saranno utili prevalentemente nei mondi virtuali e negli altri ambienti dove gli utenti hanno un’immagine virtuale o comunque una presenza. E ci sarà ancora bisogno di qualcuno che collezioni le informazioni, affinché quei metadati possano essere utili. I bibliotecari hanno collezionato e organizzato per anni l’informazione e io credo che continueranno a farlo. I metadati, come gli strumenti della Biblioteca 2.0, permettono agli utenti di ricevere l’informazione da varie localizzazioni e di creare per se stessi della nuova informazione, mentre consentono a noi di capire meglio che cosa interessa agli utenti, in modo da fornire loro una rete sociale e accademica più semplice.

I bibliotecari continueranno a svolgere questi tipi di lavoro, ma lo faranno in un modo più interattivo e non più statico.

Lei ha citato una Biblioteca 3.0, di cui si sta iniziando a parlare. Per il Web, il livello 3 di cui si parla sarà quello con applicazioni semantiche. Per la biblioteca, invece, quale sarà il terzo stadio?

Alcuni osservatori pensano che Second Life rappresenti l’inizio della Biblioteca 3.0. Questi concetti, però, sono ancora in fase di sviluppo e io non saprei dire esattamente quale forma assumerà o quale direzione prenderà la Biblioteca 3.0. È qualcosa che deve essere monitorato e studiato proprio mentre si sta sviluppando.

(f.m.)



Barbara Galik