

Library 2.0, ovvero la centralità dell'utente

*Le biblioteche si confrontano
con l'evoluzione del Web*

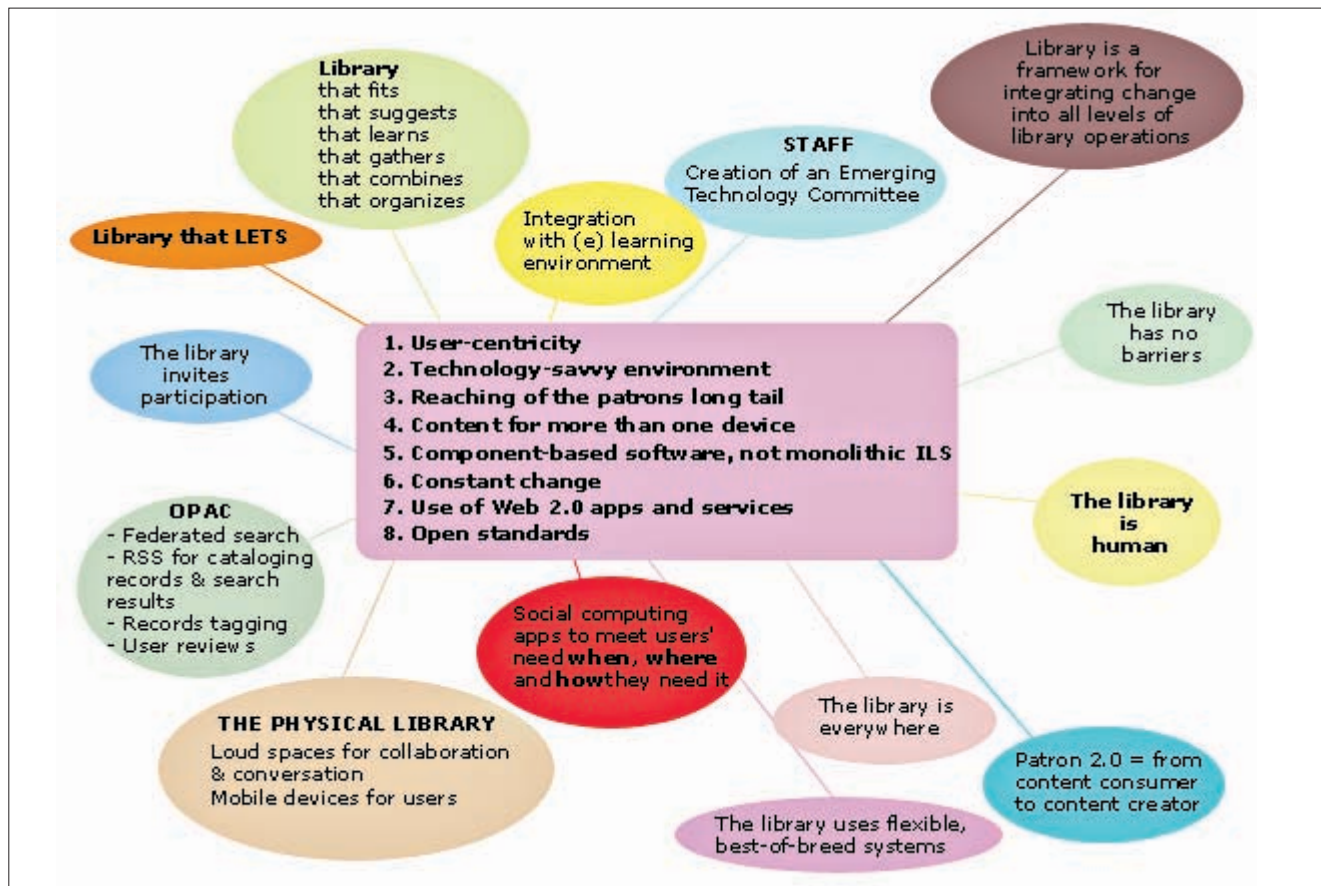
Fabio Di Giammarco

*Biblioteca di Storia moderna e contemporanea, Roma
digiammarc@tiscali.it*

Un computer con al centro dello schermo un gigantesco “You”: questo, secondo la tradizionale copertina di fine anno di “Time”, il personaggio del 2006.¹ Immagine certo non scelta per celebrare il “vecchio” personal computer – come del resto aveva già fatto sempre “Time” nel lontanissimo 1983 – ma il “nuovo” utente, o meglio l’inizio di una nuova era nella quale sono gli stessi utenti a generare e controllare l’informazione, un’era chiamata Web 2.0. Fortunata formula per designare quella che viene indicata come una vera e propria inversione di rotta per il Web: dall’utente passivo all’*user-generated content*, dall’innovazione “top-down” a quella “bottom-up”, dal tramonto del sito web come entità autonoma incapace di comunicare con il mondo esterno al nuovo status di dati e contenuti che, ormai “adulti”, cominciano ad andarsene da soli per il Web... e se poi aggiungiamo l’utilizzo pervasivo di tecnologie quali blog, wiki,² RSS,³ IM,⁴ social bookmarking,⁵ mash up⁶ ecc., e la tendenza, tra le nuove generazioni, a considerare tra le informazioni utili soltanto quelle (vedi Google) facilmente (digitalmente e gratuitamente) accessibili, il quadro finale che si ottiene è quello dell’ennesimo veloce e radicale mutamento della Websfera, con conseguente, e altrettanto veloce, riposizionamento degli attori che la popolano. Le biblioteche sono finora più

o meno riuscite – e non senza fatica – a stare dietro ai cambiamenti. Il Web 1.0 ha significato per loro: OPAC,⁷ ILL,⁸ e-journal, *digital libraries* ecc. Ma, più in generale, l’avvento delle nuove tecnologie ha determinato una continua riprogettazione e riorganizzazione delle strutture e degli scopi, con iniziale abbandono delle finalità esclusivamente conservative, e conseguente passaggio a una prima fase centrata sulla cooperazione tra biblioteche e poi a una seconda più orientata ai servizi. Ed ora, investite dall’onda d’urto Web 2.0, le biblioteche riprovano a mettersi all’inseguimento dell’ultimo nuovo modello: Library 2.0, risultato della somma Web 2.0 + Library. Michael E. Casey, creatore del blog LibraryCrunch,⁹ da cui il meme Library 2.0, e Laura C. Savastinuk, della Gwinnett County Public Library, nel loro articolo super cliccato in rete *Library 2.0, service for the next-generation library*,¹⁰ hanno il merito d’aver chiarito da subito l’essenza della questione, e cioè che il “cuore” della Library 2.0 non può che stare nello *user-centered change*. Al centro della loro riflessione: il nuovo status dell’utente che partecipa alla creazione dei servizi bibliotecari, alla loro valutazione nonché alle strategie per ampliare la capacità d’offerta della biblioteca e quindi, anche se in maniera indiretta, alla ricerca di nuovi utenti. L’incremento tecnologico mediato dagli

ambienti 2.0 può, infatti, offrire opportunità per applicare strategie di *custom-driver* attraverso l’informazione, l’*entertainment* e la possibilità di contribuire direttamente ai contenuti (*wikis*). Inoltre, Casey e Savastinuk sostengono che gli utenti potrebbero essere ancora meglio intercettati e serviti se le biblioteche tenessero conto del fenomeno “Long Tail” (lunga coda) o “successo della varietà”. Si tratta dell’ultima rivoluzione del Web cominciata da quando Chris Anderson, redattore capo di “Wired”, analizzando Amazon ha scoperto che la richiesta di film o libri settoriali superava stabilmente quella dei best seller, ovvero che i beni e i servizi di nicchia possono essere economicamente attraenti e validi allo stesso modo (o di più) di quelli di massa. La cosa interessante è che le biblioteche,¹¹ le quali da tempo applicano in maniera inconsapevole il concetto di Long Tail sul materiale librario, potrebbero ora estenderlo consapevolmente ai servizi fisici e virtuali, mediante un mix di proposte capace di aggregare tante richieste di nicchia: reference personalizzato, acquisto on demand on line da negozi di libri usati, consegna a domicilio dei libri agli utenti ecc. Detto ciò, la realizzazione dello *user-centered change* attraverso l’integrazione del mondo Web 2.0 e relative tecnologie con le finalità e i piani di lavoro delle biblioteche non è affatto impresa facile. Si trat-



Meme map della Library 2.0 (edited by Bonaria Biancu)

ta – come minimo – di ridefinire ancora una volta un po' tutto: certamente i servizi, ma ancora prima il ruolo della biblioteca stessa, spingendola a diventare pervasiva, reticolare e il più possibile integrata con i flussi informativi dei nuovi media. Tuttavia, tentativi concreti in questo senso non mancano. I primi esempi arrivano dagli States, dove diverse biblioteche stanno effettuando prove tecniche di "Library 2.0". Puntando sul blog come la biblioteca della Temple University di Philadelphia¹² e la Ann Arbor District Library:¹³ la prima per fornire uno spazio per news, eventi e discussioni; la seconda direttamente per realizzare la propria home page. Sperimentando il servizio di prestito per l'iPod Shuffle,¹⁴ come sta facendo la Public Library South Huntington,¹⁵ oppure optando per il download di musica, video e audiolibri, come invece accade dal

sito della Gwinett County Public Library.¹⁶ Interessante poi l'iniziativa della Hennepin County Library,¹⁷ centrata "sull'utente collaboratore": catalogo on line utilizzabile anche come forum per consentire ai propri utenti di fare "community" attraverso commenti e valutazioni. Una buona istantanea sullo stato dell'arte è offerta dalla ricerca "Special Library 2.0"¹⁸ di Amanda Etches-Johnson dell'Università di Toronto. La ricercatrice ha monitorato, nel 2006, l'impatto delle nuove tecnologie Web 2.0 sulle biblioteche nord-americane (governative, accademiche, scolastiche ecc.), riscontrando significative percentuali nell'utilizzo dei vari "tools Web 2.0": 73% RSS; 60% blog; 46% wiki; 33% *social bookmarking*; 26% IM ecc. Tuttavia la ricerca ha anche evidenziato il permanere di forti resistenze all'introduzione di questi nuovi strumenti, soprattutto da

parte degli staff bibliotecari e dei responsabili ICT,¹⁹ nonché delle politiche dipartimentali. Passando alle biblioteche italiane, la prima impressione è che la "Library 2.0" sia per ora soltanto un argomento da blog. Anche qui grandi resistenze dovute ai ritardi nel percepire il nuovo che arriva dalla rete, ma con l'aggiunta, crediamo, di un pesante aggravio: la storica debolezza nel DNA del mondo bibliotecario italiano del gene "public library",²⁰ ovvero della propensione ai servizi per l'utente. Propensione che invece è un po' il motore dell'idea Library 2.0. Ma forse – come spesso accade – uno svantaggio iniziale potrebbe alla fine rivelarsi un vantaggio. Il modello Library 2.0 può, infatti, diventare anche un'ottima occasione per riflettere sui servizi offerti dalle biblioteche italiane. E qualcosa in questo senso, in realtà, si muove: la discussione sul Web è aperta. Ma

non solo. Ad esempio, la biblioteca dell'Università Bicocca²¹ ha da poco attivato un nuovo servizio di informazione qualificata on line che prevede tra l'altro l'utilizzo, per gli utenti, di "recommendations" e del servizio Google alert. Nello stesso tempo, nascono iniziative interessanti come la recente giornata di studio, promossa dalle biblioteche della Regione Toscana: "Le biblioteche si ripensano nell'era di Wikipedia e YouTube".²²

Rimane un ultimo dubbio: alcuni sostengono che difficilmente potrà nascere la Biblioteca 2.0 senza bibliotecari 2.0. Ma per fortuna alcuni bibliotecari hanno già pensato a questo: è pronto il *Librarians' 2.0 manifesto*,²³ con tanto di versione video su YouTube.²⁴ Volendo si può cominciare anche da lì.

Note

¹ <<http://www.time.com/time/covers/0,16641,20061225,00.html>>.

² Software collaborativo per creare, incrementare, modificare un sito web.

³ Really Simple Syndication, formato per la distribuzione di contenuti web.

⁴ Instant Messaging.

⁵ Servizio basato sul web, dove sono resi disponibili i segnalibri (*bookmarks*) creati dagli utenti.

⁶ Sito o applicazione web di tipo ibrido, cioè che include dinamicamente informazioni e contenuti provenienti da più fonti.

⁷ On-line Public Access Catalogue (ovvero Catalogo in rete ad accesso pubblico).

⁸ Inter-Library Loan.

⁹ <<http://www.librarycrunch.com/>>.

¹⁰ <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>>.

¹¹ <<http://www.oclc.org/news/publications/newsletters/oclc/2005/268/the-longtail.htm>>.

¹² <<http://blog.library.temple.edu/liblog/>>.

¹³ <<http://www.aadl.org/>>.

¹⁴ Player di musica digitale della Apple.

¹⁵ <<http://www.shpl.info/>>.

¹⁶ <<http://www.gwinnettpl.org/>>.

¹⁷ <<http://www.hclib.org/pub/>>.

¹⁸ <<http://www.blogwithoutalibrary.net/talk/SLATor06/2point0.pdf>>.

¹⁹ Information and Communications Technology.

²⁰ "Quale sia la vera funzione delle biblioteche nella vita moderna nessuno può insegnarcelo meglio dell'America. Bisogna dire parole franche e chiare. Noi non dobbiamo copiare l'America. Noi, oltre ad averla scoperta, avevamo insegnato la civiltà a quelli che poi andarono a insegnargliela. Ma, in fatto di biblioteche, noi dobbiamo essere colonizzati" (Luigi De Gregori, citazione tratta da GIOVANNI SOLIMINE, *I bibliotecari italiani alla scoperta dell'America*, <<http://web.uniud.it/libroantico/discipline/disci5/disci5Solimine.html>>).

²¹ <<http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home>>; <http://www.biblio.unimib.it/upload/moebius_bic.pdf>.

²² <<http://www.primapagina.regione.toscana.it/index.php?codice=21084>>.

²³ <http://liblogs.albany.edu/library/20/2006/11/a_librarians_20_manifesto.html>.

²⁴ <<http://digicmb.blogspot.com/2007/04/librarians-20-manifesto.html>>.