

L'impatto del web 2.0 sulla biblioteca

Il 23 settembre 2009, Paola Gargiulo (CASPUR) ha tenuto un corso intitolato "Il web 2.0 e il suo impatto sull'OPAC e sui servizi al pubblico" all'interno del Seminario di biblioteconomia, diretto da Mauro Guerrini, presso la Facoltà di lettere dell'Università di Firenze. Il corso, organizzato dal Dipartimento di studi sul Medioevo e il Rinascimento e dal Master biennale in archivistica, biblioteconomia e codicologia, è stato dedicato alle innovazioni che il mondo delle biblioteche sta affrontando accostandosi agli strumenti forniti dall'ultima generazione di internet: il *web 2.0*. Termine coniato nel 2004 da Tim O'Really e Dale Dougherty, *web 2.0* definisce un tipo di trasformazione avvenuta nell'ultimo decennio: da una rete costituita da materiale scarsamente interattivo e principalmente testuale, internet è diventato un mezzo sempre più collaborativo, dialogico e multisensoriale. L'odierna conformazione del web infrange la tradizionale divisione tra webmaster, costruttore e organizzatore dell'informazione da una parte, e navigatori dall'altra, trasformando la rete in un ambiente sociale in cui le due realtà si fondono senza soluzione di continuità. I principali strumenti di questa rivoluzione sono ormai entrati nella vita quotidiana di ogni

internauta. I più rappresentativi sono i blog, diari pubblici in cui è possibile scambiare opinioni e materiale interattivo, i feed RSS, formato di distribuzione di contenuti web, il *social bookmarking*, attività che permette di salvare, "taggare" (il *tagging* è una forma di indicizzazione libera e non controllata) e condividere con altri i propri siti preferiti (Del.icio.us, Connota ecc.) e, naturalmente, i *social networks*, vero e proprio fenomeno di massa (Facebook e Myspace ne sono gli esempi più conosciuti).

La biblioteca, tra le prime organizzazioni a sfruttare pienamente le possibilità delle nuove tecnologie, si trova attualmente in una delicata posizione di passaggio tra un'iniziale organizzazione dei servizi legata al "vecchio" web (1.0) e un nuovo approccio fortemente influenzato dagli sviluppi del web 2.0. Di conseguenza, è nata una visione della biblioteca che sfrutta le diverse applicazioni del web 2.0 al fine di rendere la consultazione dei cataloghi più familiare agli utenti, soprattutto giovani, abituati a usare quasi esclusivamente internet come fonte di informazione. Questo tipo di biblioteca è descritta per la prima volta nel 2005 da Michael Casey come *Library 2.0*; essa ha suscitato forte interesse, forse anche a causa

della diffusa sensazione di una certa arretratezza degli strumenti attualmente in uso. Secondo quest'approccio, la biblioteca dovrebbe basarsi su una più stretta collaborazione tra bibliotecari e utenti, fornendo strumenti che favoriscano una permanente e attiva dialettica tra le due realtà. Questi strumenti possono essere mutuati dalla rete, sfruttando piattaforme già esistenti, come Facebook o Twitter, per coadiuvare o rendere più funzionali i servizi. Il passo più difficile di questa evoluzione e integrazione è probabilmente costituito dalla resistenza di alcune realtà alle innovazioni portate dal web in biblioteca. Proprio a questa resistenza è rivolto lo sforzo teso a diffondere gli ideali della *Library 2.0*, basati sulla rinnovata consapevolezza da parte del personale bibliotecario della negatività di atteggiamenti possessivi verso le collezioni e a favore di un'etica, nata sul web, di *radical trust*, "completa fiducia". L'utente, secondo i sostenitori della *Library 2.0*, sarebbe più interessato a collaborare che a infrangere le regole di un sistema di cui si sente pienamente parte. Presupposto del nuovo modello è pertanto il carattere interattivo e collaborativo del catalogo, il quale può essere plasmato dall'utente secondo i propri bisogni grazie a sistemi di *tagging* dei contenuti o di votazione della pertinenza dei risultati. Da qualche tempo, vi sono alcuni esempi di istituzioni che promuovono questo orientamento. Twitter, servizio di *microblogging* che permette di pubblicare brevi interventi su computer o su cellulare, è già usato da molte biblioteche, tra cui la Library of Congress, al fine di comunicare agli utenti infor-

mazioni riguardanti le novità editoriali, fare brevi *reference* e diffondere informazioni utili. Facebook è usato in molti casi per promuovere il catalogo, interagire con gli utenti e raccogliere proposte di acquisto. Per quanto riguarda il catalogo, la biblioteca 2.0 ha modo di sfruttare alcuni strumenti e interfacce utilizzate da realtà come Amazon, libreria online che offre all'utente un'interfaccia di ricerca molto semplice e consente di recensire, valutare o classificare opere, permettendo all'utente di costruire una propria struttura relazionale. In biblioteca questi strumenti potrebbero, se adeguatamente controllati, costituire un valido supporto a quelli tradizionali. Un'ulteriore possibilità offerta da Amazon è la funzione che suggerisce opere correlate a quella selezionata, come traduzioni o edizioni alternative. Per quanto riguarda il *reference*, a quello via e-mail e alle FAQ si sostituirebbero servizi basati su chat e wiki (pagine web create in modo collaborativo). Infine, Amazon (e peraltro già Google) indica che le funzioni di ricerca devono: 1) contemplare una ricerca semplice (a un solo campo); 2) poter fornire un ordinamento basato sulla rilevanza; 3) offrire possibilità di correzione automatica dello *spelling*; 4) permettere lo scorrimento dei risultati di ricerca (*browsing*); 5) consentire la ricerca a testo pieno. Esempio di catalogo che sfrutta queste possibilità è *LibraryThing for Libraries*, sperimentato per alcuni mesi nel nostro paese dall'Università della Calabria. *LibraryThing* è un'applicazione che permette di catalogare i propri libri, condividere e scambiare opinioni ed elenchi di libri tra utenti. *LibraryThing*



for Libraries ha adattato le funzioni del sito al catalogo tradizionale, permettendo agli utenti di redigere e leggere recensioni, nonché di raccomandare opere; il tutto sotto la supervisione della biblioteca. Questo tipo di OPAC, altamente interattivo, vicino al linguaggio naturale degli utenti e al loro modo di navigare su internet, è stato denominato *SOPAC*, contrazione dell'espressione *social OPAC*. Sebbene la strada verso la completa integrazione dei SOPAC in biblioteca sia complessa ed economicamente onerosa, e non rappresenti inoltre l'unico modo di rendere gli attuali cataloghi più funzionali o più visitati dagli utenti, è indubbio un certo diffuso malcontento verso gli strumenti attualmente disponibili. Le ricerche condotte hanno rilevato che gli attuali sistemi sono considerati poco comodi e intuitivi da-

gli utenti, i quali si scontrano contro una certa rigidità, una mancanza di navigabilità, e l'impossibilità di interagire con i bibliotecari in tempo reale. Alcuni cataloghi, pochi ancora in Italia, permettono alcune funzioni della Library 2.0. Esempi di questo approccio sono i cataloghi di alcune biblioteche americane, come la Phoenix Public Library, fornita di una moderna interfaccia multimediale, o la Queens Library, il cui OPAC visualizza i record bibliografici attraverso AquaBrowser, motore di ricerca che permette una navigazione visiva delle entità bibliografiche. La maggior parte delle biblioteche, tuttavia, possiede solo in parte o non possiede affatto le caratteristiche della Library 2.0. Alcune recenti ricerche permettono di capire il modo in cui l'universo delle biblioteche sta rispondendo a questo tipo

di trasformazioni. Purtroppo, nella maggior parte dei casi si tratta di iniziative di volontari e non di programmi attuati ufficialmente dalle organizzazioni competenti. Gli stessi bibliotecari non ricevono una specifica formazione all'uso di questi strumenti, testimonianza dell'ancora scarsa attenzione riservata dalle amministrazioni alle trasformazioni degli strumenti d'accesso alle collezioni. Il cammino della trasformazione della biblioteca 2.0 è quindi ancora ai primi passi. La principale spinta all'evoluzione sarà probabilmente rappresentata dai poli costituiti da una parte dalla pressione degli utenti, sempre più abituati alle interfacce che trovano in rete, e dall'altra dalla voglia e dall'abilità del personale di innovare e sperimentare nuovi modelli. Le possibilità aperte da questo scenario sono innumere-

vole e qualunque sia la via che prenderà il catalogo della biblioteca, sempre più spesso considerato all'ultimo stadio della sua vita, non potrà non tenere in considerazione gli sviluppi del web. La chiave di volta di questa trasformazione sarà rappresentata da una visione aperta, tesa a sfruttare le potenzialità dei motori di ricerca più che ad averne timore o rifiuto. Se le biblioteche accetteranno di armonizzarsi con i nuovi strumenti, godranno di una grandissima diffusione delle proprie collezioni e integreranno appieno il proprio ruolo con i possibili sviluppi della società nelle prossime generazioni.

Giuliano Genetasio

Casalini libri, Firenze
giulianogenetasio@yahoo.it

Antonio Speciale

Università di Firenze
Master biennale in catalogazione
antonsp_76@hotmail.com