
Involving Users in the Co-Construction of Digital Knowledge in Libraries, Archives, and Museums

Paul F. Marty, Michelle M. Kazmer (eds.), "Library Trends", Vol. 59 (4), Spring 2011

Questo volume, curato da Paul F. Marty e Michelle M. Kazmer, entrambi professori associati alla School of Library and Information Studies presso il College of Communication of Information della Florida State University, hanno una formazione culturale molto diversa. Marty, specializzato nello studio dei musei come sistemi sociotecnici, si interessa dell'applicazione delle nuove tecnologie in questo ambito e si occupa fra l'altro di convergenza digitale fra biblioteche, archivi e musei. Kazmer è docente di vari moduli didattici, come organizzazione dell'informazione, analisi dei bisogni informativi, fonti e servizi di informazione, sviluppo di teorie. In questa rassegna di studi ed esperienze sulla costruzione collaborativa di conoscenze digitali nelle biblioteche, negli archivi e nei musei, sono stati coadiuvati da altri colleghi (Corinne Joergensen, Katherine Burton Jones e Richard J. Urban). La raccolta che ne è scaturita offre un panorama variegato e interessante, che, nonostante sia profondamente radicato in un contesto diverso da quello italiano, può tuttavia fornire spunti interessanti e documentati casi di studio o far immaginare nuovi scenari di interazione con gli utenti nello sviluppo dei propri servizi in ambiente digitale. Nel loro complesso, i contributi presentati cercano di rispondere alle seguenti domande.

Come stanno implementando le biblioteche, gli archivi e i musei i dati generati dagli utenti o le descrizioni di artefatti, oggetti o collezioni nei loro siti web? Quali sono le implicazioni a lungo termine della scelta di coinvolgere gli utenti nella co-descrizione o co-catalogazione della conoscenza digitale?

Come biblioteche, archivi e musei stanno incoraggiando gli utenti a creare collezioni online di oggetti preferiti o simili oggetti sui loro siti web? Quali sono le implicazioni a lungo termine della scelta di coinvolgere gli utenti nella co-creazione o *co-curation* di conoscenza digitale? Come biblioteche, archivi e musei stanno incoraggiando gli utenti a creare o strutturare i loro ambienti online, disegnando siti web personalizzati o portali specificamente adattati a esigenze individuali? Quali sono le implicazioni del coinvolgimento degli utenti nel design e nella strutturazione delle interfacce online per lo sviluppo e la presentazione della conoscenza digitale?

Fino a che punto l'educazione dei professionisti dei musei, degli archivi e delle biblioteche (e in particolare l'aumento delle tecnologie di apprendimento ibride e online) stanno influenzando il modo in cui i professionisti di conseguenza incorporano la tecnologia negli ambienti che offrono i servizi agli utenti delle loro istituzioni?

Nell'introduzione, che analizza il tema del volume, ovvero il coinvolgimento degli utenti, i due curatori principali, partendo dal presupposto che, nel contesto oggetto dell'analisi, molti musei, biblioteche e archivi danno già la possibilità agli utenti di usare il *social tagging* sui documenti nei cataloghi, di annotare oggetti, di contribuire con le loro osservazioni all'arricchimento

delle conoscenze dell'istituzione sui propri stessi artefatti e documenti, si chiedono come i professionisti dell'informazione abbiano risposto alle esigenze di creazione di contenuti da parte degli utenti con lo sviluppo di strumenti open source per coordinare queste attività, nel tentativo di individuare le modalità migliori per coinvolgere gli utenti nella co-creazione di conoscenze nell'ambiente digitale.

Nel raccogliere i contributi, si sono resi conto di come tali esperienze siano iniziate in un momento nel quale neppure istituzioni fra loro omogenee riuscivano a scambiarsi dati fra loro e tanto meno si poteva supporre che fosse necessario pensare ad una cooperazione in questo senso fra istituzioni di tipologia diversa. Quando in rete sono comparse le prime forme di social web, nessuna istituzione era pronta ad affrontare le spinte verso l'interazione con gli utenti, soprattutto, secondo i curatori, sotto il profilo dell'interoperabilità e degli standard da utilizzare per documentare adeguatamente le novità in corso e non perdere il significato e il senso della missione dell'istituzione.

Nelle intenzioni degli autori, quindi, la varietà dei contributi presentati mira a dare voce e soddisfazione alle aspettative degli utenti, accettando che questi contribuiscano, partecipino, informino (nel senso di "dare forma") e creino qualsiasi tipo di dato in qualsiasi contesto. Il volume offre la possibilità di considerare che cosa significhi il *social computing* per il futuro delle biblioteche, degli archivi e dei musei e di pensare con attenzione agli sviluppi futuri e alle implicazioni a lungo termine del coinvolgimento degli utenti nella co-costruzione della conoscenza online.

Nel primo contributo, *Approaching the Anti-Collection* (p. 568-587), B. Van der Veer Martens esplora le somiglianze e le differenze fra biblioteche, archivi e musei e settori significativi di ciò che Ross Atkinson nel 1994 definiva “l’anti-collezione”, in modo da comprendere più in profondità l’universo in evoluzione dell’editoria digitale e le sue possibilità. Si tratta di un interessante sguardo alternativo sulle anti-collezioni, ovvero quelle che nascono dalle informazioni sui contenuti generate dall’attività di *tagging* degli utenti, che creano di fatto nuove conoscenze, in contrasto con le collezioni principali delle biblioteche, degli archivi e dei musei, in qualche caso organizzate in archivi di dati alternativi.

Come risulta chiaramente dal secondo articolo (Melanie Feinberg, *Personal Expressive Bibliography in the Public Space of Cultural Heritage Institutions*, p. 588-606), attraverso la loro composizione, disposizione e descrizione, le collezioni di oggetti e risorse informative, incluse quelle possedute dalle biblioteche, dagli archivi e dai musei, ci raccontano una storia. I principi di selezione, organizzazione e descrizione producono una cornice interpretativa che dà forma al significato di ogni collezione. Nelle istituzioni culturali, tuttavia, tali effetti possono contrastare con gli obiettivi e i valori a lungo termine. Mentre ad esempio i sistemi di gestione dell’informazione interoperabili facilitano l’accesso universale, l’obiettivo dell’interoperabilità limita la generazione di sistemi di descrizione che esprimano le differenze. Un arricchimento può arrivare dalla collaborazione degli utenti finali. Infatti, se gli utenti contribuiscono con proprie collezioni di citazioni, sono liberi di

sfruttare un più ampio potenziale comunicativo nella descrizione e nel collezionamento, rispetto a quello della prospettiva istituzionale, e possono fornire un controesempio intrigante. Feinberg osserva che le bibliografie espressive che mostrano tali caratteristiche sono la combinazione di controllo e ambiguità che Umberto Eco nel 2009 definiva la “poesia delle liste” e ci presenta il potenziale espressivo delle “personal expressive bibliographies”, esplorando che cosa accade quando musei, archivi e biblioteche incoraggiano i visitatori a creare le proprie collezioni personali di oggetti selezionandoli dalle singole collezioni. L’autrice conclude con una riflessione sul potenziale espressivo della collezione “poetica” rispetto ai tradizionali obiettivi di descrizione delle risorse delle biblioteche, degli archivi e dei musei, sottolineando come le organizzazioni possano ricavare benefici dall’interpretazione aggiunta degli utenti.

C’è chi non si è fatto assolutamente intimidire da questa prospettiva, ma l’ha anticipata e ha investito nella formazione dei futuri professionisti dell’informazione, come raccontano J. Bastian, M.V. Cloonan e R. Harvey in *From Teacher to Learner to User: Developing a Digital Stewardship Pedagogy* (p. 607-622), descrivendo l’esperienza del Digital Curriculum Laboratory al Simmons College, dove si cerca di formare gli studenti di biblioteconomia e scienze dell’informazione alla carriera di *digital curators* specializzati nel reference digitale e per questa via a coinvolgere in modo accattivante e integrare gli utenti nella costruzione di attività di “collaborazione digitale”. Un esempio di questo tipo di collaborazione è stata incentivata anche fra istituzioni museali e universi-

tà, come ben riportato da P. Galloway in *Retrocomputing, Archival Research, and Digital Heritage Preservation: A Computer Museum and iSchool Collaboration* (p. 623-636). In questo articolo si esamina il progetto fra il Goodwill Computer Museum e la School of Information della University of Texas per la creazione di un laboratorio nel quale i ricercatori universitari collaborano, grazie alle proprie conoscenze settoriali, all’arricchimento delle informazioni sulla storia dell’informatica.

Che tali esperienze si possano fare anche con utenti non specialisti, lo dimostrano A.J. Copeland e D. Barreau, i quali si occupano della formazione degli utenti generici nell’ambito della gestione e condivisione delle proprie informazioni e collezioni di oggetti digitali nelle biblioteche pubbliche (*Helping People to Manage and Share Their Digital Information: A Role for Public Librarians*, p. 637-649). Gli autori illustrano come i bibliotecari possono incoraggiare gli utenti a identificare e documentare le loro storie personali e aiutare a co-costruire repository di comunità, che acquistano un significato che va oltre il singolo autore. Il valore aggiunto per le biblioteche è nel mettere a disposizione del proprio pubblico il proprio know-how, nel fornire indicazioni sugli aspetti tecnici, legali e sociali della gestione delle proprie informazioni digitali e personali nell’arco della vita, e suggerire il modo per condividerle in una comunità più ampia, prospettiva che gli autori considerano positivamente da un punto di vista storico, sociale e culturale.

Dalle storie individuali alle storie condivise, dunque. Ecco che l’arricchimento informativo generato dall’interazione degli utenti può incrociarsi proficuamente con le de-

scrizioni delle risorse presenti negli archivi, nelle biblioteche, nei musei, come accade a Denver presso il Center for Colorado and the West (M.M. Somerville e D. EchoHawk, *Recuerdos Hablados / Memories Spoken: Toward the Co-Creation of Digital Knowledge with Community Significance*, p. 650-662), dove gli utenti, in aggiunta alle informazioni restituite dai cataloghi, riescono a generare un contesto appropriato per immagini e collezioni grazie ai commenti e alla condivisione di storie personali. Un simile approccio, con la creazione di “collezioni ibride” e “incrociate” da parte degli utenti, è alla base dell’esperienza del Tropenmuseum di Amsterdam, come ben documentato da S. De Rijcke e A. Beaulieu (*Image as Interface: Consequences for Users of Museum Knowledge*, p. 663-685).

Il caso del *tagging* sulle immagini è interessante sia nel caso dell’intervento degli utenti su collezioni già organizzate e preesistenti rispetto al loro intervento di arricchimento informativo, sia nel caso della creazione di collezioni personali, come suggerisce nel suo contributo M. Terras, dedicato allo studio di Flickr come piattaforma per la gestione di contenuti di patrimonio amatoriale ma anche culturale (*The Digital Wunderkammer: Flickr as a Platform for Amateur Cultural and Heritage Content*, p. 686-706). Facendo riferimen-

to a dati empirici che dimostrano come Flickr venga utilizzato come un forum per ospitare, discutere e raccogliere i “vintage ephemera”, cioè immagini datate, l’autrice suggerisce delle raccomandazioni a favore delle istituzioni della memoria e le invita a distaccarsi da una visione tradizionale nella gestione delle collezioni di immagini, per renderle più interessanti e utili per le comunità servite.

La domanda che può sorgere a questo punto è: ma come può l’istituzione garantire una descrizione omogenea e uniforme delle risorse condivise? A questo risponde il successivo articolo di S. Van Hooland, E. M. Rodriguez e I. Boydens, *Between Commodification and Engagement: On the Double-Edged Impact of User-Generated Metadata within the Cultural Heritage Sector* (p. 707-720), che esamina l’impatto a due facce dei metadati generati dagli utenti nel settore culturale, riferendosi ad una serie di studi e ricerche (empiriche e teoriche), per riflettere sull’impegno e la coerenza degli utenti nella creazione di metadati. Gli autori valutano il ruolo degli utenti nel commentare i dati e nell’uso di *social tagging* nelle istituzioni culturali, concludendo, in linea con quanto espresso da tutti gli altri autori dei contributi raccolti in questo volume di “Library Trends”, che esistono effettivamente dei benefici potenziali

per le istituzioni che vogliono coinvolgere gli utenti nell’arricchimento dei cataloghi, attraverso l’uso dei *social media*.

Del resto, da anni l’approccio *user-centered* rispetto all’architettura dell’informazione e all’offerta di servizi informativi nel loro complesso sta influenzando i paradigmi teorici delle scienze dell’informazione e la pratica biblioteconomica: si pensi allo sviluppo di concetti come le collezioni personali, il *social bookmarking*, i *finding aids*, lo *Web interface design*, l’architettura dell’informazione, i sistemi di visualizzazione e la personalizzazione, la ricerca adattativa. In tale contesto, l’ultimo articolo (*Issues in User-Centered Design in LIS*, p. 721-752) illustra come vi siano forze socio-culturali che influenzano il modo in cui gli utenti vengono rappresentati nel design dei sistemi informativi e nelle implicazioni per la ricerca e l’insegnamento nell’ambito LIS.

In conclusione, il volume può essere una lettura molto interessante sia per chi ha già iniziato un percorso di coinvolgimento degli utenti nell’arricchimento delle informazioni sul proprio patrimonio, sia per chi non ha ancora iniziato e vuole iniziare ad esplorare esempi significativi in tal senso.

ELENA CORRADINI

Biblioteca comunale di Ala (TN)
elecorra@supereva.it