

Quando l'information literacy incontra il web 2.0

Barbara Fiorentini

Per la formazione dell'utente il bibliotecario può oggi disporre di efficaci strumenti di comunicazione e condivisione

Biblioteca dell'Università Cattolica
Piacenza
barbara.fiorentini@unicatt.it

Le nuove sfide dell'information literacy

La formazione dell'utenza è uno dei compiti principali del bibliotecario. È infatti una necessità riconosciuta quella di fornire indicazioni sempre più dettagliate e formalizzate non solo circa i servizi e il funzionamento della biblioteca, ma soprattutto sul vasto mondo della ricerca bibliografica e dell'informazione.

Il ruolo del bibliotecario formatore in generale è stato già ampiamente discusso e non è questa la sede per riprendere i temi di base dell'argomento. Ciò che preme sottolineare è che la presenza degli strumenti del cosiddetto web 2.0 in biblioteca e il loro utilizzo da parte degli utenti impone alla biblioteca una riflessione e un ripensamento sui servizi offerti, compresa l'*information literacy* (IL).

Considerando l'evoluzione tecnologica in atto, si possono individuare due livelli in cui si gioca il cambiamento dell'IL: quello degli strumenti e quello dei contenuti. Talvolta i due livelli si incontrano e diventa difficile distinguerli: il bibliotecario è chiamato a conoscere e a formare gli utenti in merito sia ai nuovi mezzi di comunicazione e di informazione 2.0 sia ai contenuti che attraverso tali mezzi vengono diffusi e spesso conservati.

La nostra è una biblioteca sempre più digitalizzata; il suo patrimonio, se non è di conservazione, si spo-

sta sempre più verso risorse elettroniche: riviste, banche dati, portali specializzati, servizi web studiati *ad hoc*. Il bibliotecario si trova ad affrontare nuove sfide: tante novità che spesso possono lasciare spiazzati i colleghi più "anziani", abituati ad una gestione "cartacea" della biblioteca.

Il futuro, ma già il presente, è nel digitale. Il bibliotecario è chiamato in prima persona a formarsi e a utilizzare i nuovi strumenti, ma è suo compito anche traghettare l'utente verso questo nuovo mondo.

Un nuovo modo di fare ricerca, di studiare e di ragionare. Una nuova cultura a cui deve abituarsi il bibliotecario per primo. L'utente, più o meno esperto, deve essere indirizzato per apprendere come utilizzare le nuove risorse digitali, gratuite e non, messe a disposizione dalla biblioteca e gli strumenti di comunicazione che veicolano le informazioni che gli servono.

Viviamo in un'epoca sempre più "crossmediale". Soprattutto le nuove generazioni sono abituate a servirsi in maniera naturale di vari mezzi di comunicazione e informazione contemporaneamente: iPad, iPhone, web, tv, cellulare, chat ecc. La buona vecchia carta non è stata soppiantata, bensì affiancata da una moltitudine di mezzi di informazione e di comunicazione che non possono essere ignorati dalle biblioteche. Da lì passano le informazioni, i dati, le comunicazioni utili non solo per le esigenze dell'utente ma

anche della biblioteca stessa, che con essi deve confrontarsi e grazie ad essi può crescere e svilupparsi.

Tra le tante novità segnaliamo anche la disponibilità di fonti ad accesso libero presenti sul web.¹ Ho voluto inserire qui il riferimento all'Open Access perché rappresenta una sfida anche per il bibliotecario, che deve essere attento e rimanere costantemente aggiornato per saper indirizzare i propri utenti all'utilizzo di queste risorse che vanno ad arricchire il tradizionale patrimonio della biblioteca. Si tratta di fare uno sforzo in più per cercare di entrare nell'ottica giusta e per offrire indicazioni di ampio respiro all'utenza che ne necessita. Le moderne mediateche devono continuamente prendere atto dei cambiamenti del settore e il bibliotecario è tenuto, non solo ad aggiornare la propria biblioteca con i nuovi strumenti e i correlati contenuti, ma anche ad istruire e guidare l'utente all'utilizzo consapevole di queste novità.

Una bella sfida per i bibliotecari, anche per quelli non più giovani, perché questo tipo di lavoro prevede un continuo aggiornamento fatto sul campo. Una *full immersion* quotidiana nel digitale al servizio degli utenti.

Ma non solo. Con l'evoluzione della tecnologia, cambia la biblioteca, cambia il bibliotecario, cambiano le esigenze dell'utenza, cambia anche il modo di intendere la tradizionale *information literacy*. Infatti i nuo-

vi strumenti 2.0 consentono di applicare nuove metodologie di formazione, puntando proprio sui punti di forza dei nuovi mezzi.

Condivisione e partecipazione: queste sono le parole chiave. L'utente apprende non più in modo tradizionale (il bibliotecario insegna e l'utente apprende). Piuttosto, ha la possibilità di imparare a destreggiarsi nel mondo delle informazioni in modo interattivo: interagendo, appunto, con il bibliotecario e con la struttura bibliotecaria stessa. Vedremo che ogni singolo strumento del web 2.0 offre potenzialità diverse che, se integrate, possono rappresentare un interessante "pacchetto formativo" alla portata degli utenti.

Gli strumenti, soprattutto quelli introdotti dalla tecnologia del web 2.0, sono numerosi: è importante conoscerli, per sceglierli e anche per insegnare all'utente come districarsi e come utilizzarli a pieno vantaggio delle proprie esigenze informative e bibliografiche.

La rivoluzione 2.0: come cambia la biblioteca (e il bibliotecario)

Già la letteratura professionale si è ampiamente soffermata sulla definizione del cosiddetto web 2.0: comunicazione e condivisione sono le sue parole chiave.² Anche la biblioteca ha incontrato questa realtà tecnologica e l'ha sposata (anche se non proprio da subito e non senza ritrosie iniziali) per avviare un processo di aggiornamento e di cambiamento della propria struttura e dei propri servizi.

Anche i bibliotecari si sono dovuti adattare: web, chat, tag, sms, social network sono termini divenuti ormai familiari.

Si può affermare che così la biblioteca sia diventata un vero e proprio spazio sociale, per documentare, per comunicare, per rendere

partecipi gli utenti, per formare bibliotecari e utenti.

Mi siano permessi sin d'ora alcuni commenti sui pro e i contro di questi nuovi strumenti, che successivamente esamineremo nel dettaglio. Prima di tutto, per dirla con uno slogan: molti contenuti, poco *retrieval*. È un rischio costantemente presente: un web così aperto consente l'accesso ad una quantità incredibile di materiale, ma spesso è difficile trovare proprio quello che serve. Qui entra in gioco il bibliotecario esperto, chiamato a superare questo limite, per quanto possibile, grazie alle sue competenze e al proprio intuito "tecnologico". Il web 2.0 è "democratico", molto, forse troppo. Tutti possono mettere a disposizione di tutti idee, documenti, testi, audio, video. Ognuno può classificare ed etichettare questi contenuti come vuole, secondo la propria discrezione. La mancanza di regole universalmente accettate e condivise si fa spesso sentire come un limite a volte forte.

Copyright: i problemi legati al diritto d'autore sono aperti. I documenti condivisi a volte non trovano riconosciuta la loro paternità. E questa è una questione seria sia sul piano intellettuale sia su quello economico-commerciale.

Privacy: il problema si pone soprattutto per quei dati sensibili, spesso personali, che gli utenti affidano alla rete, fiduciosi che non vengano resi noti a tutto il mondo. A volte tale fiducia viene tradita, altre volte il dubbio resta in sospeso. Tanta libertà di espressione e di condivisione porta anche a dover risolvere la questione della proprietà dei dati personali e sensibili.

Detto questo, vediamo i principali strumenti del web 2.0 che ricorrono a mio avviso in modo sostanziale in un rinnovato servizio di IL. Alcuni possono avere una funzione di completamento, altri possono rappresentare una vera e propria nuova modalità di supporto all'IL.

Social bookmarking

Rientra nel più ampio *social reference management* (SRM), vale a dire nella gestione dell'organizzazione di una risorsa online, scelta e condivisa in una comunità virtuale. È un sistema di citazione e di riferimenti bibliografici. Esistono SRM gratuiti o a pagamento, disponibili online o scaricabili sul proprio server. Ricercatori, studenti, bibliotecari, editori, autori sono i potenziali utenti.

Tra le piattaforme disponibili sul web con accesso e utilizzo gratuito ricordiamo Delicious.com,³ CiteUlike⁴ e Connota.⁵ Previa registrazione gratuita, è possibile inserire, classificare, descrivere e condividere ogni risorsa online che sia di interesse.

Questi strumenti vengono utilizzati anche dai bibliotecari e dalle biblioteche e possono rivelarsi utili strumenti per l'attività di reference e di formazione interna. Attraverso questi strumenti il bibliotecario può fornire anche la propria consulenza a distanza, offrendo agli utenti risorse utili e l'indicazione su come utilizzarle. Si tratta quindi di un sistema di gestione condivisa dei "Preferiti" che prima ognuno di noi aveva salvato solo sul proprio pc. Spesso si tratta di raccolte di risorse afferenti ad unica disciplina.

Blog

Singoli professionisti, biblioteche, sistemi bibliotecari e gruppi di lettura: negli ultimi anni lo strumento del weblog (abbreviato, blog) viene molto usato per stabilire un collegamento tra operatori del settore e tra utenti e bibliotecari e tra gli utenti stessi di una biblioteca.⁶

Il blog è diventato in breve tempo uno spazio sociale di condivisione e partecipazione. Da strumento di marketing per la biblioteca a mezzo di formazione e di aggiornamento per il bibliotecario.

Molte biblioteche, soprattutto all'e-

stero, vi ricorrono per guidare gli utenti alla scoperta delle nuove accessioni o a opere particolari possedute dalla biblioteca stessa.

In alcuni casi le biblioteche possono scegliere di affiancare un blog al sito web tradizionale con l'intento di offrire un valore aggiunto. L'utente viene così stimolato a tornare di nuovo a visitare il sito e la partecipazione al blog dà vita ad una biblioteca divenuta "comunità" che diffonde conoscenza e che continua ad aggiornarsi e ad autoformarsi, grazie ai contributi incrociati di bibliotecari e utenti.

Recenti studi hanno evidenziato tre macro-funzioni del blog in biblioteca. Prima di tutto può essere utile per offrire supporto informativo all'utenza, proponendo le novità pervenute. Lo strumento è predisposto anche per offrire approfondimenti bibliografici e segnalazioni su nuove risorse e nuovi siti utili per la ricerca e per la didattica. Un blog può servire anche per creare e sviluppare "senso di comunità" attorno alla biblioteca, per ampliare il suo bacino di utenza e per raggiungere potenziali utenti impossibilitati per varie ragioni a raggiungere fisicamente la biblioteca (si pensi ad esempio agli Stati Uniti dove le distanze geografiche rappresentano spesso un handicap per le biblioteche).

Wiki

È uno degli strumenti principali del web "collaborativo". Viene utilizzato con buoni risultati all'estero, ma ancora poco a casa nostra.⁷ Si può trattare di un sito che permette ai propri utilizzatori di aggiungere e modificare i contenuti (il caso più emblematico è Wikipedia) o anche di software collaborativi utilizzati per creare un sito web. Dopo i blog, che sono diventati un fenomeno di portata mondiale, ora la nuova frontiera del web sembrano proprio i wiki. Mentre i

primi sono più adatti per un diario personale o per un approfondimento giornalistico, i secondi si prestano ad aprire uno spazio (più o meno ampio) alla libera condivisione delle idee.

Il wiki è uno strumento che bene si presta per diventare un mezzo al servizio dell'*information literacy*. Offre all'utente un ampio sguardo su specifiche tematiche⁸ e, grazie ai sistemi di autocontrollo e verifica sui contenuti da parte di personale competente, anche la garanzia sulla veridicità dei contenuti. Non tutti però sono d'accordo su questo punto: infatti proprio la libertà di gestione da parte di una comunità più o meno vasta di utenti può portare a errori o problemi di comprensione dei contenuti pubblicati.⁹ Quale il senso di un wiki in biblioteca? Un wiki è uno strumento facile da usare. Non necessita di particolari abilità informatiche. Molte piattaforme per aprire e gestire un wiki sono gratuite. La sua gestione è flessibile e ampliabile in base alle esigenze degli utenti. Un wiki è di facile accesso perché *web based*. Offre ottime opportunità di ricerca. Consente di organizzare e condividere idee, progetti, documenti, ottimizzando il cosiddetto *knowledge management*. La partecipazione e la condivisione sono elementi che possono aiutare una comunità (come quella dei bibliotecari) a conoscersi meglio, a crescere, a supportarsi, ad apprendere da un rapporto più stretto tra colleghi.

Vi sono però anche alcuni elementi a sfavore. I wiki sono strumenti aperti, spesso "troppo" aperti: necessitano di controlli nell'introduzione dei contenuti da parte degli utenti per garantire l'affidabilità dei contenuti stessi. Restano da sciogliere i nodi relativi alla proprietà intellettuale ed economica di quanto viene pubblicato. Se la gestione non è attenta e precisa, un wiki rischia di essere e apparire disordinato, con-

fuso e quindi inutile. Inoltre spesso i wiki – proprio a causa della loro "apertura" – sono vittime di vandalismi informatici e di *spamming*.¹⁰ Se pensiamo al wiki come strumento di collaborazione tra i bibliotecari e gli utenti di una biblioteca, pensiamo a St. Joseph County Public Library's Subject Guides (South Bend, Indiana),¹¹ interessante esempio del coinvolgimento degli utenti. E i bibliotecari locali credono molto in questo strumento, così definito nell'home page: "SJCPL Subject Guides: the best in local information and educational, cultural and community building resources". Butler Wikiref¹² è invece un sito creato da bibliotecari, personale docente e studenti della Butler University, e invita a discutere e valutare le risorse di reference messe a disposizione dal sistema bibliotecario.

Social network

Dialogo, amicizia, comunicazione, condivisione: sono le parole-chiave che caratterizzano i social network.

Forse il più famoso è Facebook,¹³ che consente a persone o a gruppi di rimanere virtualmente in contatto. Ma vi sono anche altre piattaforme, nate per la condivisione di materiale specifico a cui anche le biblioteche e i bibliotecari fanno ricorso per comunicare soprattutto con gli utenti. Pensiamo a SlideShare,¹⁴ la piattaforma utilizzata dagli utenti per condividere presentazioni in formato PowerPoint.¹⁵ Si tratta di strumenti che ben si prestano per supportare la formazione degli utenti in biblioteca. Pensiamo anche a piattaforme quali Flickr o Youtube, dove la comunicazione passa attraverso filmati video. In linea generale possiamo affermare che, almeno in Italia, non vengono sfruttate al meglio le potenzialità di questi strumenti, come nel caso di Facebook che attualmente viene uti-

lizzato più che altro come vetrina per le nuove accessioni e per promuovere servizi o iniziative varie.

Second Life

Anche per Second Life¹⁶ si registra un sottoutilizzo da parte delle biblioteche; d'altronde è anche vero che questo strumento 2.0 si sta trasformando sempre più in un fenomeno di nicchia.

Nel 2007 sull'isola Idearium ha aperto una nuova sede la Biblioteca Archimedita, un luogo dove è possibile trovare libri *free* in diversi formati: PDF, HTML e LIT. Per visitare questo mondo in 3D è necessaria una registrazione, un po' complessa. Per chi desidera conoscere più da vicino Second Life, segnalo che su YouTube sono presenti alcuni video che illustrano con semplicità ed efficacia questa piattaforma.¹⁷

Alcune biblioteche hanno aperto un loro spazio tridimensionale online, ma per il momento SecondLife fatica a decollare. Gli ultimi dati disponibili affermano che l'utilizzo avviene da parte di un'élite di utenti; i primi avventori, peraltro numerosi, hanno abbandonato la piattaforma, lasciando inattivi i propri *avatar*. Eppure Second Life offre la possibilità di riproporre, in versione virtuale e 3D, gli stessi servizi di IL offerti da una biblioteca tradizionale. Gli attori sono gli *avatar* degli utenti e dei bibliotecari, gli ambienti sono quelli di una biblioteca riprodotta virtualmente.

Alcuni studiosi hanno all'attivo, ad esempio, vere e proprie conferenze e lezioni tenute su Second Life. Tutto può essere riprodotto in questa realtà virtuale.

Ad esempio la regione Toscana ha portato su Second Life il proprio sistema bibliotecario (la cosiddetta Isola Toscana), dove è possibile fare un viaggio virtuale.

Si tratta di uno strumento interessante e accattivante, per il quale però non esiste ancora né una cul-

tura diffusa né una dimestichezza tecnologica che ne consenta l'ampia diffusione.

IL nell'era 2.0: alcune risposte dall'Italia e dal mondo

Mentre questo articolo viene scritto, sono in corso indagini conoscitive volte a scoprire nel dettaglio cosa ne pensano le biblioteche degli strumenti del web 2.0 e in particolare se i social network sono entrati o entreranno nella normale attività della biblioteca. In base all'esperienza di chi scrive, le biblioteche che ricorrono a tali strumenti vi si affidano con due intenti principali: comunicare con i propri utenti e promuovere i propri servizi e attività. *L'information literacy* vera e propria viene ancora per lo più affidata a pagine web create *ad hoc* in maniera tradizionale con contenuti testuali o immagini.

Più che le biblioteche, il più delle volte sono le istituzioni di cui fanno parte a "sposare" la causa del web 2.0. Pensiamo, ad esempio, alle università, come l'Università degli studi di Urbino o l'Università di Milano-Bicocca, che hanno una loro "finestra" su Twitter, su Facebook, su Youtube con risultati apprezzabili.

In questo contesto le biblioteche, specie sul fronte IL, non brillano, in generale, per innovazione. Almeno in Italia.

Vi sono comunque alcuni begli esempi di come la tradizione si incontra con l'innovazione. Esempi molto validi di come si può fare IL affidando al web il compito di guidare l'utente. Con risultati ottimi.

Pensiamo alle pagine dell'Università Ca' Foscari di Venezia (http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=38743) dedicate a guidare gli utenti. Essenziali ma centrano il problema. La Biblioteca della Libera Università di Bolzano propone la pagina dell'IL con tutte le informazioni

utili per l'utente (<http://www.unibz.it/en/library/infolit/default.html>). Pur nel tentativo di rinnovare nella grafica, le modalità informative e formative restano abbastanza tradizionali. Le guide ai servizi e ai prodotti della biblioteca si possono scaricare. Simpatica l'idea di Bob, il personaggio immaginario a cui si possono inviare messaggi di aiuto o richieste di informazioni particolari. Il Portale delle Biblioteche dell'Università di Bologna (<http://www.biblioteche.unibo.it/portale/formazione>) offre una proposta formativa tradizionale e molto vasta e alla portata di un'utenza anche non esperta nell'utilizzo dei mezzi informatici. Le risorse da scaricare sono o in formato testo o audio o più semplicemente presentazioni in formato ppt.

Voglia di innovazione

Le sue origini sono antiche ma il suo presente è quanto mai proiettato verso un futuro all'avanguardia rispetto a tutte le altre università italiane. Parliamo dell'Ateneo Federico II di Napoli, la prima università italiana ad essere sbarcata su iTunes, la famosa piattaforma per la condivisione di file multimediali. Lo scopo è quello di presentare la sua ricca offerta formativa insieme ad università come Stanford, Yale, Oxford. E lo fa attraverso "Federica", il progetto di *e-learning* dell'Ateneo che garantisce accesso libero all'ampia selezione della ricca offerta formativa federiciana. "La Federico II ha scelto di combinare la sua cultura millenaria con le nuove opportunità dell'era digitale" dice il rettore Guido Trombetti in occasione della presentazione del progetto. "La nostra università, fondata nel 1224, è tra le più antiche in Europa, e oggi si presenta come perfetto connubio di tradizione e innovazione". "Oggi, con l'apertura del servizio iTunes U, la Federico

Il fa un altro passo importante per parlare il linguaggio delle ‘generazioni digitali’” spiega il direttore scientifico di “Federica”, Mauro Calise. All’indirizzo <www.federica.unina.it/itunes/> è possibile avere accesso a tutto il mondo virtuale che l’Università Federico II mette a disposizione gratuitamente non solo dei suoi utenti ma anche di tutti quanti desiderano approfondire tematiche contenute nelle lezioni e nel materiale online. Infatti il canale iTunes è stato via via arricchito con audio-video podcast delle 13 facoltà dell’Ateneo, con corsi di medicina, architettura, letteratura, scienza, informatica e una selezione di link e risorse scientifiche consigliate dai docenti della Federico II. E il successo è finora un dato di fatto. Basti pensare che a meno di un anno dalla sua presentazione ufficiale, “Federica” ha al suo attivo tre milioni di visite, da 192 paesi diversi. “Il nostro Web Learning – continua Mauro Calise – punta su tre fattori: open access, flessibilità e portabilità per raggiungere pubblici sempre più ampi – studenti, docenti, professionisti – che possono esplorare gratuitamente una straordinaria quantità di materiali didattici. Uno strumento unico per l’orientamento, lo studio e la ricerca”. L’interfaccia utilizzata è semplice e accattivante, ad alto impatto comunicativo. È stato scelto un unico formato per tutti i corsi, di tutte le facoltà. I corsi offrono sintesi delle lezioni, materiali di approfondimento, risorse multimediali, audio, video e link a fonti scientifiche in rete selezionate direttamente dai docenti.

Su “Federica” c’è anche una Living Library: si tratta di una guida all’accesso gratuito ai materiali di studio in rete. È possibile trovare un’interessante e utile selezione di biblioteche e archivi online per ogni Facoltà: riviste, e-book, enciclopedie, collane di prestigio e banche dati. Inoltre la piattaforma Federica of-

fre libero accesso al suo campus virtuale, una sorta di piazza immaginaria che raggruppa tutte le facoltà dell’Ateneo. È l’esperimento dell’Università Federico II di portare la propria offerta didattica e tutte le sue risorse direttamente sul web, a disposizione di tutti, gratuitamente.

Il blog resta comunque forse lo strumento 2.0 più praticato e il primo ad essere adottato in questa era di cambiamenti per le biblioteche. Gli esempi da fare potrebbero essere tanti. Si va dalla Biblioteca di bioingegneria del Politecnico di Milano (<http://bioingegneria.wordpress.com>) dove l’utente ha anche la possibilità di chattare direttamente con i bibliotecari alla Biblioteca medica “Pinali” dell’Università degli studi di Padova (<http://giorgiobertin.wordpress.com>), dove si aggiunge anche il servizio di podcast e di Feed, oltre che la presenza sulle piattaforme Delicious e Citeulike.

Molto interessante è il caso della Biblioteca di Scienze della Storia di Milano che con Bibliostoria (<http://bibliostoria.wordpress.com>) ha dato vita ad un blog che è un portale di accesso a tutto quanto fa informazione e formazione in biblioteca. Per una panoramica aggiornata delle biblioteche italiane che hanno aperto un blog, rimandiamo al repertorio curato da Juliana Mazzocchi (<http://www.burioni.it/forum/mazzoc-blog.htm>).

Interessanti sono anche i casi italiani di biblioteche che hanno adottato lo strumento del wiki per comunicare con i propri utenti. Pensiamo all’esperienza della Biblioteca del Centro studi del Gruppo Abele (<http://biblioabele.pbworks.com>) e il wiki realizzato in occasione di alcuni incontri di *library information* rivolti a studenti di diverse facoltà universitarie. Come si legge nella main page gli obiettivi chiaramente espressi sono: fornire informazioni sulla Biblioteca del Centro studi del Gruppo Abele e sui

suoi servizi; far acquisire familiarità con la ricerca bibliografica sui cataloghi; contribuire a migliorare la competenza informativa degli studenti che intendono servirsi della Biblioteca. L’Università di Bologna fa ricorso al wiki per erogare il servizio di reference digitale: <http://drwiki.cib.unibo.it/index.php/Pagina_principale>.

Piattaforme quali Flickr trovano applicazione soprattutto come archivio o come strumenti di promozione e di marketing dell’immagine della biblioteca, piuttosto che diventare strumenti di IL. Ad esempio la Biblioteca Sala Borsa di Bologna ha uno spazio dedicato alle foto scattate dai suoi stessi utenti (<http://www.flickr.com/groups/1151033@N22/>). Qui è possibile partecipare liberamente.

Il formato video si può prestare per formare gli utenti e guidarli all’interno dei servizi della biblioteca. È il caso dell’Università di Casinò e del suo CSB di Area giuridico-economica che ha messo su Youtube dei tutorial per gli utenti (http://www.youtube.com/watch?v=Welf_hyajII).

Facebook è una piattaforma che sta attirando sempre maggiori consensi da parte delle biblioteche. Alcuni esempi.

La Biblioteca “Mario Costa” di Latina, che fa parte del Polo dell’Università La Sapienza (http://www.facebook.com/#!/pages/Biblioteca-Mario-Costa/78359428975?v=app_4949752878&ref=search), sfrutta le potenzialità dello strumento adottando alcune funzionalità messe a disposizione da Facebook. Ad esempio con BiblioLive l’utente può chattare con i bibliotecari. Inoltre esiste la possibilità di interrogare il catalogo della biblioteca direttamente dal profilo su Facebook. C’è anche la sezione “Ultimi arrivi” con le informazioni circa gli ultimi volumi acquistati dalla biblioteca. Anche per la Biblioteca Sala Borsa di Bologna Facebook è uno strumen-

to importante per informare e formare gli utenti (<http://www.facebook.com/#!/bibliotecasalaborsa>). Diventa un ulteriore canale per evidenziare i servizi messi a disposizione e approfittare dei messaggi postati per comunicare.

Lo strumento fondamentale per ogni biblioteca resta il catalogo. Anche con gli strumenti 2.0 è possibile arricchire il proprio catalogo, renderlo interattivo e avere così la possibilità di dialogare direttamente con l'utente. La nuova frontiera è quella dell'OPAC 2.0, cioè l'OPAC collaborativo. In Italia abbiamo un bel l'esempio nel Sistema bibliotecario provinciale di Verona (<http://sbp.provincia.verona.it/>) che, a dire il vero, dà un'immagine di sé assolutamente "2.0" su tutti i fronti. Lo stesso sito web è impostato sulla linea del blog, dei tag, dei feed. Il catalogo offre la possibilità agli utenti di recensire le opere e propone anche una traccia delle letture preferite dagli utenti.

Uno strumento utile per i bibliotecari impegnati in progetti di IL possono essere le piattaforme di *social bookmarking*. Ad esempio la Biblioteca di Bioingegneria del Politecnico di Milano ha un proprio accesso su Delicious (<http://delicious.bibliobioing>). Più spesso sono singoli bibliotecari che utilizzano questi strumenti come mezzi personali per supportare la normale attività di referenza o di formazione dell'utenza. Da ultimo segnaliamo un esempio molto interessante di biblioteca che sta cercando di trasformarsi in biblioteca 2.0. Mi riferisco alla Biblioteca "Pinali" dell'Università degli studi di Padova (<http://pinali20.webnode.com/>), il cui sito è un portale che si apre a tutti gli strumenti 2.0 messi a disposizione dell'utenza. Blog, RSS, podcast, wiki, social network: una biblioteca all'avanguardia, attenta all'evoluzione del mondo che la circonda e vicina alle esigenze di un'utenza che si lascia avvicinare non solo attraverso i canali tradizionali.

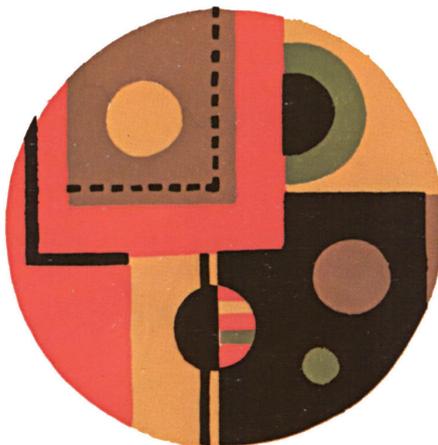
All'estero: alcuni esempi

Le biblioteche straniere, soprattutto quelle statunitensi, amano sperimentare. Da tempo hanno introdotto ad esempio le chat per raggiungere i propri utenti e quasi tutte, anche quelle minori, hanno aperto un proprio profilo su Facebook. I blog aprono e chiudono, ma c'è un caso che vale la pena riportare ed evidenziare come riferimento.

La Library of Congress è un esempio illuminante di come vecchio e nuovo possono trovare spazio in un insieme armonico e funzionale. Twitter, Flickr, Facebook, RSS, blog: tutti gli strumenti del web 2.0 vengono utilizzati per comunicare, informare e formare.¹⁸ In uno stile semplice, chiaro e con link diretti che uniscono tra di loro tutte queste maglie di un'unica rete.

Una miniera di informazioni, tanti modi offerti per rimanere aggiornati sul patrimonio messo a disposizione in modo libero e aperto. L'accesso a questi strumenti è molto immediato: basta un clic e le pagine web che si aprono sono impostate con una grafica lineare, semplice con i contenuti subito disponibili.

Alcune biblioteche hanno deciso di arricchire il proprio catalogo con nuovi strumenti 'figli' del web 2.0. Sono i cataloghi di nuova generazione, che soprattutto all'estero stanno riscuotendo il successo e la partecipazione da parte dell'utenza.



È il caso della Hennepin County Library (Usa) e del suo bel catalogo partecipato, <<http://www.hclib.org/>>. Gli strumenti di IL sono abbastanza comuni. Non manca l'"Ask a Librarian", la pagina delle FAQ, la guida ai soggetti e tante pagine dedicate alle novità e ai servizi. Il catalogo apre un vero e proprio ponte di comunicazione tra la biblioteca e i lettori, che possono anche postare commenti ai vari volumi, proprio come se fosse un blog. Questa biblioteca ha aderito anche a Facebook, a Flickr, a Twitter, a MySpace e a Youtube, registrando migliaia di contatti.

Considerazioni conclusive

A conclusione di questa rassegna si possono tracciare alcune considerazioni. A parte alcuni esempi virtuosi di utilizzo dei nuovi strumenti "collaborativi" in funzione dell'IL, in linea generale si può affermare che in Italia prevalgono i mezzi tradizionali. Inoltre non vengono predisposti opportuni strumenti per formare l'utente al corretto e proficuo utilizzo dei mezzi di comunicazione targati 2.0. Il ricorso al web per l'IL è limitato alla proposta di documenti testuali che l'utente può liberamente consultare online o scaricare. Le sperimentazioni in corso sono agevolate dalla facilità d'accesso agli strumenti 2.0 e di utilizzo degli stessi. Ma l'IL viene gestita ancora con spirito poco innovativo.

Il nuovo approccio viene attualmente adottato per la biblioteca intesa in senso generale (non a caso si parla di "library 2.0"), invece di cercare specifiche applicazioni nel campo della IL. Sicuramente si avverte la necessità di dare vita a nuovi modelli e a nuovi paradigmi comunicativi. La biblioteca cerca nuovi spazi e nuovi metodi per comunicare con l'utente e informarlo sui servizi di cui può avvalersi.

Nello specifico dell'IL, viene richiesto un cambiamento culturale alla biblioteca e al bibliotecario che svolge il servizio. In questa ottica è bene tenere comunque presente che l'adozione di strumenti 2.0 in biblioteca va sempre intesa non come una sostituzione dei servizi già presenti, bensì come un valore aggiunto offerto all'utente.

Riferimenti bibliografici

- GIUSEPPE ALESSANDRI, *Dal desktop a Second Life. Tecnologie nella didattica*, Perugia, Morlacchi Editore, 2008.
- LORI BELL – RHONDA B. TRUEMAN, *Virtual worlds, real libraries: librarians and educators in Second Life and other multi-user virtual environments*, Medford, N.J., Information Today, 2008.
- BONARIA BIANCU, "Italian Library 2.0?". *One question, many answers*, "Web 2.0 and libraries", seminario di aggiornamento, Roma, 6 marzo 2009, <<http://www.slideshare.net/bonaria/italian-library-20-one-question-many-answers>>.
- AXEL BRUNS, *Blogs, Wikipedia, Second Life, and Beyond. From production to produsage*, New York, Peter Lang, 2008.
- MICHAEL E. CASEY – LAURA C. SAVASTINUK, *Library 2.0. A guide to participatory library service*, Medford, N.J., Information Today, 2007.
- MARIA CASSELLA, *Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica*, "Biblioteche oggi", 28 (2010), n. 6, p. 3-12.
- CHEN CHUANFU – WU ZHIQIANG – RAN CONGJING – TANG QIONG – CHEN SONG – ZHANG XIAOJUAN, *A dynamic RSS information push service mechanism based on ontology of user information needs*, "The Electronic Library", vol. 27 (2009), n. 2, p. 222-236.
- LUCA FERRIERI, *L'ebook in biblioteca: una sfida culturale*, "Biblioteche oggi", 28 (2010), n. 7, p. 5-14.
- BARBARA FIORENTINI, *I blog bibliotecari: nuovi servizi di informazione*, "Bollettino AIB", n. 1-2004.
- BARBARA FIORENTINI, *I wiki in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 26 (2008), n. 10, p. 17-22.
- BARBARA FIORENTINI, *Il Social bookmarking nel servizio di reference*, "Bibliotime", 11 (2008), n. 1, <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-1/fiorenti.htm>>.
- Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008.
- PETER GODWIN – JO PARKER, *Information literacy meets Library 2.0*, London, Facet Publishing, 2009.
- PETER GODWIN, *Information Literacy and Web 2.0: is it just hype?*, "Program: electronic library and information systems", 43 (2009), n. 3, p. 264-274.
- VALERIE HILL – LEE HYUK-JIN, *Libraries and immersive learning environments unite in Second Life*, "Library Hi tech", 27 (2009), n. 3, p. 338-356.
- KIM HOLMBERG – ISTO HUVILA – MARIA KRONQVIST-BERG – GUNILLA WIDÉN-WULFF, *What is Library 2.0?*, "Journal of documentation", 65 (2009), n. 4, p. 668-681.
- R. DAVID LANKES – JOANNE SILVERSTEIN – SCOTT NICHOLSON, *Le reti partecipative, la biblioteca come conversazione*. Traduzione italiana. 2007, <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd07.htm>>
- Il linguaggio delle biblioteche digitali, 3. Una non-conferenza organizzata da Gruppo AIB Biblioteche digitali, Provincia di Ravenna, Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino* [Ravenna 16 e 17 ottobre 2009], <<http://illinguaggiodellebibliotedigitali.pbworks.com/>>.
- ANDREA MARCHITELLI, *Il Web 2.0 incontrerà mai i cataloghi delle biblioteche?*, "Web 2.0 and libraries", seminario di aggiornamento, Roma, 6 marzo 2009, <<http://www.slideshare.net/marchitelli/web-20-and-libraries-1101183>>.
- JULIANA MAZZOCCHI, *Blog di biblioteca: una moda difficile da seguire?*, "Biblioteche oggi", 28 (2010), n. 4, p. 20-28.
- GERRY MCKIERNAN, *The Participatory Web: Web 2.0 and The Future of The Library*, "Web 2.0 and libraries", seminario di aggiornamento, Roma, 6 marzo 2009, <<http://www.public.iastate.edu/~gerrymck/Rome2009.ppt>>.
- FABIO METITIERI, *Una seconda vita anche per le biblioteche?*, "Biblioteche oggi", 25 (2007), n. 5, p. 11-15.
- JOSEPH B. MILLER, *Internet technologies and information services*, Westport, Conn., Libraries Unlimited, 2009.
- ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, "Biblioteche oggi", 28 (2010), n. 3, p. 9-30.
- ANGELIQUE NASAH – BOAVENTURA DA COSTA – CAROLYN KINSELL – SOONHWA SEOK, *The digital literacy debate: an investigation of digital propensity and information and communication technology*, "Educational Technology Research and Development", Jan.-Febr. 2010.
- VALERIA PESCE, *Biblioteche e Web 2.0: RSS*, "Web 2.0 and libraries", seminario di aggiornamento, Roma, 6 marzo 2009.
- RICCARDO RIDI, *La biblioteca come ipertesto*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007.
- GIOVANNI SOLIMINE – PAUL GABRIELE WESTON, *Biblioteconomia: principi e questioni*, Roma, Carocci, 2007.
- SONJA SPIRANEC – MIHAELA BANEK ZORICA, *Informaion Literacy 2.0: hype or discourse refinement?*, "Journal of Documentation", 66 (2010), n. 1, p. 140-153.
- ANNA MARIA TAMMARO, *Il caso di Google Book e il futuro della biblioteca digitale*, "Biblioteche oggi", 27 (2009), 6, p. 28-34.
- MARLIESE THOMAS – DANA M. CAUDLE – CECILIA M. SCHMITZ, *To tag or not to tag?*, "Library Hi tech", 27 (2009), n. 3, p. 411-434.
- ZHENG QIAOYING – WANG SHAOPIING, *Programming Library 2.0 that users need*, "The Electronic Library", 27 (2009), n. 2, p. 292-297.

Note

¹ È una filosofia nata con l'avvento dei nuovi strumenti digitali che la rendono attuabile. La libera fruizione del sapere sul web è una realtà, difficile da attuare in tutti i settori, ma già avviata sulla buona strada. L'idea di rendere accessibili a tutti i contenuti del web, senza pagare nulla, interessa da vicino non solo i lettori, ma anche gli autori (liberi da legami opprimenti da parte degli editori) e gli editori (che devono trovare un nuovo modo per sopravvivere in questo nuovo habitat). Sono nati degli archivi aperti e pubblicazioni on line gratuite (tra cui anche numerose riviste scientifiche), piattaforme per la libera pubblicazione di nuovi libri (pensiamo a Lulu.com) e portali dove vengono proposti i testi di autori già affermati e le cui opere sono sempre state disponibili solo su carta e a pagamento (ad esempio LiberLiber.it e il controverso progetto GoogleBooks).

La Open Archive Initiative (OAI) è un progetto nato in ambito scientifico e ha lo scopo di rendere fruibili al costo più basso possibile, il risultato degli studi e delle ricerche nate in ambiente universitario. Tutte le informazioni sul progetto sono anche online su Wikipedia (http://it.wikipedia.org/wiki/Open_Archives_Initiative).

Su Wikipedia una bella pagina sull'argomento alla URL http://it.wikipedia.org/wiki/Accesso_aperto. Sempre dedicato all'Open Access anche il wiki http://wiki.openarchives.it/index.php/Pagina_principale.

² Sull'argomento si vedano alcuni recenti contributi: ROSSANA MORRIELLO, *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi*, "Biblioteche oggi", 28 (2010), n. 3, p.9-30; JULIANA MAZZOCCHI, *Blog di biblioteca: una moda difficile da seguire?*, "Biblioteche oggi", 28 (2010), n. 4, p.20-28. Per un quadro generale e i dati relativi all'ultimo censimento italiano di blog bibliotecari, si veda il contributo redatto da Bonaria Biancu <http://in.fobib.de/blog/2007/12/24/libworld-italy/>. Inoltre: MARIA CASSELLA, *Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica*, "Biblioteche oggi", 28 (2010), n. 6, p. 3-12.

³ <http://delicious.com>.

⁴ <http://www.citeulike.com>.

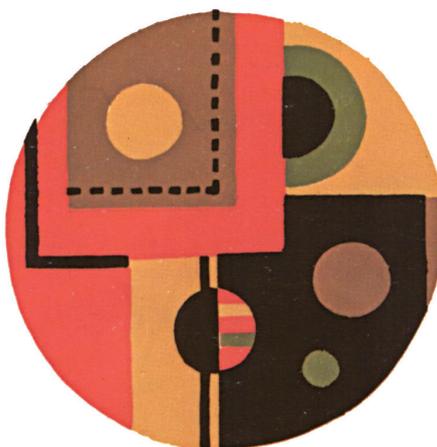
⁵ <http://www.connotea.org>.

⁶ Per un quadro generale e i dati relativi all'ultimo censimento italiano di blog bibliotecari, si veda il contributo redatto da Bonaria Biancu, <http://in.fobib.de/blog/2007/12/24/libworld-italy/>.

⁷ Il termine wiki deriva da una parola della lingua hawaiana che significa "rapido", "molto veloce".

⁸ Pensiamo a Ekopedia (http://it.ekopedia.org/Pagina_principale), bell'esempio di portale wiki dedicato alle tematiche ambientali ed ecologiche.

⁹ Per avere una più ampia visione della complessità del mondo wiki può essere utile leggere la pagina creata da Wikipedia (http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_wikis) con una lista (incompleta) di alcune tra i principali wiki al mondo. È interessante notare come lo strumento wiki venga adottato da studiosi o cultori di materie di ogni tipo, dalla letteratura all'educazione, dalla geografia alla politica, dalla religione alle scienze tecnologiche. Se vogliamo,



possiamo produrre noi stessi una comparazione tra più wiki a nostra scelta. Grazie a WikiMatrix (www.wikimatrix.org) basta scegliere da un discreto elenco di risorse e cliccare su "compare" per avere un confronto "fatto in casa".

¹⁰ Una distinzione di tipologie di wiki bibliotecari è stata esposta in: MATTHEW BEJUNE, *Wikis in libraries*, "Information Technology and Libraries", 26 (2007), n.3, p. 26-38. L'articolo riporta i risultati di una sua analisi compiuta in USA. I trentatré wiki rilevati sono stati divisi in quattro categorie afferenti a quattro scopi: collaborazione tra biblioteche (45.7%); collaborazione tra colleghi appartenenti allo stesso staff di biblioteca (31.4%); collaborazione tra bibliotecari e utenti di una stessa biblioteca (14.3%); collaborazione tra gli utenti (8.6%). La maggior parte dei wiki rientra nelle prime due categorie. Melanie Farkas (relazione al congresso "Computers in Libraries 2008" sul tema: "Wikis: basics, tools and strategies") propone un'altra classificazione delle tipologie di wiki utilizzabili dalle biblioteche e dai bibliotecari: per creare e supportare una comunità; per creare un soggettoario; per creare un vero e pro-

prio sito web; per capitalizzare l'insieme delle conoscenze di cui si fanno portatori i singoli addetti ai lavori.

¹¹ http://www.libraryforlife.org/subjectguides/index.php/Main_Page.

¹² http://www.wikiindex.org/Butler_Wikiref.

¹³ <http://www.facebook.com>.

¹⁴ <http://www.slideshare.net>.

¹⁵ Un bell'esempio: www.slideshare.net/culturaitalia. Anche le biblioteche vi fanno ricorso. Pensiamo alla Scottish Library & Information Council (SLIC), "CILIP in Scotland (CILIPS)", www.slideshare.net/scottishlibraries, che così condivide anche materiale utile per il reference e per guidare l'utenza nella ricerca bibliografica.

¹⁶ È un mondo virtuale 3D online, di proprietà della LindenLab. Ci si accede via internet con un software scaricabile da web, e si interagisce con i contenuti e con gli altri residenti tramite una rappresentazione digitale di noi stessi, l'*avatar* (cfr. <http://www.secondlife.com>).

Requisiti tecnici: sono principalmente due: Banda larga (da ADSL in su) e Scheda Grafica 3D (recente).

¹⁷ Tour of Info Island (<http://www.youtube.com/watch?v=jTQkzfz5osQ>) e Second Life reference (<http://www.youtube.com/watch?v=e8dWmxwK8Os>).

¹⁸ Twitter: <http://twitter.com/librarycongress>; Facebook: <http://www.facebook.com/libraryofcongress>; Youtube: <http://www.youtube.com/libraryofcongress>; Flickr: http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/; Blogs: <http://blogs.loc.gov/>; iTunes: <http://deimos3.apple.com/WebObjects/Core.woa/Browse/loc.gov>; Podcasts: <http://www.loc.gov/podcasts/>; Webcasts: <http://www.loc.gov/today/cyberlc/index.php>; RSS: <http://www.loc.gov/rss/>.

Abstract

Users training is an important task of the librarians. It's necessary to provide more detailed and formalized information about not only library services and operations, but especially on the wide world of literature research. The Web 2.0 tools and their adoption by library users especially require a consideration and a rethinking of library services, including information literacy.