

Il Sistema bibliotecario Ovest mantovano nel Web 2.0

Valentina Tosi

Corso magistrale
in giornalismo e cultura editoriale
Università di Parma
valentina.tosi@studenti.unipr.it

L'ambito principale del progetto che viene qui illustrato è la realtà bibliotecaria mantovana, la quale comprende sessantacinque biblioteche appartenenti ad uno dei tre sistemi bibliotecari provinciali che insistono sul territorio mantovano.

Particolare interesse è rivestito dallo SBOM, il Sistema bibliotecario ovest mantovano che oltre ad aggregare il maggior numero di biblioteche, è anche quello di cui fa parte la nostra biblioteca campione: la comunale di Castel Goffredo. L'ipotesi di studio consiste nella possibilità di applicare le potenzialità comunicative e aggregative del Web 2.0 alle esigenze della comunità dei lettori delle biblioteche mantovane.

Questi servizi prenderanno il nome di *widgets* bibliotecari.

Le motivazioni che ci spingono verso questo campo d'interesse sono dettate dalla realtà in cui lavoriamo – quella dinamica e vivace del Sistema Ovest – e soprattutto dalla necessità di rispondere alle esigenze della comunità di riferimento, in modo semplice e concreto, ten-

endo conto dell'utenza composta da *nativi digitali* (coloro che dalla nascita sono immersi nella tecnologia) e da *migranti digitali* (coloro che per necessità di lavoro o aggiornamento hanno appreso ad utilizzare le nuove tecnologie digitali, ma provengono da un ambiente analogico).

Il sito

In primo luogo è stato necessario valutare la realtà attuale a livello di servizi Web dell'intero Sistema; dall'analisi del sito delle biblioteche mantovane¹ sulla falsariga dei criteri proposti da Jacob Nielsen abbiamo rilevato delle criticità riguardanti:

- la *creazione dei contenuti Web del sito*: gestita da una redazione partecipativa, che lavora su un sito statico;
- il *design del sito*: potrebbe essere ripensato con una logica di lottizzazione degli spazi più funzionale;
- l'*integrazione tra OPAC² e sito*

delle biblioteche: avviene mediante i servizi del *Profilo lettore*,³ non uno strumento Web 2.0.

Gli utenti

Oltre all'analisi degli strumenti tecnici, è stato necessario valutare le abilità e le abitudini dei lettori della Biblioteca di



Provincia di Mantova: in evidenza il Sistema Ovest

N° abitanti di Castel Goffredo	N° utenti attivi della biblioteca	Impatto della biblioteca sulla comunità	N° utenti che hanno rilasciato l'indirizzo e-mail	Impatto del servizio e-mail sugli utenti attivi
 11.720	 2.786	 23,77 %	 382	 13,77 %

Tabella relativa ai dati di partenza della Biblioteca comunale di Castel Goffredo

Castel Goffredo. A tale scopo, abbiamo predisposto un questionario ragionato e sintetico (creato con il format online gratuito di Google)⁴ che è stato inviato tramite posta elettronica agli utenti iscritti alla biblioteca campione.

Ci siamo così posti il problema di individuare il tipo lettore che risponde al questionario, capire quanto frequenta la biblioteca, se abbia o meno dimestichezza con l'OPAC e gli attuali servizi online; e che cosa conosce/utilizza sul Web quando naviga al di fuori della biblioteca.

I primi risultati purtroppo sono piuttosto limitati, e le motivazioni plausibili a questo tipo di risposta vanno rintracciate nella fase ancora sperimentale del sito Web e nella fondamentale importanza dell'*information literacy* (come diremo di seguito), attività che ancora non viene svolta con una strategia mirata.

Il software

Al fine di programmare la fattibilità del progetto, ci siamo posti il problema di individuare un software adatto a rispondere alle nostre esigenze. Tale programma sembra poter essere Sebina You,⁵ prodotto dalla Data Management, che al momento della presentazione nella sede della Provincia di Mantova è apparso immediatamente amichevole e dinamico, sia per l'utente che per il bibliotecario; è semplice ed essenziale e possiede

i requisiti tecnici per l'implementazione dei *widgets* bibliotecari (lavora in ambiente Web ed è altamente personalizzabile).

Tuttavia l'adozione del software di utilizzo dipende dalla Provincia, e sarà quindi suo compito scegliere quale programma sarà più adatto, valutando magari anche una possibile soluzione open source.

Il consorzio unico provinciale

La realtà attuale mantovana è suddivisa dal 2002 in tre sistemi bibliotecari (Ovest Mantovano, Grande Mantova e Legenda). In particolare lo SBOM è nato dalla fusione di tre sistemi precedenti sorti nella provincia di Mantova alla fine degli anni Settanta; attualmente aggrega trenta biblioteche mantovane e una veronese. La struttura giuridico-amministrativa attuale consente ai tre sistemi di realizzare accordi quadro, e di collaborare su vari fronti. Il nostro progetto propone la futura realizzazione di un consorzio unico provinciale, tale da aumentare la coesione tra le strutture bibliotecarie, e una forma adeguata per sviluppare nuove strategie operative.

La redazione

Oltre agli strumenti tecnologici, ciò che consentirebbe il corretto sviluppo del progetto è la creazione della redazione del sito, composta

da opportune figure professionali. Tale redazione dovrà occuparsi dell'aggiornamento del sito, della gestione degli impegni di calendario e della manutenzione spicciola; oltre a questo dovrebbe porsi come una sorta di laboratorio creativo in continuo divenire, e in continua fase di sperimentazione.

La redazione deve:

- *monitorare* la situazione, mediante questionari e attività con l'utenza, o semplicemente controllando il feedback dei servizi e il numero di visite al giorno;
- *essere propositiva* verso le novità, progettare nuovi servizi sfruttando il "grande orecchio" sviluppato dalla vicinanza agli utenti;
- compiere un *incessante brainstorming*, cercando costantemente nuove idee, interagendo con i colleghi bibliotecari e tra i membri della redazione;
- *applicare* le nuove proposte senza il timore di sbagliare.

Chiariamo ora quali saranno i principi a cui dovrà rispondere la redazione: stabilità (intesa come continuità), professionalità (prevede al suo interno figure professionali a datte), efficienza (rispetti puntualmente e pienamente i propri compiti).

Strumenti di comunicazione interna

La redazione dovrà essere messa in condizione di lavorare al massimo delle sue possibilità, utilizzerà

quindi degli appropriati strumenti di comunicazione ad uso interno. Quest'ultimi andranno ad agevolare il flusso di comunicazione tra redattori e bibliotecari dislocati nelle strutture territoriali. Tale proposta nasce sulla scorta di esperienze più avanzate, come quella dell'Università di Bologna con "Chiedi al bibliotecario".⁶

Tali strumenti saranno:

- *mailing list dedicata*, che permette agli iscritti di scambiarsi rapidamente informazioni su un dato argomento;
- *sito Wiki*: tutti i redattori possono implementare il sito;
- *calendario online da condividere*: non solo un mezzo organizzativo, ma anche di monitoraggio della situazione (tutti conoscono lo stato di avanzamento dei vari progetti);
- *chat*, che consente di mantenere la comunicazione simultanea "come al telefono" utilizzando il VoIP, ma permette anche l'utilizzo del testo scritto.

Information literacy

Dev'essere chiaro che per ogni attività proposta vanno preventivati una serie d'interventi che facilitino all'utente finale l'utilizzo dei servizi: dovranno cioè risultare semplici ed amichevoli.

Vanno previsti:

- interventi fisici/strutturali, come quello di aumentare il numero di postazioni Internet, consentire il collegamento gratuito alla Rete, permettere la connessione wi-fi (senza fili) agli utenti anche con PC proprio (servizio già disponibile in alcune biblioteche mantovane);
- interventi programmati/mirati, come l'organizzazione di corsi d'informatica gratuiti e a più livelli (un'esperienza simile è stata finanziata dalla Regione Lombardia per il progetto Lab Com⁷ in provincia di Mantova), inoltre sarebbe impor-

tante attivare collaborazioni con le scuole attraverso laboratori e attività pratiche.

Tali iniziative andranno ad abbattere il *cultural divide* (difficoltà di utilizzo dovuto alla mancanza di conoscenze e diversità culturali), il *digital divide* (la difficoltà di utilizzare gli strumenti tecnologici, dovuta anche all'incapacità di possederli materialmente), e l'*information divide* (ovvero le difficoltà nel recuperare le informazioni).

I widgets bibliotecari

A questo punto possiamo chiederci quali saranno i *widgets* che proporremo agli utenti? Tra gli strumenti del *duepuntozero* quali sono quelli di eminente interesse biblioteconomico?

– *Books cloud*: la nuvoletta di libri, si rifà alle famose *tag cloud* (nuvola di tag) presenti in molti siti Internet (si possono trovare spesso nei blog, o nei siti dei quotidiani online ma anche in Flickr). Si tratta di un *codice di comunicazione visuale* che permette di recuperare una serie d'informazioni con un criterio di rilevanza dipendente dall'algoritmo di numero di occorrenze/grandezza del font (tipo di carattere). L'idea è quella di permettere al lettore di scegliere l'algoritmo di recupero, in modo tale da personalizzare al massimo la propria nuvoletta di libri. Ad esempio, inserendo la preferenza per un argomento o un autore, lo vedrò risultare nella mia nuvoletta con un carattere più grande rispetto ad altri argomenti che mi interessano meno.

– *Chat della bibliocommunity*: l'esperienza più vicina a questa proposta è quella del Sistema bibliotecario provinciale di Verona,⁸ che offre ai suoi utenti la possibilità di accedere alla community della biblioteca, di scrivere e commentare sui più diversi argomenti da loro

stessi proposti. Per la provincia di Mantova, oltre alla bacheca della comunità dei lettori, proponiamo il servizio di chat simultanea (come succede in Facebook); tale che l'utente possa connettersi, vedere chi c'è nello stesso momento e, se vuole, chattare (dialogare).

– *Google books*: proponendo questo servizio si pensa di allargare lo sguardo dell'utente e metterlo in condizione di utilizzare – all'interno della pagina personale della biblioteca – anche servizi esterni, che esistono già come Google Books.⁹ Tale applicazione permette la ricerca di testi disponibili nella banca dati di Google, e fruibili dall'utente a seconda delle licenze di copyright. Si possono visualizzare le anteprime, vedere le copertine e se il testo è di dominio pubblico anche scaricarlo in formato pdf.

– *Biblio Calendario*: L'idea è quella di creare il calendario della biblioteca,¹⁰ con la possibilità di proporre al lettore gli appuntamenti e gli incontri con rilevanza di visibilità a seconda del profilo personalizzato. Non solo, sarebbe opportuno fornire all'utente la possibilità di inserire, secondo i propri interessi, anche gli appuntamenti esterni alla biblioteca o personali. E di decidere a quali assegnare una visibilità pubblica (a tutta la comunità) o privata.

– *Gruppo di lettura*: proponiamo di offrire questo servizio anche in versione remota,¹¹ per permettere a chi partecipa ad un gruppo di lettura reale di non perdere l'incontro, e anche per consentire la creazione di gruppi di lettura virtuali.

– *Un capitolo al giorno*: l'idea nasce dallo studio delle attuali esperienze americane.¹² Tali servizi propongono l'iscrizione ad una mailing list, differenziata per ogni genere, al fine di recapitare nella cassetta di posta un capitolo digitalizzato relativo ad un libro del genere dichiarato preferito. Per il sito

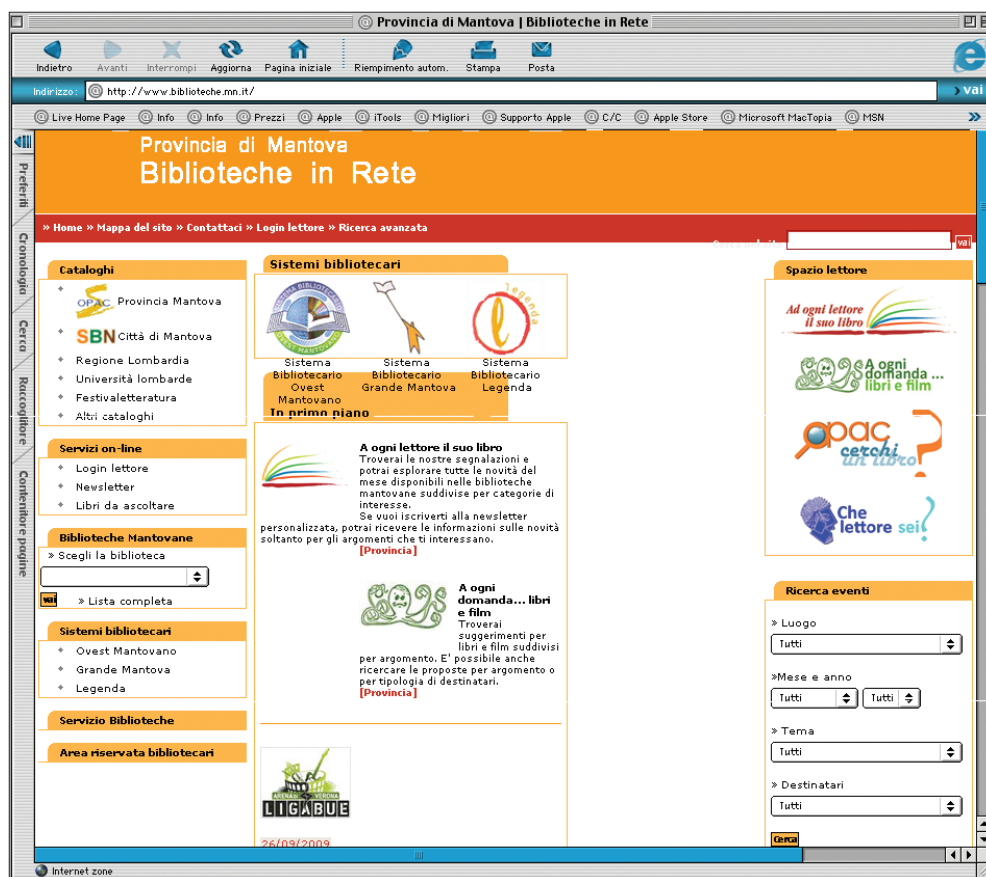
delle biblioteche mantovane si propone la digitalizzazione di un capitolo, del genere preferito, direttamente nello spazio dedicato in homepage al servizio.

– *Bibliografie tematiche*: con lo scopo di valorizzare le tante bibliografie prodotte dai bibliotecari¹³ proponiamo di creare un *frame* (spazio) da riservare alle proposte bibliografiche. Tali proposte dovranno presentarsi con un criterio di visibilità personalizzabile dall'utente.

– *Lettoressa gemello*: l'idea viene dal sito della Biblioteca civica di Cologno Monzese.¹⁴ Si tratta di consigli di lettura personalizzati per l'utente; questa volta non segnalati dai bibliotecari, ma da altri lettori che dichiarano interessi simili. Questo servizio è quello che maggiormente spinge gli utenti a "fare comunità", a condividere e partecipare alla biblioteca.

Concludendo

La parte più interessante di tutto il progetto – tuttora *in progress* – sarà quella che vedrà coinvolgere il gruppo di lavoro condiviso tra bibliotecari ed utenti. Tale gruppo sarà formato (nei prossimi mesi) dagli utenti della biblioteca campione, che hanno buone abilità e conoscenze della tecnologia digitale, e dalla laureanda ideatrice del progetto, con il sostegno dei bibliotecari di riferimento. Ci si aspetta una risposta positiva e propositiva, che permetta anche di sconvolgere e modificare il progetto in corso d'opera. L'importante è riuscire a creare dei servizi Web



adeguati alle esigenze della comunità dei lettori mantovani.

Note

¹ Sito di "Biblioteche in rete" della Provincia di Mantova: <<http://www.biblioteche.mn.it>>. Questo, come tutti gli URL seguenti, sono stati consultati per l'ultima volta a maggio 2009.

² OPAC mantovano: <<http://mantova.on-line.it/SebinaOpac/Opac>>.

³ DAVIDE BASSI – GIANFRANCO BETTONI – ELSA RICCADONNA, *Costruire il catalogo a partire dal lettore*, "Biblioteche oggi", 26 (2008), 10, p. 35-39.

⁴ È possibile vedere il questionario online all'indirizzo: <<http://spreadsheets.google.com/viewform?hl=it&formkey=cGhmV2NhaU14WE1vUkZLWmtLS1BYZWc6MA>>.

⁵ È possibile leggere le caratteristiche del software dal sito della Data Management <<http://www.sebina.it/SebinaYOU.htm>>.

⁶ RAFFAELLA GADDONI et al., *Digital o non digital: come coltivare un servizio di reference. L'esperienza dell'Univer-*

sità di Bologna, "Bibliotime", 10 (2007), 3, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-3/gaddoni.htm>>.

⁷ È possibile trovare il sito ufficiale di tale progetto all'indirizzo <<http://www.labcomgiovani.it/labcom/>>.

⁸ Sito del Sistema bibliotecario provinciale di Verona, <<http://sbp.provincia.verona.it>>.

⁹ Sito di Google Books <<http://books.google.it/bkshp?it&tab=wp>>.

¹⁰ Un servizio simile è quello di Google Calendar, <<http://www.google.com/intl/it/googlecalendar/tour.html>>.

¹¹ Servizio simile è quello attivato dalla Biblioteca comunale di Cologno Monzese sul portale di aNobii, <<http://www.anobii.com>>.

¹² Sito della Athens Public Library <<http://www.athenscounty.lib.oh.us/readers/bookclub>>.

¹³ Sito delle biblioteche mantovane, alla sezione bibliografie <<http://www.biblioteche.mn.it/RicercaProposte.jps>>.

¹⁴ Sito della biblioteca di Cologno Monzese, alla sezione Lettoressa Gemello <<http://www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/index2.php?consez=lettoregemello>>.