

# Identità e innovazione in biblioteca

Vincenzo Freda

©2019

*Il quadro istituzionale, 1 – Library 2.0, 8 – Opac, 9 – Blog wiki e open archive, 17 – Messaggistica sincrona, 20 – Reference online, 21 – Questioni e prospettive, 22 – Riferimenti bibliografici, 28.*

## Il quadro istituzionale

Ritenute luoghi per studiosi destinati alla conservazione del patrimonio librario, le biblioteche hanno fatto fatica a scardinare questa concezione consolidata e ad accreditarsi come strutture di servizio capillarmente diffuse sul territorio nazionale, accessibili a tutti, funzionalmente coordinate e cooperanti tra loro al fine di rendere prontamente disponibili le risorse bibliografiche, la cui *mission* fosse quella di dare attuazione al diritto di accesso alla documentazione, all'informazione, alla lettura.

Scorrendo la storia delle biblioteche per il periodo che va dall'Unità agli anni Settanta, risalta la scarsa attenzione riservata alle questioni della lettura e della fruizione di libri e documenti bibliografici in genere, a testimonianza di una classe dirigente che non ha saputo utilizzare un'importante risorsa culturale utile alla crescita civile e sociale del paese<sup>1</sup>. A fronte di un patrimonio librario unico al mondo ereditato dai secoli passati, le iniziative messe in campo non sempre

---

<sup>1</sup> Paolo Traniello, *Storia delle biblioteche in Italia: dall'Unità ad oggi*, il Mulino, 2002.

sono state adeguate, come rilevano i risultati statistici sia per quanto riguarda l'organizzazione bibliotecaria che per il basso tasso di lettura e di consumo librario degli italiani<sup>2</sup>. Si è privilegiato un'idea di biblioteca come luogo di raccolta e conservazione di un bene, esaltandone la funzione prettamente conservativa e di trasmissione delle conoscenze registrate alle generazioni future che ha conformato un modello operativo in cui prevale la pratica della custodia in uno spazio dove i libri vengono accumulati più che letti anziché di struttura rivolta all'utilizzazione e valorizzazione di quel patrimonio conservato. Quest'impostazione ne ha incentivato l'uso specialistico, allontanando dalle biblioteche ancor più quella familiare e abituale frequenza riscontrabile invece in paesi europei più attenti e aperti alle potenzialità formative di queste strutture, ritenute un sicuro elemento di crescita sociale e civile della collettività.

Grazie all'enorme sviluppo della produzione editoriale e alla forte spinta della domanda di sapere proveniente dalle classi sociali fino ad allora escluse dai processi culturali, a partire dagli anni Settanta si delinea un nuovo modello incentrato sulla fruizione, che trova riflesso nella funzione di garantire la trasmissione del sapere all'interno della stessa generazione e di divulgazione della conoscenza che ha come esito l'usura del libro per l'uso intenso. Le biblioteche iniziano ad occupare posizioni più dignitose e significative grazie al fervore dei comuni che avviano quel processo che, in meno di un decennio, vedrà diffondersi capillarmente sul territorio nazionale le "biblioteche pubbliche", anche chiamate biblioteche di pubblica lettura<sup>3</sup>. Fino ad allora le biblioteche di ente locale erano poche, quasi unicamente nelle città capoluogo, con una forte caratterizzazione di biblioteche di conservazione e con compiti prevalenti di raccolta di materiali di storia e cultura locali. Non potevano certo essere considerate le classiche *public library* di stampo anglosassone, con compiti di informazione generale e di base.

---

<sup>2</sup> Giulia Barone e Armando Petrucci, *Primo: non leggere. Biblioteche e pubblica lettura dal 1861 ai nostri giorni*, Mazzotta, 1976, passa in rassegna la storia degli errori, della lentezza, dell'impostazione arcaica e conservatrice che al problema bibliotecario è stata dato dalla classe dirigente italiana nel secolo e più che va dall'Unità ai nostri giorni.

<sup>3</sup> Delle circa 15.000 biblioteche in Italia, circa il 47% sono biblioteche di ente locale e la maggioranza di queste sono nate dopo il 1972 <<http://anagrafe.iccu.sbn.it/>>.

Tre sostanzialmente le cause di questo fiorire delle biblioteche per tutti: di natura istituzionale, con l'attuazione del principio dell'autonomia regionale e l'istituzione delle Regioni a statuto ordinario a cui lo Stato, attraverso deleghe legislative<sup>4</sup>, affida la gestione normativa, di programmazione e coordinamento in quei settori, tra cui le biblioteche, già indicati dalla Costituzione all'art. 117 (anche se il trasferimento effettivo delle competenze fu portato a termine, certo non con la celerità auspicata, solo nel 1977); di natura scolastica, con l'obbligatorietà di frequenza della scuola media di primo grado<sup>5</sup> che provoca un forte aumento della popolazione studentesca e conseguentemente la necessità di individuare nelle biblioteche comunali il partner privilegiato per la scuola nel dare risposta alle emergenti esigenze di ricerca e di studio; di natura sociale, grazie ai cambiamenti provocati dai movimenti giovanili degli anni Sessanta-Settanta che avevano scosso profondamente l'assetto rigido e compatto della società italiana, liberando in tal modo nuove esigenze e nuove attese. Nel settore culturale concetti quali: partecipazione, decentramento, territorialità, intervento hanno poi trovato nelle neonate biblioteche, soprattutto dei piccoli e medi comuni, terreno di applicazione e verifica<sup>6</sup>.

Conservazione e fruizione del sapere caratterizzano, in base a ruolo e vocazione, tipologie specifiche di biblioteche, evidenziando una dualità di obiettivi a prima vista contrastanti e difficilmente armonizzabili nell'azione peculiare di una stessa struttura organizzativa. Tuttavia, se la possibilità di fruizione dipende dalla conservazione dei materiali documentari e, d'altra parte, la conservazione ha senso solo in vista della loro fruizione protratta nel tempo, la conflittualità evocata tra due funzioni è solo apparente. Conservazione e fruizione non esprimono due vocazioni contrapposte e inconciliabili ma, per il fatto di condividere comuni obiettivi di servizio, modelli operativi che interagiscono e, variamente articolati in proporzioni differenti nelle diverse tipologie, determinano la fisionomia prioritaria di una particolare biblioteca. Secondo questa

---

<sup>4</sup> DPR 14.1.72, n. 3 *Trasferimento alle regioni a statuto ordinario delle funzioni amministrative statali in materia di assistenza scolastica e di musei e di biblioteche di enti locali e dei relativi personali e uffici*".

<sup>5</sup> Legge 1859/1962.

<sup>6</sup> Massimo Belotti e Gianni Stefanini (a cura di), *Biblioteca quale modello*, Mazzotta, 1982.

prospettiva, è più corretto parlare di funzione prevalente di conservazione o di fruizione a seconda di come si configurino primariamente le scelte di servizio.

La variegata conformazione tipologica delle biblioteche italiane oltre a determinarsi in rapporto a precisi indicatori come: natura istituzionale, profilo funzionale, infrastruttura fisica e organizzativa, tipo di utenza, è frutto di una stratificazione originatasi nella frammentazione politica dell'Italia preunitaria<sup>7</sup>. L'ordinamento italiano distingue le biblioteche in: statali, di università, di ente locale, scolastiche, di enti culturali, di enti di ricerca, di enti pubblici, ecclesiastiche, private, per ragazzi, speciali<sup>8</sup>.

Mentre le biblioteche pubbliche statali svolgono prevalentemente funzioni di tutela e valorizzazione delle raccolte e degli altri beni librari che lo Stato ha in proprietà o in deposito per disposizione di legge o per altro titolo<sup>9</sup>, le biblioteche delle università o accademiche, da non confondere con le biblioteche universitarie<sup>10</sup> annoverate tra le pubbliche statali, si connotano per una caratterizzazione speciale o

---

<sup>7</sup> Di Riccardo Ridi uno schema della variegata tipologia delle biblioteche italiane recensite in 15.000 unità dall'Anagrafe delle biblioteche italiane dell'ICCU <<http://lettere2.unive.it/ridi/tipologie.htm>>.

<sup>8</sup> Il primo intervento di riordino delle biblioteche risale al 1869, ai primi anni dell'unificazione nazionale, e dopo una serie di aggiornamenti ha trovato compiuta sistemazione nel Regolamento recante norme sulle biblioteche pubbliche statali, emanato con DPR n. 417 del 5 luglio 1995, che elenca, per regione, le 35 biblioteche pubbliche statali e separatamente le 11 biblioteche annesse ai monumenti nazionali. I compiti delle biblioteche sono sommariamente elencati alla fine come esercitabili da tutte indipendentemente dalla tipologia, senza distinguere ad esempio le funzioni tra le nazionali centrali e le nazionali preunitarie.

<sup>9</sup> In attuazione dei servizi bibliografici e bibliotecari nazionali, alle biblioteche nazionali centrali di Firenze e di Roma è attribuito altresì il compito di assicurare la tutela, la conservazione, la gestione, la documentazione e la disponibilità della produzione editoriale italiana raccolta per deposito legale.

<sup>10</sup> Si tratta di 11 biblioteche (compresa quella di Torino che ha anche il titolo di nazionale) sorte prima del 1860, appartenenti agli stati preunitari. Alcune ricevono la copia provinciale consegnata a norma della legge sul deposito obbligatorio degli stampati. Altre svolgono le funzioni di biblioteca pubblica, in mancanza di una efficiente, e questo rende difficile ricongiungerle con le rispettive università che potrebbero chiederne il trasferimento alla propria amministrazione secondo quanto previsto dal d.lgs. 112/98.

specializzata, nel senso che fornendo il supporto documentario necessario alla ricerca e alla didattica in alcuni campi del sapere o in un ambito ben delimitato, identificano le loro raccolte con l'ambito e gli interessi di una disciplina scientifica o settore di studi e in questa direzione orientano la propria politica bibliotecaria. Inserite in un contesto di ricerca di un determinato ente (accademie, centri studio, ecc.), sono accessibili normalmente solo ai membri dell'istituto oppure ammettono alla consultazione solo determinate categorie di utenti di cui conoscono in anticipo le esigenze fondamentali di informazione e impiegano tecniche e procedure di mediazione fra documenti e utenti appunto speciali.

Pur riferendosi a realtà molto variegata e profondamente diverse per inquadramento amministrativo e istituzionale, patrimonio documentario, dimensione fisica e servizi al pubblico, il termine biblioteca rimanda ad una caratterizzazione comune che ne connota e riassume l'omogeneità della funzione: rendere sociale l'uso del libro, svolgendo una funzione di *mediazione* tra la conoscenza registrata e l'attività conoscitiva dei lettori. In relazione a ciò, si evidenziano alcuni elementi identificativi che accomunano sul piano concettuale le singole biblioteche, riconducibili a tre ordini di funzioni fondamentali: a) acquisizione e conservazione dei documenti, attraverso cui ogni biblioteca definisce la propria identità; b) organizzazione dei documenti in prospettiva del loro utilizzo, facilitandone l'accesso ai contenuti e il reperimento per mezzo della catalogazione; c) utilizzo dei documenti mediante i servizi di lettura, di prestito, di informazione bibliografica, e accesso a quelle risorse non fisicamente presenti attraverso il prestito interbibliotecario e il *document delivery*.

Può darsi che di queste funzioni alcune possono essere maggiormente privilegiate in coerenza con le peculiari finalità istituzionali. Ad esempio, la fruizione dei libri è assicurata prevalentemente dalle biblioteche di pubblica lettura o di supporto alla ricerca e alla didattica universitaria, mentre la conservazione del patrimonio librario per le generazioni future è assolta prioritariamente dalle grandi biblioteche storiche o nazionali che possiedono documenti antichi e di pregio. In ogni caso, a prescindere dalle specifiche differenziazioni, tutte le biblioteche condividono la comune missione di rendere disponibili agli utenti il proprio patrimonio culturale e i servizi connessi, evidenziandone la centralità di ruolo nel processo di sviluppo culturale e civile dei popoli. Se i valori della democrazia, della libertà intellettuale e della crescita sociale dipendono dalla conoscenza,

favorendo il libero accesso alle informazioni per i cittadini le biblioteche realizzano le condizioni fondamentali per l'affermazione di quei fattori di progresso e benessere. Una funzione di mediazione tanto importante che, nei tempi più recenti, risulta accentuata dall'aumento e dalla diversificazione dei materiali da gestire. Tant'è che la biblioteca risulta sempre meno caratterizzata dalla sua raccolta e sempre più qualificabile come servizio di ricerca e accesso ai documenti; non solo un luogo dove si conservano libri, ma dove si consultano materiali documentari diversi e si utilizzano tutte le informazioni accessibili. Sotto questo aspetto la biblioteca è un servizio interattivo, concretamente rilevabile nell'attività di promozione ed offerta della lettura e dell'informazione attraverso l'integrazione dei diversi sistemi di produzione, circolazione e fruizione delle conoscenze.

Fermo restando la funzione che, oggi come ieri, consiste nel favorire l'incontro tra i lettori e i documenti, il processo evolutivo ha riguardato invece gli aspetti organizzativi e gestionali della biblioteca, che si sono modificati e adeguati a mano a mano che mutavano i bisogni del pubblico e le forme di registrazione del sapere. Per definizione la biblioteca è legata al libro, o meglio alla comunicazione scritta, per la sua capacità di conservare nel tempo la memoria. Questo primato della scrittura sulle altre forme di comunicazione è durato fino alla rivoluzione mediale del Novecento, determinata dallo sviluppo di un'ampia gamma di mezzi di comunicazione e dalla loro vastissima diffusione sociale. L'aspetto innovativo di queste nuove produzioni sta nella interattività, che consiste nella possibilità di passare da un documento all'altro attraverso legami ipertestuali, cioè mediante parole chiave evidenziate che mettono in relazione un insieme di documenti e consentono di visualizzare le fonti collegate, seguendo un iter non necessariamente lineare ma aperto a svariati percorsi di lettura affidati alla scelta del lettore. Il computer, automatizzando il passaggio, ne ha notevolmente ampliato le potenzialità di applicazione, permettendo all'utente di navigare indifferentemente verso le informazioni aggiuntive. Così il modello di biblioteca, espresso nei modi di conservazione e organizzazione del sapere registrato per renderlo fruibile, ne è stato profondamente influenzato, modificandosi e adattandosi parallelamente alle trasformazioni che hanno interessato le forme del sapere stesso e le tecnologie per la sua trasmissione.

I cambiamenti in atto sugli strumenti tradizionali per il trattamento ed il recupero dell'informazione prodotti dalla straordinaria diffusione delle nuove tecnologie richiedono una valutazione obiettiva su quali in

concreto possano essere le soluzioni migliori per la biblioteca in questa nuova fase. Una prima trasformazione ne ha, in effetti, già interessato l'assetto organizzativo, convertendo la *mission* della biblioteca da finalità esclusivamente conservative ad attività incentrate sulla cooperazione e orientate ai servizi. Catalogo in rete ad accesso pubblico (OPAC), prestito interbibliotecario (ILL), *document delivery*, *e-journal*, *digital libraries* hanno costituito le principali realizzazioni in questo processo di adattamento ai cambiamenti recenti che, incalzati dalla tecnologia 2.0, richiedono una ridefinizione del concetto stesso di biblioteca, basato sulla partecipazione dell'utente alla creazione e alla valutazione dei servizi bibliotecari.

Si tratta allora di capire come sia possibile integrare le tecnologie del web 2.0 con le finalità ed i piani di lavoro delle biblioteche per realizzare concretamente i principi di partecipazione e individuare i servizi su cui la tecnologia 2.0 potrebbe avere un impatto efficace. Si tratta di vedere come in un ambiente partecipativo biblioteche e bibliotecari possano continuare a svolgere le proprie funzioni fondamentali, rispettivamente, di conservazione delle memorie e mediatori negli scambi di conoscenza, e nel contempo aprirsi in modo efficace ad un dialogo con gli utenti, facendo emergere la loro capacità di fornire informazioni selezionate e di qualità, utili ad arricchire i contenuti del catalogo. Sotto questo aspetto l'impiego di tecnologie partecipative offre agli utenti l'opportunità di svolgere un ruolo più attivo nell'ambito della produzione dei dati informativi, fino ad ora appannaggio esclusivo delle biblioteche, generati sotto varia forma, come: suggerimenti, commenti, recensioni, tag, ma anche di velocizzare le ricerche e perfezionare l'organizzazione dell'informazione trovata mediante un ordinamento dei risultati per rilevanza, anche con l'aiuto dei sistemi di suggerimento di documenti alternativi.

Cambiamenti di tale portata richiedono fasi più o meno lunghe di transizione, durante le quali convivono manifestazioni diverse di uno stesso fenomeno; modelli gestionali tradizionali si conservano accanto a strumenti più innovativi, all'interno di un sistema a doppia struttura. Ne emerge un processo di integrazione inevitabile ma niente affatto lineare, dove a più riprese si tratterà di approfondire l'utilità concreta dei dati prodotti dal basso e il ruolo della biblioteca in questo nuovo contesto.

## Library 2.0

Sulla scia del web 2.0 è nato il concetto di *Library 2.0* inteso sia come appropriazione da parte delle biblioteche dei concetti e delle tecnologie 2.0 che come nuova filosofia che sottende ai servizi offerti. L'espressione<sup>11</sup> esalta il ruolo attivo degli utenti nella definizione dei servizi, favorendo un atteggiamento dinamico che rivaluta la conoscenza degli utenti, creatori di informazioni riutilizzabili da altri utenti. Al modello comunicativo unidirezionale subentra quello di tipo partecipativo non tanto per assecondare una tendenza del momento ma come ricerca di una soluzione innovativa per integrare al meglio le funzioni della biblioteca e rispondere alla sua missione fondamentale: la creazione e la disseminazione della conoscenza<sup>12</sup>.

Va detto che il modello delle reti partecipative non è una novità assoluta del web 2.0 ma tra biblioteche è una prassi che risale agli anni Sessanta, con la creazione di consorzi, reti e sistemi bibliotecari. Nell'ambito dei servizi bibliotecari l'interazione con l'utente è una pratica consolidata, laddove le funzionalità 2.0 ne esaltano i caratteri ma non incidono sui principi di fondo. Pertanto, più che di una vera e propria cesura, sono rilevabili alcuni segni di un graduale passaggio evolutivo dove non necessariamente tutto ciò che è nuovo è automaticamente espressione di biblioteca 2.0. Secondo questa prospettiva possono esserlo anche i tradizionali servizi, purché ne rispecchino i criteri di fondo, cioè essere oggetto di valutazione da parte degli utenti e fare uso dei loro *input*<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Casey M.E.- Savastinuk L.C., *Library 2.0: Service for the next-generation library*, «Library Journal», 9 gennaio 2006, <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>>.

<sup>12</sup> L'idea di una perfetta aderenza alla missione della biblioteca è sostenuta con decisione da Maness (2006) che, descrivendo la portata e i caratteri del cambiamento introdotto dalla tecnologia 2.0, afferma che *Library 2.0* ugualmente “consente l'accesso alle informazioni in tutta la società, la condivisione di tali informazioni e l'utilizzazione di esse per il progresso sociale” che sono poi le stesse funzioni svolte dalla biblioteca tradizionale.

<sup>13</sup> “Ogni servizio, fisico o virtuale, che raggiunge con successo gli utenti ed è frequentemente oggetto di valutazione e fa uso dell'input degli utenti è un servizio di Biblioteca 2.0. Anche i vecchi, tradizionali, servizi di biblioteca, possono essere 2.0 se rispettano tali criteri. Alla stessa maniera, essere 'nuovo' non significa necessariamente essere 2.0”, M.E. Casey - L.C. Savastinuk, *Library 2.0: Service for the next-generation library*, «Library



## Opac

Facilità di funzionamento e accesso a risorse di ogni tipo in un'unica sessione di ricerca fanno di Google il motore più usato<sup>14</sup> soprattutto dai giovani cresciuti con Internet, che hanno la percezione di avere tutta l'informazione a portata di mano, simultanea e potenzialmente conoscibile<sup>15</sup>. Semplicità di interrogazione e risultato comunque garantito sono motivi di soddisfazione per studenti e ricercatori che mostrano di preoccuparsi meno della pertinenza e dell'attendibilità dei documenti reperiti<sup>16</sup>. Dell'Opac tradizionale, invece, gli intervistati sottolineano la difficoltà di interpretare correttamente le richieste e di distinguere, tra i diversi canali di ricerca proposti, quello più adeguato a rispondere alle loro esigenze, sebbene sia di gran lunga più apprezzato per l'affidabilità e la precisione dell'informazione restituita. Pur continuando ad assicurare la fruizione delle collezioni librerie, anche per l'Opac si tratta di adottare criteri di lavoro collaborativi puntando a coinvolgere nell'organizzazione dell'universo bibliografico quei soggetti che a vario titolo possano contribuire al suo arricchimento

---

Journal», 9 gennaio 2006, <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>> (citato in Marchitelli, 2007).

<sup>14</sup> OCLC, *Perceptions of libraries and information resources. A report to the OCLC Membership*, Dublin (OH), OCLC, 2005 <<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>> e K. Calhoun, *The Changing Nature of the Catalog and its Integration with Other Discovery Tools*, prepared for the Library of Congress (final report: March 17, 2006) <<http://www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf>>.

<sup>15</sup> “Google ... basa il suo incontrastato successo su un algoritmo di ricerca e classificazione, il [PageRank](#), che gli permette di trovare e proporre il miglior elenco possibile di risorse. Alla base di questo risultato sta il fatto che l'algoritmo sfrutta ciò che emerge come *intelligenza collettiva* della Rete: decide la rilevanza di una pagina in base ai link che fanno riferimento ad essa, utilizzando quindi il giudizio collettivo di tutti gli utenti della rete per stabilire il valore dei contenuti. Questo meccanismo ... decide in definitiva anche la distribuzione delle risorse economiche e il successo dei servizi che dipendono strettamente dal numero di accessi” (Cecchinato, 2009).

<sup>16</sup> “L'apparente efficacia assoluta del veicolo di trasmissione può soppiantare in importanza la qualità intrinseca delle risorse informative, rendendo sempre più difficile per gli utenti discernere tra le fonti, selezionare quelle garantire dalla affidabilità del soggetto che le ha prodotte e dalla qualità del formato di presentazione” (Felicitati, 2007).

e che finora non hanno avuto nessun ruolo diretto (Weston, 2008). Nella sua versione attuale l'Opac si è arricchito di informazioni aggiuntive, attinte anche da fonti esterne alla biblioteca ma pur sempre controllate, e di nuovi servizi che ne hanno migliorato di molto le prestazioni erogate in termini di qualità<sup>17</sup>. A partire dal record bibliografico è possibile accedere ad altri strumenti informativi, come le pagine digitalizzate della pubblicazione (sommario o copertina), il *full text* della risorsa digitale, oppure il servizio di prestito interbibliotecario, compilando un *form* online per la richiesta. Ciò nonostante, l'Opac mantiene un carattere unidirezionale restando un'entità separata con cui non si può interagire in maniera partecipativa. Infatti, l'informazione che restituisce è statica, formalizzata in aderenza a rigidi standard catalografici che richiedono professionalità esperte. Per cui, anche in questa nuova versione potenziata, il catalogo non consente nessuna partecipazione attiva né crea alcun sistema attivo di rete sociale tra i vari utenti che rimangono semplicemente spettatori passivi. Introducendo alcuni strumenti tipici del web 2.0 è possibile aprire il catalogo alla partecipazione attiva degli utenti quali produttori di contenuti e trarne benefici, creare rapporti dinamici e interattivi, contribuendo ad arricchirlo con informazioni non strutturate. Al bibliotecario è affidato il delicato compito di selezionare gli strumenti applicativi<sup>18</sup> che meglio possono corrispondere al

---

<sup>17</sup> Dell'evoluzione delle caratteristiche degli Opac uno schema lo fornisce Weston (2008) che descrive quattro fasi: 1) l'Opac agisce come un semplice database bibliografico, versione elettronica del catalogo cartaceo, fungendo da indice per il lettore alla ricerca di una specifica pubblicazione; 2) rendendo possibili collegamenti a dati non bibliografici, relativi al lettore (libri in prestito, prenotazioni ecc.) o alla biblioteca (orario di apertura, richiesta di servizi ecc.), l'Opac inizia ad erogare direttamente servizi che sono in parte quelli di un portale; 3) arricchendo i record catalografici per mezzo di contenuti digitali (copertine, indici, recensioni), l'Opac agisce anche da dispositivo promozionale; 4) in prospettiva, quando assisteremo alla convergenza tra archivi digitali testuali ed Opac (una vera e propria integrazione, non il semplice puntamento all'oggetto digitale), quest'ultimo finirà per agire da gestore della ricerca testuale, più che da semplice strumento referenziale.

<sup>18</sup> Per ogni nuova applicazione che diventa disponibile i bibliotecari devono valutare se può effettivamente servire ed essere usata anche in considerazione di uno scarso entusiasmo manifestato dagli intervistati nei confronti della possibilità di contribuire personalmente ad arricchire il contenuto del sito di una biblioteca, come rivelano i dati di una indagine

particolare ruolo informativo dell'Opac e a ciò che gli utenti concretamente si aspettano di trovarvi<sup>19</sup>.

Un modo per rendere partecipativo il catalogo potrebbe essere quello di consentire all'utente di *segnalare o aggiungere l'informazione* cercata e non trovata. In un sistema tradizionale l'utente che non riesce a trovare l'informazione ricercata si indirizza o verso un bibliotecario esperto oppure, qualora la notizia non sia presente in catalogo, al servizio di prestito interbibliotecario o document delivery. In un ambiente partecipativo, invece, potrebbe lasciare una richiesta nel catalogo in modo che altri utenti, incontrando quella domanda, possano inserire la risposta sotto forma di testo o di rinvio ad altre informazioni esistenti nel catalogo. Attivando poi l'opzione di notifica, quando una risposta viene aggiunta, l'utente che ha avviato il processo sarà tenuto aggiornato in tempo reale sull'esito della sua ricerca<sup>20</sup>. Sotto questo aspetto, consentendogli di partecipare ad una conversazione il catalogo aiuterebbe gli utenti a costruire la conoscenza (Lankes-Silverstein-Nicholson, 2007). Il problema di salvaguardare l'autorevolezza delle informazioni catalografiche dai vari tipi di informazione che transitano nel sistema può essere risolto tenendo separati in visualizzazione i record della biblioteca dai contenuti generati dagli utenti<sup>21</sup> e preservarne così la garanzia di qualità<sup>22</sup>.

---

condotta da OCLCOCLC, *Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World. A Report to the OCLC Membership*, Dublin (OH), OCLC, 2007 <<http://www.oclc.org/reports/sharing/default.htm>> (citato in Weston, 2008).

<sup>19</sup> Il bisogno di corrispondere concretamente alle esigenze degli utenti è espresso chiaramente nel *Catalog Manifesto* di Harris dove, al punto 2 che tratta della funzione rappresentativa della catalogazione, precisa che: “ai nostri utenti non interessano i simboli... essi cercano l'oggetto reale. Mostriamo loro quanto più possibile delle cose reali nel catalogo” (Harris 2007, citato in Marchitelli-Piazzini, 2008, p. 83).

<sup>20</sup> Una funzionalità del genere, che permette di completare dinamicamente le citazioni nell'Opac con contenuti generati dagli utenti di pubblicare il feed RSS del catalogo, è contemplata dal software *open source* AFI Opac 2.0, <<http://afi.Opac.2.0.free.fr/>> (Marchitelli-Piazzini 2008).

<sup>21</sup> Applicativi che mantengono separati, nella visualizzazione, i contenuti generati dalla biblioteca da quelli eventualmente inseriti da altri <<http://mydemo.aquabrowser.com/>> (Marchitelli-Piazzini, 2008).

<sup>22</sup> L'importanza di meccanismi che svolgano una funzione di “filtro” è ben evidenziata da David Lankes che osserva come sia “un errore comune pensare che la partecipazione significhi che tutti i partecipanti sono uguali, per cui, se si aprisse il catalogo agli inserimenti dei non bibliotecari, la sua qualità

Nell'ottica della partecipazione all'arricchimento e all'organizzazione dei contenuti del catalogo, un sistema potrebbe essere quello di offrire ai lettori la possibilità di organizzare le risorse secondo il proprio schema mentale, consentendogli di apporre *tag* o marcatori per definirne il concetto (cioè metadati) in base al principio della folksonomia. L'uso di sistemi tradizionali di indicizzazione semantica controllata (per esprimere in modo chiaro e uniforme, secondo regole stabilite, il soggetto di un libro, che dia garanzie di affidabilità nella ricerca) non esclude la possibilità di affiancare nell'Opac un sistema di classificazione dal basso creato dagli utenti con termini attinti non da un tesoro ma dal linguaggio comune e spontaneo, che riflette gusti e mentalità correnti. Fermo restando i limiti del *social tagging* che, in assenza dei condizionamenti del linguaggio controllato, comporta un'ampia dose di arbitrarietà nell'attribuire parole chiave o etichette, incidendo negativamente sulla qualità di ordinamento e reperimento di una risorsa, è altrettanto innegabile che la *classificazione collaborativa* possa offrire anche significativi vantaggi, come quello di ampliare il campo della ricerca e scoprire documenti a cui difficilmente si sarebbe arrivati con le tradizionali etichette (*serendipità*, che è quel tipo di navigazione un po' casuale con cui si trovano delle cose molto interessanti che non si stavano cercando) oppure ricavare informazioni sul linguaggio degli utenti, selezionando tra i termini ricorrenti quelli utilizzati con una frequenza tale da far supporre un significato corretto e condiviso e non un uso personale, tanto da assumerli nel soggettario controllato e renderli pubblicamente disponibili<sup>23</sup>. Si tratta di affiancare alle forme

---

si abbasserebbe rapidamente verso un minimo comune denominatore. Esistono delle contromisure da adottare per evitare che ciò si verifichi, secondo le regole della comunità... nel caso di una scuola gli insegnanti potrebbero voler convalidare tutti i nuovi inserimenti. Il punto è sempre che i sistemi devono corrispondere alle esigenze della comunità” (Metitieri, 2007a).

<sup>23</sup> PennTags, ad esempio, è un progetto di *social tagging* promosso dai bibliotecari della University of Pennsylvania, che ha anche l'ambizione di fornire un standard di qualità delle parole chiave assegnate dagli utenti. Infatti ad un tag viene riconosciuta autorevolezza solo dopo che è stato usato almeno 97 volte, una quantità tale da far supporre quindi un significato condiviso e non un utilizzo strettamente personale, <<http://tags.library.upenn.edu>>. Non solo, ma questo genere di informazioni, oltre che ai fini della catalogazione, potrebbe ritornare utile anche per orientare meglio la politica degli acquisiti, maggiormente incentrata sugli interessi degli utenti (Ridi, 2007a).

classiche di organizzazione della conoscenza <sup>24</sup> nuovi percorsi per raggiungere le informazioni, implementando un catalogo a doppia struttura, all'interno del quale coesistono due sistemi di indicizzazione semantica e due canali distinti di ricerca: uno per termini di un vocabolario controllato, secondo una codificazione delegata a specialisti che mira a definire *ex ante* e dall'alto gli standard a cui contesti ed esperienze devono uniformarsi (Benvenuti, 2007); l'altro per l'insieme dei *tag* creati e gestiti dagli utenti in base a preferenze e interpretazioni funzionali alle loro inclinazioni e ai loro interessi conoscitivi, dove a prevalere non è quello che l'autore ha voluto dire ma quello che il lettore vede nel documento<sup>25</sup>, cioè i significati che gli attribuisce, strutturati graficamente in forma di nuvola lessicale<sup>26</sup>.

Un'altra forma di partecipazione potrebbe essere quella di permettere ai lettori utenti di inserire *commenti e recensioni*. Quella di dare un giudizio alle proprie letture e tenerne traccia, ma anche leggere e commentare quelle altrui (che è poi una caratteristica tipica dei *social*

---

<sup>24</sup> L'inutilità delle classificazioni rigide e sistematiche, come la Dewey ad esempio, è sostenuta da chi come Weinberger ritiene che in ambito digitale ciò che ciascuno cerca è l'affinità con altre persone, cioè desidera soltanto trovare una persona simile a lui che abbia svolto la stessa ricerca e in qualche modo ne abbia registrato la traccia. Questo perché in ambito digitale non ci sono più i vincoli della disposizione fisica degli oggetti, ciascuno dei quali poteva avere una classificazione soltanto. Ora non c'è più da scegliere se un libro va sul palchetto della sezione di arte o di quella di filosofia, ma soltanto di scegliere uno o più nomi che permettano a ognuno di ritrovare un determinato *file* (Weinberger, *Everything is miscellaneous. The power of new digital disorder*, New York : Times books, 2007, citato in Metitieri, 2009a; 2009b).

<sup>25</sup> “Il fatto che il social tagging sia espressione della partecipazione degli utenti significa che il punto di vista rilevante nella valutazione di una risorsa non è solo quello che l'autore ha voluto dire – com'è di solito nella catalogazione mediata dal bibliotecario – ma quello che il lettore vede in essa, cioè il significato che le attribuisce: si pone cioè il problema del recepimento del contenuto del documento” (Benvenuti, 2007b).

<sup>26</sup> *Tag cloude* (nuvola di *tag*) è la rappresentazione visiva dei marcatori attribuiti a una risorsa nella quale i termini sono rappresentati con dimensioni dei caratteri proporzionali al loro peso o importanza. Due le possibili tecniche di utilizzo: a) la prima è quella che prevede di scrivere etichette con caratteri di dimensioni diverse. Ogni *tag* appare con una grandezza direttamente proporzionale alla frequenza di utilizzo all'interno dei contenuti; 2) la seconda è quella che associa la grandezza del carattere al numero di consultazioni che quel *tag* ha ricevuto nel tempo (Di Bari, 2007).

*network*) è tra le funzionalità del web 2.0 la più efficace di cui una biblioteca può servirsi per stimolare la collaborazione degli utenti<sup>27</sup>, con risultati positivi sotto il profilo del potenziamento della catena documentaria all'interno di una comunità scientifica. Un commento aggiunto da uno studioso ad un record catalografico e condiviso da una comunità di specialisti rappresenta non solo un ulteriore ed efficace canale per veicolare le conoscenze relative ai progetti di ricerca in corso ma anche uno strumento in grado di raccogliere sull'argomento oggetto di studio posizioni eterogenee connesse agli sviluppi del dibattito (Weston, 2008)<sup>28</sup>. Tuttavia il rischio di possibili raggiri e falsificazioni è molto alto dal momento che l'anonimato (che è l'opzione preferita per stimolare forme di collaborazione molto ampie) potrebbe determinare situazioni deprecabili dal punto di vista etico, come recensioni di libri scritte dagli stessi autori dei libri<sup>29</sup>.

Sulla falsariga dei commenti e delle recensioni si collocano i *suggerimenti di lettura*. Analizzando i comportamenti degli utenti che hanno accesso al sistema, appositi dispositivi sono in grado di segnalare (sulla base dei dati di circolazione dei documenti) gli altri volumi letti da coloro che hanno preso in prestito lo stesso libro oppure (in base alle informazioni personali fornite dall'utente per avere accesso ai servizi della biblioteca) di gestire profili personalizzati dei lettori a cui associare le letture selezionate secondo gli indicatori impostati oppure predire quegli oggetti che potrebbero interessare sulla

---

<sup>27</sup> “Un esempio di realizzazione si può trovare in Italia sul catalogo del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest, <http://webopac.csbno.net/>. La ricerca a catalogo infatti mostra come risultato le descrizioni bibliografiche corredate di alcune linguette, una delle quali si riferisce alle recensioni: nel caso vi siano recensioni, queste possono essere lette da chiunque, mentre il loro inserimento è riservato solamente agli utenti iscritti” (Boretti, 2010).

<sup>28</sup> Quest'idea trova conferma nei risultati di un'intervista condotta da Mitchell Waldrop presso una comunità di ricercatori americani che si sono dimostrati favorevoli all'uso degli strumenti del web 2.0 per comunicare il proprio lavoro, estendere le forme di collaborazione con i colleghi all'interno di una comunità virtuale che vada oltre le pareti del laboratorio, avere sempre le informazioni più aggiornate (Waldrop, *Scienza 2.0*, in “Le Scienze”, 479, 2008).

<sup>29</sup> Nel 2004 si è scoperto, grazie ad una temporanea falla nel sistema, che le recensioni entusiaste di diversi libri presenti nella libreria Amazon erano scritte dagli autori dei libri stessi, che a volte parlavano bene delle proprie opere e altre volte, addirittura, recensivano negativamente i libri dei loro concorrenti (Metitieri, 2009b).

base del suo comportamento all'interno del sistema<sup>30</sup>. Questa modalità di partecipazione e collaborazione rispecchia più di ogni altra l'immagine della biblioteca come rete sociale<sup>31</sup>. Tuttavia l'organizzazione di un catalogo che possa raccomandare titoli della propria collezione in base alle abitudini di lettura degli utenti necessita della conservazione permanente di dati che definiscono le caratteristiche dell'utente sulla base dei quali fornire le indicazioni di lettura, con implicazioni evidenti sulle politiche di gestione della *privacy*.

L'arricchimento di contenuti determina anche un potenziamento dei *percorsi di ricerca*, non più limitati al reperimento del patrimonio documentale ma aperti anche ad altri universi informativi sempre più estesi. A partire da una stessa sessione di ricerca, avviata da un'unica interfaccia, l'utente dovrebbe poter interrogare risorse differenti (interne ed esterne), avvalendosi non solo dei canali controllati (autori, collane, soggetti) ma anche di quelli creati dagli utenti stessi (recensioni, commenti) o generati dai software gestionali (liste di libri associate al prestito di un volume), e ottenere la restituzione delle citazioni reperite in un'unica lista, ordinata secondo un criterio di rilevanza o un altro criterio selezionato dall'utente stesso tra quelli disponibili. L'applicazione di tutte queste nuove funzionalità segnerebbe la trasformazione dell'Opac tradizionale in un catalogo di nuova generazione, come viene definito attualmente da molti autori che parlano, a tal proposito, anche di OPAL<sup>32</sup> oppure di SOPac (*social*

---

<sup>30</sup> Un servizio di questo genere è offerto dal catalogo del Sistema bibliotecario della Provincia di Verona, la cui *home page* ricorda, sotto molti aspetti, quella di siti come IBS, la più nota libreria *on line* italiana. All'utente viene data l'opportunità di inserire una propria recensione al libro letto, o ricevere suggerimenti di lettura. Diversamente da quanto accade nelle comunità virtuali di Anobii, però, qui non è ancora possibile per gli utenti interagire pienamente tra di loro, se non in maniera indiretta, leggendo i reciproci commenti alle risorse e rispondendo, per manifestare il proprio accordo o disaccordo, <<http://sbp.provincia.verona.it/>>.

<sup>31</sup> “Di tutti gli aspetti sociali del web 2.0 la rete sociale con i suoi successivi sviluppi potrebbe essere il più grande specchio della biblioteca tradizionale. Le reti sociali, in un certo senso, sono Library 2.0”. È quanto sostiene Maness (2006) che va anche oltre, spingendosi a prevedere che “il volto del web della biblioteca nel futuro potrebbe assomigliare a una interfaccia di rete sociale”.

<sup>32</sup> Ridi usa il termine OPAL (Online Public/Patron Access Library), che

*Opac*)<sup>33</sup>, sottolineandone l'aspetto più caratterizzante: la connotazione di portale, nel primo caso; quella di *social networking* nel secondo, in quanto consente all'utente di incontrare altri utenti con un profilo simile, dalle letture dei quali trarre ulteriore ispirazione.

Tuttavia per rendere pienamente operativa la funzionalità di ricerca sul web non basta incrementare il valore dei dati bibliografici accogliendo i contenuti creati dall'attività di partecipazione e collaborazione degli utenti, ma occorre renderli disponibili in altri contesti e ambienti, esponendoli alla pluralità dei motori di ricerca<sup>34</sup> o attivando forme di *syndication*<sup>35</sup>. Occorre in altri termini risolvere il problema della inaccessibilità ai motori di ricerca dei cataloghi delle biblioteche. Questa limitazione è imputabile alla particolarità del formato in cui sono espressi i dati bibliografici che li rende in un certo senso “invisibili” e non reperibili attraverso i mezzi di ricerca più comuni. Così, pur essendo in linea e accessibili attraverso la rete, i cataloghi delle biblioteche non fanno parte della rete vera ma del cosiddetto *dark web* (Coyle, 2007).

---

riprende da Pattenati, per evidenziare il carattere di portale assunto dall'Opac (Ridi, 2007a).

<sup>33</sup> Marchitelli, ad esempio, definisce “i SOPac come degli Opac arricchiti da particolari strumenti di socializzazione e di condivisione di contenuti creati dagli utenti” (Marchitelli-Piazzini, 2008).

<sup>34</sup> Si veda ad esempio Open WorldCat <<http://www.oclc.org/worldcat/open/default.htm>>. Il progetto consiste nel rendere visibili i dati del catalogo WorldCat ai motori di ricerca e siti commerciali legati ai libri che sono partner del progetto. Quando un utente esegue una ricerca sul sito di uno dei partner, se le parole chiave immesse corrispondono ad un titolo presente nel catalogo WorldCat, tra il set di risposta viene riportato questo titolo preceduto dalla frase *Find in a Library* che costituisce un link al catalogo WorldCat dove l'utente potrà procedere alla localizzazione del documento.

<sup>35</sup> Il modo più tipico in cui oggi vengono usati i feed RSS è per consentire agli utenti di ricevere le novità del catalogo o per essere aggiornati sulle nuove accessioni nelle aree di loro interesse. Un esempio di applicazione di questa funzionalità è costituito dal servizio di aggiornamento sulle nuove accessioni delle biblioteche Iuav di Venezia e sui nuovi inserimenti relativi ad articoli di periodici. Il servizio si basa sull'utilizzo dei feed RSS, standard semplice di distribuzione dei contenuti che consente di ricevere direttamente sul proprio computer gli ultimi aggiornamenti dai siti e in base al proprio profilo di interesse, <<http://iuavbc.iuav.it/sbda/main.php?page=825>>.



## Blog, wiki e open archive

Il modello partecipativo potrebbe coinvolgere anche i cosiddetti servizi di comunità, adottando quelle tecnologie per organizzare servizi di *hosting* di blog e wiki e creare spazi virtuali come forum di discussione, affinché possano essere usati dalle comunità di utenti<sup>36</sup>. Si verrebbero a creare luoghi di incontro virtuali per singole persone o gruppi di individui che, proprio come avviene nelle biblioteche del mondo reale, possono condividere informazioni, porre questioni e rispondere alle domande. In ambito accademico, ad esempio, i gruppi di discussione possono essere composti da associazioni di studenti, professori o personale tecnico amministrativo oppure da studenti iscritti ad uno stesso corso. La trascrizione di questa attività è archiviata in un record che diventa a sua volta una risorsa che la biblioteca può fornire come riferimento. Oppure, i ricercatori che desiderano diffondere i risultati delle loro ricerche potrebbero approfittare dei servizi di *hosting* offerti dalla biblioteca e aprire un blog o una bacheca elettronica o avvalersi della maggiore versatilità della piattaforma wiki<sup>37</sup> come ambiente collaborativo per la stesura di documenti

---

<sup>36</sup> Un esempio di *blog* creato dalla biblioteca per i propri utenti è quello della biblioteca Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano, in rete dal 16 marzo 2006 e realizzato sulla piattaforma wordpress, <<http://www.bioingegneria.wordpress.com/>>. Oggi in Italia si contano diverse esperienze di blog bibliotecari il cui primo tentativo di censimento è opera di Fiorentini Barbara, *I blog bibliotecari: nuovi servizi di informazione*, "Bollettino AIB, 1 (2004), p. 29-35, aggiornato nel dicembre 2007 da Biancu Bonaria con il contributo pubblicato on line su LibWorld – Italy, <<http://infobib.de/blog/2007/12/24/libworld-italy/>>. Nell'indagine condotta tra la fine del 2009 e i primi mesi del 2010, Mazzocchi (2010) ha censito ben 82 blog di biblioteche italiane rivolti agli utenti.

<sup>37</sup> “Pur non essendo l’unica risorsa utilizzabile in questo contesto, la tecnologia Wiki ha ampiamente dimostrato sul campo – attraverso progetti come Wikipedia – la sua sostanziale validità per la gestione di forme di negoziazione redazionale aperte e allargate; le possibilità di *revert* (ritorno a una stesura precedente del testo) e di tracciamento completo delle modifiche permettono sia una visione diacronica del processo di negoziazione redazionale sia una gestione ragionevolmente efficace di fenomeni come il vandalismo; la possibilità di affiancare alla pagina di redazione una pagina di discussione garantisce la pubblicità delle motivazioni alla base delle modifiche proposte al testo” (Roncaglia, 2008).

collettivi<sup>38</sup>. È evidente l'enorme implicazione per le biblioteche di queste forme atipiche di pubblicazione che, pur mancando di *governance* editoriale, costituiscono pur sempre un corpo di conoscenze comunque autorevoli e non è pensabile che siano estromesse dalla biblioteca che potrebbe offrire loro, attraverso la propria infrastruttura, uno spazio di archiviazione, collaborando attivamente al processo di creazione dei suoi contenuti. Si tratta di contenuti generati in base a sistemi partecipativi, prodotti appunto dagli utenti, che potrebbero evolvere verso gli *open archive* istituzionali, cioè depositi digitali che comprendono i materiali dei dipendenti di un'istituzione o comunque delle persone ad essa collegate. La realizzazione di questo tipo di editoria *open access* e la gestione dei depositi digitali solleverebbe le università dal pesante onere di pagare agli editori accademici tradizionali, con abbonamenti molto cari, la pubblicazione dei risultati dei propri docenti dopo averne finanziato la ricerca. Un problema, invece, potrebbe essere legato alla valutazione dei documenti, con un processo di validazione che avviene solo *a posteriori*, cioè dopo la loro pubblicazione, e senza nessun controllo preventivo eseguito da esperti a garanzia della qualità dei lavori, come avviene invece nell'ambito dell'editoria accademica tradizionale. In effetti, per questo genere di archivi la garanzia di qualità è legata al nome dell'istituzione stessa e alla comunità dei ricercatori che vi appartengono, che vigilano, affinché sotto quel marchio siano pubblicati soltanto testi di qualità. Ben diverso è il caso degli *open archive* disciplinari, non legati a nessuna istituzione, aperti in teoria al contributo di chiunque e quindi potenzialmente esposti alla problematica riguardante la qualità del materiale pubblicato (Ridi, 2007). Ma anche qui le piccole dimensioni della comunità dei ricercatori e, molto spesso, la conoscenza diretta fanno da filtro rispetto agli eventuali tentativi di pubblicazione di lavori inadatti o peggio di plagi<sup>39</sup>. La preoccupazione di mettere a repentaglio la propria

---

<sup>38</sup> Un'esperienza italiana di wiki in biblioteca, anche se in fase embrionale, è quella realizzata dall'Università di Bologna, che riunisce alcune voci utili sia per chi lavora in biblioteca sia per chi utilizza i suoi servizi. L'URL del wiki è [http://wiki.biblioteche.unibo.it/index.php/Pagina\\_principale](http://wiki.biblioteche.unibo.it/index.php/Pagina_principale) (Fiorentini 2008b).

<sup>39</sup> “In Rete il re è nudo, tuttora, o viene denudato molto facilmente, perché chi sbaglia è colto sul fatto e la brutta figura sarà tanto più grave quanto

autorevolezza e compromettere il proprio prestigio potrebbe garantire una forma essenziale di controllo della qualità dei contributi di ricerca, introducendo il meccanismo della reputazione, che sta alla base degli indicatori bibliometrici o valutazioni di impatto<sup>40</sup> e che sembra ben funzionare con i sistemi wiki. Inoltre la mancanza di revisione eseguita da esperti e di direzione editoriale rappresenta una sfida per i bibliotecari esigendo, in assenza di criteri oggettivi di affidabilità e autorevolezza<sup>41</sup>, un maggiore senso critico nel processo di valutazione delle pubblicazioni da inserire nelle collezioni. Il carattere dinamico di questi prodotti, soggetti a continue revisioni diversamente da quello statico di un testo scritto, richiede al lettore lo sviluppo di nuove strategie interpretative e di abilità di individuare relazioni tra una pluralità di contenuti avulsi dai loro contesti originari<sup>42</sup>.

---

più i suoi titoli saranno prestigiosi” (Metitieri, 2009a).

<sup>40</sup> Si tratta degli “indici delle citazioni che rinvergono tra le bibliografie e i testi quante volte un determinato articolo è stato citato ... Con tutte le carenze che possono avere e con tutti i miglioramenti di cui certo necessitano, le valutazioni d'impatto e i loro indici sono il risultato di sistemi piuttosto sofisticati, elaborati all'interno di comunità di ricercatori che non cadono certo nella tentazione di fare i facili e puerili giochetti su cui è nato e su cui si è sviluppato il valzer dei link reciproci tra i blogger” (Metitieri, 2009a).

<sup>41</sup> “O forse le nozioni stesse di “affidabili” e “autorevoli”, così importanti per lo sviluppo delle collezioni, dovranno essere ripensate a seguito di questa innovazione” (Maness, 2006).

<sup>42</sup> “Scompare l'omogeneità semantica del testo lineare, scompare un contesto narrativo uniforme... Alle capacità analitiche indotte dal testo alfabetico si sostituiscono l'abilità di individuare relazioni, di cogliere concetti passando velocemente su nodi di significato, di operare contemporaneamente con diversi codici linguistici seguendo molteplici ramificazioni aperte, attivando una sorta di *multitasking cognitivo* per distribuire l'attenzione su più processi. La conoscenza non è più divulgata in autorevoli opere chiuse, ma frammentata in innumerevoli tessere sottoposte a continua revisione, tutte potenzialmente rilevanti e nessuna decisiva. Si tratta di una struttura conoscitiva non orientata alla produzione di un sapere statico che deve essere studiato, ma all'interconnessione di una pluralità di fonti da consultare, con cui documentarsi, un'organizzazione che meglio si adatta a un sapere fluido, ad una conoscenza che procede per approssimazioni successive, che non ha più certezze, ma che propone soluzioni contingenti, sempre in discussione (Cecchinato, 2009).

## Messaggistica sincrona

Un altro valido e interessante strumento di sperimentazione potrebbe essere quello dell'*instant messaging* che consente la comunicazione del testo in tempo reale tra gli individui, considerando il vantaggio per l'utente di disporre di *chat* di riferimento per alcuni servizi con cui rapportarsi in modo sincrono con il bibliotecario allo stesso modo di come farebbe faccia-a-faccia in un determinato contesto. Si pensi al disagio di non riuscire ad ottenere da una ricerca i risultati attesi che genera una condizione di evidente frustrazione analoga a quella di chi vaga tra i libri sistemati sugli scaffali della biblioteca. Pur avendo gli Opac attuali interfacce più intuitive, i giovani mostrano di avere poca dimestichezza con il modo di fare ricerca bibliografica<sup>43</sup>. Alquanto inefficace appare l'idea di rendere l'Opac più simile a Google, perché il vantaggio di facilitare la navigazione anche a chi non possiede nessuna preparazione è vanificato dalla maggiore complicazione per il lettore di dover discernere risorse provenienti da fonti *online* diverse, non essendo certi nemmeno che in cima alla lista visualizzata ci siano i riferimenti più pertinenti o interessanti proprio a causa del cosiddetto rumore e delle molte pagine inutili presenti in rete. Una valida alternativa potrebbe essere appunto quella di un servizio di assistenza in tempo reale alla consultazione di cataloghi ed archivi. Come il bibliotecario soccorre il lettore per indirizzarlo verso la sezione che raccoglie i testi della disciplina o dell'argomento di riferimento, con un sistema di messaggistica sincrona la Library 2.0 può essere in grado di offrire, agli utenti che si "perdono", un servizio di aiuto online<sup>44</sup>.

---

<sup>43</sup> Il quadro che emerge da un rapporto britannico condotto dall'University College London nel 2008 per verificare come studenti e ricercatori appartenenti alla generazione dei "nativi digitali", che non hanno mai conosciuto un modo senza Internet, usino le biblioteche e le risorse bibliotecarie *online* è davvero desolante. Google domina il mondo di questi giovani, che lo usano nell'89% dei casi, a scapito dei servizi che le biblioteche hanno allestito per loro pagando costosi abbonamenti a pubblicazioni e archivi. Inoltre, gli intervistati sono soddisfatti da quanto hanno trovato nel 90% dei casi (Metitieri, 2009a).

<sup>44</sup> Benché blog, wiki e *instant messaging* siano per certi aspetti da ritenersi più propriamente una tecnologia 1.0, in quanto la loro fondazione è anteriore al crollo del mercato del settore tecnologico che ha aperto la strada alle nuove tendenze e ai nuovi modelli economici del web, è altrettanto vero

## Reference online

Decisamente più avanti nell'integrazione della biblioteconomia partecipativa allo spirito del web 2.0 è il *reference*, i cui servizi sono diventati virtuali e si sono evoluti verso sistemi condivisi. Sotto questo aspetto, in ambito bibliotecario uno strumento collaborativo utile per organizzare e divulgare informazioni su qualsiasi tipo di risorsa online potrebbe essere il *social reference management*, che si richiama ai servizi di *social bookmarking* che usano la tecnologia 2.0 per consentire l'archiviazione, l'utilizzo e la condivisione di elenchi di segnalibri di URL creati dagli utenti. In un certo senso, riproduce l'abitudine diffusa, in una normale navigazione in Internet, di annotare i siti più interessanti visitati, inserendoli classificati per argomento nella cartella preferiti del proprio computer, ma con la possibilità di caricarli in un ambiente condiviso. Grazie a questo genere di piattaforme, gli utenti provvedono in maniera autonoma a selezionare direttamente siti, pagine *web*, documenti online e a dividerli in categorie attraverso parole chiave o *tag*, contribuendo alla costruzione di un catalogo di risorse *web*. Come dimostrano alcune esperienze<sup>45</sup>, questo tipo di servizio sta incontrando un notevole interesse nel mondo bibliotecario italiano che lo utilizza come supporto alla normale attività

---

che possono essere considerati a buon diritto anche di tipo 2.0 poiché, consentendo una esperienza di natura collaborativa, interattiva e dinamica, sono coerenti con i principi della Library 2.0 (Maness, 2006).

<sup>45</sup> Meritano di essere segnalati: il progetto “Opac Bookmarking” della Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB) per *linkare* record dell'Opac che il bibliotecario si sente di consigliare per il *reference*, <[http://www.provincia.brescia.it/biblioteche/tikiwiki/web/tiki-index.php?page=Opac\\_bookmarking](http://www.provincia.brescia.it/biblioteche/tikiwiki/web/tiki-index.php?page=Opac_bookmarking)>; il servizio “LINX” della Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, che raccoglie le risorse web segnalate dagli utenti che possono anche essere votate, commentate e segnalate ad altri utenti, <<http://scout-unimib.cilea.it/links/SPT-Home.php>>; il portale “Virtual Library”, un servizio realizzato nell'ambito del progetto Biblioteche nelle scuole dalla Sezione servizi per le Biblioteche e l'Editoria elettronica del Cilea, che raccoglie segnalazioni di risorse on line curate dalla redazione e da collaboratori esterni e offre la possibilità agli utenti di personalizzare i propri accessi, <<http://www.virtual-library.it/>>; il servizio “Chiedi in Biblioteca” promosso e coordinato dalla Regione Toscana che mette a disposizione di tutti le risorse e le professionalità presenti nelle biblioteche toscane per 24 ore al giorno e per sette giorni la settimana, <[http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/)> (Fiorentini, 2008).

di *reference* in biblioteca per raggiungere gli utenti remoti e supportarli nel lavoro di ricerca e di studio, ma anche per condividere con altri colleghi e arricchire il proprio bagaglio di conoscenze.

A questa modalità asincrona, si potrebbe accompagnare anche la variante sincrona e interattiva tramite sistemi di *instant messaging*, apprezzati soprattutto dai ragazzi e i giovani adulti, che ne esaltano la natura intrinseca cioè quella di essere conversazione per definizione. Da un lato l'uso di un linguaggio meno formale rispetto a quello normalmente adoperato nel *reference* via email, dall'altro la simultaneità della transazione informativa attraverso l'interazione in tempo reale ripropongono alcuni aspetti tipici del *reference* tradizionale, in cui bibliotecario e utente concordano in modo dialogico l'oggetto della richiesta e l'estensione della risposta (Gentilini, 2008)<sup>46</sup>. Tuttavia informalità e simultaneità non sono gli unici cambiamenti rilevabili poiché l'*instant messaging* comporta implicazioni importanti anche in termini di organizzazione del lavoro, offrendo l'indiscutibile vantaggio di una maggiore copertura disciplinare in grado di soddisfare un bacino di utenti potenzialmente assai più vasto, con tempi di risposta più rapidi e orari di servizio più ampi, nonché di assicurare un contenimento dei costi gestionali grazie anche alla condivisione delle risorse.

## Questioni e prospettive

Da questa rassegna sull'impiego delle principali e più comuni

---

<sup>46</sup> “Chiedi al bibliotecario”, servizio di *reference* digitale all'Università di Bologna nato con il preciso intento di instaurare una "conversazione" con gli utenti della rete, nella consapevolezza che senza "human factor" e servizi tagliati sulle esigenze degli utenti la biblioteca digitale sarebbe rimasta solo uno "information warehouse", <<http://www.chiedialbibliotecario.cib.unibo.it:8080/>>. Servizio di *reference* via chat è quello della Biblioteca del Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano, realizzato mediante un *client chat web based* offerto dalla piattaforma wordpress, con cui l'utente, senza bisogno di avere installato nessun client, dal sito della biblioteca può chattare attraverso un sistema anonimo che non richiede nessuna configurazione e, pertanto, si presta a essere usato anche dai pc con accesso pubblico (Baudo, 2009).

tecnologie 2.0 in ambito bibliotecario emergono con chiarezza alcuni cambiamenti significativi per le biblioteche. Le collezioni diventeranno sempre più interattive e completamente accessibili, mentre i servizi saranno orientati più a facilitare il trasferimento delle informazioni che a fornirvi un accesso controllato. Anche se sembra ancora lontana a materializzarsi l'idea dell'Opac personalizzato, che comprenda l'accesso a chat, blog, wiki, tag e profili personali, elementi distintivi di una interfaccia di rete sociale, il fatto stesso che gli utenti di questa realtà virtuale di biblioteca possano già da ora non soltanto cercare libri e riviste ma interagire con l'intera comunità, condividendo conoscenza e comprensione, presenta dei risvolti pratici e concreti per il bibliotecario, costretto a ripensare gli aspetti concettuali e metodologici del suo lavoro. Al cambiamento della biblioteca corrisponde un cambiamento della professione che da una "cultura del controllo" di antica tradizione evolve sempre più verso una "cultura della facilitazione", la cui natura non è soltanto aprire l'accesso ai cataloghi della biblioteca ma anche l'accesso al loro controllo, o non solo quella di creare sistemi e servizi per gli utenti ma permettere agli utenti di crearli per loro stessi (Maness, 2006). Questo approccio apre alla prospettiva di una condivisione di compiti tra bibliotecari e utenti all'interno di una comunità paritetica dove a far la differenza non siano unicamente i titoli professionali ma il merito<sup>47</sup>. Si richiedono, naturalmente, il superamento di quelle resistenze culturali che temono uno scadimento della disciplina professionale e la fiducia nella capacità degli utenti di produrre contenuti che per tipologia corrispondano agli interessi della biblioteca<sup>48</sup>.

Ma l'implementazione del modello partecipativo nell'offerta di servizi e nell'attività di una biblioteca comporta ben altri problemi che

---

<sup>47</sup> Come del resto auspica Lankes, in quale osserva che "le barriere sono solo culturali. Esiste la paura, a mio parere non del tutto infondata, che senza dei confini rigidi a difesa delle attività professionali le rispettive discipline scadano. Se diventa così difficile individuare delle differenze tra un bibliotecario e un utente, a che cosa servono più i bibliotecari? D'accordo, ma questi confini devono proprio essere così rigidi? Io definirei la professione in termini di pratica e di eccellenza, non in base alle mansioni di lavoro" (Metitieri, 2007a).

<sup>48</sup> "I bibliotecari dovrebbero abbandonare la loro funzione di controllo e avere fiducia (*radical trust*) nel fatto che gli utenti siano in grado di generare nuove forme di conoscenza nel sistema dell'informazione attraverso gli strumenti del web 2.0" (Rinnovati, 2007).

non sono solo di ordine tecnico ma anche di natura culturale ed etica.

La scelta di adottare il modello partecipativo nella creazione dei contenuti espone la biblioteca agli stessi potenziali problemi che l'uso di queste tecnologie ha mostrato negli altri contesti in cui vengono applicate. In primo luogo, si evidenzia il problema della responsabilità delle azioni dei singoli membri della comunità. In un contesto in cui non si riesce a controllare l'identità degli autori e il contenuto dei loro contributi è chiaramente difficile ritenere il gestore della piattaforma partecipativa responsabile di ciò che viene pubblicato. È quanto normalmente avviene nei *social network*, dove la scelta dell'anonimato può determinare una serie di problemi a cui si è già accennato<sup>49</sup>. Un rimedio a questo rischio di anarchia potrebbe costituito proprio dalla gestione dell'identità secondo livelli differenziati di autorità. Rispetto ai *social network*, infatti, le biblioteche non inseguono l'obiettivo di creare comunità di rete mediante relazioni sociali, ma si rivolgono a comunità prestabilite dove è possibile tracciare profili definiti dei partecipanti, per determinare una gerarchia di diritti e responsabilità. Adottando il criterio di progressione da un livello più basso a uno più alto, la biblioteca potrebbe legittimare l'affiliazione dei propri utenti sulla base di un sistema meritocratico che premierebbe, riconoscendo uno *status* più elevato, quelli che si distinguono per continuità e qualità nell'offerta di contributi<sup>50</sup>. È evidente che più alto è il livello dei diritti di accesso e autonomia degli utenti, maggiore è il bisogno della biblioteca di conoscere aspetti più ampi della loro identità.

In secondo luogo, la complessità di questi nuovi ambienti partecipativi, dove i protagonisti sono assimilabili a dei giocatori che si scambiano continuamente i ruoli, solleva il problema dell'inadeguatezza dell'attuale disciplina dei diritti dei diversi attori in

---

<sup>49</sup> Ai casi di falsificazione, raggirio, plagio o di modificazione fraudolenta dei contenuti (le *edit wars*, guerre tra fazioni opposte che modificano le voci in continuazione) si aggiungono anche quelli di diffamazione dove il diffamato può soltanto correggere all'infinito quanto lo riguarda, sperando di essere più veloce e più costante dell'anonimo che farà altrettanto per inserire il suo testo diffamatorio (Metitieri, 2009a).

<sup>50</sup> “Perché un utente possa fare di più, è necessario che le biblioteche sappiano di più. Sapere più cose su di un utente può implicare la tradizionale verifica dell'identità o il tener traccia di un'attività in modo da poter giudicare le intenzioni in relazione alle azioni. Questi concetti possono essere sintetizzati in: più ti conosciamo, più controllo puoi avere sui servizi a valore aggiunto come blog e catalogo” (Lankes-Silverstein-Nicholson, 2007).



gioco, facendo emergere con tutta evidenza l'esigenza di nuove forme di tutela e garanzia più convergenti con le nuove modalità di fruizione e gestione delle informazioni e dei servizi.

Il primo aspetto, connesso alle nuove forme di fruizione delle informazioni incentrate sulle dinamiche di condivisione, chiama in causa il concetto di proprietà intellettuale. Se la caratteristica principale della tecnologia partecipativa 2.0 sta nel costante aggiornamento delle informazioni, possibile proprio grazie al coinvolgimento attivo dell'utente che diviene generatore di contenuto, a chi appartiene un contenuto condiviso e commentato? Il tipico sistema basato su *copyright* e diritto d'autore<sup>51</sup> si rivela praticamente inadatto a controllare una relazione interattiva in cui non c'è più distinzione tra chi legge e chi scrive, in cui ciascuno dei protagonisti può partecipare alla redazione collaborativa delle informazioni contribuendo, in una sorta di conversazione online, ad arricchirle e a classificarle attraverso l'utilizzo di *tag* e sottoponendole ad un processo di riuso e di aggregazione impensabile nel tradizionale modello normativo del

---

<sup>51</sup> Per il codice civile il “diritto d'autore” è il complesso di diritti che l'ordinamento giuridico attribuisce a chi sia riconosciuto autore di «opere dell'ingegno di carattere creativo che appartengono alle scienze, alla letteratura, alla musica, alle arti figurative, all'architettura, al teatro e alla cinematografia». La normativa vigente si basa sulla Legge 22 aprile 1941 n. 633, *Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio*, modificata prima dalla Legge 18 agosto 2000 n. 248, *Nuove norme di tutela del diritto di autore* e infine dal D. L.gs 9 aprile 2003 n. 6842, in attuazione della Direttiva europea 2001/29/CE. Questo sistema giuridico (di area latino-germanica) si fonda sul rapporto diretto tra l'autore e la sua opera, in base al quale tutti i diritti sono dell'autore che può cedere ad altri i diritti patrimoniali, ma non quelli morali. La cessione dei diritti genera i diritti connessi, cioè quelli dell'editore, del produttore, del distributore. Nei paesi di area anglosassone vige invece il sistema giuridico del *copyright* che ha il suo fondamento nel diritto a pubblicare o distribuire una determinata opera. Nel sistema a *diritto d'autore* vi è un'area concernente i *diritti morali* che, per loro natura, sono imprescrittibili, irrinunciabili, inalienabili e possono essere fatti valere anche dagli eredi: paternità dell'opera; integrità; diritto all'inedito; diritto di pubblicazione; onore e reputazione dell'autore. Vi è poi un'area concernente i *diritti economici* a tutela delle forme di sfruttamento economico che possono essere fatti valere anche dagli eredi fino a settant'anni dopo la morte dell'autore: pubblicazione e utilizzazione economica; riproduzione; trascrizione; esecuzione, rappresentazione o recitazione; diffusione; comunicazione al pubblico; distribuzione e commercio; traduzione; pubblicazione in una raccolta; rielaborazione; noleggio e prestito.

diritto di autore<sup>52</sup>. Questa nuova logica incentrata sull'apertura (*open culture*) che riguarda non solo i contenuti, sia in quanto liberamente accessibili sia perché creati in condivisione collaborativa, ma anche gli stessi codici in cui sono scritti i software, che da prodotti acquistati con licenza divengono servizi a cui ci si registra, mette a nudo il carattere anacronistico dei tradizionali schemi concettuali che sottendono alla disciplina dei diritti certi di proprietà intellettuale elaborati da generazioni di giuristi per un modello statico di produzione informativa<sup>53</sup>.

Il secondo aspetto, correlato all'immagazzinamento e all'archiviazione di masse sempre più ampie di dati personali dei cittadini della rete, chiama in causa il problema della tutela della *privacy*<sup>54</sup>. La necessità di conservare traccia dei gusti, delle inclinazioni

---

<sup>52</sup> “Dal punto di vista del diritto d'autore nel web 2.0 si ravvisano tre tipologie di servizi: i servizi che si appropriano per contratto dei contenuti condivisi dagli utenti: è il caso di alcune piattaforme di *blogging*, che – almeno tecnicamente – diventano proprietarie di quanto prodotto e condiviso dai propri utenti; i servizi che impongono agli utenti determinate licenze *copyleft*, le quali stabiliscono modalità di fruizione, riuso e modifica dei contenuti che sono posti in condivisione; i servizi che offrono agli utenti la possibilità di scegliere e applicare una licenza *copyleft* che stabilisce modalità di utilizzo e fruizione sui propri contenuti” (De Robbio, 2009).

<sup>53</sup> “Il *copyright*, il dispositivo giuridico figlio della tecnologia della stampa che intreccia la proprietà intellettuale al diritto di copia, è chiaramente superato in un mondo digitale dove non ha nemmeno più senso il concetto di *copia* su cui è stato concepito. Basato su modalità produttive fondamentalmente individuali, rappresenta un ostacolo alle nuove forme di produzione che sono intrinsecamente collettive. I movimenti *Open Source* per un libero accesso alle risorse, e le numerose licenze come la *Creative Commons*, costituiscono una risposta all'esigenza di liberare i prodotti della conoscenza e sostengono la creatività consentendo di riutilizzare, adattare, combinare le risorse digitali della Rete. *L'hackability*, la pratica di usare una risorsa per scopi diversi da quelli per cui è stata progettata, il *mash-up*, la capacità di creare nuovi servizi accostando in modo originale quelli esistenti, sono le strategie produttive della cultura digitale, rese facilmente realizzabili e largamente accessibili dalla separazione tra forma e contenuto nel nuovo web” (Cecchinato, 2009). La necessità di un “nuovo” diritto d'autore, con riferimento a *copyleft*, *open access* e *creative commons*, è evidenziata da Marco Marandola (2005), <[http://www.unitus.it/biblioteche/webif/06-docs/download/nuovo\\_diritto\\_autore.pdf](http://www.unitus.it/biblioteche/webif/06-docs/download/nuovo_diritto_autore.pdf)>.

<sup>54</sup> Il Codice della *privacy*, approvato con legge 196/2003, è entrato in vigore il 1 gennaio 2004. Esso riunisce in unico contesto la legge 675/1996 e gli altri decreti legislativi, regolamenti e codici deontologici che si sono

e dei profili personali, per consentire un'efficace funzionalità alle piattaforme di servizi interattivi, espone gli utenti di una rete partecipativa al rischio di essere privati, senza saperlo, dei loro diritti. Profili comportamentali e demografici, sebbene in forma anonima, sono informazioni appetibili per il mercato e diventano oggetto di analisi per lo studio sui consumi da parte di aziende che se ne servono per allineare le proprie politiche agli interessi sociali culturali ed economici emergenti<sup>55</sup>. Per una biblioteca che eroga servizi nella maniera tradizionale appare eccessivo ritenere che i dati raccolti sui propri utenti, anche quelli riferiti alle loro letture nel momento in cui prendono libri a prestito o a consultazione, siano anche di tipo sensibile<sup>56</sup>. Tale convincimento pare ancor più rafforzato se la gestione delle operazioni di prestito del materiale librario e documentario ai singoli utenti, prodotta in forma elettronica, è realizzata con procedure che provvedono, in modo automatico, alla cancellazione del legame tra l'utente e le opere prese a prestito nel momento stesso in cui è effettuata la riconsegna dei materiali utilizzati. Ben diverso, invece, è il caso di una biblioteca che adotti il modello partecipativo che fa del contenuto generato dagli utenti un elemento tracciabile del processo informativo. Infatti, in un contesto in cui masse di utenti si integrano, collaborano, comunicano, è possibile disegnare una mappatura della persona, ricostruendo relazioni personali e sociali, convinzioni religiose, orientamenti politici, abitudini sessuali e stato di salute, in aperta

---

succeduti in questi anni, e contiene anche importanti innovazioni tenendo conto della "giurisprudenza" del Garante e della direttiva Ue 2000/58 sulla riservatezza nelle comunicazioni elettroniche.

<sup>55</sup> Com'è accaduto per Facebook, che è stato al centro di polemiche perché verso la fine del 2007 aveva cominciato a tracciare i movimenti dei suoi utenti, in particolare sugli acquisti effettuati *online*, e a rivenderli a piattaforme come Beacon, investitori pubblicitari. Ciò ha scatenato un mare di proteste tanto che Mark Zuckerberg, fondatore di Facebook, ha dovuto fare marcia indietro e fare pubbliche scuse, <<http://www.appuntidigitali.it/461/il-fondatore-di-facebook-chede-scusa-e-ammette-privacy-violata-con-beacon/>>.

<sup>56</sup> Cioè quella particolare tipologia di dati con il trattamento dei quali, ai sensi dell'art. 4 del codice sulla privacy, sia possibile rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, ecc..., nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale.

violazione del diritto alla *privacy*<sup>57</sup>.

La via che porta all'integrazione della tecnologia 2.0 non è affatto lineare ma è un percorso inevitabile dove si è scorta l'opportunità di facilitare un nuovo sistema di comunicazione di tipo bi-direzionale, che consente agli utenti di svolgere un ruolo più attivo nel contesto della produzione dei dati informativi che da sempre è stato appannaggio esclusivo delle biblioteche. Tuttavia, le potenzialità e le opportunità che si aprono ai servizi bibliotecari con l'applicazione della tecnologia partecipativa che trasforma i vecchi modelli comunicativi, creando relazioni profondamente nuove da mettere in discussione una serie di diritti che prima si davano per assodati, richiedono forme diverse di *governance* nel processo di gestione dei contenuti, della sicurezza e della *privacy*<sup>58</sup>.

## Riferimenti bibliografici

Baudo, Valeria,

2007 *L'esperienza della biblioteca del Dipartimento di Bioingegneria del Politecnico di Milano : Biblioteca 2.0 a costo 0(,2), «I quaderni del CNBA»*, p. 71-79.

Benvenuti, Nicola,

2007a *Dal Web 2.0 alla Library 2.0*, «JE-LKS : Journal of E-Learning

---

<sup>57</sup> In base all'art. 20 del Codice il trattamento dei dati sensibili da parte di soggetti pubblici è consentito solo se autorizzato da espressa disposizione di legge nella quale sono specificati i tipi di dati che possono essere trattati e di operazioni eseguibili e le finalità di rilevante interesse pubblico perseguite.

<sup>58</sup> Contro gli abusi di *marketing* da parte di società che usano gli utenti e i loro profili comportamentali e demografici violando diritti personali merita di essere segnalata la proposta di modifica della carta dei diritti del fruitore di opere della rete *The Consumer Technology Bill of Rights* disponibile sul Wiki di Frontiere Digitali, una rete di collegamento e di informazione tra singole persone, gruppi, associazioni, imprese e organizzazioni politiche con lo scopo di favorire e promuovere l'accesso alla cultura, sostenere una maggiore equità delle leggi sul diritto d'autore e affermare la libertà d'informazione su ogni *medium*, su scala nazionale e internazionale, <[http://www.frontieredigitali.net/index.php/Frontiere\\_Digitali](http://www.frontieredigitali.net/index.php/Frontiere_Digitali)> (De Robbio 2009).

- and Knowledge Society», vol. 3, n. 3, p. 133-137.
- 2007b *Social tagging e biblioteche: implicazioni e suggestioni di una classificazione generata dagli utenti che emerge attraverso un consenso dal basso*, «Biblioteche oggi», 25, n. 3, p. 35-42.
- Bergamin, Giovanni,  
2008 *OPAC: migliorare l'esperienza degli utenti*, in *Atti del seminario Il catalogo oggi : le norme catalografiche fra consolidamento e fluidità*, Modena, 13 dicembre 2007, «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.
- Biancu, Bonaria,  
2007 *Il futuro della biblioteca accademica : a Milano un convegno sulle prospettive aperte da Web 2.0*, «Biblioteche oggi», 25, n. 9, p. 54-55.
- Boretti, Elena,  
2010 *Quali informazioni nella biblioteca pubblica, intervento al convegno I servizi di informazione delle biblioteche, svoltosi il 18 febbraio 2010 a Firenze*, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/toscana/contr/borett01.htm>>.
- Buizza, Pino,  
2008 *Gli OPAC: funzionalità e limiti nel mondo del Web*, in *Atti del seminario Il catalogo oggi: le norme catalografiche fra consolidamento e fluidità*, Modena, 13 dicembre 2007, «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.
- Casson, Emanuela e Maurizio Di Girolamo,  
2008 *Library 2.0 : bluff o rivoluzione*, «Bibliotime», n.s. 11, n. 3.
- Cavaleri, Piero,  
2007 *Verso Web 2.0 : dalle pagine alle applicazioni*, «Biblioteche oggi», 25, n. 8, p. 32-44.
- Cecchinato, Graziano,  
2009 *Tags : media conoscenza*, «Bibliotime», n.s. 11, n. 2.
- Coyle, Karen,  
2007 *La biblioteca 2.0 e il ruolo dei servizi web : il catalogo 2.0*, «I quaderni del CNBA», n.m., p. 67-70.
- Dadda, Elena e Laura Nobili,  
2008 *Verso la biblioteca 2.0*, «Sfogliolibro», novembre, p. 5-6.
- De Robbio, Antonella,

- 2009 *Diritti vecchi e nuovi tra servizi bibliotecari e social web : come cambiano le regole di un gioco di ruolo*, in Borgonovo, Cristina (a cura di), *I diritti della biblioteca : accesso alla conoscenza, proprietà intellettuale e nuovi servizi*, Milano : Bibliografica, p. 219-241.
- Di Bari, Vito (a cura di),
- 2007 *Web 2.0 : Internet è cambiato : e voi*, Milano : Il Sole 24 Ore.
- Di Benedetto, Elisabetta,
- 2007 *Internet nell'era della partecipazione*, "Bibelot", 1.
- Di Giammarco, Fabio,
- 2007 *Library 2.0 ovvero la centralità dell'utente : le biblioteche si confrontano con l'evoluzione del Web*, «Biblioteche oggi», 25, n. 5, p. 23-25.
- 2008 *Open Library : biblioteca digitale 2.0*, «Biblioteche oggi», 26, n. 1, p. 34-35.
- 2009 *Web 2.0 and libraries*, «Biblioteche oggi», 27, n. 3, p. 52.
- Feliciati, Pierluigi,
- 2007 *Do people browse anymore : l'interazione di archivi e biblioteche con gli utenti web*, 19 giugno, «E-lis», <<http://eprints.rclis.org/10649/1/Feliciati-Bari25062007.pdf>>.
- Fiorentini, Barbara,
- 2008a *Il social bookmarking nel servizio di reference*, «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.
- 2008b *Wiki in biblioteca*, «Biblioteche oggi», 26, n. 10, p. 17-22.
- Freda, Vincenzo,
- 2018 *Tecnologia 2.0 in biblioteca : operazione di marketing o innovazione di servizi*, Lecce : Youcanprint.
- Frigimelica, Giovanna,
- 2007 *Opac arricchiti : alcuni esempi italiani*, «AIB notizie», 19, n.5, p. 7.
- Galeffi, Agnese,
- 2008 *Un catalogo nuovo per nuovi servizi*, «Bollettino AIB», 48, n. 2/3, p. 171-185.
- Galik, Barbara,

2007 *Dalla Library 2.0 alla Library 3.0 passando per Second Life*,  
«Biblioteche oggi», 25, n. 5, p. 22.

Gentilini, Virginia,

2008 *Non-library reference e reference digitale : i servizi concorrenti delle biblioteche le tecnologie e l'ampliamento dei servizi*,  
«Bibliotime», n.s. 11, n. 3.

Gnoli, Claudio,

2008 *Blopac semantici*, in: *Atti del seminario Il catalogo oggi : le norme catalografiche fra consolidamento e fluidità*, Modena, 13 dicembre 2007, «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.

Grivet Foiaia, Luca,

2007 *Web 2.0 : guida al nuovo fenomeno della rete*, Milano : Hoepli.

Gruppo di studio AIB sulle biblioteche digitali,

2005 *Manifesto per le biblioteche digitali*, AIB-WEB,  
<<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>>.

Gualtieri, Francesca,

2008 *World Wide Web 2.0 vs World Wide Web 3.0*, «Biblioteche oggi»,  
26, n. 2, p. 104-105.

Lankes, R. David, Joanne Silverstein e Scott Nicholson,

2007 *Participatory Networkes : the Library as Conversation*,  
<<http://blogs.iis.syr.edu/wp/>>, la cui traduzione italiana *Le reti partecipative : la biblioteca come conversazione* (a cura di Angela Di Iorio e Marialaura Vignocchi) è disponibile su AIB-WEB,  
<<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd07.htm3>>.

Lovari, Alessandro e Maurizio Masini, (a cura di),

2008 *Comunicazione pubblica 2.0 : tecnologie linguaggi formati*,  
Milano : FrancoAngeli.

Maness, Jack M.,

2006 *Library 2.0 theory : Web 2.0 and its implications for libraries*.  
“Webology”, 3, n. 2,  
<<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>.

Marchitelli, Andrea e Tessa Piazzini,

2008 *Opac Sopac e social networking : cataloghi di biblioteca 2.0*,  
«Biblioteche oggi», 26, n. 2, p. 82-92.

Marchitelli, Andrea,

2008 *Web e Library 2.0 : resoconto molto parziale di una conversazione iniziata a Venezia*, «Bollettino AIB», 48, n. 4, p. 383-389.

Maschietto, Ilenia,

2009 *Library 2.0 : bluff o rivoluzione*, «AIB notizie», 21, n. 1, p. 24-25.

Metitieri, Fabio,

2007a *La biblioteca come conversazione : a colloquio con David Lankes*, «Biblioteche oggi», 25, n. 5, p. 15-21.

2007b *Una seconda vita anche per biblioteche : Second Life un fenomeno in espansione con cui misurarsi*, «Biblioteche oggi», 25, n. 4, p. 11-21.

2009a *Il grande inganno del web 2.0*, Roma ; Bari : Laterza.

2009b *L'OPAC collaborativo tra folskonomia e socialità*, «Biblioteche oggi», 27, n. 2, p. 7-12.

2009c *Spiacenti la conoscenza enciclopedica si è trasferita online*, «Biblioteche oggi», 27, n. 1, p. 15-22.

Metitieri, Fabio e Riccardo Ridi,

2002 *Biblioteche in rete : istruzioni per l'uso*, Roma ; Bari : Laterza.

Morriello, Rossana,

2010 *Web 2.0 : la rivoluzione siamo noi*, «Biblioteche oggi», 28, n. 3, p. 9-30.

Nielsen, Jakob e Hoa Loranger,

2006 *Web usability 2.0 : l'usabilità che conta*, Milano : Apogeo.

Piccotti, Jules,

2007 *Web 2.0 : strumenti e tecnologie per la realizzazione di servizi innovativi*, «I quaderni del CNBA», p. 29-33.

Ridi, Riccardo,

2007a *La biblioteca come ipertesto : verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano : Bibliografica.

2007b *Manifesto per la biblioteca ipertestuale : versione 1.0*, «Bibliotime», n.s. 10, n. 3.

Rinnovati, Laura,

2007 *Biblioteca 2.0*, in *Web 2.0 e strumenti collaborativi*, Seminari



della Fondazione Rinascimento Digitale,  
<[http://www.rinascimento-  
digitale.it/eventi/seminari2007/web2/biblioteca20-Rinnovati.pdf](http://www.rinascimento-digitale.it/eventi/seminari2007/web2/biblioteca20-Rinnovati.pdf)  
>.

Roncaglia, Gino,

2008 *E-democracy : l'importanza della documentazione nella negoziazione redazionale*, «Bollettino AIB», 48, n. 2/3, p. 213-224.

2010 *La quarta rivoluzione : sei lezioni sul futuro del libro*, Roma ; Bari : Laterza.

Santoro, Michele,

2007 *Questa sera si cataloga a soggetto : breve analisi delle folksonomies in prospettiva bibliotecaria*, «Bibliotime», 10, n. 2.

2008 *La biblioteca come costellazione : le dimensioni organizzative delle biblioteche digitali*, «Bibliotime», n.s. 11, n. 3.

Solimine, Giovanni,

2007 *Verso una Biblioteconomia 2.0*, «Bollettino AIB», n. 4 p. 433-434.

Weston, Paul Gabriele,

2008 *Caratteristiche degli OPAC e strategie delle biblioteche*, in *Atti del seminario Il catalogo oggi: le norme catalografiche fra consolidamento e fluidità*, Modena, 13 dicembre 2007, «Bibliotime», n.s. 11, n. 1.

Zago, Doriana,

2007 *Il reference digitale in biblioteca*, «Bibliotime», n.s. 10, n. 3.