



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea
magistrale
in Storia e gestione del
patrimonio archivistico
e bibliografico

Tesi di Laurea

Il Web 2.0 nelle biblioteche delle università

Relatore

Prof. Riccardo Ridi

Laureando

Gabriele Conte

Matricola 865868

Anno Accademico

2019 / 2020

Indice

Introduzione.....	1
1. Le biblioteche delle università.....	9
1.1. Le tre funzioni dell'Università.....	9
1.2. Cenni storici sulle biblioteche delle università italiane	14
1.3. Cosa sono le biblioteche delle università?	29
2. Il Web 2.0	37
2.1. Origini e caratteristiche generali del Web 2.0	37
2.2. Criticità e punti di forza del Web 2.0.....	46
2.3. Gli strumenti del Web 2.0.....	58
2.3.1. I Blog.....	58
2.3.2. I Wiki	63
2.3.3. Le Folksonomie.....	66
2.3.4. I Social Network	69
2.3.5. I siti di Media Sharing.....	71
2.3.6. I feed RSS	72
3. Gli strumenti del Web 2.0 nelle biblioteche delle università	73
3.1. L'impiego di strumenti del Web 2.0 all'interno delle biblioteche delle università ..	73
3.1.1. I Blog nelle biblioteche delle università.....	75
3.1.2. I Wiki nelle biblioteche delle università	88
3.1.3. I Social Network nelle biblioteche delle università	93
3.1.4. Altri strumenti del Web 2.0 nelle biblioteche delle università.....	105
3.2. L'integrazione tra strumenti Web 2.0 e "1.0".....	110
4. Come stanno cambiando le biblioteche delle università?.....	123
Bibliografia.....	135

Indice delle figure

Grafico 1 - Blog raggiungibili - non raggiungibili	77
Grafico 2 - Blog raggiungibili: "attivi" - "non attivi"	78
Grafico 3 - Frequenza di pubblicazione media annuale dei 10 Blog "Attivi"	79
Grafico 4 - Frequenza di pubblicazione media annuale dei 22 Blog "Non attivi"	81
Grafico 5 - Blog "Attivi che hanno pubblicato negli ultimi 4 mesi	86

Introduzione

All'interno di questo elaborato ho indagato in che modo vengono impiegati gli strumenti del Web 2.0 all'interno delle biblioteche delle università, con particolare attenzione per quelle italiane. Per poter affrontare esaurientemente l'argomento, si è reso necessario partire dalla definizione dei due argomenti principali, presi in considerazione singolarmente, ovvero le biblioteche delle università prima e il Web 2.0 in un secondo momento.

Le biblioteche delle università italiane sono organi dipendenti in tutto e per tutto dalle università di cui fanno parte, in quanto nate e cresciute all'interno di esse; dovrebbero pertanto essere regolate dagli statuti delle università. Esse non devono essere confuse con le biblioteche universitarie, che sono biblioteche pubbliche statali, dipendenti dal Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo. La funzione fondante delle biblioteche delle università è quella di offrire il proprio supporto all'istituzione universitaria nel perseguimento delle sue tre missioni, ovvero quella della didattica, della ricerca e la terza missione, quella socio-culturale. Le biblioteche forniscono il loro supporto a ciascuna di queste missioni universitarie e ne aggiungono una quarta, indispensabile all'adempimento delle altre. Trattasi della cosiddetta quarta missione, ovvero la fornitura allo staff bibliotecario e agli organi amministrativi dell'istituzione universitaria degli strumenti necessari all'esercizio delle proprie attività e al proprio aggiornamento professionale.

Il Web 2.0 è invece il modo in cui è stata denominata l'evoluzione in chiave sociale del Web. Tale evoluzione è stata possibile grazie all'aumento esponenziale della partecipazione degli utenti. In questo modo le dinamiche sociali venutesi ad instaurare tra gli utenti all'interno del Web hanno assunto sempre maggior rilevanza a discapito degli aspetti tecnologici. Dalla nascita del Web 2.0 è scaturito un forte dibattito, molto polarizzato su due posizioni: chi riteneva l'evoluzione del Web in Web 2.0 una rivoluzione e chi una trovata di puro marketing. Da un punto di vista tecnologico parlare di rivoluzione non ha molto senso, infatti la maggioranza dei programmi e delle funzioni che hanno fatto la loro fortuna sotto l'egida del Web 2.0 esisteva già prima dell'invenzione di esso. Ma è innegabile che un cambiamento, anche da questo punto di vista, ci sia stato. Sono state infatti alcune migliorie, anche tecnologiche, ad aver permesso una sempre maggior

partecipazione degli utenti alla vita sul Web, mettendoli nelle condizioni di poter creare contenuti facilmente, senza la necessità di conoscenze informatiche avanzate e soprattutto abbattendo per loro gli elevati costi relativi all'acquisto di software, dato che le risorse vengono dislocate direttamente sul Web. In questo modo non si parla più di programmi, ma di piattaforme, la cui gestione della parte tecnologica rimane nelle mani del produttore stesso della risorsa (la cosiddetta modalità di lavoro in *cloud computing*), mentre all'utente non resta che creare i propri contenuti all'interno di esse (gli *user generated content*, UGC). Gli utenti e il traffico di dati da loro generati divengono in questo modo centrali per il Web 2.0, contribuendo alla sua crescita e rappresentando in fondo il vero cambiamento e la vera ricchezza dei suoi strumenti.

Anche l'avanzamento tecnologico viene condizionato dagli utenti, poiché i software resi disponibili direttamente sul Web, non hanno bisogno delle tradizionali fasi di produzione (fase *alpha*, fase *beta* e *release*), ma vengono rilasciati ancora parzialmente incompiuti, in uno stato di "beta perpetuo". La direzione nello sviluppo di tali applicativi pertanto viene intrapresa in relazione all'utilizzo che ne fa l'utenza.

Ciò che viene spacciato come rivoluzionario (e che invece è probabilmente la fonte dei maggiori problemi legati al Web 2.0) è il nuovo modo in cui viene stabilito quali sono le cose importanti all'interno del Web. Questo processo è definito "la saggezza delle folle" (*wisdom of crowds*) o "intelligenza collettiva" (*swarm intelligence*) e il vero problema si presenta quando questo metodo di valutazione viene applicato all'universo informativo, in contrapposizione ai tradizionali meccanismi di validazione dell'informazione perpetrati dai vecchi media considerati "calati dall'alto", elitari e perciò da rifiutare. La *swarm intelligence*, grazie a specifici strumenti come i link reciproci e le folksonomie, dovrebbe garantire che tutto ciò che è importante nel Web emerga e, al contrario, che ciò che non lo è si perda nei meandri più remoti della rete. Con l'eliminazione degli intermediari dell'informazione però e a causa della mancanza di capacità di valutare e utilizzare correttamente le fonti sia on che off line (la cosiddetta *information literacy*) tra la popolazione, il rischio è che i cittadini non sappiano più riconoscere ciò che è vero da ciò che è falso, dando spazio alla nascita di estremismi e alla circolazione di *fake news* (cosa che sta effettivamente accadendo ai giorni nostri). La *swarm intelligence* è anche ciò che sta alla base del funzionamento della blogosfera, con i problemi che ne derivano, mentre altri strumenti del Web 2.0 sono dominati da altre dinamiche, con meccanismi di validazione e valutazione delle informazioni e degli Ugc più affidabili (come i Wiki).

Tra gli strumenti più diffusi del Web 2.0 ci sono i Blog, i Wiki, i Social Network, le Folksonomie e i Siti di Media Sharing. Tutti questi strumenti traggono la loro ragion d'essere dalla partecipazione degli utenti, sia diretta, attraverso gli Ugc da loro prodotti e le informazioni che spontaneamente e più o meno consapevolmente condividono sulle piattaforme, sia indiretta, attraverso i dati che forniscono ai gestori delle piattaforme attraverso il loro comportamento online (a partire dai dispositivi attraverso i quali accedono ad Internet e dal luogo da cui effettuano la connessione). Senza gli utenti o in presenza di una loro partecipazione insufficiente, tali strumenti del Web 2.0 perdono di potenzialità, dal momento che sono stati creati proprio per permettere la connessione tra le persone e aggregare così grandi quantità di dati. Senza utenti né dati essi risultano pressoché privi di scopo.

Dopo aver trattato i due elementi coinvolti sono passato ad analizzare il cuore della questione, ovvero l'impiego che viene fatto degli strumenti del Web 2.0 all'interno delle biblioteche delle università. In queste ultime l'utenza è divenuta sempre più remota a causa della maggior diffusione dei servizi digitali e alla possibilità di accedere ad un numero crescente di risorse elettroniche direttamente da casa o in mobilità. Il problema principale non è solo che le biblioteche, intese come luogo fisico, vengono disertate, ma anche che si è sempre più diffusa sul Web la tendenza ad effettuare ricerche bibliografiche senza l'ausilio degli strumenti classici della biblioteca accademica, direttamente a partire da motori di ricerca non specializzati come Google e altri. In questo modo la disintermediazione dell'informazione è diventata un problema sentito anche per le biblioteche delle università. La loro reazione si è realizzata attraverso l'incremento dell'offerta di corsi di formazione riguardanti l'*information literacy* e l'utilizzo massiccio dei vari strumenti di comunicazione offerti dalla rete, tra cui quelli del Web 2.0. Nello specifico, gli strumenti del Web 2.0 più diffusi tra le biblioteche delle università sono i Blog, i Wiki e i Social Network.

I Blog vengono utilizzati soprattutto per la promozione dei servizi e delle nuove acquisizioni, meno invece per l'istruzione dell'utenza. Non viene però sfruttato a pieno il potenziale di questo strumento, ovvero quello di coinvolgere gli utenti nella "conversazione" (punto cardine della filosofia del Web 2.0) con la biblioteca stessa, attraverso l'utilizzo dei commenti, per creare attorno all'istituzione una vera e propria community. La partecipazione infatti risulta molto scarsa stando alle indagini riportate nella letteratura (e quella condotta da noi stessi ce ne ha dato conferma). Ciò potrebbe

essere causato dalla mancata riflessione e progettazione preventiva all'apertura di un blog, che essendo semplice e gratuita, viene intrapresa più per inseguire la moda del momento che per un ben definito scopo. In presenza di una partecipazione scarsa o addirittura inesistente da parte degli utenti, il blog rischia di essere solamente una replica del sito web della biblioteca accademica, ovvero un normale strumento di comunicazione monodirezionale, "dall'alto verso il basso".

I Wiki sono gli strumenti che meglio si prestano alla libera circolazione delle idee e pertanto a favorire la conversazione delle biblioteche con gli utenti. In linea con il Web 2.0, si tratta di strumenti molto semplici da utilizzare. Naturalmente, essendo il wiki uno strumento aperto al contributo di tutti, è necessario studiare una strategia per la validazione e la valutazione dei contenuti pubblicati al suo interno. In alcune biblioteche accademiche italiane si è optato per lo sfruttamento del wiki più famoso al mondo, ovvero Wikipedia. Su questa scelta si è aperto un dibattito tra gli addetti ai lavori, cristallizzato su due posizioni: Wikipedia deve essere utilizzato per promuovere la biblioteca, il suo patrimonio e i suoi servizi (e quindi per "portare la biblioteca su Wikipedia") oppure come strumento per migliorare le competenze informative degli studenti (e quindi "portare Wikipedia in biblioteca")? Questa seconda posizione, la più interessante ai fini del nostro discorso, è quella che permette di sfruttare al meglio le potenzialità del Web 2.0. Un wiki può essere utilizzato infatti per creare un ambiente di apprendimento, un ambiente in cui gli utenti stessi possano creare un circolo virtuoso di conoscenza grazie alla loro interazione.

Il Social Network è lo strumento più adatto per stabilire delle relazioni con gli utenti. È importante per altro, che la relazione iniziata tramite il profilo social della biblioteca, continui su quel canale, evitando di indirizzare l'utente verso altri strumenti. Così facendo infatti, si rischierebbe di allontanare l'utente che, dal canto suo, ha fatto uno sforzo di avvicinamento nei confronti dell'istituzione bibliotecaria. Oltre a stabilire relazioni, il profilo social può essere utilizzato per diversi altri scopi, tra cui la promozione dei servizi, il servizio di *reference* a distanza, per fornire la possibilità agli utenti di pubblicare sul profilo della biblioteca contenuti che ritengono di interesse per la comunità. In generale l'utilità principale dei social network – che si cela in realtà dietro a tutti gli strumenti del Web 2.0 – è la possibilità di creare una community intorno alla biblioteca accademica (come già accennato per i blog).

Più in generale si può dire che è fondamentale che qualsiasi strumento le biblioteche delle università decidano di adoperare, tale scelta non dev'essere il frutto dell'iniziativa

personale di un singolo bibliotecario (come spesso accade, invece). È necessario al contrario stabilire con anticipo un progetto ben chiaro e strutturato, in cui coinvolgere tutto il personale della biblioteca, in modo che tale esperienza non cada nel “nulla di fatto” dopo un goffo tentativo andato a vuoto. Un altro aspetto fondamentale è che la comunicazione e quindi il genere di interazione che si instaura con gli utenti sia diversa rispetto a quella ottenuta attraverso il sito istituzionale della biblioteca. Sarebbe infatti inutile avere due strumenti differenti per una stessa funzione. Si dovrà pertanto instaurare un dialogo con gli utenti, cercando di ascoltarne le necessità per poter rispondere al meglio ai loro bisogni.

Altri strumenti del Web 2.0 meno diffusi, ma comunque presenti nelle biblioteche delle università italiane, sono il servizio di *Social Bookmarking*, il servizio di *Instant Messaging*, i Siti di Media Sharing, le Folksonomie (il più delle volte integrate con altri strumenti), i mondi virtuali, ecc.

Si è verificata inoltre, all'interno delle biblioteche accademiche, l'integrazione tra alcuni strumenti del Web 2.0 e altri del Web “1.0” (strumenti cioè con una storia più longeva e non caratterizzati dalle dinamiche di partecipazione tipiche del Web sociale). Naturalmente la stessa cosa è accaduta tra i diversi strumenti del Web 2.0. Collegare uno strumento come il sito web della biblioteca accademica – strumento non 2.0 e percepito come “ufficiale” – agli strumenti del Web 2.0 della medesima, non fa altro che infondere ufficialità anche nei secondi. Come abbiamo già affermato inoltre, è importante che ogni strumento venga sfruttato per le sue specificità (e quindi per perseguire obiettivi differenti) e non in maniera alternativa. Il sito web potrebbe infatti essere utilizzato per le comunicazioni ufficiali e più “stabili”, mentre altri strumenti come per esempio il blog potrebbe essere utilizzato per intavolare delle discussioni con gli utenti su determinati argomenti, mentre un profilo social, come abbiamo detto in precedenza, può essere utile per curare le relazioni con gli utenti e accrescere così la community della biblioteca. Spesso quello che accade invece è che strumenti diversi tra loro vengano impiegati per il medesimo scopo, ovvero quello di fornire comunicazioni all'utenza, per lo più in maniera unilaterale.

Oltre al sito web della biblioteca accademica, un altro strumento “1.0” che è stato integrato con elementi partecipativi è il catalogo online, l'*Opac*. Innanzitutto si è semplificata molto l'interfaccia di ricerca, in ottica 2.0; inoltre è stata inserita la possibilità di passare direttamente da una risorsa all'altra anche da dentro a fuori al catalogo, grazie all'utilizzo delle API. L'integrazione con maggiori elementi di socialità potrebbe portare

ad un incremento dell'interazione da parte degli utenti, arrivando a concretizzare la trasformazione degli *Opac* in *Social Opac* (o *Sopac*), cosa che in Italia sembra lontana dall'essere realizzata. Quello che possiamo osservare invece, oltre alla "portalizzazione" degli *Opac* che abbiamo descritto, è la loro integrazione all'interno dei profili social delle biblioteche accademiche, in piattaforme come Facebook e aNobii.

Mi sono infine concentrato sui cambiamenti che hanno interessato le biblioteche delle università italiane conseguentemente all'evoluzione dell'universo informativo e all'introduzione degli strumenti del Web 2.0 e dell'ideologia open.

Tra questi cambiamenti possiamo enumerare senz'altro il mutato ruolo dell'utente all'interno della biblioteca, divenuto centrale (lo *user centered change*). Con quest'ultimo la biblioteca dovrà instaurare un dialogo, soprattutto attraverso gli strumenti del Web 2.0, per comprenderne appieno i bisogni e cercare pertanto di intercettarli. Questo nuovo metodo di intendere il rapporto con gli utenti è denominato "approccio partecipativo".

Anche il modo di concepire gli spazi fisici della biblioteca accademica ha subito un cambiamento. Considerati sempre meno fondamentali difatti, a causa dell'utenza sempre più remota, vengono rimodellati per favorire l'affiancamento tra spazi dedicati allo studio individuale e silenzioso e spazi dedicati alla socialità, al lavoro collaborativo e alla "lettura digitale". Anche gli spazi quindi, un tempo costruiti al servizio delle collezioni, ora che queste ultime sono sempre più de-materializzate, vengono pensati in funzione dell'utente (cambiamento inquadrabile ancora nello *user centered change*). Gli spazi delle biblioteche delle università divengono inoltre centrali anche per l'apertura al territorio della biblioteca, realizzata per perseguire il sostegno alla terza missione dell'Università; trattasi dell'ennesima conseguenza dell'utenza istituzionale fattasi più remota: la biblioteca accademica infatti cerca in questo modo di mantenere un ruolo rilevante all'interno della società.

Tutto ciò implica anche la parziale metamorfosi della funzione della biblioteca accademica, che diventa "facilitatrice dei processi di creazione della conoscenza", attraverso l'agevolazione delle conversazioni.

Un'altra delle strade percorse dalle biblioteche delle università italiane per far fronte all'evoluzione dell'universo informativo e all'allontanamento degli utenti dalle proprie strutture è stata quella dell'aumento dell'offerta di risorse elettroniche. Questa risposta però, potrebbe risultare poco vincente, per quanto riguarda il mantenimento di un ruolo rilevante della biblioteca accademica. Infatti l'utenza, sempre più remota e disintermediata,

fatica a percepire tali risorse come facenti parte dell'offerta della biblioteca. Sarebbe invece più opportuno che le biblioteche e i bibliotecari accademici venissero coinvolti maggiormente all'interno dei processi della formazione, in modo da poter elargire agli studenti (e non solo a loro) l'*information literacy*.

Grazie all'evoluzione tecnologica avvenuta nel nuovo millennio, sono state rese possibili anche iniziative di cooperazione tra diverse biblioteche accademiche e con altre istituzioni. Tali iniziative hanno avuto come obiettivo soprattutto quello di creare dei "portali di accesso unificato ai patrimoni dei diversi attori partecipanti al progetto.

Concludendo, penso di poter dire che le biblioteche delle università italiane sono diventate istituzioni molto più complesse rispetto al passato. Si tratta del resto, di un'evoluzione che va di pari passo con quella della società. La loro identità è pertanto mutata, divenendo "plurale".

1. Le biblioteche delle università

1.1. Le tre funzioni dell'Università

Ci sembra opportuno iniziare questa trattazione con una frase del filosofo e saggista spagnolo, Ortega y Gasset (Madrid 1883 – ivi 1955), che ha dedicato una monografia alla missione dell'Università: “Un'istituzione è una macchina, e tutta la sua struttura e il suo funzionamento devono essere prefissate in vista dello scopo che ci si aspetta da essa” (Ortega y Gasset, 1936).

L'Università quindi, in quanto istituzione è stata concepita con alcune funzioni ben precise, che adesso andremo ad analizzare brevemente.

In questo lavoro (e in particolare in questo capitolo) ci limiteremo a descrivere le tre missioni dell'Università attualmente conclamate e riconosciute dai più (Scuttari, 2016, pp. 57-58; De Bortoli, 2012, pp. 261-263):

1. La missione della didattica o della formazione (Moratto, 1982, p. 18; Boffo & Moscati, 2015)
2. La missione della ricerca (Porciani, 1994, pp. 135-136)
3. La terza missione (la più recente; vedremo in seguito di cosa si tratta) (Corò & Scroccaro, 2016, pp. 363-364)

La prima fonte normativa organica che riguarda l'università italiana risale agli anni appena antecedenti l'unificazione del Regno d'Italia (1859), ed è pertanto questo il primo documento ufficiale nel quale vengono dichiarate le funzioni dell'università nell'Italia unitaria:

L'Istruzione superiore ha per fine di indirizzare la gioventù, già fornita delle necessarie cognizioni generali, nelle carriere sì pubbliche che private in cui si richiede la preparazione di accurati studii speciali, e di mantenere ed accrescere nelle diverse parti dello Stato la cultura scientifica e letteraria (GP, 1859).

Da quanto statuito nell'articolo 47 della Legge Casati del 1859 dunque, la didattica implicava l'indirizzo degli studenti verso una professione specializzata attraverso l'"Istruzione superiore", che aveva come presupposto l'istruzione secondaria ricevuta in precedenza, la quale avrebbe dovuto a sua volta rifornire gli studenti delle "necessarie cognizioni generali" per affrontare il percorso universitario e la vita in generale. In realtà ridurre la formazione universitaria all'"indirizzo degli studenti verso una professione specializzata" è riduttivo (e questo vale oggi e valeva nel 1859), ma approfondiremo questo aspetto in seguito; l'art. 47 della Riforma Casati ci interessa più che altro per evidenziare come le due funzioni di didattica e ricerca fossero già centrali nell'università del neonato Stato italiano. Infatti analizzando la seconda parte dell'articolo troviamo il riferimento alla ricerca scientifica: "mantenere ed accrescere nelle diverse parti dello Stato la cultura scientifica e letteraria" (GP, 1859).

Questi stessi principi, li ritroviamo enunciati nel testo della più recente riforma del sistema universitario italiano (Riforma Gelmini: Floriani, 2010; Genovesi, 2010): "Le università sono sede primaria di libera ricerca e di libera formazione nell'ambito dei rispettivi ordinamenti e sono luogo di apprendimento ed elaborazione critica delle conoscenze" (Guri, 2010).

Un'altra fonte recente in cui vengono presentate le funzioni dell'Università è il Rapporto ANVUR¹ del 2013 che ci servirà in seguito per individuare una definizione della terza missione. Esse vengono chiamate in causa proprio in modo da affiancarle a quest'ultima: "le missioni tradizionali di insegnamento (prima missione [...]) e di ricerca (seconda missione [...])" (ANVUR, 2013).

È bene precisare che quando ci si riferisce alla funzione della didattica, e quindi alla formazione che l'università impartisce agli studenti, quel che si vuole intendere non è esclusivamente un avviamento professionale², ma più che altro una formazione generale,

¹ "L'Agenzia [per la valutazione del sistema Universitario e della ricerca (ANVUR)] sovrintende al sistema pubblico nazionale di valutazione della qualità delle università e degli enti di ricerca e, sulla base di un programma almeno annuale approvato dal Ministero, cura, ai sensi dell'articolo 3, la valutazione esterna della qualità delle attività delle università e degli enti di ricerca pubblici e privati destinatari di finanziamenti pubblici; indirizza le attività di valutazione demandate ai nuclei di valutazione interna degli atenei e degli enti di ricerca; valuta l'efficacia e l'efficienza dei programmi pubblici di finanziamento e di incentivazione alle attività di ricerca e innovazione" (GURI, 2010a).

² "Troppo spesso infatti si è portati a vedere nell'Università una macchina il cui scopo principale è quello di preparare i giovani o addirittura ad abilitarli all'esercizio di un certo numero di professioni" (Martinoli, 1967, p. 7).

che dev'essere tesa a preparare gli studenti ad assolvere le funzioni “di guida dei vari gruppi sociali in cui si articola la collettività” (Martinoli, 1967, p. 7).

Didattica e ricerca scientifica sono comunque legate indissolubilmente tra loro, in quanto una implica l'altra. Parafrasando Martinoli (1967): come si può pensare di portare avanti la ricerca, senza impegnarsi allo stesso tempo a trasmettere il bagaglio culturale (nel quale è compreso anche quello scientifico) alle generazioni future? È evidente che un sistema di questo tipo non sarebbe sostenibile. Pertanto didattica e ricerca devono andare di pari passo, e non dev'essere trascurata una per privilegiare l'altra.

Passiamo ora a dedicarci alla terza missione dell'Università. Essa è stata teorizzata da Clark Kerr, rettore dell'Università di California, nel 1963, durante una lezione tenuta ad Harvard (Balsamo, 2014). In realtà il termine coniato era Multiversity, che si riferiva al ruolo e all'occhio di riguardo che la “comunità universitaria” doveva avere nei confronti della società in cui era calata – senza per questo trascurare il suo sguardo verso il futuro – in modo da fornire le risposte necessarie per incidere su di essa. In Europa la terza missione venne riconosciuta formalmente per la prima volta a livello istituzionale nel 2000, “grazie alla Comunicazione della Commissione³ *L'innovazione in un'economia fondata sulla conoscenza*” (Balsamo, 2014).

Vedremo ora che cosa si intende per terza missione, riferendoci in particolare al sistema italiano. Cassella (2014) sostiene che nel modello della società odierna (detta “della conoscenza”⁴), alla duplice funzione di didattica e ricerca si affianca una terza missione, quella socio-culturale (p. 12). Questa nuova missione si esplicita attraverso “la disseminazione della scienza, la sua trasmissione alla società” (Cassella, 2014, p. 12). Tale “trasmissione” deve avvenire con modalità diverse rispetto alle tradizionali pubblicazioni accademiche, tipiche della seconda missione (quella della ricerca scientifica), poiché diversi sono i destinatari e gli obiettivi. Non si tratta infatti, di dover comunicare i risultati delle ricerche scientifiche alla propria comunità di riferimento, ma all'esterno di essa, alla società nella sua interezza, che è il committente principe del lavoro dei ricercatori (De Bortoli, 2012, pp. 261-263). Inoltre è anche il tipo di risultati richiesti ad essere differente,

³ Si fa riferimento alla Commissione europea, ovvero “il braccio esecutivo politicamente indipendente dell'UE. È l'unico organo cui compete redigere le proposte di nuovi atti legislativi europei. Inoltre, attua le decisioni del Parlamento europeo e del Consiglio dell'UE” (UE, 2019).

⁴ *Knowledge society*: locuz. sost. ingl., usata in it. al femm. – Società nella quale il ruolo della conoscenza assume, dal punto di vista economico, sociale e politico, una centralità fondamentale nei processi di vita, e che fonda quindi la propria crescita e competitività sul sapere, la ricerca e l'innovazione (Treccani, 2012).

essendo la società a richiederli per motivi di crescita economica e sociale (Cassella, 2010); essa ne necessita in tempi più brevi rispetto a quelli medio-lunghi della ricerca scientifica pura, “che procede [...] in varie direzioni, senza essere in grado di garantire risultati o conclusioni in tempi prevedibili” (Boffo, 2015, p 252).

La terza missione insomma, si differenzia dalle altre due, poiché non rivolta esclusivamente all’interno del sistema accademico, ma anche e soprattutto all’esterno, alla società in cui l’università è inserita; essa “rappresenta la responsabilità di cittadinanza delle università e la loro capacità di incidere direttamente e in breve nel territorio” (Padoan, 2016, p. 39) attraverso l’impegno in diverse attività di cooperazione con imprese e istituzioni e di diffusione della conoscenza.

Il già citato Rapporto ANVUR del 2013, definisce la terza missione come la “propensione delle strutture [universitarie] all’apertura verso il contesto socio-economico, esercitata mediante la valorizzazione e il trasferimento delle conoscenze” (ANVUR, 2013, p. 559); e ne distingue due tipologie: (1) quella di valorizzazione economica della conoscenza, e (2) quella culturale e sociale. Nel caso della prima tipologia si riferisce all’“obiettivo di favorire la crescita economica, attraverso la trasformazione della conoscenza prodotta dalla ricerca in conoscenza utile a fini produttivi” (ANVUR, 2013, p. 559); l’Università svolge questa attività attraverso la condivisione di dati con le aziende o la concessione di brevetti; progetti che sono rivolti insomma alla parte produttiva della società, volti a cercare di facilitare il processo di crescita economica e di sviluppo tecnologico. Fa parte delle attività di questo genere anche tutto ciò che riguarda l’agevolazione (o il tentativo di agevolazione) dell’inserimento degli studenti nel mondo del lavoro, ovvero tutte le attività di *stage* promosse dall’Università, quelle di *placement*, ecc.

La seconda tipologia invece, si riferisce ai progetti intrapresi allo scopo di creare “beni pubblici” (ANVUR, 2013, p. 559) che possano aumentare il benessere della società, a livello sociale e culturale, appunto:

Tali beni possono avere contenuto culturale (eventi e beni culturali, gestione di poli museali, scavi archeologici, divulgazione scientifica), sociale (salute pubblica, attività a beneficio della comunità, consulenze tecnico/professionali fornite in équipe), educativo (educazione degli adulti, lifelong learning,

formazione continua) o di consapevolezza civile (dibattiti e controversie pubbliche, expertise scientifica) (ANVUR, 2013, p. 559).

Tra le attività di terza missione dell'Università c'è anche quella di apertura degli spazi dell'Università stessa all'intera cittadinanza. Tra questi spazi che possono essere aperti al pubblico, si trova anche la biblioteca universitaria (o biblioteca accademica), che quindi rientra – tra le altre cose – a pieno titolo, tra le “attività di terza missione”; anzi – per meglio dire – è la terza missione che diventa uno dei principali obiettivi che la Biblioteca accademica deve perseguire (Cassella, 2014).

1.2. Cenni storici sulle biblioteche delle università italiane

La storia delle biblioteche delle università italiane non ha avuto grande fortuna nella letteratura scientifica che la riguarda o almeno non è stato così fino agli anni Settanta del XX secolo (Ruffini, 2002; Capaccioni, 2018, pp. 12-15). Ci sono diversi motivi che possono spiegare questo fenomeno, ma due sono i principali: il primo è lo sviluppo dell'università di massa proprio a partire dagli anni Settanta (Ruffini, 2002), che causò quindi un interesse inedito per l'università in tutti i suoi aspetti (anche se la produzione in tal ambito rimane modesta). Il secondo motivo è la mancanza della figura del bibliotecario professionale nelle università fino al 1961 (anno in cui venne istituito come ruolo organico con la legge 3 novembre 1961, n. 1255), almeno ufficialmente (come vedremo infatti non si può affermare che prima di tale data non esistessero bibliotecari all'interno delle università, né che dopo di essa la figura del bibliotecario nelle università iniziasse a spopolare: Ruffini, 2003; Ruffini, 2002); questa assenza dei bibliotecari nelle strutture delle università causò un ritardo nella riflessione che questa comunità professionale, una volta costituita, avrebbe iniziato a maturare su sé stessa e sulle proprie specificità (Ruffini, 2002, p. 433; Ruffini, 2003, p. 145; Capaccioni, 2018)

Nelle università degli albori (XII-XIII secolo⁵), intese ancora come forme associative di studenti e docenti (Pellegrini, 2003, pp. 55-56), non esistevano strutture bibliotecarie come le intendiamo oggi. Questo perché non esisteva nemmeno una struttura universitaria ben organizzata che potesse inglobarle. All'epoca gli studenti non si procuravano i testi per le lezioni, poiché un manoscritto era molto costoso e non era ancora possibile una produzione su larga scala come quella introdotta dall'invenzione della stampa in poi. “la circolazione dei libri all'interno delle università era assicurata dai docenti e dai loro volumi personali” (Capaccioni, 2018, p. 6). Durante le lezioni, che consistevano nella lettura e nel commento dei testi da parte dei docenti, gli studenti prendevano appunti, andando così a formare delle *dispense* che potevano anche essere distribuite tra gli studenti, qualora fossero state approvate dal maestro (Cacciabue & Cimmino, 2001).

Delle biblioteche universitarie – intese come raccolte “di libri e di attività al servizio dei docenti e degli studenti, cominci[a]no a manifestarsi tra il XVIII e il XIX secolo”

⁵ “La genesi dell'*Universitas* è indiscutibilmente collegata a quell'esigenza di associarsi che caratterizza la società medievale, soprattutto a partire dal secolo XII” (Pellegrini, 2003, p. 56).

(Capaccioni, 2018, p. 5). Esse nacquero all'interno degli istituti delle università: questi istituti cominciarono a disporre di modeste dotazioni in denaro e con quelle acquistavano alcuni libri considerati indispensabili per lo svolgimento dei corsi e qualche repertorio per assicurare una prima informazione bibliografica (Sapori, 1985, pp. 1154-1155). Queste biblioteche, inizialmente di piccole dimensioni, iniziarono a crescere e nelle università di nuova istituzione si formarono biblioteche centrali di varia grandezza (Sapori, 1985, pp. 1154-1155).

Prima di tutto però, occorre chiarire una distinzione fondamentale per il panorama delle biblioteche delle università italiane, che ha afflitto quest'ultimo nel passato recente e che continua ad affliggerlo ancora oggi.

Per spiegare tale distinzione ci sembra opportuno iniziare con una frase di Alfredo Serrai, così come fece del resto Graziano Ruffini, nel suo articolo "Le biblioteche delle università fra cooperazione e polverizzazione", uscito su *Economia della cultura*, nel 2003 (2003a, pp. 313-320):

le biblioteche universitarie, in quanto organismi strutturati nei modi che sono loro propri e specifici, in Italia non esistono [...]. Ci sono delle biblioteche nelle università [...] (Serrai, 1980, p. 70).

In Italia infatti coesistono (all'epoca di Serrai come adesso: Capaccioni, 2018, p. 6) due diversi tipi di istituzioni bibliotecarie che potrebbero essere definite "universitarie", in quanto hanno entrambe a che fare con l'università (o perlomeno dovrebbero): esistono infatti delle biblioteche universitarie propriamente dette, che rientrano tra le biblioteche pubbliche statali e rispondono pertanto al Regolamento organico sancito con il D.P.R. del 5 settembre 1967, n. 1501 (Macchiarola, 1990, pp. 29-34); da quando il Ministero per i beni culturali e ambientali (MiBCA) è stato istituito, nel 1975 (Vinay, 1984), le biblioteche universitarie sono state sottratte dalla dipendenza dal Ministero della pubblica istruzione (MiPI) e sottoposte al neonato MiBCA (Ruffini, 2002). In questo modo, le biblioteche universitarie sono state sottratte anche al controllo delle università (il MiPI è infatti "titolare dei doveri dell'educazione", Serrai, 1981, p. 49), e pertanto, al loro compito istituzionale, "in quanto adibite a servire l'università" (Ruffini, 2003a, p. 314). Permangono invece sotto il controllo delle istituzioni universitarie le "biblioteche delle università" (cosiddette per distinguerle dalle universitarie); con biblioteche delle università

si intende quelle biblioteche nate e cresciute all'interno degli istituti universitari, di cui si è detto sopra, e che sono "organismi propri delle università" (Macchiarola, 1990, pp. 29-34).

A dire il vero le biblioteche universitarie e quelle delle università, già prima dell'istituzione del MiBCA, dipendevano da due Direzioni generali differenti del MiPI (Sapori, 1985, p. 1157): le universitarie dalla Direzione generale Accademie e biblioteche; le biblioteche delle università invece dalla Direzione generale Istruzione universitaria (Sapori, 1979, pp. 136-140). Già con l'Unità d'Italia le biblioteche universitarie furono inserite tra le biblioteche pubbliche dello Stato, dal momento che erano state aperte all'uso pubblico (prevalentemente durante il Settecento: Traniello, 2005), e poiché "si trattava quasi sempre di biblioteche di notevoli dimensioni" (Solimine, 1990, p. 78). Nonostante venissero e vengano tuttora considerate e regolate come biblioteche pubbliche statali, mantengono delle caratteristiche speciali, ovvero offrire sussidio nello studio agli studenti delle università e ai docenti gli strumenti di ricerca propri della loro disciplina, con attenzione particolare alle opere generali e di consultazione⁶ (Sapori, 1979, pp. 133-136).

Un'altra caratteristica delle biblioteche universitarie pubbliche statali, esplicitata al comma *c* dell'art. 6 del Regolamento del 1967, è quella di "promuovere, mediante opportuni accordi, un coordinamento con le biblioteche di facoltà e di istituto" (Guri, 1967, art. 6, comma *c*; Macchiarola, 1990, p. 33, nota 6). Nell'art. 7 poi, del medesimo Regolamento, viene chiarito che le biblioteche universitarie devono "fare le veci" delle pubbliche statali quando esse non siano presenti sul territorio e non vi sia nemmeno una biblioteca pubblica non statale che possa sostituirle nel perseguimento dei loro obiettivi. Per poter raggiungere questi scopi è stata istituita una Commissione presieduta dal Rettore; essa si deve riunire una volta l'anno per deliberare sugli acquisti delle pubblicazioni e sull'orario di apertura al pubblico; per quanto riguarda gli acquisti però, la Commissione delibera solamente per quanto concerne la metà dei fondi stanziati dal Ministero; per di più, nelle città nelle quali la universitaria si ritrova ad essere l'unica biblioteca pubblica statale, la Commissione suddetta delibera solamente sui quattro decimi dell'intera somma (Guri, 1967, art. 41-43; Sapori, 1979, pp. 133-134).

La commissione "permanente" però si riunì regolarmente solo in un primo momento, per poi cessare ogni attività. Questo avvenne perché le modalità di esercizio del proprio "potere" erano insufficienti: non è pensabile infatti di deliberare gli acquisti di tutte le opere occorrenti attraverso un'unica riunione con cadenza annuale; il potere decisionale

⁶ Guri (1967), art. 6.

della Commissione inoltre, anche in materia di acquisti, era alquanto dimensionato dalla scarsa disponibilità di fondi stanziati dal Ministero per tali incombenze (Adversi, 1967).

Per quanto riguarda le biblioteche delle università invece, all'epoca in cui Serrai scriveva (vd. citazione a p. 15), erano

esercizi adibiti al procacciamento o semplicemente alla fornitura di pubblicazioni scelte dal docente responsabile o, dietro sua conferma, da altri docenti, e talvolta anche alla lettura e allo studio delle pubblicazioni possedute (Serrai, 1980, p. 70).

Il problema più grande che ravvisava Serrai, è che alle biblioteche delle università, per diventare ciò che dovrebbe essere una “biblioteca universitaria” (intesa come parte integrante e centrale dell'università, tesa a coadiuvarla nelle sue principali funzioni della didattica e della ricerca: Macchiarola, 1990, pp. 31-33; Capaccioni, 2018, pp. 10-11; Ruffini, 2003a, p. 314),

mancano quei collegamenti, sia pure rudimentali e casalinghi, perché essi divengano le membra di una biblioteca universitaria, e appunto insieme costituiscano la biblioteca universitaria, quale configurazione di incontro e di soddisfazione delle esigenze documentarie degli studenti, dei professori e dei ricercatori, e quale specchio culturale-bibliografico delle necessità, correnti e future, della vita intellettuale universitaria (Serrai, 1980, p. 70).

Serrai sosteneva che non esistessero biblioteche universitarie perché né le universitarie propriamente dette, né le biblioteche sorte spontaneamente all'interno delle università, con le caratteristiche che avevano a quel tempo (e che ancora hanno, per certi versi, come vedremo), erano idonee al compito strumentale nei confronti dell'università di cui abbiamo detto in precedenza. Anche Ruffini nell'articolo già menzionato rafforza la tesi di Serrai sottolineando le problematiche che affliggevano le biblioteche delle università, che nella pratica, erano chiamate a svolgere il ruolo di supporto a didattica e ricerca (anche se non potevano svolgerlo in maniera adatta):

la mancanza di personale tecnico adeguato, l'assenza di normativa aggiornata, gli orari spesso assai ridotti, la mancanza di una politica coordinata degli acquisti, che produceva il proliferare delle duplicazioni [...], l'assenza di integrazione tra le varie e numerose realtà bibliotecarie presenti nello stesso Ateneo (Ruffini, 2003a, p. 215).

L'unica soluzione che Serrai proponeva per porre rimedio a questa situazione e creare così una struttura che fosse adeguata ai compiti che le erano propri, era che venisse realizzato un sistema bibliotecario integrato tra le due istituzioni (Ruffini, 2003, p. 166), “costruito intorno al fine di dare a tutta la comunità universitaria il servizio librario più competente, più efficiente, e [...] più economico⁷” (Serrai, 1980, pp. 71-72).

Un altro ostacolo al buon funzionamento delle biblioteche delle università era (ed è) la mancanza di un regolamento a loro riferito. In realtà un regolamento che poteva essere preso in considerazione a livello nazionale ci sarebbe stato, ed era il “Regolamento delle biblioteche speciali governative non aperte al pubblico” del 1909 (Guri, 1909; Saponi, 1985); oltre ad essere vetusto, esso era riferito a “le biblioteche scolastiche, le raccolte specializzate di musei e accademie e quelle destinate alla ricerca e all'insegnamento superiore, appunto, delle Università” (Saponi, 1985, p. 1156); esso non era quindi rivolto specificamente alle biblioteche delle università e l'intestazione del medesimo (“biblioteche speciali [...] non aperte al pubblico”) lo faceva apparire come obsoleto già all'inizio degli anni Ottanta, in un contesto in cui si iniziava a ragionare di cooperazione tra le biblioteche e con il territorio (Saponi, 1985, p. 1156).

Qualcosa cominciò a modificarsi proprio a partire dagli anni Ottanta (Ruffini, 2003a): come prima cosa, in quegli anni iniziò ad essere più marcata la presenza dei bibliotecari negli atenei italiani. Sebbene la legge che aveva istituito il ruolo del bibliotecario all'interno delle università risalisse al 1961 (Guri, 1961; Macchiarola, 1990), era difficile pensare che all'indomani della sua entrata in vigore le università si sarebbero riempite di bibliotecari. Ci vollero parecchi anni infatti, affinché la loro presenza diventasse più ingente (Ruffini, 2002), e forse ancora oggi non si può dire che si sia pienamente compiuto questo processo, come vedremo.

Negli anni in cui la scarsa rappresentanza bibliotecaria all'interno delle università persisteva, essa causò diversi problemi, oltre a quello che abbiamo già menzionato della

⁷ Doveva essere economico non per fini “aziendalistici”, di efficienza, ma perché fosse permesso a tutti gli utenti di potervi accedere con facilità (Serrai, 1980, p. 72).

limitata capacità a riflettere sulla propria categoria da parte dei bibliotecari stessi. La situazione delle strutture bibliotecarie degli atenei era frammentaria e chi lavora all'interno di esse il più delle volte non aveva ricevuto una formazione professionale adeguata al suo compito (Innocenti, 1990; Ruffini, 2002). Inoltre c'era un cattivo rapporto tra il numero di personale e il numero di strutture presenti sul territorio e ugualmente negativo era quello tra numero di strutture e patrimonio bibliografico (Ruffini, 2003a, p. 313-314). La prima indagine svolta dal MiPI sulle università e gli istituti di istruzione superiore venne effettuata nel 1978 (viene riportata da Ruffini nel da noi più volte menzionato articolo: Ruffini, 2003a, p. 314) e portò a galla diverse mancanze del panorama delle biblioteche delle università; in particolare nella "nota di lettura", preposta all'analisi dei dati, evidenziava

Il problema strutturale rappresentato dalla frammentazione, dispersione e disomogeneità delle strutture e una netta prevalenza di strutture con dimensioni definite «sub-ottimali» sotto il profilo degli spazi, orari di apertura, personale, eccetera. A questo si accompagnava la sottolineatura della scarsa diffusione di strutture accorpate, che avrebbero potuto ovviare a tali inconvenienti (Ruffini, 2003a, p. 317).

C'è da dire che anche se negli anni Ottanta i bibliotecari iniziarono davvero ad entrare nelle biblioteche delle università, non lo fecero in posizioni dirigenziali e questo per due motivi: da una parte la normativa era poco chiara e passibile di interpretazioni diverse (Sapori, 1979, pp. 143-144; Sapori, 1985, p. 1163, nota 24); dall'altra, la vecchia tradizione che ha visto i docenti posti a dirigere le biblioteche degli istituti e delle facoltà per molti anni, era dura a venire meno (Sapori, 1979, p. 144). La situazione era talmente confusa che il MiPI provò a metterci una pezza con una Circolare (la Circolare Misasi⁸: Sapori, 1979, p. 144), consigliando attraverso essa, in sostanza, "di affidare la direzione della biblioteca ad un bibliotecario" (Serrai, 1980, p. 63). Ma nonostante la circolare, molte università continuarono ad affidare la direzione delle biblioteche a dei docenti, "in analogia a quanto avveniva precedentemente all'emanazione della legge [1255/1961⁹]" (Sapori, 1979, p. 144).

⁸ La Circolare n. 7474 del 28 novembre 1970 (dato ricavato da Serrai, 1980, p. 63).

⁹ Guri (1961).

In una situazione così confusa, le università si regolarono ognuna a suo modo, venendo a creare così una disomogeneità marcata tra una istituzione e l'altra (Sapori, 1979).

Un altro elemento che contribuì a smuovere la situazione nel panorama delle biblioteche delle università italiane, fu la promulgazione della legge n. 312 dell'11 luglio 1980, che ha introdotto il concetto di “qualifica funzionale”¹⁰, con la quale si “intendeva superare i vecchi criteri di rigido verticalismo a favore di un sistema orizzontale”¹¹ (Macchiarola, 1990, p. 43). Si trattava di un tentativo di modernizzazione che mirava a conseguire miglioramenti in termini di produttività del lavoro e del rendimento delle singole strutture operative. Per questo “furono introdotte le aree e per ciascuna di esse furono individuati i profili, attribuendo al singolo impiegato una qualifica dal contenuto ben preciso e, quindi, «funzionale»” (Macchiarola, 1990, p. 43). Tuttavia la legge, per quanto testimoniase un significativo passo avanti per la gestione del personale nelle biblioteche delle università, contiene delle lacune: per esempio le mansioni di distribuzione, di esecuzione dattilografica delle schede e di etichettatura sono state escluse dall'area delle biblioteche e affiancate a un “coacervo di altri compiti” pratici (Macchiarola, 1990, p. 46). Inoltre nell'VIII qualifica, ovvero il livello più alto, quella di *funzionario di biblioteca*, la parola direttore è scomparsa, ed è stata sostituita dalla locuzione “responsabile di biblioteca di notevoli dimensioni” (Sapori, 1985, p. 1167). Viene da chiedersi se “responsabile equivale a direttore o [se] è ancora aperta la strada all'annoso dibattito direttore-professore/direttore-funzionario?” (Sapori, 1985, p. 1167). Infine, viene da chiedersi “quali [siano] i parametri per decidere se una biblioteca è di «notevoli dimensioni»” oppure no (Sapori, 1985, p. 1168).

Una tappa importante che contribuì ad arrivare alla situazione odierna è senz'altro l'introduzione del concetto di coordinamento all'interno della pubblica amministrazione e quindi delle università, a partire dalla legge n. 23 del 29 gennaio 1986¹², che istituì le figure di coordinatore di biblioteca¹³ e di coordinatore generale¹⁴ (Ruffini, 2002). L'istituzione di queste due nuove figure nasce dall'esigenza di porre un freno alla

¹⁰ Per spiegare a cosa ci si riferisce con la locuzione “qualifica funzionale” “Occorre [...] differenziare fra “qualifica funzionale “ e “profilo professionale”[:] mentre il profilo professionale si riferisce alla singola concreta attività, al contrario la qualifica funzionale è una definizione generale ed astratta dell'attività, dal che ne consegue che la qualifica funzionale contiene vari profili professionali” (Sabetta, 2017).

¹¹ Guri (1980).

¹² Guri (1986).

¹³ “responsabile di servizi bibliotecari di aree omogenee e altamente specializzate” (Traniello, 2005, p. 37).

¹⁴ “responsabile della gestione tecnica dell'intero comparto di biblioteche di ateneo” (Traniello, 2005, p. 37).

“polverizzazione delle strutture bibliotecarie degli atenei” italiani (Ruffini, 2003a, p. 315). La maggioranza delle biblioteche periferiche delle università infatti, alla fine degli anni Ottanta, era essenzialmente configurata come una replica delle biblioteche centrali della medesima istituzione (Caproni, 1989, p. 41) e solo raramente ci si trovava davanti a

vere e proprie organizzazioni bibliografiche [...] con un loro specifico funzionamento e una loro particolare autonomia e con intenti rivolti a costituire e a rappresentare un valido sussidio nell'esercizio [...] degli studi e nell'espletamento della ricerca scientifica (Caproni, 1989, p. 41).

La dispersione del patrimonio bibliografico in diversi punti del sistema bibliotecario, da un lato è utile alla distribuzione della documentazione necessaria alla ricerca scientifica, dall'altro contrasta con l'idea dell'unità della biblioteca universitaria (Caproni, 1989). Ci torna utile ricordare come Serrai sostenesse che in un contesto unitario quale era (ed è) quello dell'università, l'integrazione e il coordinamento tra le biblioteche, fosse un'operazione necessaria (Serrai, 1980, p. 68), altrimenti si sarebbe corso il rischio di smarrire la funzione fondante di quegli istituti, ovvero il supporto offerto all'istituzione universitaria negli ambiti della didattica e della ricerca¹⁵ (come abbiamo già avuto modo di sottolineare precedentemente). L'unica soluzione, quindi, davanti al conflitto tra biblioteca centrale e biblioteche periferiche delle università, era la cooperazione interbibliotecaria (Caproni, 1989). Iniziava a farsi strada pertanto, a fine anni Ottanta, un'istanza sistemica (di coordinamento funzionale, organizzativo, non fisico: Ruffini, 2002, p. 449) che andrà poi a sfociare nella riflessione e nella realizzazione dei Sistemi bibliotecari di ateneo¹⁶ (SBA) tra gli anni Novanta e i primi Duemila, su cui torneremo tra poco.

Un tema cruciale ai fini del coordinamento era l'automazione delle biblioteche. Essa ha creato nuove prospettive rispetto allo scambio di informazioni tra una struttura

¹⁵ “il frazionamento delle responsabilità amministrative, la confusione dei ruoli, la scarsa definizione delle competenze, unitamente agli ingranaggi di una macchina burocratica inefficiente (ma paradossalmente inesorabile) alimentata da regolamenti assurdi e obsoleti, determinano lo smarrimento dei compiti tradizionalmente assegnati a questi istituti (Serrai, 1980, p. 65; *cit.* da Amoruso et Al., 1979, p. 168).

¹⁶ “«sistemi bibliotecari di Ateneo», vale a dire [...] un organismo gestionale centrale, presieduto dal rettore o da un suo delegato, dotato di un consiglio rappresentativo delle diverse aree e affidato alla responsabilità tecnica del coordinatore generale. Si tratta di una struttura che non tutte le università italiane hanno di fatto introdotto, che ha conosciuto, quando è stata attuata, modalità di realizzazione anche notevolmente diverse, ma che è in se stessa capace di superare la frammentazione delle diverse biblioteche (di facoltà, di dipartimenti, di istituti) che ha storicamente caratterizzato il mondo universitario nel nostro paese introducendo una funzione effettiva di coordinamento centrale in alcuni settori di importanza fondamentale e strategica (Traniello, 2005, p. 37). Vd. anche Ruffini (2008).

bibliotecaria e l'altra, con velocità e modalità che prima erano impensabili e che permettono di “conoscere i fondi comuni, razionalizzare gli acquisti, eliminando duplicati e lacune, avviare servizi del tutto nuovi di diffusione dell'informazione” (Tammaro, 1990, p. 167). In questo modo alle biblioteche viene dato un ruolo in parte diverso; sempre di sostegno alla didattica e alla ricerca nell'università, ma in maniera più attiva, soprattutto per quanto riguarda la ricerca scientifica, “non più [...] limitato alla risposta, negativa o positiva, a richieste precise, ma di impulso e stimolo al miglior uso delle risorse bibliografiche” (Tammaro, 1990, p. 167).

La schedatura era cosa fondamentale per poter permettere un'automazione efficiente, poiché

se le schede sono errate, sommarie, redatte senza seguire alcuna regola, o se non esistono affatto, se tutte le unità grandi e piccole non collaborano, se in molte di esse non c'è personale qualificato si rischia di trarre in errore il ricercatore facendogli credere che ciò che non trova non sia posseduto dalle biblioteche, mentre probabilmente c'è, ma chissà come catalogato (Sapori, 1979, p. 149).

Per questo era necessario che tutte le biblioteche seguissero le stesse regole di schedatura, cosa che con un'organizzazione centralizzata sarebbe stata più agevole. Ecco perché “solo biblioteche centrali ben organizzate per quanto riguarda gli uffici poss[ono] essere utili strumenti di ricerca e pronte per l'automazione” (Sapori, 1984, p. 78).

Allo scadere del decennio, nel 1989, venne istituito il Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica (MiURST), avvenimento nel quale i bibliotecari riposero le proprie speranze perché venisse portata un'attenzione maggiore alle biblioteche (Ruffini, 2002). La stessa legge istitutiva del MiURST¹⁷, “aveva riaffermato il principio che gli atenei venissero disciplinati da propri e autonomi statuti” (Ruffini, 2008, p. 340). In questo modo venne riaffermata l'autonomia delle università, sancita già dalla Costituzione del '48 che si estese anche alle sue biblioteche¹⁸ (Ruffini, 2002; Traniello, 2005; Macchiarola,

¹⁷ Guri (1989).

¹⁸ Guri (1947), art. 33.

1990)¹⁹. La redazione degli statuti veniva vista in quel momento, dai bibliotecari, come l'occasione per formalizzare l'esistenza degli SBA (Ruffini, 2008). A questo proposito, nel 1991, il Ministro dell'università Ruberti, istituì la Commissione nazionale Biblioteche e documentazione, anche come organo di coordinamento tra le università nel settore delle biblioteche. L'anno successivo venne diffuso il testo, redatto dalla Commissione, *Per una politica di rinnovamento e potenziamento dei servizi di biblioteca e di documentazione nelle università e negli enti di ricerca* (Ruffini, 2008). Gli obiettivi puntualizzati attraverso questo testo, erano essenzialmente l'accorpamento e la riorganizzazione delle biblioteche degli atenei; la costituzione degli SBA; l'introduzione negli statuti universitari di norme che potessero facilitare il coordinamento tra le biblioteche (Ruffini, 2002; Ruffini, 2008).

Il vero punto di svolta per il coordinamento tra le biblioteche delle università e quindi per l'evoluzione del panorama italiano in quest'ambito, è la creazione degli SBA (a cui abbiamo già accennato) da parte delle università stesse.

Al principio degli anni Novanta, la situazione non era ancora delle più rosee ed era molto composita. A tal proposito

va [...] ricordato che all'interno delle università italiane troviamo di tutto: biblioteche denominate come centrali, ma che invece finiscono con l'essere completamente espropriate di ogni funzione o che acquistano la fisionomia di biblioteca di una singola facoltà; biblioteche di facoltà, di dipartimento, di istituto che insistono, anche se a livelli diversi, su un'area disciplinare concentrica e che [...] non differenziano assolutamente la loro politica degli acquisti e di servizio pubblico per livelli di specializzazione; biblioteche che sorgono e si sviluppano spontaneamente e che finiscono col privare di un ruolo quelle che invece sono ufficialmente costituite (Solimine, 1990, p. 77).

Solimine continua la sua descrizione della situazione italiana asserendo che laddove erano stati costituiti degli organi centrali col compito di occuparsi delle biblioteche, erano anche stati diversi i modi di interpretare quello stesso ruolo:

¹⁹ Si tratta "di una autonomia normativa di ampiezza tale da concretarsi nel diritto di formare veri e propri ordinamenti, cioè complessi sistematici di norme dirette a disciplinare la vita dell'istituzione" (Macchiarola, 1990, p. 31).

troviamo in alcuni casi pletoriche commissioni che hanno il solo fine di studiare la situazione e formulare proposte, oppure uffici privi del potere decisionale e dell'autorità necessaria per ottenere l'esecuzione di quanto deliberato (1990, p. 81-82).

In un SBA invece, le biblioteche che compongono la struttura dell'ateneo, non sono più pensate e gestite come entità isolate le une dalle altre, ma come un'unità di servizio del sistema stesso; esse dovrebbero perciò assicurare la disponibilità del materiale a tutta l'utenza, anche quella proveniente dalle altre unità. A tale scopo dovranno mettere “in comune le proprie risorse e [adottare] procedure e normative standardizzate” (Solimine, 1990, p. 83).

Per realizzare questa nuova struttura, Solimine suggeriva di utilizzare le vecchie “impalcature” bibliotecarie, senza il bisogno di sconvolgere tutto l'apparato, riorganizzandole in un contesto cooperativo: centralizzando quindi servizi e procedure di carattere amministrativo e gestionale, decentrando invece l'erogazione del servizio pubblico (1990). In questo modo si sarebbe potuto raggiungere dei livelli di omogeneità fino a quel momento insperati, con metodi uniformi di catalogazione e descrizione e scelte congiunte nel campo delle tecnologie informatiche; tutto questo evitando di sovrapporre le diverse funzionalità fra le varie strutture, realizzando così notevoli economie di gestione (Solimine, 1990). Grazie alla centralizzazione e al coordinamento assieme, si sarebbero potute avere raccolte sempre più fornite e meglio sviluppate²⁰, cosa “necessaria ad un sistema di biblioteche di alto contenuto scientifico” (Caproni, 1989, p. 32).

Da non sottovalutare, per il buon funzionamento degli SBA, l'importanza delle scelte in materia di automazione, che avrebbero dovuto essere necessariamente coordinate tra le strutture bibliotecarie degli atenei italiani. Infatti fu proprio l'automazione a dare impulso alla creazione degli SBA; in particolare un ruolo fondamentale giocò la scelta del programma informatico da utilizzare (Ruffini, 2002). Per molti anni però, si continuò a effettuare scelte differenti da una biblioteca all'altra (a volte anche all'interno dello stesso ateneo); ciò era un ostacolo a ogni tipo di coordinamento, in un momento storico in cui

²⁰ “Un sistema bibliotecario integrato all'interno di ogni università non rappresenta soltanto una imprescindibile condizione da soddisfare ai fini della migliore utilizzazione delle risorse economiche e della più efficiente prestazione di servizi bibliografici e documentari, ma il requisito necessario perché si possa delineare con precisione la fisionomia delle raccolte della biblioteca e il profilo delle sue esigenze librarie presenti e future. Una costruzione organica delle raccolte librarie non può avere luogo se non si conoscono i fondi nel loro complesso, e non si è in grado di tracciarne un programma di ampliamento e di sviluppo secondo le linee degli interessi scientifici e didattici dell'università (Serrai, 1980, p. 72).

ancora non erano diffusi standard condivisi per lo scambio di informazioni (Ruffini, 2002). Il rischio, per quanto riguarda il coordinamento tra biblioteche, era anche che l'automazione diventasse l'unico *focus* attorno al quale sviluppare dei progetti in merito (Ruffini, 2002).

Nel 1995²¹ Morlicchio e Macchiarola pubblicarono una raccolta di tutti i testi degli statuti universitari approvati fino a quella data; ciò che venne alla luce era che solo 22 università italiane avevano approvato un proprio statuto; per di più, i senati accademici integrati (ai quali era affidato il compito della stesura e approvazione degli statuti) di solo quattro atenei avevano inserito nel documento la menzione esplicita dell'esistenza di un SBA (Ruffini, 2002, pp. 438-439). E il dato era forse ancora più negativo di quanto potesse sembrare, dato che una menzione nello statuto non bastava certo ad assicurare l'esistenza reale di un SBA; e ancora, anche se fosse stato realmente costituito, la presenza di un SBA non garantiva che esso fosse in funzione (Ruffini, 2002, pp. 438-439).

Prendendo in considerazione i risultati delle indagini svolte dal Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo (GIM) nel 2002, nel 2010 e nel 2019, si può notare che l'incremento delle università, che si sono dotate di un regolamento specifico per il proprio SBA, è lento ma costante nel tempo (da 40 atenei su 74 nel 2002, a 50 su 80 nel 2019: Deana, 2019, p. 16). Il dato più significativo rilevato invece, è che ancora nel 2019, 54 atenei su 80, hanno previsto, negli statuti o nei regolamenti, un organo di indirizzo per l'SBA, presieduto da un docente (Deana, 2019, pp. 22-23). Ciò dimostra come tuttora, i problemi sollevati già negli anni Sessanta/Settanta, con il dibattito attorno alla citata legge 1501/1961 (Guri, 1961) e alla Circolare n. 7474, Misasi, sulla direzione delle biblioteche delle università, non siano stati risolti.

Anche l'indagine sviluppata nel contesto del convegno di Roma dell'8 maggio 1998, "Il sistema bibliotecario delle università. L'organizzazione, i progetti", organizzato dal "Gruppo di lavoro sui sistemi bibliotecari delle università", ha rilevato delle mancanze importanti all'interno degli SBA italiani: laddove era presente un organo di coordinamento centrale per l'SBA, esso non aveva realmente un ruolo gestionale, ma semplici poteri consultivi (Ruffini, 2002). Inoltre, si evince che non solo i posti dirigenziali il più delle volte erano affidati ancora a docenti, ma anche che la maggioranza del personale delle biblioteche in generale, a qualsiasi livello, era formato da impiegati di formazione non

²¹Da segnalare anche il Regolamento promulgato in quell'anno (Guri, 1995, art. 1.), riguardante le biblioteche pubbliche statali, che riconferma l'appartenenza delle biblioteche universitarie a questa categoria (Ruffini, 2003a, pp. 313-314).

bibliotecaria. Inoltre l'indagine sottolinea la persistente frammentazione delle strutture, causata anche dal numero elevato di quest'ultime sul suolo italiano; tutto ciò non può che penalizzare la qualità dei servizi offerti all'utenza e causare un malfunzionamento nella complessa macchina universitaria (Ruffini, 2002).

Nel maggio del 2000 ci fu un convegno organizzato dalla Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI), dal titolo "Le biblioteche accademiche del futuro. Idee, progetti, risorse", svoltosi a Roma, nel quale venne ribadita la necessità della cooperazione tra le biblioteche delle università:

cooperare con gli altri sistemi bibliotecari presenti sul territorio nazionale per estendere a tutti gli interessati le conoscenze prodotte dalla ricerca consentendo di avvalersi dei patrimoni librari presenti nelle biblioteche e sistemi informativi di enti terzi e dei loro servizi (Ruffini, 2003a, p. 317).

Su questo fronte i bibliotecari delle università avevano a suo tempo risposto con la realizzazione di "iniziative cooperative basate, essenzialmente, sulla affinità delle aree disciplinari" (Ruffini, 2003a, p. 317). Il Coordinamento Nazionale Biblioteche di Architettura (CNBA) sorse proprio all'interno di una di queste iniziative di cooperazione, nel 1991, e nacque

quale associazione delle biblioteche e dei centri di documentazione di architettura con lo scopo dichiarato di favorire il coordinamento fra biblioteche e centri italiani che predispongono documentazione nel campo dell'architettura (Ruffini, 2003a, p. 317).

Non si tratta però di un collegamento tra biblioteche di uno stesso ateneo – punto di partenza potenziale per l'organizzazione di un SBA –, ma di uno "tra biblioteche di università diverse, [...] di eguale settore di studi" (Sapori, 1984, p. 75).

Naturalmente il CNBA non fu l'unica esperienza di questo tipo, ma fu la più significativa. Ruffini, a titolo esemplificativo, menziona anche ESSPER, iniziativa che coinvolge biblioteche di economia e scienze sociali (Ruffini, 2003a, p. 317).

Altre iniziative cooperative furono orientate su un altro fronte: quello dei *software* di gestione delle biblioteche: un'esperienza di questo tipo, per esempio, riunisce ben 17

Atenei italiani, oltre all'Unione romana biblioteche ecclesiastiche e a undici centri di ricerca, accademie, consorzi; tutte queste istituzioni utilizzano, per la gestione delle proprie biblioteche e sistemi bibliotecari, il software Aleph (Ruffini, 2002).

Il quadro del nuovo millennio, per quanto riguarda le biblioteche delle università italiane, è dunque parzialmente mutato, e anche grazie alle realtà consortili può dirsi introdotto in Italia un indirizzo generale di natura cooperativa (Ruffini, 2002). Rimangono tuttavia delle criticità all'interno di questa realtà, che sono principalmente relative alle risorse umane (ancora in numero non sufficiente e poco specializzate) e agli spazi non adeguati, poiché non appositamente pensati e costruiti per ospitare le università con tutte le strutture ad essa funzionali, tra cui le biblioteche (Ruffini, 2002, pp. 454-455).

Da rilevare per quanto riguarda l'ultimo decennio, l'attività del CRUI e lo sviluppo della cooperazione intrasistemica (Ruffini, 2008). Il CRUI infatti, comprende ben 5 gruppi di lavoro attivi al suo interno; Il Gruppo di lavoro "Linee guida per le politiche bibliotecarie del sistema universitario" ha prodotto una bozza delle *Linee guida di politica bibliotecaria del sistema universitario* (novembre 2007). Nella Presentazione (punto 0 del documento) si legge che l'organizzazione sistemica delle biblioteche, sebbene non risulti ancora completata in tutte le sedi universitarie italiane, appare avviata "in modo irreversibile in quanto condizione indispensabile allo sviluppo di servizi avanzati" (Ruffini, 2008, p. 344, *cit.* da CRUI, 2007).

La novità più interessante è la proposta di creare il Sistema bibliotecario universitario nazionale, quale insieme dei sistemi bibliotecari degli atenei. All'interno della Commissione dei delegati rettorali per le biblioteche istituita nell'ambito del CRUI però, manca del tutto una rappresentanza dei professionisti che si occupano di gestire quei sistemi bibliotecari di ateneo e manca perciò una loro partecipazione alle scelte politiche sul Sistema bibliotecario.

L'organizzazione intrasistemica sta ricevendo un grande impulso dalla necessità di unirsi in gruppi per l'acquisizione di materiali indispensabili al fine di soddisfare i bisogni informativi dell'utenza; per lo più si tratta di risorse in formato elettronico, come basi di dati e periodici elettronici.

Ruffini ci informa che

Questa spinta nasceva dalla necessità di far fronte comune alle trattative con i produttori internazionali al fine di ottenere le migliori condizioni d'uso alle migliori condizioni economiche" (2008, p. 347).

Gli atenei italiani pertanto, cominciarono a riunirsi intorno a consorzi già esistenti con altre finalità o con iniziative non legate a consorzi (Ruffini, 2008; Ruffini, 2002).

Nel 2005 nacque la convenzione tra CRUI, CASPUR²², CILEA²³ e CIPE²⁴ per l'acquisto di risorse elettroniche per le università italiane e la conseguente nascita del gruppo di Coordinamento per l'accesso alle risorse elettroniche (CARE) costituito nell'ambito della convenzione tra il CRUI e i consorzi operanti in Italia: iniziativa rivolta all'acquisizione di risorse elettroniche, ma anche alla gestione delle memorie digitali²⁵.

Concludiamo riportando le parole di Ruffini, scritte a chiusura del suo contributo del 2008:

è ormai indispensabile che tutti gli atenei e tutti i sistemi bibliotecari assumano come irrinunciabile la necessità di una rete coordinata di biblioteche tale da costituire davvero e concretamente un Sistema bibliotecario universitario nazionale che possa confluire in un Sistema bibliotecario nazionale (p. 348).

²² Il "Consorzio interuniversitario per le applicazioni di supercalcolo per università e ricerca [...] di Roma" (Ruffini, 2002, p. 453).

²³ Il "Consorzio Interuniversitario Lombardo per l'Elaborazione Automatica" (Passeri, 2013, p. 139).

²⁴ La "Cooperazione interuniversitaria per i periodici elettronici"; attualmente riunisce gli atenei di Bologna, Firenze, Genova, Padova, Parma, Venezia (i fondatori del progetto) e le Università di Modena e Reggio Emilia, di Pisa e di Siena, e la Normale di Pisa (Ruffini, 2008, pp. 453-454). A cui si sono aggiunte successivamente Ancona e Sassari (Caminito, 2018, p. 111).

²⁵ Sull'argomento vd. anche Di Majo (2007).

1.3. Cosa sono le biblioteche delle università?

Si potrebbe pensare che nella realtà odierna le differenze tra biblioteche si siano attenuate. Grazie alla tecnologia infatti, le comunicazioni a distanza sono facilitate rispetto a un tempo, ed è quindi possibile per tutte le istituzioni bibliotecarie reperire più o meno le medesime informazioni. Questa sarebbe una “conclusione superficiale”, in quanto ogni biblioteca deve avere “un’organizzazione finalizzata alle proprie funzioni e al proprio pubblico”: bisogna tener presente quindi “la missione delle singole biblioteche” (Revelli, 2007, p. 62). È necessario tener conto anche della sostanza dei finanziamenti ricevuti, che è diversa da un’istituzione bibliotecaria ad un’altra (Cornero, 2011, pp. 151-152). Ciò non permette a tutte le biblioteche di accedere in egual maniera alle risorse online, dato che non tutte sono disponibili gratuitamente: ci sono risorse online che un utente istituzionale di una biblioteca “consuma” gratuitamente in virtù del fatto che l’istituzione bibliotecaria ha pagato l’editore di turno affinché fossero rese disponibili, ma questo aspetto a volte non viene recepito dagli stessi utenti che ne usufruiscono (Cavaleri, 2011, pp. 379-380). Anche per quanto riguarda le risorse reperibili dalle biblioteche tramite servizi quali il prestito interbibliotecario o il *document delivery* ci sono delle differenze dovute alle risorse: si tratta infatti di servizi che hanno un loro costo, dovuto per esempio alla retribuzione del personale addetto e anche alle spese di stampa o di spedizione del materiale di volta in volta richiesto dall’utenza. All’utente talvolta è richiesto il pagamento delle spese di spedizione, ma non sempre la somma richiesta dalla biblioteca è sufficiente a coprire l’intero costo del servizio (Bertini, 2002).

Le biblioteche delle università²⁶ assolvono il compito di sostenere l’istituzione universitaria nel perseguimento delle proprie funzioni: le due tradizionali della didattica e della ricerca scientifica, e la novella terza missione, quella socio-culturale di “disseminazione della scienza [...] alla società”²⁷ (Cassella, 2014, p. 12). Inoltre esse offrono sostegno al lavoro del personale tecnico-amministrativo, attraverso l’offerta di documentazione utile alle attività da loro svolte (testi di diritto, informatica, biblioteconomia, ecc.) e l’eventuale organizzazione di corsi di formazione a loro dedicati (Ingrosso, 2002); quest’ultimo aspetto dell’attività delle biblioteche delle università rientra

²⁶ D’ora in avanti faremo riferimento a quelle biblioteche accademiche che dipendono direttamente dalle università e non alle biblioteche universitarie governative dipendenti dal Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo (MiBACT), distinzione di cui ci siamo occupati nel capitolo 1.2.

²⁷ Già trattata nel capitolo 1.1.

nella cosiddetta “quarta missione”, su cui torneremo in seguito (Maiello & Di Majo, 2007, p. 785).

Le biblioteche delle università sono nate quindi “per gestire e valorizzare il patrimonio bibliotecario e documentale delle università. [...] Queste affermazioni sono ripetute in quasi tutti gli statuti delle università italiane” (Deana, 2019, p. 7); godendo infatti le università di ampia autonomia e poiché le biblioteche in questione sono “espressione dell’autonomia universitaria” (Maiello & Di Majo, 2007, p. 784), non esiste un regolamento organico a livello nazionale che ne detti le regole di funzionamento: ogni università ha il suo statuto, nel quale vengono o dovrebbero venire regolamentate anche le proprie istituzioni bibliotecarie.

Per quanto riguarda la prima missione, quella del sostegno alla didattica, la biblioteca dell’università è

un complemento indispensabile all’insegnamento impartito dalla cattedra. Il professore non può abbracciare e comprendere nelle sue lezioni tutto quello che vorrebbe insegnare: egli stesso è costretto a raccomandare al discepolo di chiedere aiuto, consiglio, maggiori notizie e schiarimenti ai libri; di cercare ed esaminare gli autori che sostengono o combattono le teorie e le dottrine da lui insegnate. E questi libri la biblioteca deve averli pronti; ed il professore essere sicuro che lo scolare troverà questi libri (Chilovi, 1900, pp. 468-469).

Il supporto alla didattica avviene soprattutto attraverso la cura e l’appropriato sviluppo delle raccolte e mediante “servizi orientati a selezionare, individuare, reperire e ottenere, ovunque localizzati, le informazioni e i documenti rilevanti” (Maiello & Di Majo, 2007, p. 786). Il prestito interbibliotecario²⁸ e la fornitura di fotocopie²⁹ sono servizi indispensabili al fine di ottenere la documentazione necessaria all’utenza, in quanto è impensabile che

²⁸ “Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL, acronimo di Inter Library Loan) è un servizio che funziona facendo spostare i documenti invece degli utenti. È il servizio che si preoccupa di soddisfare le esigenze dell’utente che non trova in sede il documento di cui ha bisogno: i documenti vengono rintracciati e richiesti ad altre biblioteche o fornitori commerciali per conto degli utenti. Ma è anche il servizio che si preoccupa di soddisfare le esigenze degli utenti di altre biblioteche” (Bertini, 2002, p. 46).

²⁹ Servizio che rientra nel Prestito interbibliotecario. Si riferisce sostanzialmente alla fornitura di fotocopie o di digitalizzazioni di articoli o di parti di volumi, sempre con riguardo alla legislazione in materia di copyright (Bertini, 2002).

una singola biblioteca possa “garantire piena copertura della produzione scientifica nel settore disciplinare in cui è specializzata” (Maiello & Di Majo, 2007, p. 789).

Anche l’editoria digitale può rientrare tra le attività di supporto alla didattica universitaria, in quanto è ascrivibile ad essa anche la “creazione di archivi istituzionali” nei quali far confluire “materiali didattici, dispense, tesi” (Maiello & Di Majo, 2007, p. 789). In questi archivi possono confluire anche i lavori scientifici prodotti all’interno dell’ateneo cui la biblioteca appartiene. In questo modo l’editoria digitale diventa anche un mezzo per sostenere la ricerca scientifica universitaria (Maiello & Di Majo, 2007, p. 789).

È necessario inoltre che le biblioteche accademiche si premurino di impartire ai loro utenti l’*information literacy*³⁰, o “alfabetizzazione informativa”, attraverso i servizi di reference, oppure tramite l’erogazione di corsi formativi *ad hoc* (Revelli, 2012, p. 64).

Per quanto riguarda la missione di supporto alla ricerca scientifica e tecnologica, “Le biblioteche accademiche sono coinvolte nelle attività di gestione e “cura” dei dati della ricerca” (Cassella, 2014a, p. 10). Esse quindi non partecipano direttamente alla produzione scientifica, ma “devono sciogliere una serie di nodi per gestire al meglio i dataset e conservarli in modo appropriato nel medio-lungo periodo” (Cassella, 2014a, p. 10). Tra questi nodi da sciogliere c’è l’aprioristica valutazione delle diverse tipologie di dati, “distinguendo [...] tra dati che possono essere facilmente riprodotti e dati che non è possibile riprodurre se non a mezzo di investimenti elevati” (Cassella, 2014a, p. 11).

Strettamente collegato alla questione della conservazione dei dati è il tema degli identificativi persistenti, ovvero “quali identificativi possiamo utilizzare per dare una permanenza in rete ai dataset?” (Cassella, 2014a, p. 11). Un altro tema è quello delle licenze d’uso, necessarie affinché in rete, i dati della ricerca possano essere riutilizzati. Infine è compito delle biblioteche quello di “definire gli stili di citazione dei dati e le modalità per descriverli” (Cassella, 2014a, p. 11). Sono questi i nodi che le biblioteche accademiche devono contribuire a sciogliere per dare sostegno alla ricerca universitaria.

Il contributo della biblioteca accademica non è però limitato al contesto del digitale e a quello della gestione dei dati e dei contributi prodotti dalla ricerca, ma si allarga anche al “tempestivo aggiornamento sulla produzione scientifica e sui progetti e le iniziative

³⁰ “è la capacità di reperire documenti e fonti off line e on line, di valutarli e di usarli correttamente per i propri fini” (Metitieri, 2009, p. V).

rilevanti” relative agli ambiti disciplinari coperti dalla biblioteca stessa, nei quali è specializzata la sua utenza (Maiello & Di Majo, 2007, p. 785).

Ricerca e biblioteca [infatti] sono concetti strettamente collegati: con la prima si elabora la conoscenza esistente, producendone di nuova; la seconda è il mezzo attraverso cui immagazzinare, organizzare e condividere la conoscenza prodotta, rendendola disponibile ai ricercatori (Lanzillo, 2014, p. 56).

Un altro ambito in cui spesso i bibliotecari vengono coinvolti è quello della valutazione bibliometrica della ricerca. Quest’ultima ha iniziato a diffondersi a partire dagli anni Cinquanta ed è andata ad affiancarsi alla precedente valutazione tra pari, la cosiddetta *peer-review* (Lanzillo, 2014, p. 52). Per valutazione bibliometrica della ricerca si intende l’utilizzazione degli strumenti della bibliometria nel processo di valutazione della ricerca scientifica. La bibliometria è “l’applicazione della matematica e di metodi statistici ai libri e altri mezzi di comunicazione”, in pratica “l’analisi quantitativa, in prevalenza di tipo statistico, applicata a oggetti dai contorni via via più sfuggenti: i libri, i documenti, la scienza, l’informazione” (De Bellis, 2014, p. 11).

Le biblioteche delle università possono dare un contributo essenziale alla valutazione bibliometrica della ricerca, perseguendo anche in questo modo la propria missione di supporto alla ricerca scientifica e tecnologica, e possono farlo con diverse modalità: una di queste è la costituzione di database bibliografici ben strutturati, nei quali

sia esercitato un controllo bibliografico approfondito tanto sulla forma standardizzata delle intestazioni (nomi autori, affiliazioni istituzionali, titoli riviste) quanto sulla classificazione delle diverse tipologie di documenti (De Bellis, 2014, p. 15).

Questo poiché “La corretta applicazione dei metodi di analisi bibliometrica [...] è possibile solo a partire da una materia prima di qualità” (De Bellis, 2014, p. 15).

In Italia molto più che in altri stati europei o extraeuropei (vd. Corral et Al, 2013), questo coinvolgimento non è ancora avvenuto. Lanzillo (2014) prospetta infatti un ruolo assai più importante per i bibliotecari delle università italiane nell’ambito della valutazione bibliometrica; egli rivendica questo ruolo anche in nome del continuo coinvolgimento dei bibliotecari delle università in procedure di valutazione:

[infatti] ogniqualvolta forniscano un servizio di reference, progettino una particolare iniziativa, attuino procedure di revisione delle collezioni, facciano nuove acquisizioni [...] ecc. essi svolgono un'attività di valutazione (p. 54).

Il punto di vista dei bibliotecari delle università inoltre, “può essere considerato [...] disinteressato e oggettivo, [...] nel contesto della valutazione delle pubblicazioni ([...] nel quale è di primaria importanza l’oggettività e la terzietà)” (Lanzillo, 2014, p. 57), dal momento che

It is considered a stable entity within the university that itself is not affected by the outcome of the bibliometric analysis. For this reason it can take a neutral or objective position relative to the faculties or departments being evaluated (Åström & Hansson, 2012, p. 319).

La valutazione bibliometrica della ricerca potrebbe rappresentare anche opportunità importanti per la professione bibliotecaria, specialmente per i bibliotecari delle università e dei centri di ricerca:

Approfondendo la conoscenza di tale disciplina, il bibliotecario potrebbe ottenere indicazioni più solide e rigorose nel momento in cui si debbano prendere decisioni in merito alla selezione, acquisizione e revisione delle collezioni.

Allo stesso modo, potrebbe mettere in gioco le proprie competenze nell’elaborazione di nuovi indicatori, basati sull’esperienza quotidiana, in supporto alle attività di valutazione della ricerca, specialmente in quei settori disciplinari che, al momento attuale, dalla bibliometria risultano fortemente danneggiati: si fa riferimento alle scienze sociali e umane che, tra l’altro, vedono nella biblioteca una delle fonti più preziose per la propria ricerca.

[...] tra queste, c’è probabilmente [anche] quella di poter guadagnare un’autorevolezza che in altri paesi è stata acquisita già da molto tempo (Lanzillo, 2014, p. 56).

È soprattutto in alcune attività specifiche che i bibliotecari delle università possono dare un contributo fondamentale. Tra queste c’è, come già accennato, lo spoglio delle pubblicazioni, che “è funzionale alla creazione di banche dati esaustive, utili sia per la

valutazione, sia per la ricerca stessa” (Lanzillo, 2014, pp. 58-59); lo sviluppo degli archivi istituzionali d’ateneo (gli *open archive* istituzionali di cui tratteremo nel capitolo 2.2.): i bibliotecari infatti “possiedono le competenze e il *modus operandi* necessari per il loro trattamento e andrebbero coinvolti sin dalla progettazione, in collaborazione con gli informatici” (Lanzillo, 2015, pp. 58-59); l’attività di *reference* e di assistenza ai ricercatori:

far conoscere gli strumenti della valutazione, illustrandone pregi e limiti, informando sulle nuove metriche e proponendo nuove modalità di diffusione dei risultati della ricerca per aumentarne l’impatto sulla comunità scientifica e sulla società (Lanzillo, 2014, pp. 59-60).

Come abbiamo affermato precedentemente, essendo la biblioteca dell’università un’istituzione al servizio dell’università, tra le sue funzioni rientra anche quella del “sostegno” alla terza missione dell’università, quella socio-culturale (Cassella, 2014, p. 12).

Il punto fondamentale della terza missione è l’espansione della propria utenza. Essendo perseguita attraverso attività di apertura al territorio e alla società infatti, l’utenza non può più essere ridotta a quella istituzionale³¹, interna al mondo universitario, ma deve allargarsi, arrivando a comprendere “gli ex studenti (*alumni*), i docenti e il personale amministrativo in pensione” (Cassella, 2014, pp. 14-15), i liberi professionisti e i cultori della materia; un terzo tipo di utenti potenzialmente interessati alle collezioni delle biblioteche accademiche sono le piccole e medie imprese (PMI):

la spinta all’internazionalizzazione [infatti] ha [...] posto nuova enfasi sulla necessità di favorire il trasferimento di conoscenze tra scienza e impresa”. “Il mancato accesso alla letteratura scientifica rappresenta [...] un elemento di criticità per le PMI, in quanto ne limita la capacità di innovazione” (Cassella, 2014, p. 15).

Altri utenti potenziali potrebbero venire dal bacino delle altre biblioteche operanti nel medesimo territorio: biblioteche pubbliche, specialistiche, di ente locale (Cassella, 2014).

³¹ Gli utenti istituzionali delle biblioteche delle università sono “docenti, ricercatori, dottorandi e post-dottorandi, iscritti alle scuole di specializzazione, ai master, ai corsi di perfezionamento, laureandi e studenti dei vari corsi di laurea” (Maiello & Di Majo, 2007, p. 785).

Il sostegno alla terza missione viene perseguito dalle biblioteche delle università in diversi modi, tra cui la diffusione in rete dei risultati della ricerca, ad accesso libero, che possono essere “strategici ai fini dell’avanzamento dell’*e-science*³², ma anche per la crescita del settore privato”; essi favoriscono inoltre “lo sviluppo economico di un Paese e ne accresc[ono] il benessere sociale” (Cassella, 2014a, p. 10). Inoltre per venire incontro alle esigenze delle PMI occorre che le biblioteche delle università valutino assieme “alle strutture nazionali di coordinamento e/o ai team negoziali (per l’Italia il gruppo CARE del CRUI: vd. capitolo 1.2., p. 28), agli editori e alle aziende interessate” (Cassella, 2014, p. 15), di estendere anche ad esse i contratti di licenza d’uso delle risorse digitali.

Rientrano tra le attività di terza missione che possono essere svolte dalle biblioteche delle università anche i corsi di formazione rivolti a tutta l’utenza, istituzionale e non. In un contesto in cui il *lifelong learning* diventa sempre di più una necessità per la maggioranza dei lavoratori specializzati, il supporto che la biblioteca accademica può fornire in tal senso è indispensabile.

Inoltre la biblioteca accademica si occupa della creazione e/o promozione di eventi aperti alla cittadinanza (di carattere culturale, scientifico, di attualità, ecc.), di progetti di orientamento e di inserimento nel mondo del lavoro (tramite la promozione di tirocini) dedicati agli ex studenti dell’ateneo (Cassella, 2014; Maiello & Di Majo, 2007, p. 789; ANVUR, 2013, p. 559).

Risulta molto importante infine, ai fini della terza missione, l’organizzazione degli spazi della biblioteca accademica. Essi devono essere orientati ad assolvere “una duplice funzione sociale” (Cassella, 2014, p. 12):

- una *interna*: per migliorare la comunicazione tra utenti istituzionali e personale bibliotecario e tra gli utenti stessi;
- una *esterna*: per la quale vengono predisposti degli spazi della biblioteca come spazi comuni; questi ultimi vengono utilizzati per l’organizzazione di eventi rivolti al territorio locale (Cassella, 2014, p. 12).

Questi “*social spaces*” (Gayton, 2008, p. 60) all’interno delle biblioteche accademiche possono essere configurati come bar, “luoghi per esposizioni e conferenze, centri di riproduzione multimediale, spazi di apprendimento comune” (Cassella, 2014, p. 12), nei

³² “Per *e-science* si intende quella scienza che utilizza sistemi di calcolo molto potenti e performanti in rete e si basa su un’infrastruttura condivisa tra le diverse comunità di ricerca” (Cassella, 2014a, p. 14, nota 25).

quali viene anche integrato all'utilizzo della biblioteca come spazio fisico, l'utilizzo di servizi digitali avanzati.

Cassella (2014) prospetta per le biblioteche accademiche – sempre nell'ottica dei servizi adibiti a sostenere la terza missione universitaria – anche la possibilità di ritagliarsi un ruolo di primo piano nella creazione e manutenzione di “infrastrutture e servizi di rete a sostegno della conservazione a lungo termine delle risorse digitali” (p. 16).

Come già anticipato, esiste infine un'ultima missione della biblioteca dell'università. Questa, pur non rientrando tra le tre missioni dell'Università a cui la biblioteca deve prestare il proprio sostegno, diviene indispensabile proprio per adempiere alle altre e in generale per contribuire al buon funzionamento dell'istituzione nella sua interezza: ci riferiamo alla quarta missione, ovvero alla necessità di offrire gli strumenti adeguati ai membri dello “staff bibliotecario [e de]gli organi amministrativi dell'istituzione”, “che necessita[no] di aggiornamento professionale per l'esercizio della propria attività al servizio dell'ente” (Maiello & Di Majo, 2007, p. 785).

2. Il Web 2.0

2.1. Origini e caratteristiche generali del Web 2.0

Il termine “Web 2.0” fu coniato da Tim O’Reilly – editore impegnato nel ramo dell’informatica e di Internet – nel 2004, durante una conferenza con l’azienda MediaLive International³³ (Metitieri, 2009; O’Reilly, 2005). Il pensiero che si celava dietro a questa “invenzione” venne poi formalizzato l’anno successivo in un articolo, considerato il manifesto del Web 2.0³⁴.

La definizione di Web 2.0 è considerata poco chiara (Lankes et Al., 2007), pertanto sarà nostra premura occuparci delle caratteristiche generali del Web 2.0 all’interno di questo capitolo.

Ciò che salta all’occhio consultando la letteratura sull’argomento, è che fin da subito questa nuova creazione ha concentrato su di sé una vera e propria *querelle*, che si è polarizzata nelle due “correnti di pensiero” più estremizzate e significative: chi sostiene che il Web 2.0 sia una trovata di puro marketing e che non incarni nient’altro che la naturale prosecuzione del Web, e chi lo considera invece come “qualcosa di radicalmente nuovo e rivoluzionario” (Morriello, 2010, p. 9). Tra i maggiori esponenti delle due posizioni, abbiamo da una parte Tim Berners-Lee, il fondatore del Web (Metitieri, 2009) e dall’altra lo stesso O’Reilly, ovviamente. Vedremo nello specifico quali sono le tesi avanzate dall’una e dall’altra parte dopo aver introdotto quali sono le peculiarità più generali che caratterizzano il Web 2.0.

Iniziamo con la “dislocazione” delle risorse sul Web. Le risorse infatti

vengono utilizzate direttamente su una piattaforma web, in modalità remota, e non sono più legate al computer nel quale l’utente opera, ma anzi proprio perché risiedono sul web possono essere usate da qualsiasi postazione con collegamento a internet, ovunque ci si trovi (Morriello, 2010, p. 10).

³³ “Medialive International Inc. produces, manages, and promotes tradeshows, conferences, and other events for the information technology industry. The Company provides avenues in which vendors, resellers, buyers, and users of new technology can buy and sell products and services” (Bloomberg, 2020).

³⁴ Abbiamo già citato l’articolo in questione in bibliografia: vd. O’Reilly (2005).

Si parla inoltre di modalità di lavoro in *cloud computing*: il termine si riferisce alla realtà in cui i gestori della tecnologia e i creatori di contenuti sono separati (Morriello, 2010). In effetti nel Web 2.0 la

parte tecnologica [di un] sito [...] non è gestita dall'utente ma dal produttore della risorsa stessa. [...] l'utente è [invece] il creatore dei contenuti [...] depositati all'interno della piattaforma (Morriello, 2010, p. 10).

Il punto cardine dell'ideologia del Web 2.0 è proprio "l'acquisita centralità dell'utente nel processo di partecipazione alla crescita del Web" (Prati, 2007, p. 18) punto attorno al quale gravitano "tutti gli elementi innovativi della logica del Web 2.0 come la collaborazione, la condivisione e l'unione delle informazioni" (Prati, 2007, p. 18). L'utente diventa una "insostituibile fonte di informazioni" (Prati, 2007, p. 18), e queste ultime sono alla base della fortuna di ogni strumento a cui è stata affibbiata l'etichetta di 2.0.

Anche O'Reilly, nel famoso articolo-manifesto del Web 2.0, sottolinea la centralità dei dati più che degli strumenti tecnologici, nella nuova fase di vita del Web; porta a questo proposito l'esempio di Google: quest'ultimo difatti, non è solo un software, ma anche un enorme database specializzato e continuamente aggiornato; senza dati il software sarebbe inutile, e senza software i dati risulterebbero ingovernabili; "The value of the software is proportional to the scale and dynamism of the data it helps to manage" (O'Reilly, 2005, p. 1, "Netscape vs. Google", par. 5).

Un'altra differenza rispetto al passato, che O'Reilly cerca di esplicitare servendosi ancora dell'esempio di Google, è che con il Web 2.0 non si tratta più di "rilascio di programmi", ma di "offerta di servizi"; Google è nato come una applicazione web, che non è mai stata venduta o "impacchettata", al contrario è stata da subito messa a disposizione come servizio. Gli utenti pagano per questo servizio in maniera più o meno indiretta, sia attraverso le pubblicità a cui sono esposti durante la navigazione, sia attraverso la "cessione" dei loro dati, che guarda caso costituiscono, come abbiamo detto, il patrimonio e il segreto del successo dell'applicazione stessa (Prati, 2007, p. 1, "Netscape ..."). "Il nucleo concettuale del Web 2.0 [quindi,] è che le persone sono il contenuto dei siti" (Lankes et Al., 2007, "2.1.1. Caratteristiche del Web 2,0: le reti sociali", par. 1). Oltre ad essere il "contenuto" dei siti, gli utenti nel loro insieme, all'interno della logica 2.0, diventano anche il meccanismo di validazione e di selezione di tutto ciò che è importante.

O'Reilly stesso accenna a questo meccanismo, riferendosi ad esso con la locuzione “The wisdom of crowds” (ovvero, letteralmente, “la saggezza delle folle”). O'Reilly sostiene infatti, portando l'esempio dei blog, che questi ultimi non siano dei competitor da prendere in considerazione individualmente come concorrenti dei “mainstream media”, ma che sia l'intera blogosfera a fare concorrenza ai media tradizionali: “While mainstream media may see individual blogs as competitors, what is really unnerving is that the competition is with the blogosphere as a whole” (O'Reilly, 2005, p. 3, “Blogging and the Wisdom of Crowds”, par. 14). Aggiunge inoltre che “The world of Web 2.0 is [...] a world in which “the former audience”, not a few people in a black room, decides what's important” (O'Reilly, 2005, p. 3, “Blogging ...”, par. 14), mettendo così in contrapposizione il metodo di imporre “la verità” dall'alto tipico dei media tradizionali – aggiungendo per altro delle connotazioni evidentemente dispregiative (“few people in a *black room*”, sottintendendo che ci fosse qualcosa di oscuro dietro a questo procedimento) – con il nuovo metodo “democratico”, dal basso, di selezione di ciò che è importante per la collettività.

Prati (2007) mette in evidenza come questo meccanismo (che egli denomina “la fiducia nella gente”: pp. 154-160) sia alla base di strumenti come eBay (per fare un esempio), servizio in cui venditori e acquirenti possono agilmente effettuare scambi di merce e denaro direttamente da una piattaforma web, ed individua proprio nella “fiducia nella gente” (o nel “gruppo”) lo strumento che rende tutto ciò realizzabile:

Ma come si può decidere di acquistare un oggetto, solo dopo averlo visto in una o due fotografie all'interno di un'inserzione? Come possiamo essere sicuri che il venditore (o l'acquirente) del quale spesso non abbiamo alcun recapito (nemmeno l'indirizzo email), sia una persona onesta e i nostri soldi non spariranno nell'universo di Internet senza ricevere in cambio il prodotto desiderato né tanto meno un rimborso? Quali garanzie posso avere che ciò che ho acquistato legalmente arriverà fino a casa mia? La risposta è una sola: fiducia nel gruppo (p. 161).

Ora, a distanza di più di dieci anni chiaramente le garanzie che si hanno sono incrementate, ma il meccanismo che sta alla base del processo è il medesimo.

Prati (2007) inoltre evidenzia come questo processo sia lo stesso che è già alla base delle relazioni sociali al di fuori del Web, ma esso, potenziando esponenzialmente le possibilità di contatto con altre persone, lo amplifica a dismisura:

nella vita reale si dà importanza ai pareri espressi da altre persone, soprattutto se questi pareri ci possono far evitare di spendere denaro inutilmente. Allo stesso modo si crea un parallelismo con gli utenti web che, attraverso il passaparola e lo scambio di opinioni, possono influenzare le scelte di acquisto. Il tutto viene amplificato in modo enorme rispetto al normale contatto con i propri conoscenti proprio per la forza comunicativa e la diffusione sempre più capillare di Internet che ci mette in contatto con persone fuori dal nostro “social network” (p. 155).

Questa “saggezza delle folle” viene chiamata anche *swarm intelligence* (“la saggezza che emerge all’interno di una folla in modo «automagico»”: Metitieri, 2009, p. VII). Ci sono due strumenti che permetterebbero a questa nuova intelligenza collettiva di emergere in modo “automagico” e pertanto di valutare da sé i contenuti che si possono trovare online (senza il vaglio degli intermediari canonici quindi): i *link reciproci* e le *folksonomie*.

I link reciproci sono quei collegamenti ipertestuali “con cui ci si cita vicendevolmente di blog in blog” (Metitieri, 2009, p. VII).

Le folksonomie sono invece delle “classificazioni” che vengono effettuate tramite *tag*³⁵ “dagli utenti e non più dagli specialisti” (Metitieri, 2009, p. VII). Torneremo nello specifico sugli strumenti del Web 2.0 nel capitolo dedicato ad essi (2.3.), ora ci limiteremo a delle considerazioni generali.

Come abbiamo già accennato, sono gli utenti, le persone, ad essere il vero contenuto dei siti e pertanto i veri protagonisti del Web 2.0. Questo loro protagonismo è principalmente incarnato dai contenuti che essi producono, denominati *user generated content* (UGC); con questa locuzione ci si riferisce in particolare a quei contenuti creati da utenti non specializzati o addirittura, che rimangono anonimi: per fare degli esempi, rientrano nella categoria degli UGC le recensioni degli utenti, i blog (esclusi quelli gestiti da giornalisti o da personalità che già lavorano nel campo dell’informazione o della divulgazione), le voci anonime dei wiki, le già menzionate folksonomie, i contenuti amatoriali caricati sui siti di media sharing, i contenuti di lifestreaming o di microblogging (tra i quali possono rientrare anche quelli relativi ai social network), ecc. (Metitieri, 2009; Prati, 2007; Morriello, 2010). Gli UGC vengono eletti a conoscenza democratica, creata dal basso, che si contrappone “al

³⁵ “etichette con parole chiave” (Metitieri, 2009, p. VII).

sapere e all'informazione tradizionale, prodotti invece dai professionisti, «dall'alto» [...] e quindi da rifiutare” (Metitieri, 2009, p. 21). E a contribuire in maniera decisiva a questo nuovo modo di concepire l'informazione creata sul web fu proprio, secondo quanto riporta Metitieri (2009), l'azione estremizzante dei blogger (p. 20).

Una buona definizione viene fornita anche da Prati (2007), che individua gli UGC in “quei contenuti che sono stati realizzati in modo indipendente ed amatoriale dagli utenti e che per primi, ne saranno i fruitori” (p. 147). Interessante il *focus* che Prati pone sugli utenti creatori-fruitori di contenuti, perché è proprio qui il punto. Nella creazione di tali contenuti infatti, gli utenti hanno soprattutto la speranza di ricevere “un riscontro da chi la pensa come [loro], o [da qualcuno] che semplicemente ha voglia di dialogare su di un tema specifico” (Prati, 2007, p. 147). Il punto è quindi non tanto la produzione o la fruizione di “documenti” presi in considerazione singolarmente, ma proprio lo scambio che deriva dall'una e dall'altra cosa insieme.

Ci preme citare un altro elemento caratterizzante del Web 2.0, nel quale gli utenti sono ancora una volta i protagonisti, anche se in maniera indiretta. Come già accennato tra le righe portando l'esempio di Google come strumento del Web 2.0, il meccanismo del “ciclo del software”³⁶ viene superato, e il software “acquisisce uno stato di “beta perpetuo”” (Morriello, 2010, p. 10). Questo significa che non c'è più la necessità di elaborare un software in maniera completa prima di rilasciarlo, e questo perché

Con la disponibilità della parte tecnologica su una piattaforma web gli utenti possono comunicare in qualsiasi momento i difetti o proporre dei miglioramenti, ma soprattutto chi gestisce la piattaforma può intervenire continuamente per apportare i miglioramenti e renderli subito disponibili nella piattaforma (Morriello, 2010, p. 10).

³⁶ Si tratta del rilascio della versione definitiva di un software (la *release* 1.0) che viene preceduto da una fase *alpha* – fase che “di norma interessa gli utenti che provano il software all'interno dell'azienda produttrice” – e da una fase *beta* – fase “che include un certo numero di utilizzatori esterni; gli utenti del software cominciano ad usarlo e ne rilevano i difetti e i malfunzionamenti, i cosiddetti *bug*” –; alla *release* 1.0 “seguono le successive che di volta in volta integrano delle nuove funzionalità, la 2.0 (o anche 1.1 a seconda dell'entità delle modifiche apportate) e così via” (Morriello, 2010, p. 10).

Questo sistema di sviluppo permette anche di “spezzettare” grandi applicazioni in parti più piccole, in modo da poterle manipolare separatamente (Lankes et Al., 2007, “2.1.5. Caratteristiche del Web 2.0: sempre “beta””, par. 1).

O’Reilly sostiene che la radicale differenza – ed è per questo che abbiamo affermato che gli utenti sono protagonisti anche all’interno di questo meccanismo – sia la presenza e lo sfruttamento del “lavoro” di una grande massa di utenti, che permettono di testare subito l’utilizzo di determinati “miglioramenti” in un sito web o in un’applicazione e di decidere velocemente se implementarli o cancellarli. È l’utilizzo che ne fanno gli utenti a determinare le decisioni relativamente a che strada deve seguire l’avanzamento, anche tecnologico, del Web (O’Reilly, 2005, p. 4, “4. End of the Software Release Cycle”): per utilizzare le esatte parole del guru del Web 2.0: “*Users must be treated as co-developers*” (O’Reilly, 2005, p. 4, “4. End ...”, par. 5, punto 2 dell’elenco).

La centralità degli utenti, e quindi il Web 2.0, sono stati resi possibili dall’aumento esponenziale della partecipazione sul Web da parte delle persone. Ora viene da chiedersi come sia stato possibile che ciò sia avvenuto.

Si è accennato alla *querelle* tra detrattori e sostenitori che ha interessato il Web 2.0 fin dai suoi albori; il dilemma principale attorno al quale si sono arroccate le due posizioni, è se quella del Web 2.0 fosse da considerare o no una “rivoluzione”. Tra i detrattori possiamo menzionare Metitieri, del quale ho già citato il volume dall’eloquente titolo *L’inganno del Web 2.0* (2009); egli sosteneva che molti strumenti che sono stati fatti rientrare sotto l’egida del Web 2.0 fossero presenti sul Web già da prima della creazione di quest’ultimo, alcuni addirittura dalla metà dagli anni ’90 (come per esempio le recensioni degli utenti sulla Libreria Amazon, che si possono inserire dal ’95, quando è stata aperta: Metitieri, 2009, p. 21; persino Google, che O’Reilly porta ad esempio delle meccaniche del Web 2.0, è nato nel 1998, con caratteristiche che già anticipavano quelle etichettate da O’Reilly come Web 2.0: Morriello, 2010, p. 12). Questo è inequivocabile – le date non mentono – ed è lo stesso O’Reilly a confermare che molti degli strumenti del Web 2.0 fossero già presenti sul Web già da prima dell’invenzione del Web 2.0 stesso (Morriello, 2010, p. 9) . Ci sono altre riflessioni da fare in merito al perché è difficile considerare quella del Web 2.0 come una “rivoluzione”, ma le vedremo in seguito. Ora invece, ci limitiamo a sottolineare come siano state alcune situazioni, alcuni miglioramenti anche

tecnologici, verificatesi tra la fine degli anni '90 e i primi anni '00, ad avere come conseguenza una più larga partecipazione da parte degli utenti alle dinamiche del Web:

- Vengono sviluppate “le prime piattaforme, che consentono all’utente di operare in modalità *cloud computing*” (Morriello, 2010, pp. 13-14), che abbiamo già menzionato. Questo risulta utile all’utente in quanto permette anche di risparmiare sugli investimenti per l’acquisto di software, dal momento che esso è già disponibile sul Web gratuitamente e da qualsiasi postazione che abbia accesso a una connessione ad Internet. Inoltre non è più richiesta la conoscenza del linguaggio di “marcatura” HTML per poter “scrivere” un contributo su di una pagina web.

Come vedremo, i primi blog nascono a metà degli anni '90, ma

inizialmente per poter aprire un blog un utente doveva conoscere l’HTML e trovare un server che [lo] ospitasse [...]. La grande diffusione dei blog si ha solo nei primi anni Zero, dopo la nascita delle piattaforme gratuite per blog [per esempio Open Diary] (Morriello, 2010, pp. 13-14).

- “Si diffonde la banda larga, prima con l’Isdn e poi con l’Adsl” (Morriello, 2010, pp. 13-14); grazie ad essa quindi le informazioni via Web possono essere fatte circolare molto più velocemente, poiché la quantità di dati che può essere trasmessa simultaneamente è molto più grande.
- Come già accennato, non è più necessario conoscere l’Html, ma “si scrive usando il linguaggio naturale, [...] saranno i software integrati nella piattaforma, [...] dei CMS [Content Management Systems] a convertire il testo in linguaggio per il web” (Morriello, 2010, pp. 13-14).

Anche la “cultura aperta” (l’ideologia *open*) contribuì alla nascita del cosiddetto “web sociale”³⁷, che riguardava diversi aspetti così sintetizzati da Morriello:

- *Open source: la libera diffusione del codice sorgente del programma;*
- *Open application: applicazioni aperte, web services e API pubbliche e utilizzabili da tutti;*

³⁷ Ci si riferisce sempre al Web 2.0, in cui la grande partecipazione da parte degli utenti, ha fatto in modo che assumessero più importanza all’interno del Web le questioni sociali piuttosto che quelle tecnologiche (Morriello, 2010, p. 12).

- *Open data: le basi dati e gli archivi di informazioni sono costruite con la collaborazione degli utenti;*
- *Open content: i contenuti sono generati dagli utenti e distribuiti liberamente in rete in vari modi (blog, wiki, podcast...) e in vari formati (web, RSS...) (2010, pp. 13-14).*

Tornando alla diatriba sul Web 2.0, come anticipato, l'esponente di punta tra i detrattori è sicuramente Tim Berners-Lee, colui che inventò nel 1989 il World Wide Web (Morriello, 2010, pp. 13-14; Metitieri, 2009, pp. 19-20). Egli arrivò alla sua invenzione “proprio nella ricerca di un mezzo per mettere in contatto e far comunicare più velocemente gli scienziati tra di loro [...]” (Morriello, 2010, pp. 13-14). Anche quando si pronunciò sul Web 2.0, egli ha sostenuto che il Web fosse già stato pensato per collegare le persone, per permettere loro di lavorare insieme (Metitieri, 2009, pp. 19-23). A dimostrazione di come il Web 1.0 fosse già pervaso dall'ideologia *open*, Tim Berners-Lee e il CERN di Ginevra, presso cui lavorava quando diede vita alla sua creazione,

decisero di non brevettare mai la sua invenzione e le altre ad essa collegate quali il linguaggio HTML, il protocollo http (Hypertext Transfer Protocol) e il sistema degli URL (Uniform Resource Locator), lasciando il web libero di poter essere migliorato e sviluppato dall'intelligenza collettiva, sebbene sotto la guida del World Wide Web Consortium (W3C). Dunque il web è nato “aperto” e “collaborativo”. La differenza è che prima solo pochi esperti potevano contribuire a migliorarlo, mentre ora ciò è possibile per un numero maggiore di persone (Morriello, 2010, pp. 13-14).

Prima di passare ad analizzare nello specifico le criticità e gli aspetti positivi del Web 2.0, rimane un altro elemento di interesse, che abbiamo accennato di sfuggita, da analizzare più nello specifico: le *API* e i *mashup*.

Le *API* sono parti di codici aperti, che fanno parte di codici più ampi relativi a un applicativo web, e corrispondono pertanto a determinate funzioni o compiti che questi applicativi devono svolgere. Esse sono aperte, in modo tale che tutti ne possano usufruire gratuitamente così da poter creare anche nuove interazioni tra differenti servizi e media.

Queste nuove applicazioni che nascono dalla congiunzione di due o più parti di servizi preesistenti, sono i mashup (Prati, 2007, pp. 106-117)³⁸.

Significativo e celebre esempio di mashup è il caso di Google Maps:

L'API permette ai programmatori di incorporare in un altro software un pezzo di codice che non possono manipolare direttamente. Per esempio, Google Maps ha creato un API pubblico che permette ai designer di pagine Web di includere le immagini da satellite nelle proprie pagine [...] (Lankes et Al., 2007, "2.1.3. Caratteristiche del Web 2.0: le Api facilmente abbinabili", par. 1).

Un altro esempio di API molto utilizzata per integrare servizi differenti è quella di YouTube:

Attraverso l'utilizzo di semplici script che si trovano a disposizione in grande quantità sul web e che fanno riferimento alle API del servizio, è possibile integrare qualunque video disponibile su YouTube all'interno di una pagina del nostro sito, blog o wiki, ciò senza dover caricare alcun materiale nel nostro server personale o dominio web di cui disponiamo, evitando, in questo modo, di occupare spazio e soprattutto generare grandi quantità di traffico per effettuare lo streaming video! Possiamo quindi realizzare i contenuti in totale libertà ed usare YouTube come un servizio. I video saranno poi integrati e fruiti attraverso le nostre pagine senza dover quindi accedere direttamente a Youtube (Prati, 2007, p. 153).

³⁸ Riporto anche il riassunto di Morriello sull'argomento: "Le API sono insiemi di procedure codificate che servono a un programmatore che deve sviluppare un software per impartire istruzioni necessarie a svolgere certe funzioni o compiti. Nel web 2.0 le API sono tendenzialmente pubbliche e questo consente a siti diversi di essere interoperabili e ricombinabili.

La funzionalità descritta di destrutturazione, ricombinazione e integrazione dinamica di contenuti, o di due o più servizi offerti in un nuovo servizio o in un nuovo sito viene definita *mashup*" (2007, p. 11).

2.2. Criticità e punti di forza del Web 2.0

Il problema maggiore dell'ideologia Web 2.0 è costituito dalla disintermediazione dell'informazione, ovvero quel processo per cui viene rifiutato il ruolo di filtro delle informazioni, interpretato fino a quel momento dai cosiddetti "intermediari canonici", quali "i giornalisti, i bibliotecari, le testate e gli editori" (Metitieri, 2009, p. V). Questo accade in nome di quella *swarm intelligence* che viene attribuita alla collettività degli utenti presenti sul Web, che dovrebbe garantire che tutto ciò che è importante emerga e che tutto ciò che è invece di poco conto si perda nei meandri della rete, finendo con l'essere dimenticato (Metitieri, 2009, V-XIII e 129-135; Morriello, 2010, pp. 11-14; Prati, 2007, pp. 154-163; O'Reilly, 2005, pp. 2-3, "2. Harnessing Collective Intelligence").

Il tema della disintermediazione dell'informazione risulta fondamentale specialmente nella nostra società dove l'*information literacy* era già sconosciuta ai più (ad eccezione degli addetti ai lavori) ancor prima che il Web 2.0 fosse inventato (Metitieri, 2009, p. VI).

Con il Web 2.0 tutto ciò viene amplificato poiché, come abbiamo già avuto modo di affermare in precedenza, l'informazione "dall'alto", che perciò proviene proprio da quegli intermediari canonici di cui parlavamo (per lo più i media tradizionali), viene rifiutata per partito preso, perché posta in contrapposizione con l'informazione "dal basso" che il Web 2.0 sembrerebbe essere in grado di garantire (stando a quanto asseriscono O'Reilly e i suoi sostenitori: O'Reilly, 2005).

Il rischio maggiore che è stato prospettato dai detrattori del Web 2.0, già da più di dieci anni a questa parte, è che con la mancanza di *information literacy* e con il venire meno degli intermediari dell'informazione, ci si sarebbe affidati a tutto ciò che veniva scritto sul Web (Metitieri, 2009). Previsione che è stata più che rispettata, se si pensa al fenomeno delle *fake news* che è impazzato sul Web in questi ultimi anni (Rochlin, 2017).

Abbiamo visto inoltre quali sono gli strumenti attraverso i quali la *swarm intelligence* dovrebbe essere in grado di funzionare. Ora andiamo a riprendere quel discorso per analizzarlo più nello specifico.

Il sistema di *ranking* di Google, detto PageRank³⁹, ha delle affinità con i link reciproci della blogosfera: infatti in entrambi i casi ad emergere saranno le risorse (o i blog, per la

³⁹ Trattasi del meccanismo inventato da Larry Page, che consiste in un sistema di tipo "citazionale", ben conosciuto dalle comunità scientifiche, si basa sul "conteggio delle citazioni ricevute da una pubblicazione,

blogosfera) che hanno più link che puntano verso di loro (torneremo sul discorso della blogosfera nel capitolo dedicato agli strumenti del Web 2.0: 2.3.). In questo modo le pagine più “in voga” saranno presentate per prime tra i risultati, a prescindere da quanto siano autorevoli o da quanto la qualità della loro informazione sia elevata (Metitieri, 2009). I blogger (e come loro gli altri creatori di UGC sul Web), conoscono il funzionamento di questo meccanismo e utilizzano persino i brevissimi post di lifestream, o micro-blogging (“racconti di vita in diretta”, come può essere considerato un qualsiasi post di Facebook, Twitter, Instagram e via dicendo) per puntare la pagina del proprio blog (o di un blog a loro affine per qualsivoglia motivo) e farlo salire nel *ranking* (Metitieri, 2009, pp. 29-31). Questo stesso meccanismo che dovrebbe garantire il facile reperimento su Google delle informazioni più rilevanti, è alla base dell’idea che qualsiasi cosa/risorsa emerga dal Web grazie ai link, ai commenti, alle condivisioni e alle etichette affibbate loro dagli utenti, sia più rilevante e quindi degna di essere presa in considerazione a discapito di altre:

Con Google, tipicamente, fra i risultati si troveranno prima le voci di Wikipedia e i post di qualche blog e infine, forse, in fondo alla lista, le fonti che un tempo erano certe di essere consultate perché più autorevoli. Siamo entrati in un’epoca in cui l’autorevolezza e l’attendibilità sono diventate del tutto incerte (Metitieri, 2009, p. 31).

Oltre che dal sistema dei link reciproci, l’attendibilità di un blogger e dei suoi contributi è data dalla reputazione del blogger stesso, che però è più difficile valutare rispetto a quella, per esempio, di un giornalista, che solitamente ha un titolo che attesta la sua preparazione e soprattutto che è “coperto” dalla reputazione del giornale per cui lavora (Metitieri, 2008; Metitieri, 2009). La reputazione di un blogger è pressoché impossibile da valutare, se ci caliamo nei panni di un lettore medio che sta cercando di informarsi sulla Rete. Questo perché richiederebbe molto più tempo di una verifica delle credenziali. Infatti i blogger sono per lo più sprovvisti di identificativi, a partire dal nome – che il più delle volte viene sostituito da un nickname – e non espongono i loro curriculum completi di titoli conseguiti. Essi pertanto pretendono di essere valutati esclusivamente per ciò che hanno prodotto online (Metitieri, 2009, pp. 50-53). Questo procedimento però non è di facile attuazione,

nel caso di Google [...] di quante volte un sito viene linkato [...] da altri” (Morriello, 2010, p. 12). Il meccanismo è dunque basato sulla conoscenza collettiva.

poiché richiederebbe appunto il tempo di leggere tutto ciò che un blogger ha scritto o per lo meno tutto ciò che ha scritto sull'argomento di nostro interesse.

A questo problema, secondo i sostenitori del Web 2.0, dovrebbe ovviare la swarm intelligence. Ma abbiamo già visto quali siano i problemi di questo strumento.

L'altro strumento grazie al quale la swarm intelligence dovrebbe funzionare sono le folksonomie. Una folksonomia è uno "style of collaborative categorization of sites using freely chosen keywords often referred to as tags" (O'Reilly, 2005, p. 2, "Harnessing Collective Intelligence", par. 3, punto 2 dell'elenco"), per utilizzare le parole del creatore del Web 2.0, che in questo modo ci fornisce anche la definizione di *tag*. Ma una folksonomia può essere riferita a qualsiasi tipo di contenuto online come "images, videos, bookmarks and text" (Guy & Tonkin, 2006, "1. Introduction", par. 1) ecc. (aggiungiamo noi).

Anche qui esistono dei problemi, tra cui la scelta dei vocaboli effettuata dagli utenti, che raramente, come è ovvio, può rispettare canoni di rigore scientifico (Prati, 2007, p. 88). Ma ci sono anche alcuni vantaggi. Analizzeremo difetti e pregi delle folksonomie nel capitolo successivo (2.3.) dedicato ai principali strumenti del Web 2.0.

Quello che ora ci interessa è di portare ad una conclusione il discorso sulla disintermediazione dell'informazione: le soluzioni offerte dal Web 2.0 risultano essere non del tutto affidabili, come del resto non lo erano nemmeno i meccanismi di validazione degli *old media*. Per lo meno però, quando un tempo in un articolo veniva commesso un errore, si sapeva con certezza a chi era da attribuire quell'articolo e la testata che lo ospitava non mancava di pubblicare un *errata corrige*. Ora invece con i contributi anonimi e con la scusa dell'intelligenza collettiva che dovrebbe risolvere ogni male, neppure quello viene concesso al pubblico di lettori/utenti (Metitieri, 2009, pp. 73-77).

Qual è quindi la soluzione per sopperire alla mancanza di intermediari delle informazioni? Diciamo che una soluzione vera e propria che risolva questo problema non c'è, dato che l'unica risposta possibile è che gli utenti acquisiscano quella *information literacy* che permetterebbe loro di valutare di volta in volta le fonti di informazione; cosa che, secondo Metitieri, risulta oggi ancora più impervia a causa della quantità di informazioni che abbiamo a disposizione e alla varietà dei modelli di produzione delle stesse risorse informative che esistono sulla Rete (Metitieri, 2008). La soluzione che prospetta Metitieri nel suo articolo sull'argomento (2008) è infatti la *contestualizzazione*

dell'informazione: “ovvero il ricostruirne il ciclo produttivo, il percorso, la storia” (p. 14), con tutte le difficoltà del caso:

Spariti i filtri, gli editori, le testate, gli autori professionali e le firme, la vita del lettore non sarà facile. L'interpretazione del valore dell'informazione e il suo uso consapevole, con quella che nel mondo anglosassone si chiama information literacy, diventerà sempre più complessa, perché di ogni nuovo ambito informativo che compare in Rete occorre studiare le precise dinamiche (Metitieri, 2008, p. 16).

Inoltre Metitieri pone l'attenzione su un altro aspetto che si aggiunge a complicare la già difficile contestualizzazione e la conseguente valutazione dell'informazione online: il diffusissimo fenomeno del plagio:

Il plagio è adottato ovunque: sui blog, sulle riviste online e anche sui siti delle testate tradizionali più prestigiose, dai quali spesso rimbalza addirittura sulle corrispondenti edizioni di carta. Come corollario alla contestualizzazione, dunque, occorre sempre cercare di capire se un testo è stato copiato e in tal caso risalire alla sua fonte originaria [...] (2008, p. 16).

Ci sono però anche degli esempi virtuosi all'interno del variopinto calderone del Web 2.0, ovvero delle realtà che hanno saputo sfruttare dei meccanismi di validazione più che efficaci, che ora andremo ad esporre.

Il primo fra questi è Wikipedia. Il wiki più celebre della Rete nasce nel 2001, ma viene fatto rientrare fra gli strumenti del Web 2.0 grazie alla grandissima partecipazione da parte degli utenti che l'ha contraddistinto e soprattutto grazie alla sua facilità di utilizzo (infatti chiunque può creare o modificare una voce su Wikipedia) (Morriello, 2010; Prati, 2007; Metitieri, 2009).

Pur non esente da difetti, che analizzeremo meglio nel prossimo capitolo, Wikipedia è considerato un esempio di come si possa sfruttare il lavoro degli utenti creando un prodotto informativo che abbia delle garanzie abbastanza solide, a livello di affidabilità.

Wikipedia, dal punto di vista editoriale, è una “non-entità”: non esiste un direttore, non c’è un comitato scientifico o una redazione, non ci sono neppure collaboratori fissi. Il grande numero di autori, anonimi e disinteressati, e il fatto che il progetto sia del tutto non profit e svincolato da qualsiasi interesse economico o di altro tipo, ne garantiscono la qualità (Metitieri, 2008, pp. 14-15).

Il punto di forza di questa realtà del Web è la scelta dello strumento: il wiki. Infatti grazie ad esso è possibile allestire un meccanismo di validazione continuo, che entra in gioco a posteriori: infatti chiunque può creare una voce in Wikipedia (come già affermato), ed è altrettanto possibile per chiunque modificarla in seguito, qualora vi si riscontrassero delle lacune o semplicemente degli errori (Metitieri, 2008; Metitieri, 2009). Inoltre esiste una pagina/archivio storico, “che permette di controllare tutte le modifiche apportate, eseguendo un controllo che è faticoso, ma che è l’unico in grado di fornire un buon giudizio sul reale valore di una voce” (Metitieri, 2008, p. 15).

Esiste un’altra realtà sul Web che ha dimostrato di poter essere una degna alternativa ai meccanismi di validazione e valutazione tipici dei media tradizionali: si tratta degli *open archive* (De Robbio, 2002). Essi nascono come una delle risposte all’insoddisfazione nei confronti dell’editoria accademica tradizionale da parte degli autori di articoli o più in generale di “lavori” scientifici di ricerca (Metitieri, 2009, p. 104). Gli open archive si suddividono in due categorie: quelli istituzionali (Guarda, 2012, pp. 228-229) e quelli disciplinari (Guarda, 2012, pp. 230-231). Per il primo tipo valgono più o meno gli stessi meccanismi di validazione e valutazione che valevano anche per l’editoria tradizionale: essendo strettamente legati ad un’istituzione infatti, rientrano in quelle meccaniche di “reputazione del marchio” che investivano anche i lavori prodotti dalle case editrici o il lavoro delle testate giornalistiche (Metitieri, 2009, p. 106). Per gli open archive (OA) invece, ci sono delle differenze sostanziali; essi hanno infatti delle analogie con il mondo della blogosfera: a regolare validazione e valutazione all’interno degli OA disciplinari infatti, sono dei meccanismi simili a quello della reputazione personale dei blogger e a quello dei link reciproci:

È nel [secondo] tipo di open archive, quelli disciplinari e che almeno in teoria sono aperti al contributo di chiunque, che si possono trovare analogie con quei

meccanismi di reputazione degli autori e di controllo incrociato che dovrebbero essere in grado di risolvere ogni problema e di assicurare la validità e la qualità del materiale pubblicato, in modo speculare a quanto – secondo i teorici della blogosfera – dovrebbe funzionare per i blog (Metitieri, 2009, p. 107).

La differenza per quanto riguarda la reputazione degli autori che pubblicano i loro lavori all'interno di un OA rispetto alla reputazione dei blogger, è data da un insieme di fattori: innanzitutto la comunità che c'è alle spalle di un OA è molto più piccola della blogosfera italiana, ed è costituita da ricercatori e autori che utilizzano il loro vero nome, con tanto di curriculum reso pubblico; inoltre la posizione di autorevolezza in cui si trovano alcuni autori è data dal fatto che occupano posizioni di rilievo nelle istituzioni presso cui lavorano o dalle numerose pubblicazioni che hanno alle spalle attraverso l'editoria accademica tradizionale (Metitieri, 2009, p. 107). Si tratta quindi di una reputazione sorretta da fatti riscontrabili, che sono sotto gli occhi di tutti; inoltre si tratta di una comunità in cui molti autori si conoscono di persona e magari lavorano o hanno lavorato assieme. Il meccanismo di "controllo collettivo" quindi (una sorta di "swarm intelligence" su scala ridotta) in questo caso funziona meglio: gli errori e i fenomeni di plagio più evidenti vengono individuati ed eliminati e gli autori incriminati possono anche essere estromessi dall'OA (Metitieri, 2009, p. 107). Per i lavori di scarsa qualità inoltre esistono delle directory come OpenDoar che raccoglie solo gli OA ritenuti di qualità maggiore secondo alcuni standard⁴⁰ (Moulaïson et Al., 2015, pp. 1-2). Per i blog il discorso è diverso. Infatti nessun blogger può essere estromesso da alcunché, dato che scrive sul suo spazio personale e un post che appare su un blog non può essere eliminato da nessuno, eccetto che dall'autore stesso. Come abbiamo già affermato,

L'unica cosa possibile, di fronte a un post che contiene informazioni errate, è scrivere che non è attendibile, o nei commenti di quello stesso blog oppure sul proprio blog (sempre che se ne abbia uno). Dato che le conversazioni nelle blogosfere sono molto difficili da seguire e i commenti hanno una visibilità molto minore rispetto al post corrispondente, chi ritrova il testo errato fuori contesto, cioè chi lo legge tramite Google, o con un feed Rss, o con un

⁴⁰ "Si tratta comunque di controlli informali e non sistematici, in grado di bloccare solo le esagerazioni più evidenti e i plagi più smaccati, e che di solito lasciano passare anche lavori di scarsa qualità o imprecisi" (Metitieri, 2009, p. 107).

aggregatore, e persino chi segue quel blog direttamente da web, ma senza leggerne i commenti o i trackback (se e quando sono presenti), non si accorgerà mai dell'errore (Metitieri, 2009, pp. 110-111).

Per quanto riguarda la valutazione invece, abbiamo già accennato alla presenza di un funzionamento simile a quello dei link reciproci per la blogosfera. Si tratta degli indici bibliometrici⁴¹, che tra l'altro, erano già alla base dei sistemi di valutazione delle pubblicazioni dell'editoria accademica tradizionale (Comba, 2003). Gli indici bibliometrici sono degli indici delle citazioni “che rinvergono tra le bibliografie e i testi quante volte un determinato articolo è stato citato” (Metitieri, 2009, p. 111). In pratica la stessa logica che sta alla base dei link reciproci.

Questi indici, chiamati indicatori bibliometrici o calcoli di impact factor, sono sempre stati al centro di non poche polemiche [...]. [Ma] Con tutte le carenze che possono avere e con tutti i miglioramenti di cui di 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 di 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, 2009, pp. 112-113).

Gli OA non sono strumenti nati con il Web 2.0 (come del resto non lo erano molti altri che invece sono stati etichettati in questo modo, come abbiamo visto). Essi hanno origine con il Web, si può dire, dato che l'OA “più famoso [...] quello dei fisici, [...] [è stato] inaugurato nel lontano 1991” (Metitieri, 2009, p. 104). Gli OA sono tra i prodotti di un'ideologia *open*, sorta per contrastare i rigidi meccanismi dell'editoria accademica tradizionale e abbiamo voluto analizzarli per metterli a confronto con gli strumenti “automagici” dell'intelligenza collettiva (*swarm intelligence*) del Web 2.0, come già fatto da Metitieri nel suo volume *Il grande inganno del Web 2.0* (2009, pp. 103-114). Da un tale confronto emerge che ci sono ancora dei canali attraverso i quali è possibile “rendere la conoscenza più disponibile, a tutti e on line, senza rinunciare ai controlli sulla serietà di quanto pubblicato” (Metitieri, 2009, p. 112), pur con le difficoltà del caso, che d'altronde esistevano già anche prima dell'invenzione del Web 2.0 e del Web in generale. Abbiamo

⁴¹ Vd. capitolo 1.3.

visto come anche tramite gli strumenti del Web 2.0 è possibile un'evoluzione in tal senso (vedi il caso di Wikipedia), ma che non per questo bisogna lasciarsi andare ad incensamenti delle novità senza le dovute analisi e riflessioni: tutto può essere ripensato ma non tutto ciò che è “vecchio” e che proviene “dall’alto” è da rifiutare; anche per questo pur riconoscendo la forza e la portata del cambiamento che ha implicato la nascita del web sociale, è forse insensato parlare di “rivoluzione” in senso positivo, almeno se si fa riferimento al livello della qualità dell’informazione prodotta all’interno dei suoi nuovi schemi (Metitieri, 2009).

Un altro problema che riguarda l’attività online in generale e che ha subito un incremento – indirettamente anche a causa del Web 2.0 – è quello della privacy. Parlando dei miglioramenti tecnici che hanno permesso l’avvento del Web 2.0 abbiamo citato anche la modalità di lavoro in *cloud computing*. Anche grazie ad essa gli utenti presenti sul web sono cresciuti di numero, causando perciò tra le altre cose, l’incremento del traffico di dati – appartenenti agli utenti stessi – sulla Rete, “Because all data is stored online instead of being stored on the user’s desktop computer” (Lanois, 2010, pp. 14-15). È qui che si pone il problema della privacy degli utenti, i quali in prima persona caricano sul Web dati, informazioni e file multimediali personali:

Consumers and businesses alike are increasingly taking advantage of the possibilities offered by cloud computing and are already storing their private emails, photos, videos, files, and other data on the Internet instead of their own personal computer, thanks to online, cloud-based services such as Gmail, Google Docs, Flickr, Picasa, and YouTube (Lanois, 2020, p. 4).

“the cloud [computing] could potentially pose huge risks and put people’s identities at risk” (Lanois, 2010, pp. 14-15).

I dati online non vengono raccolti esclusivamente tra quelli che gli utenti postano di loro spontanea volontà, ma anche attraverso il monitoraggio del loro comportamento, soprattutto attraverso l’utilizzo dei cookie

which is a small file of letters and numbers that acts as an identifier on a website. Cookies allow the website server that sent the cookie and stored it as a

file on the user's computer to recognize the user when he or she returns to the site, and also to track his or her web usage. Cookies are thus a way of storing user information on the user's computer so that the site may access and maintain information on the user whenever he or she connects to the site. For instance, a cookie can be used to save your login name, your preferences for viewing content, or to track you as you browse the Internet (Lanois, 2010, pp. 4-5).

Questo strumento è molto utile per le aziende che si occupano di pubblicità online, poiché attraverso di essi diviene possibile raccogliere informazioni precise sul comportamento degli utenti, in modo da poter proporre loro delle pubblicità mirate sui loro interessi (Lanois, 2010; Morriello, 2010). Questa operazione è chiamata *behavioural advertising* (“pubblicità basata sul comportamento”) (Morriello, 2010, p. 20).

Come già accennato, anche i social network fanno largo utilizzo di questi strumenti per tracciare il comportamento dei loro utenti in modo da profilarli, per le stesse ragioni elencate nel paragrafo precedente. Morriello utilizza come esempio il social network più grande e più famoso al mondo:

Facebook, così come qualsiasi sito web, è in grado di tracciare con estrema precisione il comportamento degli utenti, le preferenze, i gusti e di raccogliere un gran numero di dati sia in maniera esplicita, ovvero i dati che l'utente fornisce al momento dell'iscrizione o che inserisce volontariamente nel suo profilo su Facebook, sia in maniera implicita studiando i comportamenti degli utenti sulla piattaforma (le cose che scrive e che commenta, i video che inserisce, le risorse a cui dà preferenza e così via). Naturalmente sono dei software, detti spyware, che svolgono questi compiti di raccolta e analisi dei dati (2010, pp. 20-21).

Facebook d'altra parte, fornisce ai suoi utenti la facoltà di ridurre l'ingerenza della piattaforma stessa nel raccogliere dati e informazioni su di loro, ma la contropartita è chiaramente in termini di interazione con la piattaforma con una conseguente “riduzione della socialità” (Morriello, 2010, p. 21).

Un problema legato alla privacy e alla raccolta dei dati degli utenti da parte delle piattaforme Web, è la pratica della vendita dei dati a terze parti. Lanois riporta infatti di

un'indagine condotta dal Wall Street Journal in cui si sono analizzati i comportamenti, in termini di "tracking" dei dati degli utenti, da parte dei 50 "nation's [...] top websites":

the nation's 50 top websites on average installed 64 pieces of tracking technology onto the computers of visitors, usually with no warning". The investigation also found that the information collected on users is constantly updated and compiled into specific user profiles, which are then "bought and sold on stock market-like exchanges (Angwin, 2010, cit. da Lanois, 2010, p. 5).

Tale studio conclude che la tecnologia utilizzata per il "tracking" dei dati sta diventando sempre più "intelligente" e intrusiva, attraverso nuovi strumenti che sono in grado di analizzare l'attività dell'utente sulla pagina Web in tempo reale e di risalire istantaneamente a informazioni sensibili quali il luogo da cui sta navigando, le sue intenzioni d'acquisto, il suo reddito, ecc. (Lanois, 2010, pp. 5-6).

A causa di tale problema, negli Stati Uniti già nel 2010 il governo ricevette pressioni affinché regolamentasse questo terreno ancora inesplorato, in modo da promuovere una maggiore garanzia per la privacy dei cittadini. Ma allo stesso tempo la comunità della "online industry" si oppose a una tale prospettiva, sostenendo che un intervento in materia di privacy con l'intento di penalizzare le aziende che contavano sulla raccolta dei dati degli utenti per gestire al meglio il loro business, potesse avere degli effetti negativi sulla già fragile economia americana (Lanois, 2010, pp. 5-6).

Sempre relativo alla privacy è il problema della giurisdizione. In un mondo in cui la modalità di lavoro in cloud computing domina la scena, il luogo in cui una persona si trova a navigare è irrilevante: non è detto infatti che, se un utente carica un'immagine su Facebook dall'Italia (per fare un esempio), questa immagine digitale sia collocata fisicamente su un server che risiede in Italia. A quel punto, anche se i dati dell'utente dovessero essere protetti nel paese dal quale lui sta operando, non è detto che lo stesso valga per il paese in cui i dati vengono archiviati:

a more pressing issue may be the emerging question of jurisdiction. In the world of the cloud, location is irrelevant since data simply flows around the globe. However, data that might be secure in one country may not be in

another, and in many cases, users of cloud services do not know where their information is being held (Lanois, 2010, p. 15).

C'è anche da dire però, che a volte la rinuncia parziale della privacy da parte degli utenti, ha portato anche a delle esperienze positive, come quelle che riporta Morriello nel suo articolo:

Vi sono siti di social networking come PatientsLikeMe.com, dai quali i medici, studiando ciò che dicono i pazienti, raccolgono informazioni sugli effetti dei farmaci per mettere a punto nuove terapie o più semplicemente basta consultare la pagina dell'AIRC (Associazione italiana per la ricerca sul cancro) su Facebook per vedere come pazienti e medici interagiscano per offrire consigli e informazioni, tramite video, immagini, commenti che raggiungono senz'altro un pubblico molto più vasto, per quantità e tipologia, di quanto altri mezzi consentirebbero (2010, p. 21).

Aggiungiamo a conclusione dell'argomento "privacy" questa frase di Morriello:

Ciò che appare necessario è quindi trovare un giusto equilibrio tra privacy e bene collettivo, ma soprattutto diffondere la consapevolezza delle questioni legate alla privacy, di modo che ogni condivisione di informazione da parte degli utenti di queste piattaforme sia consapevole (2010. p. 21).

Infine, per quanto riguarda i punti critici del Web 2.0, vogliamo citare il problema dell'accessibilità, che non viene percepita da tutti allo stesso modo. Innanzitutto c'è un discorso di differenza generazionale, per il quale risulta evidente che ci sia uno svantaggio per le persone anziane (riferendoci in questo caso ai cittadini comuni, non agli addetti ai lavori) che oltre ad avere difficoltà tecniche con le nuove tecnologie, hanno spesso un ulteriore ostacolo ad impedire loro di cimentarsi con queste "novità": non riescono a coglierne i possibili benefici ("inability to envisage the benefits": Zajicek, 2007, p. 36). Mentre per i giovani le novità tecnologiche possiedono spesso anche un fattore di "tendenza" ("a coolness factor": Zajicek, 2007, p. 36). Inoltre, l'implementazione delle funzionalità del Web 2.0, ha causato una riduzione dell'accessibilità per le persone con problemi di visibilità; questo a causa del coinvolgimento di programmi di interazione fra

browser e server più complessi, che ha reso più difficoltosa l'interazione con le "assistive technology" dedicate alle persone non vedenti o ipovedenti, come gli "screen readers"⁴², (Zajicek, 2007, p. 36).

⁴² "Cos'è uno screen reader? In poche parole ed in termini molto generali, si tratta di un software che permette di ascoltare (invece di leggere) un contenuto informatico presente a video (in questo senso, "lettore di schermo"), sia esso un documento word, pdf, che una pagina web" (Regione Piemonte, 2012, "Introduzione", par. 1).

2.3. Gli strumenti del Web 2.0

2.3.1. I Blog

La parola Blog è un'abbreviazione di “Weblog⁴³”, la cui definizione è data da Jorn Barger nel 1997, “in riferimento a un sito web, nel quale [...], in una forma molto simile a quella di un diario, è possibile aggiungere testi [...] chiamati *post*” (Morriello, 2010, p. 14).

Come per il Web 2.0 in generale, è stata la facilità di utilizzo e in particolare di scrittura nelle piattaforme a decretarne la grande diffusione, insieme alla gratuità delle stesse (Morriello, 2010, pp. 14-15).

I blog erano quindi figli degli anni '90, precedenti pertanto all'arrivo del Web 2.0. La loro grande diffusione iniziò grazie a quella serie di migliorie che abbiamo analizzato nel capitolo 2.1., le stesse che hanno portato alla nascita del Web sociale.

Questo strumento nasce con lo scopo principale di permettere la pubblicazione di contenuti sul web da parte del più vasto numero di utenti, indipendentemente dallo strumento con cui ci si collega alla rete, dal sistema operativo o dalle conoscenze informatiche di cui si dispone. La gestione dei dati non è, quindi, più appannaggio esclusivo delle testate giornalistiche, degli editorialisti di contenuti, delle università o società in grado di mantenere un portale web ma, tramite i blog, viene offerta questa possibilità a tutti gli utenti che desiderino esprimersi.

I blog sono piattaforme sostanzialmente semplici, con un'interfaccia di amministrazione usabile e chiara contenente tutte le funzionalità utili per l'editoria online. Chiunque, infatti, può redigere un blog senza la necessità di apprendere tecniche di programmazione HTML o di web design avanzate (Prati, 2007, pp. 47-48).

Infatti i software utili per realizzare un blog “sono distribuiti in pacchetti automatizzati che limitano le operazioni da svolgere da parte degli utenti, aumentando così il bacino di coloro che possono accedere a questo tipo di servizi” (Prati, 2007, p. 26).

⁴³ Weblog a sua volta è una parola composta da due parti: “web” (rete) e “log” (traccia) (Prati, 2007, p. 47).

Il punto fondamentale dell'ideologia che sta alla base della teoria dei blog, è la "conversazione", che è anche uno dei concetti cardine del Web 2.0 in generale (Metitieri, 2009, pp. 33-38). Un blog infatti

è strutturato per dialogare con i propri visitatori che vanno stimolati proprio ad intervenire sui temi dibattuti e devono sentirsi liberi di offrire il proprio punto di vista per uno scambio proficuo con l'autore dell'articolo (Prati, 2007, pp. 49-50).

Prati (2007) infatti, nell'elencare le caratteristiche dei blog (pp. 48-49), inserisce anche i "commenti", ribadendo che "Lo scopo principale di un blog è l'interazione e quindi, vietare l'inserimento di messaggi, [equivale a] snaturare questa tipologia di piattaforme" (p. 49).

Le altre caratteristiche che Prati riporta come fondamentali per distinguere un blog da un sito web sono:

- Il titolo, ovvero il nome del blog.
- Un sottotitolo esplicativo del blog stesso.
- I post, che devono avere un titolo a loro volta.
- La data di pubblicazione di ogni articolo.
- L'autore del post, che deve essere sempre visibile in modo da poter essere identificato e in caso contattato dagli utenti.
- I testi dei vari contributi.
- Un *permalink*: "Ogni blog [...] deve disporre di un collegamento univoco [...] che permette di identificare i post e risalire a loro nel tempo" (2007, p. 49)
- Un archivio, in cui è contenuto tutto lo storico degli argomenti trattati.
- Delle categorie, individuate da dei tag: "Ogni post viene inserito all'interno di una o più categorie per raggruppare così gli argomenti. Una tecnica alternativa prevede l'uso di più tag [...] che illustrano il tema contenuto in un articolo" (2007, p. 49).

solo le caratteristiche sopra citate identificano chiaramente la struttura di un blog da quella di un normale sito web personale. Quest'ultimo, infatti, presenta solitamente i suoi contenuti in forma dichiarativa. Il webmaster, o il responsabile del sito, inserisce i propri documenti e testi come se fossero delle

presentazioni agli utenti, i quali ne possono solo prendere visione, senza alcuna forma d'interazione online che vada oltre l'invio di un commento tramite posta elettronica (Prati, 2007, p. 49).

Altri elementi più tecnici, oltre ai già citati permalink, che caratterizzano un blog sono i *trackback* e i *pingback*: senza entrare in questioni troppo tecniche, per le quali rimandiamo al capitolo a loro dedicato da Prati (2007, pp. 54-57), ci limitiamo a dire che essi sono degli strumenti utilizzati per creare una rete di rimandi tra post di blog diversi, per allargare la conversazione su un determinato argomento.

Infine ci sono i *blogroll*:

Con il termine blogroll si vuole indicare un servizio, solitamente disponibile all'interno dei blog, per l'archiviazione di link. Attraverso un'interfaccia d'amministrazione possiamo gestire la collezione dei nostri collegamenti preferiti verso siti interessanti o utili. Il più delle volte si utilizza un blogroll per puntare verso la pagina di un nostro conoscente o di chi offre contenuti particolarmente interessanti e in linea con la tematica trattata dal nostro blog (Prati, 2007, pp. 55-56).

Abbiamo già trattato nel capitolo precedente (2.2.) i problemi legati all'argomento della “conversazione” attraverso i blog, a quello dei meccanismi di validazione e valutazione dell'informazione prodotta all'interno della blogosfera (link reciproci e reputazione dei blogger) e alla mancanza di intermediari dell'informazione. Aggiungiamo perciò in questa sede solamente un argomento critico per quanto riguarda la blogosfera, ovvero la sua struttura piramidale – tema che si collega a quello dei blogroll e dei link reciproci. Abbiamo già detto infatti che il sistema dei link reciproci dovrebbe (secondo i teorici dei blog) far emergere i contenuti più significativi dal mare di contributi presenti sul Web e in particolare nella blogosfera, in questo caso. Ma i link reciproci e i blogroll si configurano come vera e propria merce di scambio: si regalano link a qualcuno nella speranza di ricevere in cambio lo stesso favore (Metitieri, 2009, p. 45). Inoltre questa pratica contribuisce a creare la struttura piramidale della blogosfera, poiché chi crea un blog da zero, sarà portato a linkare nella sua “lista di blog preferiti” quelli più in vista di lui, nella speranza di ricavarne un po' di visibilità, qualora il suo link venisse ricambiato (Metitieri, 2009, pp. 38-49). I blogroll diventano un problema soprattutto quando vengono considerati

indispensabili per creare quella fantomatica conversazione tra i blog, quando si rischia addirittura l'esclusione dalla blogosfera se non li si redige: in questo modo i "Vib"⁴⁴ riescono a ottenere i link necessari per poter mantenere la loro posizione di visibilità e prestigio all'interno della blogosfera e allo stesso tempo viene meno lo spirito comunitario, secondo cui chiunque può arrivare ad avere la giusta visibilità, se meritata (Metitieri, 2009, pp. 38-49).

Oltre agli aspetti problematici dei blog, che derivano per lo più dalla pretesa da parte dei teorici della blogosfera di entrare in diretta competizione con i tradizionali mezzi di informazione, ci sono anche numerosi utilizzi interessanti che si possono fare di tale strumento.

I blog possono essere mezzi potenti per tentare di creare una comunità basata sullo scambio reciproco, anche in contesti in cui le relazioni sono solitamente di tipo unilaterale, come la scuola o la biblioteca; per esempio il portale *BlogDidattici*, nato nel 2004 come raccogliitore di "link di blog italiani utilizzati in ambito didattico" (Bianchi et Al., 2013, p. 37),

nasce dal basso, ha una natura spontanea, collettiva, aperta e in continuo divenire. È un sistema di relazioni tra pari, dove le informazioni, le idee, le esperienze vengono condivise e diventano patrimonio non della comunità, ma della rete.

Ogni link, ogni informazione, ogni documento è il prodotto delle relazioni tra persone. Non è questa l'essenza del web? (Bianchi et Al., 2013, p. 39).

Nell'ambiente scolastico

I blog sono [stati] considerati, da subito, non solo distributori di contenuti ma anche ambienti di discussione e formazione, prima delle esperienze dei singoli promotori, poi degli allievi che interagiscono attraverso commenti e post diventando, così, essi stessi produttori di contenuti (Bianchi et Al., 2013, p. 37).

⁴⁴ I Very Important Blogger, quelli che Granieri [...] definisce i "leader cognitivi" (cit. in Metitieri, 2009, p. 46).

Sempre nell'ottica di una maggiore interazione con gli utenti e con il secondario scopo di creare una comunità, lo strumento del blog può trovare spazio anche in biblioteca. Grazie al blog, ad esempio, sarebbe possibile

Publicare rapidamente le novità, promuovere temi e materiali (l'evento della settimana linkato alle news online che ne parlano e ai saggi di approfondimento presenti in biblioteca), e cominciare a praticare una forma di interazione con gli utenti (Gentilini, 2007, par. 22).

Oppure, con l'obiettivo di non disperdere l'impegno profuso nell'organizzazione di eventi pubblici, Gentilini prospetta un utilizzo dei blog come raccoglitori di contenuti che altrimenti svanirebbero nell'”evanescenza del momento”:

Si potrebbe mettere sui siti delle biblioteche l'audio di questi eventi scaricabile in mp3. Si tratterebbe di trasformare l'evanescenza dell'evento in una forma di conoscenza registrata e archiviata, cosa che difficilmente possiamo percepire come lontana dalla tradizione del nostro lavoro (Gentilini, 2007, par. 23).

2.3.2. I Wiki

I Wiki sono “siti web aperti nei quali è possibile per chiunque inserire, modificare, cancellare dei contenuti, con l’uso di un software chiamato appunto *wiki*” (Morriello, 2010, p. 17). Nel capitolo precedente abbiamo già parlato di Wikipedia, la più grande e famosa piattaforma wiki nel mondo: abbiamo affrontato l’argomento dei meccanismi di validazione e valutazione a posteriori messi in atto da quest’ultima nei confronti delle proprie voci “enciclopediche” create dagli utenti. Wikipedia venne fondata da Jimmy Wales nel 2001, qualche anno prima dell’invenzione del Web 2.0 (Morriello, 2010, p. 17). Come per i blog, fu facile ascriverla alla lista dei prodotti del Web sociale, grazie alla sua facilità di utilizzo (non è necessaria la conoscenza dell’Html). Il primo sito wiki comunque fu inaugurato ancora prima, nel 1995 (il Portland Pattern Repository) (Morriello, 2010, pp. 17-18).

A livello strutturale “Un sito web basato su wiki è un insieme di pagine statiche non organizzate in modo gerarchico e lineare, ma che possiedono sostanzialmente tutte lo stesso grado di importanza” (Prati, 2007, pp. 77-78). Grazie a questa struttura non gerarchica “si concretizza [...] il concetto di [...] “*serendipity*” ovvero la capacità di trovare o scoprire qualche cosa in modo fortuito, partendo dalla ricerca su qualcosa di completamente diverso” (Prati, 2007, p. 79). La possibilità di effettuare nuove scoperte in *serendipity* è uno dei vantaggi della filosofia del Web 2.0; in questo modo infatti la conoscenza viene incentivata, anche quella casuale, grazie agli innumerevoli punti di accesso che vengono disseminati sulle piattaforme Web. Lo vedremo anche più avanti quando andremo ad analizzare nello specifico le *folksonomie*. È interessante inoltre aggiungere che grazie ad “una sorta di versionamento automatico”, il “rollback”, “ad ogni inserimento di contenuto e successiva modifica, si può salvare la copia precedente del testo” ed è possibile pertanto “in qualunque momento [...] effettuare un passo indietro e recuperare lo storico progresso” (Prati, 2007, p. 78); in questo modo si può mantenere la memoria di ciò che è stato pubblicato sulla piattaforma, per qualunque necessità.

Nonostante i wiki siano tra gli esempi più virtuosi di come è stata attuata la filosofia 2.0, come abbiamo già visto nel capitolo precedente (2.2.), permangono degli aspetti critici. Uno dei problemi maggiori con piattaforme come i wiki, è la non stabilità delle voci (ci riferiamo in questo caso almeno a quei wiki che mettono in pratica la stessa politica di Wikipedia). Giacché ogni voce può essere modificata da chiunque e in qualsiasi momento,

diviene difficile prenderla in considerazione come fonte autorevole per un lavoro scientifico:

come può uno studioso citare in un proprio lavoro (e magari anche confutare con notevole impegno) una voce on line che non solo non è firmata da nessuno ma potrebbe persino essere radicalmente cambiata subito dopo la pubblicazione della propria tesi? (Metitieri, 2009, p. 82).

All'interno di Wikipedia, per esempio, nascono a volte “delle vere e proprie *edit war*, guerre tra fazioni opposte che modificano le voci in continuazione” (Metitieri, 2009, p. 81). Alle volte questo problema si lega indissolubilmente a quello delle falsificazioni e delle diffamazioni; queste sono danni collaterali del “lavoro hobbistico, anonimo e completamente incontrollato” (Metitieri, 2009, p. 91). D'altronde Metitieri sostiene che dietro alla scelta dell'anonimato dei suoi autori da parte di Wikipedia, ci sia proprio la volontà di non essere ritenuta legalmente responsabile per quanto essi scrivono (2009, pp. 85-91). Dall'altra parte però, l'anonimato garantisce la preservazione dell'atmosfera comunitaria che era alla base del progetto *non profit* e di Internet stesso: se tutti sono anonimi infatti, non possono ricevere alcun tornaconto personale dal loro contributo sulla piattaforma (Metitieri, 2009, pp. 85-91). Ciò è in linea con la filosofia del Web 2.0, secondo cui “la conoscenza è la somma della condivisione e degli interventi del gruppo, non ha senso quindi riferirsi ad uno specifico utente o al contributo di un gruppo” (Prati, 2007, p. 81).

Sul versante opposto rispetto alle *edit war* c'è il concetto della “neutralità” di una voce:

una voce [...] viene considerata «neutrale», cioè per certi versi giusta, quando diventa stabile e nessuno l'ha più modificata di recente. Questo criterio può essere efficace per le voci più popolari, che sono state prodotte dal lavoro di molti autori, ma diventa molto incerto per le voci più di nicchia, dove forse solo un autore ha scritto una prima stesura che nessuno ha interesse a controllare o correggere (Metitieri, 2009, pp. 82-83).

Sfruttando il principio della “neutralità” di una voce, Wikipedia ha introdotto un sistema di classificazione delle voci che permette di dare una valutazione sulla stabilità delle stesse, tenendo conto, appunto, di quanto sono stabili (Metitieri, 2009, pp. 79-85). In aggiunta a

questa sorta di sistema di validazione, ogni voce ha “una pagina di archivio storico, dove si può controllare chi abbia apportato delle modifiche, quali e quando” (Metitieri, 2009, p. 83). È significativo che ogni autore sia classificato con un nickname univoco e che scorrendo le pagine di archivio storico delle varie voci, si possa valutare la loro attendibilità, controllando quanto hanno scritto, su quali voci, e quanto è ristretto il campo in cui hanno operato, se c’è quindi un campo in cui sono specializzati (Metitieri, 2009, pp. 79-85).

Anche l’enciclopedia *Britannica* ha aperto un suo wiki nel giugno 2008, nel quale accettava i contributi degli utenti sottoponendoli ad un controllo preventivo da parte della propria redazione; nel wiki francese di *Larousse* si accettavano solo i contributi degli utenti che si erano identificati e al suo interno gli articoli degli utenti erano distinti da quelli ufficiali dell’enciclopedia attraverso una cornice di colore differente (Metitieri, 2009, pp. 79-85). In questo modo i wiki

hanno fatto cadere la barriera tra autori e lettori o, se non altro, l’hanno fatta diventare molto sottile, retta soltanto dalla supervisione di una redazione, o da un bordino di colore diverso, o dalla necessità di identificarsi (Metitieri, 2009, p. 85).

Prendendo ad esempio Knol invece, il wiki di Google, Metitieri (2009) segnala che esso “dispone di un sistema di attribuzione dei punteggi da cui, presumibilmente, dipenderanno le visite alle varie pagine e i micro-pagamenti con il sistema AdSense” (p. 90); in questo modo però, il rischio è che si instauri un “mercato di scambio non molto diverso da quello che avviene nelle blogosfere, con i blogroll e i link reciproci” (Metitieri, 2009, p. 90).

Metitieri fa anche notare che forse troppo entusiasmo per i “wiki come soluzione economica generalizzata” sia una reazione esagerata, che non tiene conto di alcune cose: tra cui per esempio “il gioco al ribasso della *Britannica*”, che lascia trasparire il fatto che trovare un modello di business sostenibile per operazioni di questo tipo non è semplice. “Sul versante del lavoro volontario”, c’è da chiedersi come riuscirà Wikipedia a trattenere i suoi collaboratori più capaci quando non sarà più l’unica grande realtà wiki sul Web, oppure quando i suoi creatori vorranno magari provare a guadagnare qualcosa dalla loro creatura (2009, p. 91).

2.3.3. Le Folksonomie

Riprendiamo il discorso sulle folksonomie, a cui abbiamo già accennato nei capitoli 2.1. e 2.2..

Una folksonomia “è un sistema di classificazione creato in modo *bottom-up* e senza un coordinamento centrale” (Lankes et Al., 2007, “2.1.7. Caratteristiche del Web 2.0: le folksonomie”, par. 1). “In una *folksonomy*, i membri di un gruppo attribuiscono semplicemente termini ad un oggetto [...] e l’aggregazione di questi termini viene vista come una classificazione” (Lankes et Al., 2007 “2.1.7. ...”, par. 1).

Questo tipo di classificazione “dal basso” viene chiamata anche *collaborative tagging*:

[Il collaborative tagging] è un’operazione non più svolta dall’autore dell’articolo, ma dagli utenti che ne hanno preso visione. In questo modo si potranno utilizzare parole chiave differenti a seconda della sensibilità dei lettori che adotteranno un termine piuttosto che un altro in base ai concetti che ritengono di maggior importanza o interesse espressi nell’articolo. Sarà indubbiamente possibile che più soggetti usino i medesimi tag per descrivere un contenuto, così facendo questi acquisteranno una maggior importanza rispetto agli altri adottati e potrebbero essere presentati con un colore, una dimensione o una collocazione diversa rispetto ai meno utilizzati, per poterli individuare più rapidamente (Prati, 2007, p. 85).

Questo non è altro che il concetto di *power law* che domina le dinamiche della classificazione sul Web da parte degli utenti:

The most used tags are highly visible so likely to be used by other users (few tags used by many). Then there will be a large number of tags that are used only by a few users (many tags used by few) (Guy & Tonkin, 2006, “Power laws and tag distribution”, par. 1).

Ovviamente però questo strumento ha dei lati critici, dovuti al fatto che non si tratta di un lavoro di classificazione sistematica effettuata da professionisti, ma piuttosto di contenuti creati dagli utenti in maniera hobbistica, anonima e non strutturata (esattamente come per gli altri strumenti del Web 2.0 e i relativi UGC che abbiamo analizzato):

La loro efficacia è decisamente bassa [...] in termini di trovabilità poiché mancano di disambiguazione, di controllo dei sinonimi, di scelte univoche tra singolari e plurali, mancano le suddivisioni e specificazioni e ovviamente qualsiasi relazione gerarchica e semantica, ovvero di tutti quegli aspetti che caratterizzano invece le attività di indicizzazione semantica che siamo abituati a conoscere nelle biblioteche (Morriello, 2010, p. 24).

“Dato [...] che tutto viene creato ed archiviato direttamente dagli utenti [insomma] non vi può essere il rispetto di un rigore scientifico” (Prati, 2007, p. 88).

Uno degli ostacoli più significativi è il modo in cui gli utenti scelgono i tag con cui classificare un determinato contenuto: infatti “the tagging terms used in those systems are imprecise. It is the users of a folksonomy system who add the tags, which means that the tags are often ambiguous, overly personalised and inexact” (Guy & Tonkin, 2006, “2. The Folksonomic Flaw”, par. 1). Il risultato è “an uncontrolled and chaotic set of tagging term that do not support searching as effectively as more controlled vocabularies do” (Guy & Tonkin, 2006, “2. ...”, par. 1). Una soluzione potrebbe essere l’ottimizzazione di suggerimenti proposti agli utenti per i tag da inserire, in modo che la qualità di essi possa migliorare e conseguentemente anche la loro “riusabilità”; in questo modo crescerebbe il “perceived value of the folksonomic tag approach” (Guy & Tonkin, 2006, “2. ...”, par. 2). Inserendo dei “controlli esterni” troppo invadenti però, si potrebbe concretizzare il rischio di perdere “the very openness that has made folksonomies so popular” (Guy & Tonkin, 2006, “1. Introduction”, par. 2).

Secondo Metitieri (2009) le folksonomie possono essere utili quando si tratta di servizi “ludici”, “o dove comunque non sarebbero possibili forme di vera classificazione” (p. 94) – in piattaforme come Flickr⁴⁵, ad esempio – ma esse non possono “sostituire [un] lavoro sistematico di catalogazione e classificazione” (p. 94).

Nonostante i limiti di tale strumento però, si può concludere che in ogni caso esse, se affiancate ad un tipo di catalogazione professionale, non fanno altro che aggiungere informazioni e possibilità di accesso a queste ultime (Metitieri, 2009, pp. 91-97). Non bisogna pertanto pensare ad uno strumento in sostituzione dell’altro, ma alle possibilità che l’interazione tra i due può comportare.

⁴⁵ Vd. Prati, 2007, pp. 90-95.

Concludiamo riportando quelli che secondo Prati sono i principali vantaggi dati dall'utilizzo di folksonomie:

- classificazione rapida, condivisa dalla comunità
- favorisce le conversazioni: indicizza gli argomenti, anche sottintesi
- aiuta la serendipity
- semplifica l'accesso ai contenuti (2007, pp. 88-89).

2.3.4. I Social Network

I Social Network sono

piattaforme web sulle quali gli utenti possono entrare in contatto tra loro e svolgere una serie di attività, dal classico invio di e-mail, che ora però risiedono sulla piattaforma e quindi possono essere simultanee essendo aboliti i tempi di trasferimento da un server all'altro, alla condivisione di fotografie, video, documenti scritti e tutto ciò che la multimedialità della rete consente. Lo scopo è principalmente rimanere in contatto con gli amici o con altre persone e per tale motivo rientrano nel genere di comunità online che Meredith Farkas definisce "comunità di mantenimento", nel senso che l'obiettivo è il mantenimento e il consolidamento dei rapporti sociali. Tramite dei feed RSS⁴⁶ gli amici di un utente su Facebook vengono avvisati ogni volta che l'utente compie un'azione [...] (Morriello, 2010, p. 20).

Prati (2007) individua tre elementi principali che caratterizzano i Social Network:

1. *La creazione di un profilo: sono richieste svariate informazioni sul soggetto che vanno a definire un profilo personale generalmente disponibile al pubblico di iscritti.*
2. *La realizzazione di una catena: i membri del social network possono legarsi tra loro realizzando una sorta di catena tra parenti, amici, colleghi di lavoro, ma anche sconosciuti che hanno trovato interessante il profilo di un utente. È possibile percorrere la catena e consultare così la scheda degli altri amici, dei loro colleghi o dei parenti, e via su questa linea.*
3. *La gestione dei commenti: ad ogni profilo può essere abbinato uno o più commenti lasciati da visitatori che hanno consultato la nostra scheda utente. I commenti possono essere visualizzati per un periodo di tempo limitato e solitamente rimossi quando molesti (pp. 37-38).*

Queste meccaniche tipiche dei social network vengono quasi sempre inserite anche all'interno di altre tipologie di piattaforme Web, in particolare nei siti di condivisione di

⁴⁶ Vd. Capitolo 2.3.6. *I feed RSS.*

contenuti (di *media sharing*⁴⁷) quali Flickr, MySpace, ecc. (Prati, 2007, pp. 38-39). Anche questo strumento del Web 2.0 è nato prima dell'invenzione di quest'ultimo (confermando una tendenza che vale per tutti gli strumenti che abbiamo analizzato finora): "Il primo esempio realizzato [...] è stato Classmates.com" (Prati, 2007, p. 40), "creato nel 1995 da Randy Conrads" (Morriello, 2010, p. 20).

Il problema maggiore delle piattaforme di social network è quello della privacy, che abbiamo già affrontato nel capitolo 2.2.. Infatti tali siti utilizzano dei software detti *spyware* per raccogliere dati sul comportamento degli utenti (in aggiunta ai dati che gli utenti caricano di loro spontanea volontà) e sfruttarli per proporre loro pubblicità "su misura" (come abbiamo visto, questa pratica è detta *behavioural advertising*). Facebook per esempio dà la possibilità agli utenti di proteggere i dati su di loro che non vogliono che siano raccolti o ceduti a terze parti, ma come abbiamo detto, questo comporta una riduzione della socialità e quindi dell'interazione con la piattaforma (vd. capitolo 2.2., p. 54).

Va da sé che la potenzialità più grande di questo strumento sta proprio nella facilità con cui si può raggiungere un grandissimo numero di persone, grazie alla rete sociale che le persone stesse creano utilizzando la piattaforma.

⁴⁷ Vd. Capitolo 2.3.5. *I siti di Media Sharing*.

2.3.5. I siti di Media Sharing

I siti di *media sharing* sono

siti web che consentono agli utenti di condividere contenuti di vario genere da loro creati, quali fotografie (come Flickr, Photobucket), video (per esempio, YouTube, Flurl), ma anche le proprie librerie, virtuali ovviamente (aNobii, Library Thing) (Morriello, 2010, p. 18).

Gli utenti che popolano questi siti “rientrano in quelle comunità online che Meredith Farkas definisce comunità di interesse” (Morriello, 2010, p. 18).

Oltre che nei social network, anche in questa tipologia di piattaforme (come in altre del Web 2.0 del resto) l’aspetto “sociale” gioca un ruolo predominante; infatti “le definizioni [di social network e siti di media sharing] spesso si affiancano e si sovrappongono” (Morriello, 2010, p. 18). Il vero valore di questi siti è invero “l’interazione tra le persone, [...] la possibilità di commentare i contenuti generati da altri, [...] al di là del tipo di interessi che aggregano” (Morriello, 2010, p. 18).

Alcuni siti di media sharing come Flickr, hanno basato parte del loro successo sulla possibilità data agli utenti di classificare tramite tag i contenuti che caricavano sulla piattaforma, creando così delle folksonomie (vd. capitolo 2.3.3. *Le Folksonomie*); una sorta di *mashup* quindi tra due strumenti del Web 2.0. In una piattaforma come Flickr – un sito di media sharing per la condivisione di fotografie – i tag “hanno [quindi] permesso di avere migliaia di foto classificate e al sito di autorganizzarsi” (Morriello, 2010, p. 18).

I problemi che caratterizzano i contenuti di queste piattaforme sono gli stessi che affliggono gli UGC (di cui abbiamo già parlato nel capitolo 2.1.), qualora i contenuti siano creati da utenti amatoriali.

2.3.6. I feed RSS

I *feed RSS* sono uno degli strumenti che ha contribuito al successo del Web 2.0, sebbene anch'essi esistano da prima dell'invenzione di Tim O'Reilly⁴⁸. Non si tratta di strumenti come quelli che abbiamo fin qui analizzato, non essendo essi dei contenuti creati dagli utenti né delle piattaforme adibite a ospitarli.

Si tratta di una famiglia di formati basati su XML che consentono all'utente di un sito web, di un blog, di un podcast [...] di ricevere notifica ogni volta che il sito, il blog, il podcast viene aggiornato.

[...]

L'informazione proveniente dal sito web viene raccolta in un file, chiamato feed, e trasferita al computer (o allo spazio web) dell'utente che ha sottoscritto quello specifico feed RSS. Per poterlo visualizzare l'utente ha bisogno di un software detto aggregatore o feed reader. [...] come [...] Google Reader (Morriello, 2010, p. 15).

Grazie a questi strumenti pertanto i contenuti Web 2.0 si sono diffusi sulla Rete ad una velocità che non sarebbe stata possibile senza di essi, dato che hanno reso possibile la consultazione dei nuovi contenuti di un sito Web senza il bisogno di visitarlo (Prati, 2007, p. 70).

⁴⁸ "I primi *feed RSS* sono stati realizzati nel 1999 ed erano integrati nel browser Netscape" (Morriello, 2010, p. 15).

3. Gli strumenti del Web 2.0 nelle biblioteche delle università

3.1. L'impiego di strumenti del Web 2.0 all'interno delle biblioteche delle università

Lo sviluppo dei servizi digitali nelle biblioteche accademiche e la possibilità sempre maggiore di accedere a risorse elettroniche direttamente da remoto, ha causato l'allontanamento dell'utenza dalle biblioteche stesse, intese come luogo fisico (Cassella, 2014). La scoperta di nuove risorse – anche da parte dei docenti⁴⁹ – avviene sempre meno attraverso gli strumenti della biblioteca, rendendo così il processo di “disintermediazione” (lo stesso analizzato nei capitoli 2.1. e 2.2., a proposito del Web 2.0) un problema attuale anche per le biblioteche accademiche (Cassella, 2014). Le biblioteche delle università hanno reagito a questa situazione tramite il maggior impegno nella realizzazione di corsi di formazione per gli utenti, relativi soprattutto allo sviluppo dell'*information literacy*, lo sviluppo di “servizi di sostegno dell'*e-learning*” e “l'utilizzo massiccio dei vari strumenti di comunicazione offerti dalla rete e, tra questi, quelli del Web 2.0” (Cassella, 2014, p. 11). Questi ultimi, in particolare, sono stati utilizzati dalle biblioteche delle università per cercare di migliorare il rapporto con i propri utenti e soprattutto per cercare di attrarne di nuovi; sono stati impiegati anche per migliorare l'aspetto della comunicazione interna (Cassella, 2014). Tali strumenti però, non riguardano esclusivamente la sfera della comunicazione: grazie ad essi maturano nuovi scenari nell'economia e nella cultura, nella formazione e nell'apprendimento, nella didattica e nella comunicazione scientifica (sono nate infatti nuove forme di pubblicazione e di comunicazione di contenuti in rete, tramite i blog, i wiki, i siti di media sharing) (Cassella, 2014). In questo processo di evoluzione il bibliotecario, “diventa un comunicatore, un facilitatore di conoscenza e del processo di produzione della conoscenza” e le biblioteche accademiche “allargano il loro raggio di azione al territorio” (Cassella, 2014, p. 12), contribuendo così maggiormente a dare sostegno alla terza missione dell'Università; esse escono così dalla “visione

⁴⁹ Come evidenzia un'indagine del 2009 riportata da Cassella (2014, p. 11)

autoreferenziale del mondo accademico per cominciare a ricoprire un ruolo di tipo sociale e culturale” (Cassella, 2014, p. 12).

Un breve sondaggio tra le biblioteche CIBER⁵⁰ mostra che gli strumenti Web 2.0 più applicati sono i siti di social network (SNS), instant messaging, mobile access, video, RSS, blog, Twitter e i wiki (Crowley, 2011, p. 231).

⁵⁰ “Il CIBER è nato nel 1999 su iniziativa del CASPUR sulla base di un «progetto di condivisione di basi dati bibliografiche ed editoria elettroniche» (dal verbale del Consiglio direttivo del CASPUR nella seduta del 31 maggio 1999), al fine di ottenere per i propri membri prodotti e servizi di qualità alle migliori condizioni e prezzi possibili. Inizialmente composto da cinque università, aderenti al CASPUR, il Consorzio è stato fin dall’inizio aperto anche alla partecipazione di altri atenei (Crowley, 2011, pp. 227-228)”.

3.1.1. I Blog nelle biblioteche delle università

Il blog è uno strumento abbastanza diffuso tra le biblioteche delle università e viene “utilizzato soprattutto per la promozione dei servizi, della lettura e delle nuove acquisizioni, piuttosto che per l’istruzione dell’utenza” (Mazzocchi, 2011, p. 67). Mazzocchi (2011) cita Fiorentini riportando le tre macro-funzioni del blog in biblioteca, ovvero:

1. “supporto informativo all’utenza sulle novità pervenute”;
2. “approfondimenti bibliografici e segnalazioni di nuove risorse”;
3. “creazione e sviluppo di un “senso di comunità” intorno alla biblioteca” (pp. 67-68).

Sempre Mazzocchi (2014) propone una carrellata dei disparati usi che sono stati suggeriti nel tempo per i blog nelle biblioteche (di ogni tipo):

pubblicazione di informazioni e notizie riguardanti la biblioteca, promozione di eventi, segnalazione delle nuove acquisizioni, servizio di reference, information literacy, comunicazione interna dello staff e, soprattutto nel caso delle biblioteche universitarie, promozione e assistenza riguardanti le risorse online (p. 20).

Come emerge da un’indagine – nata in seno ad un *workshop*, tenuto nell’ambito delle attività dell’*Erasmus Staff training* all’Università di Reykjavik nell’ottobre del 2011 – “mirata a fotografare lo stato dell’arte delle iniziative che le biblioteche accademiche italiane offrono ai propri utenti” (Renditio, 2011, p. 213) in materia di “educazione dell’utenza”, blog e altri strumenti *social* vengono impiegati dalle biblioteche accademiche anche per pubblicizzare i suddetti corsi di formazione rivolti all’utenza (anche se si tratta di attività sempre incasellabili nell’ambito della comunicazione). Occorre però sottolineare che al netto di questa indagine, e quindi al 2011, le istituzioni che prediligono questi strumenti per pubblicizzare questo tipo di attività sono ancora una minoranza (circa un quinto di coloro che hanno partecipato al sondaggio rispondendo affermativamente alla domanda n. 8: “*I corsi sono stati pubblicizzati?*” (Renditio, 2011, p. 218).

Ma ciò che caratterizzava il blog come strumento 2.0 e lo distingueva da un più tradizionale sito web era la possibilità di coinvolgere gli utenti nella “conversazione”, attraverso la pubblicazione, più o meno immediata e più o meno moderata, dei loro commenti ai post dei bibliotecari (Mazzocchi, 2014, p. 20).

Varie analisi condotte su blog di biblioteche di diversi paesi (soprattutto anglosassoni) in anni diversi, evidenziano però, come nella

maggioranza dei casi i blog vengano aggiornati poco o per niente, che spesso cambiano url e soprattutto che, anche per i blog più attivi per numero e frequenza dei post, la risposta degli utenti è pressoché nulla (Mazzocchi, 2014, p. 20).

La risposta negativa dell’utenza è causata probabilmente anche dalla scarsa appetibilità dei blog stessi, che vengono aperti senza un’adeguata riflessione e progettazione (la fretta è senz’altro figlia anche della facilità e gratuità con cui si può aprire un blog), senza mettere in conto che per mantenere un blog aggiornato e accattivante è necessario predisporre delle risorse umane dedicate a tale lavoro. Questo scarso contributo degli utenti, rischia di trasformare il blog in uno strumento di pura informazione, più che di “conversazione”, andando a bissare la funzione già svolta da un altro strumento digitale: il sito web della biblioteca. Inoltre spesso, gli autori dei già pochi commenti, sono altri bibliotecari, dimostrando così uno scarso interesse da parte dell’utenza ad interagire con la biblioteca (Mazzocchi, 2014).

Nello svolgimento della nostra ricerca ci siamo scontrati con la mancanza in letteratura di esempi specifici riguardanti i blog delle biblioteche accademiche italiane e il loro impiego. Abbiamo deciso dunque di analizzare in prima persona i quaranta blog facenti parte dell’elenco redatto da Juliana Mazzocchi relativo ai blog delle biblioteche italiane – in particolare abbiamo preso in considerazione la sezione dedicata alle biblioteche universitarie, composta appunto da 40 blog –, nella versione 2.9, aggiornata al 3 marzo 2018 (<http://www.riccardoridi.it/esb/mazzoc-blog.htm>; Mazzocchi, 2018). Nello specifico i blog di questo elenco appartengono a biblioteche accademiche di diversi ambiti – si suddividono infatti in 14 biblioteche di ambito scientifico, 9 di ambito umanistico, 7

medico-sanitarie, 3 giuridico-economiche e altre 7 che non sono specializzate in un determinato settore disciplinare (biblioteche del sistema bibliotecario di ateneo, per esempio) –, ma a livello statistico non abbiamo riscontrato tendenze particolari legate a biblioteche del medesimo ambito.

Nell’analizzare i vari blog, accessibili attraverso i *link* fornitici da Mazzocchi (2018), abbiamo innanzitutto individuato quali sono ancora effettivamente presenti sul Web e quindi visitabili. Il risultato è stato che dei 40 blog in elenco, 8 non sono più raggiungibili (il 20%)⁵¹.



Grafico 1 - Blog raggiungibili - non raggiungibili

Successivamente abbiamo cercato di individuare quali di questi blog fossero ancora attivi. Prima di svelare i risultati di questa seconda “interrogazione” è bene precisare che abbiamo stabilito di considerare “attivi” quei blog che avessero pubblicato almeno un post nell’ultimo anno solare (a partire dal mese in cui è stata effettuata questa ricerca, ovvero agosto 2020). Pertanto per essere considerato “attivo” un blog deve aver pubblicato almeno un post nel periodo compreso tra agosto 2019 e agosto 2020. Alla luce di questa premessa,

⁵¹ vd. Grafico 1, p. 77

i dati che abbiamo raccolto hanno fatto emergere che dei 32 blog ancora raggiungibili, 10 (il 31,25%)⁵² hanno almeno un post all'attivo per il periodo preso in considerazione e possono essere quindi reputati "attivi".

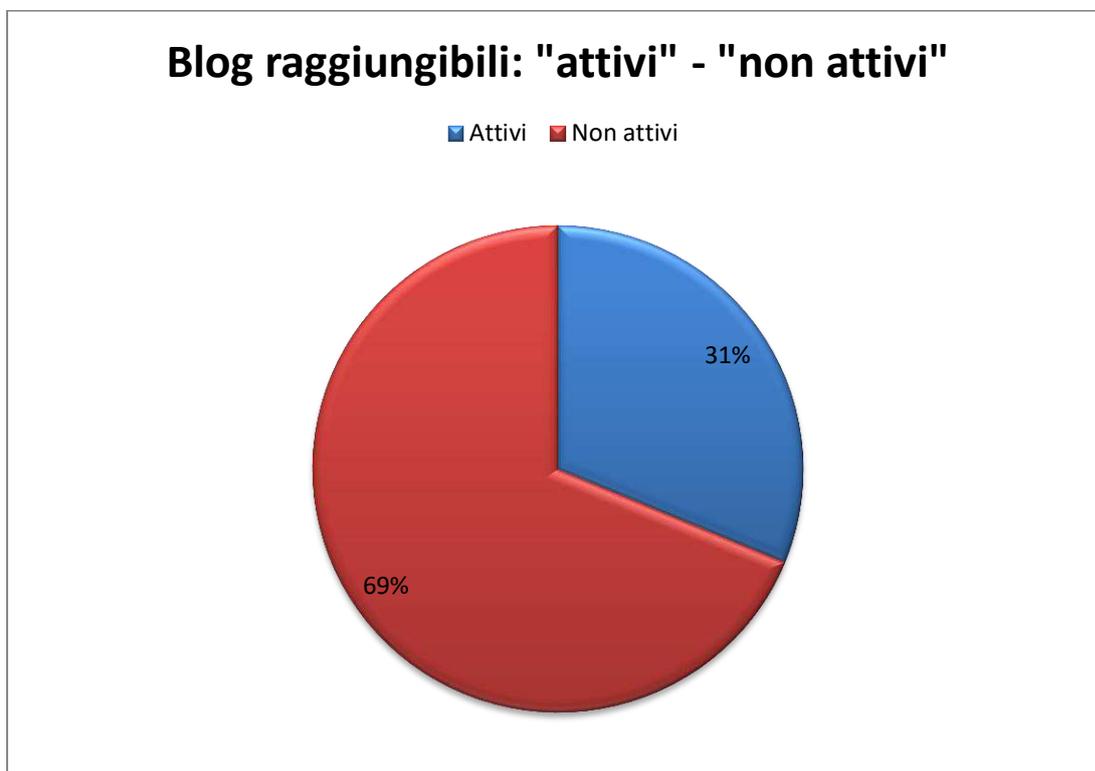


Grafico 2 - Blog raggiungibili: "attivi" - "non attivi"

Abbiamo voluto poi aggiungere il dato della frequenza di aggiornamento di questi blog di biblioteche universitarie (di quelli raggiungibili, almeno), per comprendere quanto questi strumenti del Web 2.0 venissero realmente sfruttati (al "come" arriveremo in seguito). Vediamo prima quali sono stati i risultati per i 10 blog "attivi". Per calcolare la media di pubblicazione dei post si è reso necessario estrapolare il numero totale di post pubblicati in un blog e individuare il periodo di attività (dalla sua fondazione ad oggi) che lo ha caratterizzato⁵³. Dei 10 attivi dunque, solo 2 (il 20%)⁵⁴ hanno mantenuto mediamente una frequenza nell'aggiornamento del blog maggiore o uguale ai 100 post annuali. Uno dei due per altro, superandola di gran lunga: ci riferiamo al blog *Medicina in Biblioteca*

⁵² vd. Grafico 2, p. 78

⁵³ Nell'effettuare questa operazione abbiamo riscontrato una problematica: non tutti i blog coinvolti nell'indagine sono dotati infatti di una funzione di "Archivio" in grado di registrare il numero di post pubblicati nei vari mesi e anni trascorsi. Pertanto per questi specifici blog abbiamo considerato i post pubblicati negli ultimi tre anni di attività (da agosto 2017 ad agosto 2020).

⁵⁴ vd. Grafico 3, p. 79

(<http://blogpinali.wordpress.com/>) della Biblioteca medica “Pinali” dell’Università degli studi di Padova, fondato nel 2007; in esso abbiamo calcolato la presenza di 310, non post, bensì giorni all’anno in cui è stato pubblicato qualche contenuto⁵⁵, negli ultimi tre anni di vita del blog. Gli altri 8 blog (dei 10 “attivi”) di biblioteche accademiche si sono suddivisi così: 3 (il 30%)⁵⁶ hanno pubblicato annualmente tra i 100 e i 50 post, mentre ben 5 (che da soli formano il 50%)⁵⁷ si sono attestati tra i 50 e i 20. Nessuno dei 10 blog ha postato mediamente meno di 20 post all’anno.

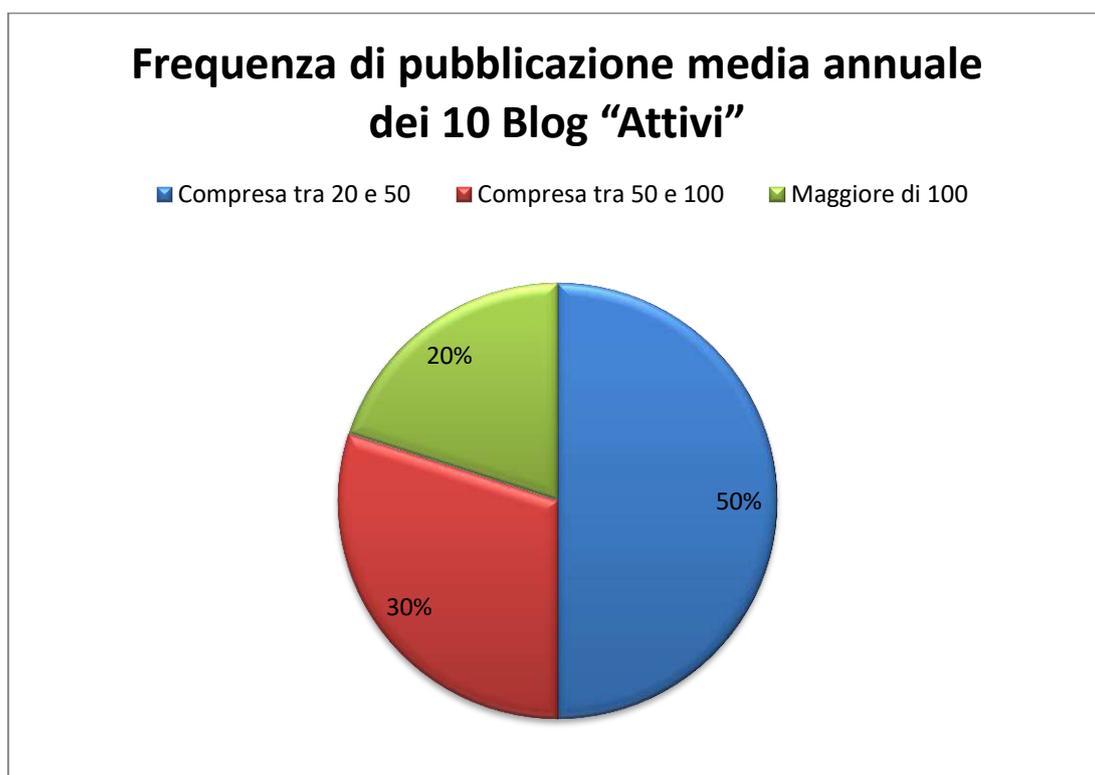


Grafico 3 - Frequenza di pubblicazione media annuale dei 10 Blog "Attivi"

Prendiamo ora a campione quei 22 blog che sono ancora presenti sul Web, ma che sono risultati “non attivi”. Si tratta di quei blog che hanno cessato la loro attività prima

⁵⁵ Non essendoci una funzione “Archivio”, ma solo una funzione “Calendario”, che evidenzia i giorni in cui sono stati pubblicati dei post, abbiamo potuto verificare solamente questi ultimi e non il numero totale dei post (operazione che sarebbe stata laboriosa e per lo più priva di scopo ai fini della nostra ricerca). La tendenza che abbiamo riscontrato andando poi ad analizzare a campione il contenuto di alcuni post, è che in diverse giornate è stato pubblicato più di un contributo. Perciò i post pubblicati in un anno su *Medicina in Biblioteca* potrebbero essere anche superiori a 310.

⁵⁶ vd. Grafico 3, p. 79

⁵⁷ vd. Grafico 3, p. 79

dell'ultimo anno⁵⁸, (compreso tra agosto 2019 e agosto 2020), come abbiamo già indicato in precedenza. All'interno di quest'ultimo sotto-raggruppamento, 4 blog (il 18,2% ca.)⁵⁹ hanno mantenuto durante la loro intera vita una media di pubblicazione annuale di più di 100 post⁶⁰, mentre 2 (il 9,1% ca.)⁶¹ hanno postato mediamente tra i 100 e i 50 contributi e 1 (il 4,5% ca.)⁶² tra i 50 e i 20. Ben 14 invece (il 63,6% ca.)⁶³, la stragrande maggioranza, ha avuto una frequenza media annua di pubblicazione tra i 20 e lo 0.⁶⁴ Bisogna tener presente inoltre che tra tutti e 22 i blog “non attivi”, 5 blog hanno terminato la loro esperienza prima dell'anno di vita, mentre in uno (il *Blog BDS* del Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università degli studi di Pavia: <http://biblioteche.unipv.it/category/blog-bds>) non abbiamo riscontrato nessuna data che potesse inquadrarlo in delle coordinate temporali (nemmeno Mazzocchi, 2018 ha riportato l'anno di fondazione, come fatto invece per tutti gli altri 39 blog della lista), pertanto la sua media annuale di aggiornamento del blog è stata riportata all'interno del Grafico n. 4 come N/A (Not Applicable).

⁵⁸ Solo 2 di questi blog hanno pubblicato l'ultimo post nel 2019 (prima di agosto e perciò comunque più tardi di una anno addietro). Gli altri hanno concluso la propria esperienza perciò da più di due anni almeno (alcuni anche da molto di più, in un periodo che va dal 2008 a luglio del 2019).

⁵⁹ Vd. Grafico 4, p. 81

⁶⁰ In realtà la “vita” di 2 di questi ultimi è durata meno di un anno. Perciò abbiamo preso in considerazione il totale dei post pubblicati nel loro periodo di attività.

⁶¹ Vd. Grafico 4, p. 81

⁶² Vd. Grafico 4, p. 81

⁶³ Vd. Grafico 4, p. 81

⁶⁴ All'interno di quest'ultima fascia 9 blog hanno pubblicato mediamente in un anno tra i 20 e i 10 post, 3 tra i 10 e i 5 e solo 2 meno di 5.

Frequenza di pubblicazione media annuale dei 22 Blog "Non attivi"

■ Minore di 20 ■ Compresa tra 20 e 50 ■ Compresa tra 50 e 100 ■ Maggiore di 100 ■ N/A

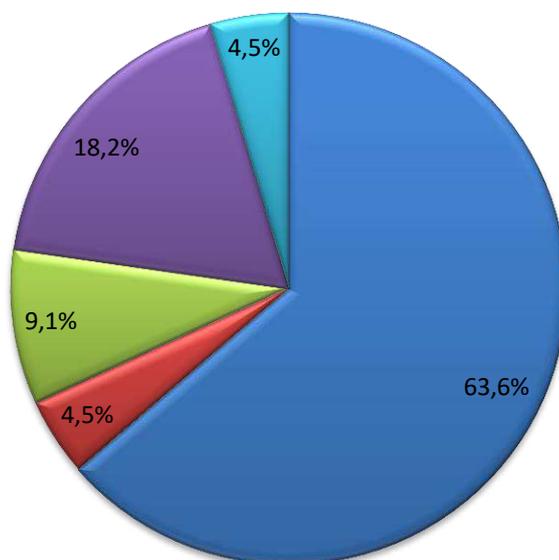


Grafico 4 - Frequenza di pubblicazione media annuale dei 22 Blog "Non attivi"

Quello che possiamo osservare a partire dai dati che abbiamo raccolto è principalmente il fatto che i blog che hanno terminato la propria esperienza anzitempo, lo hanno fatto a partire da schematiche e premesse coincidenti con quelli che abbiamo più volte ribadito trattando in maniera più generale l'argomento dei blog all'interno delle biblioteche accademiche. I problemi più gravosi, che hanno impedito lo sviluppo virtuoso di questi blog, sono stati infatti la mancanza di progettazione e il mancato coinvolgimento di tutto il personale bibliotecario delle strutture. La spia più evidente della mancanza di un progetto iniziale ben determinato è la decrescita più o meno lenta, ma costante, della frequenza di pubblicazione dei post, che inizia con la fondazione del blog e termina con la sua chiusura (salvo rare eccezioni). Un altro elemento che ci ha fatto pensare ad una mancanza di progettazione e di coinvolgimento del personale della biblioteche è stata la chiusura di alcuni blog che non avevano compiuto nemmeno un anno di vita, come il blog della Biblioteca "Alberto Monroy" del Dipartimento di biologia cellulare e dello sviluppo (<http://bibliotecamonroyalberto.blogspot.com/>) e il blog *BiblioFarma* della Biblioteca di

Farmacia (<http://blog.libero.it/BiblioFarmaPa/>), entrambi dell'Università degli studi di Palermo, chiusi dopo 6 mesi di attività o il caso eclatante del Blog delle biblioteche interne dell'Università degli Studi di Palermo (<http://www.flickr.com/groups/623229@N20/>) terminato dopo soli tre mesi e mezzo, con un totale di 4 post pubblicati. Tra i blog che hanno trascorso meno di un anno di vita, alcuni hanno iniziato e concluso la loro esperienza in corrispondenza del periodo lavorativo di alcuni ragazzi che svolgevano il Servizio Civile Nazionale presso la biblioteca (uno di questi è proprio il blog della Biblioteca "Alberto Monroy" di UniPA⁶⁵ sopra citato). Alcuni altri blog sono stati chiusi per il trasferimento del bibliotecario che li aveva creati (è questo il caso del *Blog @lla tua biblioteca* della Biblioteca del Dipartimento di bioingegneria del Politecnico di Milano: <http://bioingegneria.wordpress.com/>) o per il suo pensionamento (come il blog della Biblioteca del Dipartimento SEAS dell'Università degli studi di Palermo: <http://bibliotecadseaf.blogspot.it/>).

La fine prematura di queste esperienze è la conseguenza diretta di ciò su cui invitava a riflettere Mazzocchi (2014) quando trattava della necessità di non delegare all'iniziativa del singolo bibliotecario l'allestimento e la gestione di un blog, come di qualsiasi altro strumento del Web 2.0 all'interno di una biblioteca. Relativo alla questione è anche il discorso riguardo all'imbarcarsi in iniziative al di fuori della portata della biblioteca: non ha senso infatti dare il via a dei progetti tramite personale non inquadrato a tempo indeterminato all'interno della biblioteca (come possono essere i ragazzi del Servizio Civile Nazionale o anche dei tirocinanti), se alla fine del loro periodo di lavoro non si ha a disposizione del personale a cui affidare tale onere (Mazzocchi, 2014).

Dopo la parte statistica della ricerca, ci siamo dedicati alla revisione dei contenuti dei post che sono stati pubblicati da questi blog di biblioteche accademiche (andando a visionarne un campione, laddove i post fossero nell'ordine delle centinaia).

Innanzitutto, relativamente alle tipologie di contenuti che vengono o che sono stati pubblicati all'interno dei 32 blog (quelli raggiungibili), possiamo affermare che siano in linea con quanto rilevato da Mazzocchi⁶⁶ (2014). Andando ad analizzarli più nello specifico, possiamo affermare che i blog delle biblioteche accademiche italiane vengono o sono stati utilizzati per la pubblicazione di:

⁶⁵ Università degli studi di Palermo.

⁶⁶ Vd. p. 75.

- avvisi agli studenti sugli orari di apertura, sui periodi di chiusura e altre informazioni annesse relative alle strutture bibliotecarie;
- aggiornamenti relativi al nuovo materiale disponibile in biblioteca, grazie alle nuove acquisizioni di volumi fisici o alle sottoscrizioni di nuovi accordi con gli editori effettuate dalla biblioteca (per quanto riguarda il materiale digitale reso disponibile in rete);
- informazioni sui servizi erogati dalla biblioteca (in presenza o online);
- segnalazioni di risorse e strumenti di ricerca (anche esterni alla biblioteca) relativi al settore disciplinare della biblioteca (compresi altri strumenti del Web 2.0);
- segnalazioni di corsi e incontri dedicati alla ricerca bibliografica (che quindi rientrano in quella che abbiamo definito *information literacy*) o all'utilizzo dei servizi della biblioteca. Tali corsi e incontri possono essere erogati sia dalla biblioteca stessa, che da altri istituti;
- segnalazioni di approfondimenti, risorse ed eventi relativi all'*Open Access*, alle analisi bibliometriche e all'Impact Factor;
- segnalazioni e informazioni riguardanti bandi di concorso per collaborare con la biblioteca (anche attraverso il Servizio Civile Nazionale);
- segnalazioni di approfondimenti relativi al settore disciplinare della biblioteca;
- segnalazioni di eventi vari (non necessariamente legati all'ambito disciplinare della biblioteca).

Un'osservazione di carattere generale, che potrà forse sembrare scontata, è che per quanto riguarda la segnalazione delle risorse e degli strumenti di ricerca, i post di approfondimento interni al blog e la segnalazione di eventi, la maggioranza dei blog si è molto specializzata nel settore disciplinare di appartenenza della biblioteca accademica di riferimento. In questo si distinguono in particolare due blog di biblioteche mediche: *Bibliomedica In-forma* della Biblioteca biomedica dell'Università degli studi di Firenze (<http://bibliotecabiomedica.wordpress.com/>) e il già citato *Medicina in Biblioteca* della Biblioteca medica "Pinali" dell'Università degli studi di Padova (<http://blogpinali.wordpress.com/>) – entrambi molto prolifici (anche se *Bibliomedica In-forma* non è più attivo dal 2016) – hanno praticamente trasformato il blog in un sito web di informazione medica.

Alcuni dei blog analizzati sono stati utilizzati esclusivamente (o quasi) come vetrina per le nuove acquisizioni, anche se altri strumenti sarebbero stati più utili per tale fine (come per esempio un profilo su aNobii); tra questi il blog della Biblioteca “Area 3. Tecnico-scientifica” dell’Università degli studi di Trieste (<http://btsbiblio.wordpress.com/>), quello della biblioteca del Dipartimento SEAS dell’Università degli studi di Palermo (<http://bibliotecadseaf.blogspot.it/>), il *Blog BDS* del Sistema bibliotecario di Ateneo dell’Università degli studi di Pavia (<http://biblioteche.unipv.it/category/blog-bds>) e infine il blog della Biblioteca “Mario Rostoni” dell’Università Carlo Cattaneo – LIUC (<http://biblioliuc.blogspot.com/>).

In diversi altri blog invece, trovano rappresentanza tutte le tipologie di contenuti che abbiamo elencato prima (talune più, talune meno). Ci riferiamo nello specifico al *Blog @lla tua biblioteca* della Biblioteca del Dipartimento di bioingegneria del Politecnico di Milano (<http://bioingegneria.wordpress.com/>), al blog *Inbiblioteca* della Biblioteca delle scienze dell’Università degli studi di Pavia (<http://inbiblioteca.wordpress.com>), a *Bibliostoria* della Biblioteca di scienze della storia e della documentazione storica dell’Università degli studi di Milano (<http://bibliostoria.wordpress.com/>), a *Geobiblog* della Biblioteca di scienze della terra “A. Desio” dell’Università degli studi di Milano (<http://geobiblog.wordpress.com/>) e al blog *BiblioNews* della Biblioteca biologico-medica “Antonio Vallisneri” e della Biblioteca del Dipartimento di farmacologia “Egidio Meneghetti” dell’Università degli studi di Padova (<http://biblioteca-informa.blogspot.it/>); *BiblioNews* in particolare è uno degli esempi più virtuosi per quanto riguarda l’attività sul Web (dal punto di vista quantitativo almeno), dal momento che risulta ancora attivo e che mantiene una media di pubblicazione annuale abbastanza elevata e costante nel tempo. Il vero problema è che nessuno dei 40 blog presi a riferimento sembra essere in grado (o di esserlo stato, nel caso dei blog “deceduti”) di creare attorno a sé una vera e propria *community*, attraverso l’incentivo nei confronti degli utenti a partecipare alla “conversazione” e tramite il loro ascolto, per capirne le esigenze e strutturare l’offerta di contenuti in base ad esse. La spia di questa mancanza di partecipazione è la scarsissima (quando non nulla) presenza di commenti sotto ai post di tutti i blog presi in esame (come già segnalato da Mazzocchi, 2014), nonostante alcune dichiarazioni di intenti che lasciavano trasparire l’intenzione da parte dei bibliotecari “blogger” di andare in quella direzione. Come si legge nel primo post, risalente al 12 giugno 2009, “In principio era la carta ...”, del blog *Biblio@rti in* della Biblioteca di area delle arti dell’Università degli

studi Roma Tre (<http://biblioarti.blogspot.com/>), l'obiettivo alla base della creazione del blog, "nell'ottica della filosofia del Web 2.0", era quello "di cambiare la modalità di ascolto da "individuale" a "di gruppo" e di trasformare l'informazione in comunicazione", soprattutto "grazie ai messaggi dei lettori", che avrebbero dovuto permettere al blog di diventare "come gli utenti lo vogliono. Perché la vera risorsa della Biblioteca ... siamo tutti noi!". Anche l'iniziativa messa in campo dal già citato *Blog @lla biblioteca* della Biblioteca del Dipartimento di bioingegneria del Politecnico di Milano (<http://bioingegneria.wordpress.com/>) sembrava remare a favore del coinvolgimento degli utenti: infatti con il post del 31 marzo 2006, "BLOG!", veniva comunicato che all'interno del blog sarebbero stati accettati "tutti i contributi di studenti e docenti che riguarda[ssero] risorse di interesse per l'ingegnere biomedico ma anche cose più prosastiche". Tale possibilità è rimasta però non sfruttata, dato che non siamo incappati in nemmeno un contributo pubblicato o proposto da un utente. In questo modo, come già spiegato da Mazzocchi e da Cassella (2014; 2014a), il blog non può vedere sfruttate appieno le proprie potenzialità, che sono proprio quelle di aggregatore di comunità sul Web, andando invece così a bissare le funzioni di altri strumenti già impiegati dalla biblioteca (come abbiamo già accennato rispetto al sito web) e divenendo così un semplice strumento di comunicazione unidirezionale, dall'alto verso il basso, dalla biblioteca verso la sua utenza.

Per concludere questa piccola ricerca sui blog delle biblioteche accademiche italiane e per dare una fotografia dello "stato di salute" attuale dei blog ancora attivi (i 10 già presi in considerazione) abbiamo voluto calcolare anche la frequenza di aggiornamento concentrandoci solamente sull'ultimo anno, durante il periodo che va quindi dal 1° settembre 2019 al 31 agosto 2020⁶⁷.

Avevamo pensato di porre come valore spartiacque tra blog "in salute" e blog "malaticci"⁶⁸ quello dei 5 post pubblicati nell'ultimo anno. Ma nell'effettuare la verifica di questo dato ci siamo resi conto che nessuno dei 10 blog è sceso sotto questo valore. Infatti i 2 blog che hanno lavorato di meno hanno postato meno di 12 post (che equivalgono quindi ad una media di pubblicazione di al massimo 1 post al mese), ma comunque non al di sotto dei 5 (che è stato il dato più basso in assoluto, fatto registrare da *Bib@rch in-forma* della Biblioteca di architettura dell'Università degli studi di Firenze,

⁶⁷ Quest'ultima operazione è stata effettuata a settembre 2020.

⁶⁸ Non ce la sentiamo di definirli "malati" veri e propri, dato che ci stiamo comunque muovendo all'interno del sottogruppo dei 10 blog risultati "attivi".

<http://arkinforma.wordpress.com/>). Allora abbiamo deciso di utilizzare un altro parametro, ovvero di individuare quali blog non avessero pubblicato nemmeno un post negli ultimi 4 mesi. I risultati non sono stati comunque diversi, dato che sempre 2 blog (il 20%)⁶⁹ non hanno pubblicato nulla da marzo (e uno è lo stesso *Bib@rch in-forma* che ha pubblicato 5 post nell'ultimo anno), ma reputiamo che possano essere più attuali.

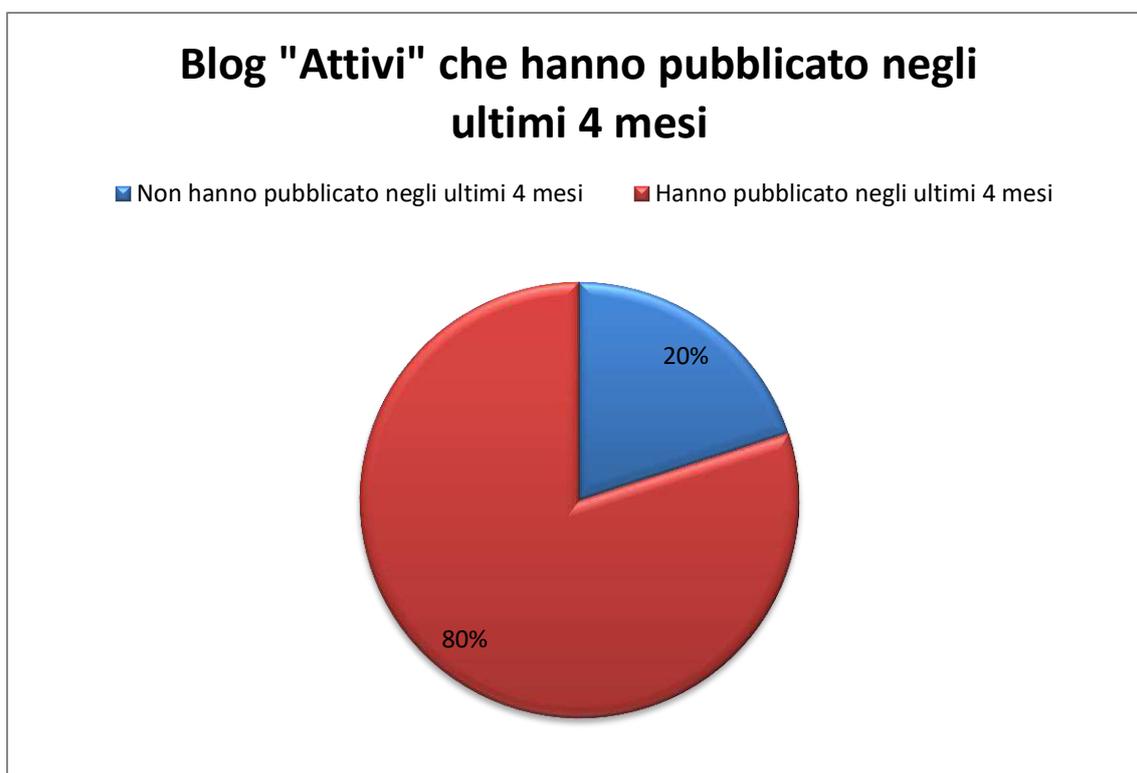


Grafico 5 - Blog "Attivi che hanno pubblicato negli ultimi 4 mesi

A livello dei contenuti pubblicati, l'unica differenza riscontrata per l'ultimo anno di attività rispetto al periodo precedente, è che c'è stato un aumento dei post (negli ultimi 7 mesi circa) incentrati sul fornire informazioni riguardanti i servizi a distanza erogati dalla biblioteca e la disponibilità di risorse elettroniche sia messe a disposizione da essa, sia reperibili online in maniera aperta e gratuita (alcune anche in via eccezionale e per periodi limitati: ciò che molti blog hanno denominato il fenomeno della "solidarietà digitale"); inoltre sono aumentati anche i post riguardanti le strutture bibliotecarie, i loro orari, le loro aperture e le modalità di accesso. L'incremento di questa tipologia di contenuti pubblicati dai blog delle biblioteche accademiche italiane, come è facile immaginare, è la naturale

⁶⁹ Vd. Grafico 5, p. 86

conseguenza della pandemia da coronavirus che negli ultimi mesi ha tenuto sotto scacco l'intero globo. Per il resto, per quanto riguarda la partecipazione dell'utenza all'interno dei blog, la situazione è rimasta invariata e valgono ancora le parole che abbiamo utilizzato per descrivere l'impiego dei blog negli anni precedenti all'ultimo trascorso (vd. paragrafo precedente).

3.1.2. I Wiki nelle biblioteche delle università

A differenza dei blog, i wiki si prestano meglio “ad aprire uno spazio [...] alla libera circolazione di idee” (Fiorentini, 2008, p. 17), e quindi a favorire quella “conversazione” tra biblioteche e utenza che era stata prospettata dai blog, ma con risultati non ottimali.

Il wiki infatti,

viene citato in letteratura come strumento utilizzabile dalle biblioteche [...] per effettuare attività collaborative tra [le] biblioteche [stesse], tra il personale, tra il personale e gli utenti e tra gli utenti (Mazzocchi, 2011, pp. 67-68).

In linea con gli altri strumenti e con l’ideologia del Web 2.0, il wiki è molto semplice e immediato da programmare e utilizzare; è gratuito e di facile accesso, “perché *Web based*” (Fiorentini, 2008, p. 18); si tratta di uno strumento molto flessibile che bene si sposa con la volontà di modulare il suo utilizzo in relazione alle esigenze manifestate dagli utenti (Fiorentini, 2008).

I problemi che si possono riscontrare nell’utilizzo di un wiki in biblioteca, sono alcuni tra quelli che abbiamo già analizzato trattando l’argomento dei wiki (e Wikipedia in particolare) in relazione al processo di disintermediazione dell’informazione (capitolo 2). Essendo i wiki degli strumenti aperti infatti,

necessitano di controlli nell’introduzione dei contenuti da parte degli utenti per garantire l’affidabilità dei contenuti stessi. [...]. Se la gestione non è attenta e precisa, un wiki rischia di essere e apparire disordinato, confuso e quindi inutile. Spesso i wiki [inoltre] – proprio a causa della loro apertura – sono vittime di vandalismi informatici e di spamming (Fiorentini, 2008, p. 18).

Tra gli esempi di wiki di biblioteche accademiche che riporta Fiorentini (2008) spicca senza dubbio l’esperienza curata dal Sistema bibliotecario d’ateneo dell’Università degli Studi di Bologna, ovvero “Wiki delle biblioteche”⁷⁰ (pp. 20-21). In questo wiki bibliotecario vengono raccolte e organizzate “informazioni, idee e buone pratiche delle biblioteche, dei gruppi di studio e di lavoro del Sistema bibliotecario” (Fiorentini, 2008,

⁷⁰ http://wiki.biblioteche.unibo.it/index.php/Pagina_principale.

pp. 20-21). Esso comprende sia “iniziative di promozione dell’*information literacy* rivolte agli studenti” sia “prototipi di servizi” utili a coadiuvare i bibliotecari dell’ateneo nel loro lavoro (Fiorentini, 2008, pp. 20-21).

Lo stesso ateneo ha creato un secondo wiki, CHIEDI AL BIBLIOTECARIO (http://drwiki.cib.unibo.it/index.php/Pagina_principale), dedicato al servizio di digital reference, partito in via sperimentale nel 2006 e avviato ufficialmente un anno più tardi. [...]. Il wiki riunisce strumenti e documenti utili per conoscere e utilizzare il servizio (Fiorentini, 2008, pp. 20-21).

Un altro wiki di biblioteca accademica è *Pinali PBwiki* (<http://pinali.pbwiki.com/>) della biblioteca medica Pinali dell’Università degli Studi di Padova. Questo strumento è stato pensato per offrire un supporto allo studio e alla ricerca in ambito medico (Fiorentini, 2008).

La Biblioteca di Padova dà prova di essere molto attiva nel campo della sperimentazione degli strumenti del Web 2.0. Per ricollegarci al capitolo precedente (3.1.1.) segnaliamo infatti anche il blog della medesima biblioteca, ovvero *Medicina in biblioteca* (<http://giorgiobertin.wordpress.com/>) che “viene costantemente aggiornato e consultato con successo” (Fiorentini, 2008, p. 21), a riprova dell’impegno della Biblioteca in tale ambito.

Altre esperienze di biblioteche delle università hanno riguardato lo sfruttamento della piattaforma wiki per eccellenza, Wikipedia. Nel dibattito che si è creato tra gli addetti ai lavori, riguardo all’utilizzo di questo strumento in biblioteca, si sono affermate due posizioni distinte:

- Portare la biblioteca su Wikipedia, ovvero usare la piattaforma “per promuovere e dare visibilità alle collezioni della propria biblioteca” (Manzato, 2016, slide 55);
- Portare Wikipedia in biblioteca, ovvero usare la piattaforma “come strumento per migliorare le competenze informative degli studenti [...] anche a partire dalle sue imperfezioni” (Manzato, 2016, slide 55).

La seconda delle due posizioni in particolare, è quella che più ci interessa, poiché prospetta lo sfruttamento delle potenzialità del Web 2.0 coinvolgendo gli utenti in attività

svolte in un ambiente collaborativo e non si limita ad auspicare l'utilizzo dello strumento Wikipedia come vetrina per le collezioni bibliotecarie. In seguito analizzeremo meglio questo aspetto parlando degli esempi di attività simili.

Manzato propone diversi scopi per i quali Wikipedia può essere un'arma utile nelle mani dei bibliotecari delle università, ovvero:

- *sviluppare capacità di scrittura e di ricerca (riflettere sui diversi stili di scrittura persuasiva/basata sui fatti), sulla scrittura come processo (il contenuto di una voce varia, anche nel tempo, a seconda dei contributi/modifiche apportate dai diversi collaboratori) e come atto sociale collaborativo e condizionato (le regole, la pagina di discussione, i destinatari influenzano il processo di scrittura)*
- *acquisire consapevolezza sull'uso delle fonti e la loro autorevolezza, saper distinguere il grado di attendibilità delle informazioni*
- *introdurre discussioni su valori etici, pregiudizi, visioni sociali, metodologie di studio, utilizzando articoli controversi presenti nell'enciclopedia*

(2016, slide 60).

Un'esperienza significativa è quella di Ca' Foscari, nella quale è stata impiegata per la prima volta Wikipedia nell'anno accademico 2015/2016, all'interno dell'attività didattica del corso di Storia delle Biblioteche e della documentazione. In quell'occasione sono state create delle voci all'interno di Wikipedia, riguardanti alcune biblioteche italiane, come esercitazione (in totale sono state create 66 pagine durante lo svolgimento del corso) (Manzato, 2016, slide 63).

Sempre a Ca' Foscari, la creazione di voci su Wikipedia è stata introdotta anche "tra le attività individuali di studio e di ricerca previste a completamento del corso per gli studenti dei CdL triennale di Lingue "Tesi di Laurea: strumenti e strategie di ricerca

bibliografica”⁷¹ (Manzato, 2016, slide 65). In questo caso l’argomento delle voci da creare è stato assegnato singolarmente ad ogni studente in base al percorso di studi personale (Manzato, 2016). La responsabilità del progetto è affidata ad una bibliotecaria, che è anche la figura preposta all’assistenza degli studenti nell’utilizzo di Wikipedia. Guidare gli studenti iscritti al corso, alla creazione di voci su Wikipedia, ha lo scopo di

Applicare le competenze di ricerca bibliografica acquisite durante il corso nell’utilizzo delle risorse cartacee e online disponibili in ambito accademico per creare/correggere/integrare voci di Wikipedia pertinenti al percorso di studio di ogni studente (Manzato, 2016, slide 70).

Inoltre, trattandosi di un corso dedicato agli studenti dei CdL triennali di Lingue, essi hanno anche la possibilità di “Applicare le competenze linguistiche acquisite [durante il proprio percorso di studi] nell’attività di traduzione di voci di Wikipedia” (Manzato, 2016, slide 72).

Infine, avvicinandosi a questa realtà inserita nell’universo del Web, gli studenti hanno l’occasione di “Acquisire competenze nella ricerca, recupero, selezione e valutazione critica delle fonti [...] e nell’utilizzo responsabile dei contenuti del web” (Manzato, 2016, slide 73) e così di sviluppare quella *information literacy* che abbiamo visto essere e che sarà sempre di più necessaria per potersi orientare nell’universo informativo di oggi e di domani, soprattutto in rete. In questo modo gli studenti hanno potuto sfruttare a pieno le potenzialità del mezzo Wikipedia e della realtà del Web 2.0, contribuendo “in modo consapevole alla costruzione collettiva della conoscenza in un ambiente collaborativo aperto” (Manzato, 2016, slide 74).

Un altro esempio di utilizzo di Wikipedia in una biblioteca accademica è l’esperienza della Biblioteca dell’Università di Salerno. Si tratta di un esperimento nato durante un corso di formazione, grazie all’“interesse personale mostrato da alcuni collaboratori”; conseguentemente è stato creato un “gruppo di lavoro, con un vero “ordine di servizio”, a cui sono stati affidati compiti precisi per la partecipazione come Ente all’enciclopedia”, tra cui la “redazione di voci relative al patrimonio bibliografico, alle strutture, ai servizi

⁷¹ Attività che rientra tra quelle allestite dalla Biblioteca di area linguistica (Bali) di Ca’ Foscari all’interno del progetto *Balipedia: come fare una ricerca bibliografica e collaborare all’enciclopedia libera più consultata nel mondo* (Catalani, 2017).

del[l'SBA] [...] e alle biografie dei professori”, l’“inserimento di immagini con licenza” Creative Commons e la “redazione di voci e/o biografie di ambito biblioteconomico-bibliografico” in generale (Califano, 2016 par. 12).

L’idea alla base del progetto

è stata quella di tentare, attraverso un nuovo strumento, la tecnologia Wiki, di creare un ambiente di apprendimento. Un ambiente dove ciascuno possa contribuire a creare un circuito virtuoso di conoscenza, “una spirale della conoscenza” [...]. Successivamente ai primi approcci individuali alla scrittura delle singole voci abbiamo tentato di trovarne una a cui collaborare in gruppo (Califano, 2016, par. 13).

3.1.3. I Social Network nelle biblioteche delle università

“a partire dal 2006 molte biblioteche [...] accademiche [...] hanno [...] scelto di creare una pagina istituzionale su Facebook o MySpace” (Cassella, 2010, p. 4).

L'entrata in scena di una biblioteca nell'ambito dei social network non può essere frutto di una casualità o dell'iniziativa personale e individuale di un singolo bibliotecario (come spesso accade). La biblioteca deve al contrario “predisporre un piano strategico” in cui devono essere indicati “i tempi e i modi in cui questo nuovo canale comunicativo verrà introdotto” (Bambini & Wakefield, 2014, p. 76); inoltre questa scelta deve essere condivisa con tutto il personale, per il quale dovranno essere previsti dei corsi di formazione specifici. Devono oltretutto essere fissate delle regole di utilizzo di questo strumento, una policy di comportamento (sia per il personale che per gli utenti)⁷² (Bambini & Wakefield, 2014). La cosa più importante, infine, è quella di avere ben chiaro in mente, da parte delle persone promotrici del progetto, “il motivo per cui paventano questo inserimento, cosa i social porteranno di nuovo e non cosa andranno a sostituire” (Bambini & Wakefield, 2014, p. 76). Questo perché – come vedremo soprattutto nel capitolo 3.2. che sarà dedicato all'integrazione tra strumenti del Web 2.0 e tra questi ultimi e gli strumenti Web “1.0” – strumenti diversi non dovrebbero essere utilizzati per il medesimo scopo, altrimenti si andrebbe a perdere la specificità degli stessi e verrebbe meno il senso di averli attivati entrambi (Bambini & Wakefield, 2014). Altresì fondamentale per poter proporre una nuova attività per la biblioteca, è conoscere l'istituzione stessa, sapere “da dove si parte, [...] chi siamo, quali forze abbiamo a disposizione, i tempi che possiamo dedicare a questa attività” (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 77-78). Quest'ultimo aspetto è importante poiché è

Inutile proporre la presenza su tre o quattro social network, se le forze a disposizione sono scarse o se sono a tempo determinato. Non si può decidere di creare un profilo social affidandolo a personale ad incarico, o peggio ancora a volontari: la relazione che si crea con l'utente non può essere interrotta, è necessario garantire continuità e integrazione con gli altri mezzi comunicativi (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 77-78).

⁷² “La policy interna definisce le regole e i comportamenti dei dipendenti e dell'organizzazione rispetto agli strumenti e i contesti, mentre la policy esterna regola i comportamenti degli utenti da tenere negli spazi di presidio dell'ente” (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 81-82).

Il genere di relazione che si instaura con gli utenti è “ciò che maggiormente ci deve interessare” (Bambini & Wakefield, 2014, p. 90), essendo quello, per altro, l’aspetto fondamentale del Web 2.0: la centralità dell’utente (Prati, 2007). Bambini & Wakefield (2014) sottolineano l’importanza di non interrompere la relazione che inizia grazie ad una richiesta dell’utente recapitata alla biblioteca tramite i canali social. Gli autori fanno l’esempio di una richiesta di rinnovo di un prestito: se alla domanda posta tramite lo strumento social rispondiamo indirizzando l’utente ad altri canali e affidando ad altre figure l’onere di soddisfare tale richiesta, “abbiamo [così] interrotto la relazione [...] e il clima di fiducia e di avvicinamento che l’utente aveva instaurato si interrompe” (Bambini & Wakefield, 2014, p. 90). In questo caso è l’operatore stesso, addetto alla gestione delle comunicazioni via social, a dover prendere in carico il problema e a cercare di risolverlo in prima persona o rivolgendosi ad altre figure (Bambini & Wakefield, 2014). In questo modo lo sforzo di avvicinamento dell’utente non sarà stato reso vano e quest’ultimo avrà a sua disposizione un ulteriore canale di accesso ai servizi della biblioteca più *user friendly* e la biblioteca, da parte sua, avrà raggiunto un nuovo utente.

Sono diversi gli scopi per cui le biblioteche possono utilizzare i social network: promuovere i propri servizi; fornire supporto e strumenti per l’istruzione degli utenti; effettuare il servizio di reference a distanza; consentire agli utenti di proporre l’acquisto di documenti o di fornire un feedback alla biblioteca; pubblicare foto di eventi organizzati dalla biblioteca. La cosa più importante a cui dovrebbero servire tutti gli strumenti del Web 2.0, in particolare i *social network* (che per definizione sono una “rete sociale”), è la creazione di

una comunità di utenti che partecipino attivamente all’interno del profilo della biblioteca e che contribuiscano, attraverso i loro contatti, all’allargamento del bacino di relazioni della biblioteca stessa all’interno del social network (Mazzocchi, 2014, p. 21).

Inoltre, alcuni social network, come ad esempio Facebook, danno la possibilità di inserire l’accesso diretto, dalla propria pagina istituzionale, ad alcuni strumenti della biblioteca (come per esempio l’Opac) o ad altri strumenti di ricerca anche indipendenti

dall'istituzione titolare della pagina (come alcune banche dati internazionali) (Mazzocchi, 2014).

Mazzocchi (2014) riferisce però, di alcune perplessità avanzate da diversi autori nel dibattito che si è venuto a creare attorno a questo argomento. Tra queste c'è “il rischio, nel tentativo di avvicinare gli utenti, di allontanarli sembrando troppo “invadenti” o “aggressivi”” (Mazzocchi, 2014, p. 21); la mancanza del tempo necessario per poter

gestire un profilo in maniera efficace[.] per il controllo quotidiano della pagina istituzionale, per la pubblicazione dei post, per rispondere alle domande e ai commenti degli utenti, per tenersi al passo con i cambiamenti della piattaforma dal punto di vista tecnico e della privacy, per monitorare la correttezza del contenuto dei commenti. Nel caso in cui poi, in un'ottica davvero “2.0”, agli utenti sia data la possibilità di pubblicare sul profilo della biblioteca oltre ai commenti anche post, foto e video, il tempo richiesto per verificare che i contenuti siano appropriati (ed eventualmente intervenire) sarà ancora maggiore. Altri autori invece ci ricordano come Facebook sia una piattaforma proprietaria e a scopo di lucro che, in base ai propri interessi commerciali, effettua cambiamenti, anche dall'oggi al domani, riguardanti il layout, le applicazioni, le politiche di accesso ai contenuti postati dagli utenti, la privacy, e su cui le biblioteche non hanno alcun tipo di controllo. Anche nell'ambito della conservazione e dell'esportabilità dei contenuti, per esempio in caso di chiusura del social network, nonché della gratuità “eterna” del servizio, le biblioteche non hanno alcuna garanzia (Mazzocchi, 2014, p. 21).

Tra le maggiori piattaforme di social network diffuse tra le biblioteche (sia accademiche che in generale) abbiamo aNobii⁷³, social network dedicato al mondo dei libri. Bambini & Wakefield elencano alcune soluzioni che potrebbero essere adottate dalle biblioteche su questa piattaforma:

- *creare una vetrina delle ultime novità;*
- *recensire libri;*
- *interagire con gli utenti, stabilendo relazioni;*
- *partecipare o creare gruppi di discussione;*

⁷³ Come abbiamo già visto nel capitolo 2.3.5., aNobii nasce più come sito di media sharing che come social network, ma sappiamo anche che le caratteristiche tipiche delle reti sociali ormai sono integrate nella maggioranza dei siti di media sharing (basti pensare ai più famosi, come YouTube, Instagram, ecc).

- *creare dei veri e propri gruppi di lettura on line.*

(2014, pp. 40-41).

Vediamo che anche tra queste possibilità spicca quella di stabilire relazioni con gli utenti.

Un altro dei social network più frequentati dalle biblioteche è sicuramente Twitter. Quest'ultimo "è un valido strumento di comunicazione, per diffondere novità, annunci, comunicazioni riguardanti i servizi, per seguire in diretta un evento (*livetwitting*)" (Bambini & Wakefield, 2014, p. 29). Anche per questo strumento Bambini & Wakefield (2014) riportano alcuni utilizzi per cui potrebbe essere impiegato dalle biblioteche:

- *per entrare in contatto con nuove utenze: anche se il numero di follower non è elevato, attraverso i reply e i retweet, i messaggi interessanti trovano spazio e si diffondono tra i follower;*
- *per chiedere opinioni ai propri utenti sui servizi erogati: in questo modo l'utente e il brand si trovano sullo stesso piano, ed anzi è il brand che chiede consigli e conferme dai propri utenti;*
- *per imparare dalle esperienze altrui (benchmarking): [...] vedere come comunicano gli altri, cosa propongono e come interagiscono con i loro utenti;*
- *per dare e ricevere informazioni, aggiornamenti, formazione: [...];*
- *per creare una rete di relazioni tra istituti: vietato fare autopromozione. Non si può pensare di utilizzare Twitter segnalando solo i propri servizi, pensiamolo invece come uno spazio per costruire relazioni condividendo contenuti utili e stimolanti anche per le altre biblioteche;*
- *per far sentire partecipi gli utenti: [...];*
- *per dare informazioni su nuovi servizi o per comunicare disservizi (scioperi, chiusure, ecc.): [...];*
- *per rilanciare contenuti del sito: riproporre in un altro modo, attraverso una comunicazione più informale ciò che comunichiamo sul sito. Informale non è indice di non serietà, in questo caso vuol dire curare maggiormente il contenuto più che la forma.*

(pp. 29-31).

Veniamo ora al social network più famoso e frequentato del mondo: Facebook.

La cosa interessante di Facebook, come degli ambienti social in generale, è la possibilità di “condivisione di materiali di natura diversa”, come per esempio dei più o meno brevi messaggi testuali (gli “stati”), dei link a risorse esterne alla piattaforma, video, fotografie, pagine di eventi, sondaggi, ecc. (Bambini & Wakefield, 2014, p. 22). Per quanto riguarda “le azioni che possono essere realizzate” dalla biblioteca, abbiamo la scrittura di contributi

l’attribuzione di preferenze (anche una pagina può infatti esprimere un “Mi piace”), la condivisione di contenuti propri su bacheche altrui o di contenuti generati da terzi, e infine la creazione di etichette (tag) (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 22-23)

da apporre alle risorse da noi create o condivise, per garantire loro una maggiore trovabilità.

Anche in Facebook l’aspetto fondamentale è l’interazione che abbiamo con gli utenti. È necessario essere aperti ad un dialogo alla pari con essi, poiché è questo che si aspettano di trovare in un social network. Non si tratta del sito istituzionale della biblioteca infatti, dove gli utenti devono recarsi per poter ricevere informazioni e dove la comunicazione è monodirezionale (“dall’alto verso il basso” in questo caso); sui social network l’interazione deve essere necessariamente diversa, a causa della diversa natura della comunicazione (*bottom-up*: “dal basso verso l’alto” e bidirezionale), e anche in conseguenza del fatto che gli utenti già si trovano sui social ed è la biblioteca a dover andare loro incontro (D’Antoni et Al., 2013). Sulle “reti sociali” si deve instaurare un dialogo tra l’istituzione e l’utenza. Per fare in modo che accada però, la biblioteca deve essere disposta ad ascoltare i propri utenti, anche perché è dalla loro voce che si possono ricavare informazioni utili a conoscere le loro esigenze per poi cercare di intercettarle.

L’intelligenza collettiva viene “sfruttata” per migliorare la gestione interna e i servizi erogati. La centralità dell’utente in questo contesto è spinta al suo massimo, coinvolgendo gli utenti nelle scelte della biblioteca e cercando di migliorare ed ampliare il rapporto con gli utenti stessi (Bambini & Wakefield, 2014, p. 99).

Questa apertura verso la propria *community* la biblioteca può realizzarla

concedendo ad esempio la pubblicazione in bacheca di post da parte di terzi, abilitando il servizio di messaggistica privata, invitando il pubblico a rilanciare nello spazio ufficiale le occasioni di scambio, lasciando gli utenti liberi di commentare (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 24-25).

I commenti infatti sono molto importanti affinché il dialogo di cui accennavamo prima possa compiersi. Essi devono essere lasciati aperti e le risposte dell'istituzione devono essere quanto più possibile trasparenti e perciò pubbliche. D'altra parte è altresì necessario che la biblioteca esegua dei controlli su tali commenti e sul materiale condiviso dagli utenti in generale, cosicché da poter intervenire laddove ci siano delle trasgressioni della policy esterna, moderando i commenti e cancellandoli quando lo ritenga opportuno (Bambini & Wakefield, 2014).

Facebook inoltre, offre alle pagine professionali uno strumento molto utile per permettere alle istituzioni o a chiunque altro di monitorare l'attività propria e della propria *community* sulla rete sociale:

Grazie a Facebook Page Insights è possibile calcolare l'attività complessiva della pagina, il numero totale di interazioni con la pagina, quanti post e commenti vengono inseriti settimanalmente sulla pagina, quante foto e quanti video vengono aperti, quanti utenti hanno visto o lasciato la pagina e, da ultimo ma non per ultimo, la composizione demografica degli utenti (Cassella, 2010, p. 5).

Cassella (2010) offre una sintesi della distinzione delle pagine Facebook delle biblioteche teorizzata da Virginia Gentilini sul suo blog⁷⁴ in relazione al loro grado di personalizzazione:

- *Primo livello*: vengono accolte le impostazioni di default offerte dalla piattaforma. Il grado di personalizzazione è scarso. La presenza della

⁷⁴ Vd. Gentilini, Virginia (2010), "Facebook: applicazioni per le biblioteche", *bibliotecari non bibliofili!*, 24 gennaio 2010, disponibile da <https://nonbibliofili.wordpress.com/2010/01/24/facebook-applicazioni-per-le-biblioteche/>.

biblioteca è poco incisiva e questo può condizionare in maniera negativa il numero di fan che la biblioteca può attrarre.

- *Secondo livello*: vengono attivate alcune funzioni tra quelle disponibili gratuitamente. Tra le più utilizzate: “il box di ricerca semplice di WorldCat, quello di JSTOR e il widget di Meebo Me, una piattaforma web di *instant messaging*” (p. 7).
- *Terzo livello*: presenza di applicazioni personalizzate attraverso l'utilizzo di Static FBML (Facebook Markup Language) per inserire “nel box di ricerca semplice del proprio Opac il form del servizio di reference asincrono, il box di ricerca di una collezione o un fondo speciale, di un database, ecc.” (p. 7).
- *Quarto livello*: i servizi della biblioteca (o almeno alcuni) sono integrati nel social network. Questi beneficiano pertanto “della presenza consolidata degli utenti all'interno” della piattaforma” (p. 8). Tali servizi però vengono riformulati “in un'ottica Facebook-like” (p. 8) per essere più accessibili agli utenti della rete sociale.

Un esempio interessante di esperienza di una biblioteca legata ad un social network è la pagina Facebook delle Biblioteche dell'Università di Palermo, nata il 24 settembre del 2010.

Il primo passo per la progettazione della pagina è stato quello di creare un gruppo di lavoro formato da alcuni bibliotecari che si sarebbe incontrato “con cadenza fissa per pianificare e realizzare il progetto” (D'Antoni et Al., 2013, “2. L'esperienza della pagina Facebook delle biblioteche UniPA”, par. 2). Come abbiamo sottolineato in precedenza, la pianificazione di ogni aspetto nella gestione di una pagina social è fondamentale per ottenere un buon risultato a posteriori. Per questo la prima fase del lavoro svolto nella progettazione di questa pagina è stata proprio quella di pianificazione, ovvero: lo studio delle esperienze simili già avviate; lo sviluppo di un protocollo per la creazione dei contenuti; la decisione sulla scelta della tipologia della pagina: “profilo persona” o “pagina fan” (che corrisponde a quella che abbiamo chiamato “pagina istituzionale”, o “professionale”, o semplicemente “Pagina”, in contrapposizione a “Profilo personale”). La scelta sulla tipologia di pagina è ricaduta naturalmente sulla “pagina fan” (come dovrebbe sempre accadere per un'istituzione: vd. Bambini & Wakefield, 2014),

perché più versatile (consente, ad esempio un numero illimitato di "fan", mentre il profilo non permette più di 5.000 contatti), gestibile, visibile sui motori di ricerca e in grado di rilevare le statistiche d'uso attraverso l'applicazione Facebook Insights [come abbiamo già avuto modo di vedere] (D'Antoni et Al., 2013, "2.1. Progettazione della pagina: ...", par. 1).

Successivamente, "Dopo il lancio ufficiale della pagina" (D'Antoni et Al., 2013, "2.1. ...", par. 2) e durante tutto il primo periodo di attività, è stato di fondamentale importanza "porsi in una condizione di "ascolto"" (D'Antoni et Al., 2013, "2.1. ...", par. 2), per poter apprendere come muoversi in quella nuova realtà. Da subito era necessario "garantire la presenza giornaliera [sulla piattaforma] per ottenere l'attenzione e [soprattutto] la fidelizzazione degli utenti" (D'Antoni et Al., 2013, "2.1. ...", par. 2), instaurando un dialogo con loro e facendo attenzione al loro grado di apprezzamento (manifestato attraverso i *feedback*) (D'Antoni et Al., 2013). Per quanto riguarda la scelta dei contenuti da pubblicare,

sono stati valutati e scelti in modo da adattarsi alla "natura" del social network e agli interessi manifestati dai followers, ma facendo sempre attenzione a non sconfinare mai al di là dei limiti della credibilità istituzionale (D'Antoni et Al., 2013, "2.1. ...", par. 2).

La pagina è stata personalizzata con Static FBML ("un'applicazione che attraverso funzioni specifiche consente agli utenti il collegamento diretto dalla pagina Facebook ai principali servizi online": D'Antoni et Al., 2013, "2.1. ...", par. 3): grazie ad esso è stata collegata direttamente all'Opac delle Biblioteche di UniPA, al servizio "Chiedi @l bibliotecario", alle risorse della biblioteca digitale e alle FAQ. In questo modo, "i collegamenti creati [...] diventano a loro volta strumenti efficaci di promozione dei contenuti disponibili sul Portale di Ateneo" (D'Antoni et Al., 2013, "2.1. ...", par. 3).

Andiamo ora ad analizzare più nello specifico la tipologia di contenuti pubblicati dalla pagina Facebook delle Biblioteche di UniPA. Un aspetto interessante dell'attività di scelta dei contenuti da pubblicare, è che viene modulata nel tempo, in relazione alla risposta degli utenti, che così vengono coinvolti in quel dialogo che è poi alla base delle scelte della biblioteca (cosa che abbiamo suggerito in precedenza dovrebbe essere il fondamento della

gestione delle pagine social da parte delle biblioteche) (D'Antoni et Al., 2013). In particolare

Si è scelto di postare quotidianamente sulla pagina Facebook dell'Università di Palermo un numero di notizie che va, mediamente, da un minimo di 3 a un massimo di 6 post di natura differente, alternando il più possibile contenuti impegnativi ad argomenti leggeri e utilizzando strategie comunicative accattivanti. I nuclei tematici ricorrenti riguardano principalmente i servizi delle biblioteche dell'Ateneo, il mondo delle biblioteche e della lettura in generale e argomenti più generici o di attualità. Si è deciso quindi di costruire un'identità visiva della pagina attraverso una struttura di base costante che crei aspettative e attese negli utenti (D'Antoni et Al., 2013, "2.2. Che cosa pubblicare sulla pagina", par. 2).

Per quanto riguarda i contributi riguardanti argomenti più "leggeri" o generici, sono state attivate anche delle rubriche a tema (D'Antoni et Al., 2013, "2.2.1. Le rubriche a tema: ..."). All'interno di queste rubriche, "Spesso [...] i post sono tratti o "condivisi" [...] da diari o bacheche di utenti (istituzionali o meno) con cui la pagina Facebook è in relazione" (D'Antoni et Al., 2013, "2.2.1. ...", par. 8).

Un altro contributo ascrivibile ai contenuti "leggeri", è senza dubbio quello del "Biblioquiz", ovvero un quiz a tema "biblioteche" rivolto agli utenti, con in palio un premio "reale". Si tratta di "Un'esperienza sporadica, ma di successo, fidelizzante e quindi sicuramente da coltivare", tant'è vero che "ha suscitato interesse, commenti e numerose condivisioni" (D'Antoni et Al., 2013, "2.2.1. ...", par. 9).

Naturalmente la pagina social delle Biblioteche di UniPA viene impiegata anche per la promozione dei servizi dell'Ateneo e delle Biblioteche stesse; nel caso di servizi digitali inoltre, "il valore aggiunto è chiaramente quello di potervi accedere tramite un semplice link" (D'Antoni et Al., 2013, "2.2.2. La promozione dei servizi informativi speciali di UniPA", par. 1).

Il dialogo con i propri utenti, nel caso delle biblioteche e soprattutto di quelle accademiche, può a volte coincidere con l'attività di reference (*digital reference*, in questo caso): oltre che ad avere le informazioni più basilari e immediate (come gli orari di apertura delle

biblioteche), è possibile per l'utente richiedere assistenza al bibliotecario riguardo a questioni più complesse e che richiedono maggiore tempo e impegno per essere soddisfatte, come ad esempio “su come strutturare le proprie ricerche bibliografiche” (D'Antoni et Al., 2013, “2.3. Ascoltare la voce degli utenti: ...”, par. 2).

“Un'interessante modalità di partecipazione degli utenti” segnalataci da D'Antoni et Al., è quella

data dall'abitudine, tutt'altro che rara, di consigliare agli amministratori della pagina contenuti da pubblicare nonché di condividere sulla bacheca post che essi stessi ritengono di interesse per la comunità dei "fans". Questa abitudine se da un lato ci segnala un senso di affezione e di partecipazione, nonché il riconoscimento da parte degli utenti della popolarità raggiunta dalla pagina, dall'altro va monitorata attentamente, ed eventualmente scoraggiata con tatto nell'eventualità in cui i contenuti non siano appropriati, per evitare che in futuro la bacheca istituzionale possa diventare un luogo dove si è autorizzati a postare indiscriminatamente ogni tipo di contenuto, anche non congruo con i fini della pagina (2013, “2.3. ...”, par. 4).

A volte la pagina Facebook è risultata utile anche per gli utenti esterni all'Ateneo palermitano. Questi ultimi hanno contattato infatti le Biblioteche di UniPA per chiedere informazioni sulla possibilità di attivare il servizio di prestito interbibliotecario per delle risorse che avevano individuato nell'Opac di UniPA e che non erano invece presenti nelle proprie biblioteche di riferimento (D'Antoni et Al., 2013). È in questo modo e anche grazie alla pubblicazione e condivisione di contenuti relativi alla tematica dell'Open Access che i profili social delle biblioteche accademiche possono avere un impatto anche sulla terza missione dell'università (D'Antoni et Al., 2013). Inoltre contribuiscono al medesimo scopo anche la “propagazione virale” dei contenuti sui social media, “favorita dal passaparola e dalle condivisioni da pagine di nostri fan”, che “ha permesso di catturare [...] utenti potenziali esterni [...], non strettamente legati al mondo accademico, ma comunque interessati al mondo delle biblioteche” (D'Antoni et Al., 2013, “4. Conclusioni”, par. 1).

Con il tempo la presenza delle Biblioteche di UniPA su Facebook si è rivelata utile – come raccontano D'Antoni et Al. (2013) –, anche per la creazione di

una rete di contatti con le pagine “amiche” delle biblioteche nazionali e internazionali presenti sul social network; si tratta di una vera e propria comunità allargata in cui si guarda al lavoro degli altri per cooperare e per condividere e scambiarsi reciprocamente argomenti e post (“3. Facebook Insight: ...”, par. 3).

D’Antoni et Al. mettono anche in guardia però dal dispendio, non tanto economico, ma umano, che il mettere in piedi un’iniziativa del genere richiede. Chi è incaricato di amministrare la pagina infatti è tenuto a volte ad essere disponibile al di fuori dell’orario di servizio, qualora fosse contattato da un utente, e la presenza sul web durante l’orario lavorativo deve essere costante in modo che le risposte date all’utenza siano il più possibile in tempo reale. Tutto ciò va a sommarsi con il “carico di lavoro principale come impegno aggiuntivo” (2013, “4. ...”, par. 2). Inoltre la necessità di sperimentazione è continua, proprio perché si tratta di un servizio abbastanza nuovo, ancora non ben padroneggiato dagli addetti ai lavori, ma anche perché è una caratteristica propria dell’ideologia della Library 2.0⁷⁵, quella di calibrare i servizi sui bisogni degli utenti.

Per quanto riguarda l’esperienza delle Biblioteche di UniPA, ci sembra opportuno concludere con l’osservazione riassuntiva che D’Antoni et Al. (2013) propongono all’interno delle “Conclusioni”:

Gli elementi principali da tenere nella giusta considerazione, avviando un'iniziativa come quella che qui si è voluto presentare, riguardano un'attenta analisi dell'effettiva sostenibilità in fase progettuale, la consapevolezza che, una volta messo in campo, il servizio non può essere abbandonato ma va alimentato e mantenuto in base agli standard dettati in fase di avviamento, l'affidamento del compito a personale capace di assicurare continuità e dedizione, la giusta sintonia tra le persone del gruppo di lavoro che si occupano di "postare" in bacheca, l'attenzione a non accavallare i post e a lasciare spazio e tempo di respiro tra una notizia e l'altra per non risultare invadenti, la consapevolezza che nel profilo della biblioteca gli operatori rappresentano sempre l'istituzione e non agiscono mai per conto personale, perché l'obiettivo di rimanere in

⁷⁵ “Per Library 2.0 [...] si intende l’applicazione degli strumenti collaborativi del web in ambito biblioteconomico” (Fiorentini, 2008, p. 17).

sintonia con gli utenti si sposa, sempre e comunque, con l'esigenza di rispettare la propria missione ("4. ...", par. 6).

Per citare qualche altro esempio (anche se di nessun'altro abbiamo rilevato una disamina approfondita come quella di D'Antoni et Al., 2013, relativa all'esperienza palermitana) menzioniamo la Biblioteca del Dams di Torino, di cui ci dà notizia Gentilini (2010). Proprio all'interno della classificazione delle tipologie di pagine Facebook delle biblioteche, in base al loro grado di personalizzazione, e in particolare quando fa riferimento al *Secondo livello*, riporta l'esempio di cui sopra. La pagina Facebook della Biblioteca del Dams di Torino ha attivato due applicazioni "fra le molte [...] presenti gratuitamente all'interno della piattaforma" (Gentilini, 2010, par. 8), ovvero LivingSocial e Blog. Queste due funzioni consentono agli utenti di pubblicare sulla pagina "segnalazioni di risorse interessanti anche esterne alla vita della biblioteca" (Gentilini, 2010, par. 8), in pieno accordo con la filosofia del Web 2.0.

Un'esperienza di pagina Facebook di biblioteca delle università che viene utilizzata esclusivamente come bacheca è invece quella della Biblioteca centrale dell'area medico-scientifico-tecnologica "E. Meneghetti", presso l'Università di Verona – che si è distinta per la creazione di un app per smartphone e tablet che offre "informazioni e servizi online della biblioteca". La pagina della Biblioteca Meneghetti è stata "utilizzata sostanzialmente come bacheca virtuale per informare gli utenti su avvisi e novità, almeno fino al 2015 (Trevenzoli & Pasini, 2015, p. 45).

3.1.4. Altri strumenti del Web 2.0 nelle biblioteche delle università

In questa ultima sezione del capitolo 3.1. analizzeremo le esperienze che riguardano quegli strumenti del Web 2.0 meno presenti nella letteratura di argomento, rispetto ai tre di cui abbiamo parlato finora (blog, wiki, social network).

Tra gli strumenti collaborativi di cui non abbiamo ancora trattato, riteniamo doveroso citare i servizi di *social bookmarking*. Questa tipologia di servizi utilizza

la tecnologia del web per consentire l'archiviazione, l'utilizzo e la condivisione di elenchi di segnalibri creati dagli utenti. Siti, pagine web, documenti presenti on line: tutto può essere selezionato, archiviato, taggato, condiviso con altri, scaricato sul proprio pc.

[...]. Il risultato è un catalogo di risorse web, scelte direttamente dagli utenti (Fiorentini, 2008a, parr. 1-2).

Un esempio di utilizzo di questo strumento in una biblioteca accademica è quello offerto dalla Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca. Tale progetto corrisponde al nome di LINX ed è nato in occasione del restyling del sito web della biblioteca. LINX è il naturale sviluppo della pagina presente nel vecchio sito web della biblioteca "Le risorse Internet segnalate dagli utenti"; quest'ultima era nient'altro che "il classico elenco di link selezionati e presentati per lo più in ordine alfabetico" (Biancu & Casson, 2006, "Perché nasce "LINX: Link e strumenti per la ricerca", par. 1). LINX invece è stato strutturato con funzionalità tipiche del Web 2.0. Infatti, oltre alla possibilità per gli utenti di inserire in prima persona i propri *bookmark* (letteralmente "segnalibri"), le proprie risorse preferite, all'interno della pagina web, "I record possono essere [...] anche votati, commentati, segnalati ad altri utenti"; per di più, in linea con la filosofia *open* che porta con sé la mentalità Web 2.0, "Anche gli utenti esterni all'Università possono richiedere l'autenticazione per poter inserire i propri contributi in LINX" (Fiorentini, 2008a, par. 6).

Un altro strumento del Web 2.0 utilizzato dalle biblioteche accademiche è il servizio di messaggistica istantanea o *instant messaging*. Si tratta di

uno strumento sincrono che permette solitamente a due persone (talvolta a piccoli gruppi) di comunicare attraverso brevi messaggi che compaiono sullo schermo del computer o di altro dispositivo che permetta il collegamento ad internet praticamente in tempo reale (Mazzocchi, 2011, p. 62).

Alcuni servizi di *instant messaging* sono disponibili gratuitamente su Internet, mentre per altri è necessario scaricare sul proprio computer “il relativo software di gestione” (Mazzocchi, 2011, p. 62). Questa tipologia di strumento può essere utile ai bibliotecari ai fini di comunicare sincronicamente con gli utenti (in tempo reale) e così fornire loro informazioni e istruzioni (anche di reference, quindi) “restando nelle loro postazioni abituali” (Mazzocchi, 2011, p. 62).

Il servizio di messaggistica istantanea non è ancora molto diffuso nelle università italiane come strumento di assistenza sincrona online (Bungaro et Al., 2017). Due esempi di sistemi bibliotecari di ateneo che “offrono ai loro utenti un servizio di *live reference* dedicato” sono quelli di Parma e Torino (Bungaro et Al., 2017, p. 43). L’SBA dell’Università di Torino

ha lanciato il servizio di reference sincrono il 20 gennaio 2014 [...]. La chat si serve del software statunitense SnapEngage [che] non richiede necessariamente la creazione da parte dell’utente di un account né di una comunità di contatti per poter comunicare con gli altri (Bungaro et Al., 2017, p. 44).

La chat in questione è stata inserita successivamente anche all’interno di *Tutto*, il *discovery tool* di UniTO⁷⁶. Un *discovery tool* è configurato come un motore di ricerca, “con un singolo *box*” di ricerca “e con la possibilità di cercare e di collegarsi a documenti di diversa natura” (Bungaro et Al., 2017, p. 44); *Tutto* rappresenta il

punto di accesso unificato alle risorse bibliografiche di UniTO[:] [grazie ad] un’unica interfaccia [quindi] diventa possibile ricercare i dati bibliografici provenienti sia dal catalogo, sia dalle piattaforme editoriali (Bungaro et Al., 2017, p. 44).

⁷⁶ Università degli studi di Torino.

Il servizio di *instant messaging* è stato integrato in *Tutto* in modo da poter essere d'aiuto agli utenti nelle operazioni di ricerca all'interno del *discovery*. In seguito però, la chat è stata utilizzata anche per un altro scopo: “si è rivelata [infatti] un termometro di grande importanza per cogliere le esigenze degli utenti” (Bungaro et Al., 2017, p. 44); grazie all'analisi delle conversazioni avvenute sul servizio di messaggistica istantanea si è proceduto ad isolare delle casistiche ricorrenti di problematiche all'interno delle richieste degli utenti, in modo da poter sfruttare queste informazioni per la “produzione di una lista di *frequently asked question* ([...] FAQ)” (Bungaro et Al., 2017, p. 44).

Grazie anche al lavoro di analisi per la realizzazione delle FAQ, i responsabili del processo si sono resi conto che la maggioranza delle richieste da parte degli utenti non riguardavano il funzionamento del *discovery tool*, ma erano mirate a richiedere aiuto nell'impostazione della propria ricerca bibliografica. Per questo motivo un accesso al servizio di *instant messaging* è stato successivamente inserito anche nel sito web dell'SBA (Bungaro et Al., 2017).

Avendo già trattato in parte il tema in questione, ci colleghiamo adesso all'argomento dei *discovery tool*, strumenti nei quali spesso vengono integrati strumenti del Web 2.0. Di per sé i *discovery* incarnano la filosofia del Web sociale a causa della loro interfaccia simile ad un motore di ricerca (“Google-like”), che li rende accessibili ad un numero maggiore di utenti potenziali, sebbene, se ci si limita ad inserire poche parole chiave all'interno della barra di ricerca che appare nella pagina iniziale, la nostra ricerca non otterrà risultati molto precisi (Bungaro et Al., 2017; Metitieri, 2009).

Un esempio è quello rappresentato dall'Università di Trento

che utilizza l'EBSCO Discovery Service (EDS). EBSCO offre il servizio cloud, che supporta, oltre all'EDS, HebscoHost permettendo così l'uso e la gestione di una serie di app capaci di rendere più coinvolgente l'esperienza dell'utente. L'elenco contiene ben 184 app che possono arricchire e personalizzare l'EDS della biblioteca e che vanno dal tradizionale “Ask a Librarian”, al collegamento dei documenti con Wikipedia, con la Digital Public Library of America (DPLA), con OCLC o con Europeana, all'accesso a database internazionali specializzati, alla ricerca in lingue quali l'arabo, il giapponese, il coreano ecc. (Caminito, 2018, pp. 156-157).

Sempre in relazione ai *discovery tool*, ci sembra opportuno riportare l'esperienza del CIPE⁷⁷. Nel 2012 il Consorzio è entrato a far parte di OCLC (Online Computer Library Center⁷⁸). Tale accordo “ha avuto come conseguenza l'entrata in OCLC e dunque nel suo catalogo WorldCat di oltre 55 biblioteche italiane, non solo universitarie, per circa 11 milioni di titoli” (Caminito, 2018, p. 111).

In questo modo le biblioteche delle università che sono entrate a far parte di OCLC possono usufruire degli strumenti che questa organizzazione mette a disposizione. Il suo catalogo WorldCat infatti, non fornisce semplicemente un accesso alle collezioni bibliotecarie di tutte le biblioteche che ne fanno parte, ma

Ha una comunità di riferimento molto attiva nella ricerca di nuove funzionalità [che] Si confronta con l'universo del web e [del]le nuove forme di comunicazione e di socializzazione (YouTube, Facebook o Twitter) adottando per la ricerca nel catalogo forme e strumenti già familiari agli utenti di internet (Caminito, 2018, pp. 113-114).

Uno degli strumenti offerti da WorldCat è Fiction Finder, un'applicazione “che fornisce accesso a milioni di opere di narrativa presenti in WorldCat” (Caminito, 2018, p. 114). Si tratta di un portale dedicato alla promozione della lettura che trae dal catalogo le notizie relative alle pubblicazioni di narrativa, vi aggiunge informazioni varie (come la trama, i personaggi), le “immagini delle copertine e “di altri elementi paratestuali” e il collegamento alle “recensioni apparse sulla letteratura professionale o [cosa più interessante ai nostri occhi] redatte direttamente dai lettori” (Caminito, 2018, pp. 114-115).

Per i siti di media sharing vale ciò che abbiamo detto per i social network, dal momento che il più delle volte attualmente i due strumenti sono sovrapponibili. Possiamo aggiungere che sicuramente l'aspetto della multimedialità aiuta a creare interazione con gli utenti:

Chiedere agli utenti di caricare le foto dei momenti divertenti o delle loro esperienze con i tuoi materiali sui vari social media, li rende protagonisti della

⁷⁷ Il CIPE (ricordiamolo) è “il più grande consorzio universitario italiano” (Caminito, 2018, p. 111). Esso unisce le università di Ancona, Bologna, Firenze, Genova, Modena e Reggio Emilia, Padova, Parma, Pisa, Sassari, Siena e Venezia Ca' Foscari (ne abbiamo già parlato nel capitolo 1.2.).

⁷⁸ Vd. Caminito, 2018, pp. 111-116.

vita della biblioteca, ripagandoti sulla rete e trasformandoti in uno snodo attraverso cui transitare (Bambini & Wakefield, 2014, p. 48).

Un ulteriore strumento del Web 2.0 che è stato sperimentato (soprattutto in passato) dalle biblioteche accademiche sono i mondi virtuali (o MUVE: *multi-user virtual environments*). Si tratta di “spazi web tridimensionali nei quali è possibile creare rappresentazioni elettroniche di persone (dette *avatar*) e di luoghi e interagire con altri avatar in ambienti ricostruiti in una realtà virtuale” (Mazzocchi, 2011, p. 66). Dal 2006 le biblioteche hanno iniziato a mostrare interesse per Second Life (SL), il più celebre dei MUVE. Esse avevano creato all’interno di SL delle sale di lettura e dei servizi di supporto agli studenti e al personale universitario, impegnati rispettivamente a frequentare e a elargire corsi all’interno del mondo virtuale. Tuttavia, si tratta di un fenomeno che ha già raggiunto il suo picco massimo di vitalità e che ora sembra essere diventato “un fenomeno di nicchia” (Mazzocchi, 2011, pp. 66-67). È vero da un lato che la biblioteca al giorno d’oggi deve andare incontro agli utenti nei luoghi dove essi sono già, ma dall’altro bisogna tener presente che strumenti di questo tipo risultano dispendiosi sia dal punto di vista economico, che dal punto di vista del tempo impiegato per la loro gestione; per di più il problema economico rappresenterebbe un problema non solo per le biblioteche, ma anche per gli utenti stessi (Mazzocchi, 2011).

Non si è parlato in questo capitolo delle Folksonomie. Questo poiché tale strumento è il più delle volte integrato con altri (tra quelli che abbiamo analizzato Facebook e LINX danno la possibilità di affibbiare dei *tag* alle risorse e quindi di classificarli). Avremo modo di trattarle infatti, nel prossimo capitolo, dedicato all’integrazione tra strumenti del Web 2.0, e tra strumenti Web 2.0 e “1.0” (Capitolo 3.2.).

3.2. *L'integrazione tra strumenti Web 2.0 e "1.0"*

In questo capitolo ci concentreremo sull'integrazione che avviene all'interno delle biblioteche delle università tra i vari strumenti del Web 2.0 e tra questi ultimi e gli strumenti "1.0". Iniziamo con l'affrontare l'argomento del sito web delle biblioteche accademiche e degli strumenti che sono stati integrati in esso da queste ultime.

I più critici riguardo all'impiego degli strumenti del Web 2.0 nelle biblioteche accademiche lo sono a partire dalla convinzione che il sito web della biblioteca debba essere l'unico canale attraverso il quale veicolare le comunicazioni dell'istituzione nei confronti dell'utenza (Bambini & Wakefield, 2014). Ciò che sembra sfuggire a chi avanza questo tipo di obiezioni, è che innanzitutto sito e pagina social possono essere utilizzati dalla biblioteca per rilanciare magari anche gli stessi contenuti, ma con un registro diverso – più formale sul sito web (essendo la pagina ufficiale della biblioteca) e più informale sulla pagina social, tenendo presente che l'informalità "non è indice di non serietà" (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 30-31). Per informalità si intende in questo caso una maggiore cura nei confronti dei contenuti più che della forma, che deve invece essere più colloquiale, più "amichevole" per incontrare attraverso un diverso tipo di canale comunicativo, una differente tipologia di utenza (Bambini & Wakefield, 2014). Inoltre collegare la pagina social al sito web e viceversa, non fa altro che infondere ufficialità anche nel primo canale (Bambini & Wakefield, 2014). Nell'universo informativo di oggi, in cui chi inizia una ricerca lo fa il più delle volte a partire da strumenti come i motori di ricerca, tra i risultati di tali ricerche l'utente si troverà davanti al sito web della biblioteca, ma anche alle pagine social della medesima, senza distinzione di "valore" tra una pagina e l'altra;

Sarà [quindi] importante puntare su un'integrazione tra sito e social, inserendo i widget dei social network dove la biblioteca è presente, e allo stesso tempo inserire il link del sito nei vari profili, in modo da creare un circolo di notizie non separate tra loro, ma anzi integrate e complementari (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 76-78).

Quello che accade nella realtà dei fatti, il più delle volte, è invece l'esatto contrario: strumenti con caratteristiche diverse hanno fortuna alternata e uno tende a sostituire l'altro (ne è un esempio il sorpasso effettuato dai social network nei confronti dei blog⁷⁹). Essendo strumenti diversi tra loro il blog e la pagina social, ed entrambi diversi rispetto al sito web, si dovrebbe differenziare il loro utilizzo, ovvero, come sostiene Mazzocchi (2014): il sito dovrebbe dare le informazioni più stabili sulla biblioteca, seppur sempre aggiornate; il blog potrebbe contenere delle conversazioni con gli utenti "su specifiche risorse, iniziative o servizi che si prestino a tale tipo di interazione, selezionandole in modo da renderle al tempo stesso "sostenibili" e "appropriate"" (p. 22); la pagina social dovrebbe servire per la biblioteca

sia come "cassa di risonanza" per ampliare la visibilità dei servizi e delle iniziative della biblioteca che per creare intorno alla biblioteca una comunità di utenti sia reali che potenziali, ma comunque interessati alla vita della biblioteca stessa, che attraverso i loro contatti potrebbero aumentarne la conoscenza nella comunità (p. 22).

Invece spesso tutti e tre questi canali vengono impiegati per lo stesso scopo: comunicare all'utenza, per di più in maniera unilaterale, senza sfruttare le potenzialità degli strumenti collaborativi (per quanto riguarda blog e social), a volta anche a causa della "mancata partecipazione degli utenti" (Mazzocchi, 2014, p. 22). Nello specifico, vengono utilizzati

per pubblicare informazioni sulla biblioteca, promuovere servizi e pubblicizzare eventi, tutte funzioni queste che, tra l'altro, dovrebbero già essere svolte dal sito web istituzionale della biblioteca, con cui blog e social network non dovrebbero entrare in concorrenza (p. 22).

In questo modo, "blog e social network" e sito web, aggiungiamo noi, "in teoria strumenti complementari, diventano di fatto antagonisti" (Mazzocchi, 2014, pp. 22-23).

Abbiamo accennato nell'ultimo paragrafo del capitolo precedente (3.1.) alle folksonomie e alla loro integrazione in diversi strumenti utilizzati dalle biblioteche; abbiamo inoltre citato

⁷⁹ "Intorno al 2011 avviene il "sorpasso", come testimoniano diverse indagini sulle biblioteche universitarie: i social network risultano gli strumenti 2.0 più utilizzati [...] i blog perdono terreno" (Mazzocchi, 2014, p. 22).

il progetto “LINX: Link e strumenti per la ricerca” della Biblioteca di Ateneo dell’Università degli studi di Milano-Bicocca (vd. Biancu & Casson, 2006; Fiorentini, 2008a). LINX è un servizio integrato nel sito web della suddetta Biblioteca ed è nato in occasione proprio del *restyling* di tale sito (Biancu & Casson, 2006). Esso offre diverse funzionalità tipiche del Web 2.0, tra cui anche la catalogazione da parte degli utenti delle risorse inserite da loro stessi, anche se nel caso di LINX è stato previsto un controllo a posteriori da parte del “comitato tecnico-scientifico” dei *tag* scelti, in modo da “garantire uniformità e coerenza” all’interno del progetto (Biancu & Casson, 2006, “La semanticità in “LINX: Link e strumenti per la ricerca”: ...”, par. 4). “Link e strumenti per la ricerca” è uno “spazio” di condivisione di risorse proposte anche dagli utenti della nostra biblioteca” (Biancu & Casson, 2006, “Perché nasce “LINX: Link e strumenti per la ricerca”, par. 1) creato all’interno dello “spazio” di comunicazione ufficiale della Biblioteca, il sito web, canale di comunicazione tipicamente monodirezionale (dall’alto verso il basso).

Nel caso di questo progetto, come abbiamo in parte già sottolineato, oltre all’integrazione tra strumenti 2.0 e “1.0” (sito e social bookmarking, principalmente) abbiamo anche l’integrazione di diversi strumenti del Web 2.0 tra loro. All’interno di LINX troviamo infatti la possibilità per gli utenti di proporre, commentare, votare e condividere le risorse che ritengono d’interesse per sé stessi e per la comunità. In esso si può usufruire della tecnologia *feed*, di una funzione di ricerca semplice (“Google-like”), della “possibilità di navigare tra i record attraverso i tag ipertestuali” (Biancu & Casson, 2006, “Il software utilizzato: ...”, par. 1), facilitando in questo modo la ricerca in modalità *serendipity*. È presente inoltre anche la funzione *reccomendation*⁸⁰, tipica dei servizi come Amazon o eBay (“Chi ha guardato questa risorsa, ha guardato anche...”) (Biancu & Casson, 2006).

Anche per quanto riguarda il servizio di *instant messaging* integrato nel sito web della biblioteca abbiamo già analizzato l’esperienza di UniTO. Come abbiamo visto infatti, tale servizio di *live chat*, che era stato predisposto a sostegno dell’utilizzo da parte degli utenti del *discovery tool* di UniTO, *Tutto*, è stato in un secondo momento integrato anche nel sito web dell’SBA dell’università. Tale scelta era sopraggiunta dopo che si era osservato che la

⁸⁰ “reccomendations”, ovvero la segnalazione di risorse che pur non venendo direttamente richieste dal lettore potrebbero essere di suo interesse, in quanto relative a pubblicazioni appena acquisite sul medesimo argomento, o che sono state frequentemente richieste in consultazione o in prestito, o, ancora, che comprendano nella propria bibliografia quella individuata dal lettore nel corso della propria ricerca iniziale” (Baudo et Al., 2011, pp. 6-7).

maggioranza delle richieste pervenute tramite chat riguardavano le modalità con cui improntare una ricerca bibliografica (Bungaro et Al., 2017). Approfittiamo di essere tornati sull'argomento per chiarire un aspetto che contraddistingue il servizio di *instant messaging* – e il *reference* sincrone elargito attraverso di esso –, rispetto alla comunicazione tramite posta elettronica:

Gli utenti che usano una live chat stanno agendo online, cercano le informazioni bibliografiche o l'accesso a queste ultime possibilmente dallo stesso ambiente, ovvero il web. In caso di interruzioni della ricerca, di impossibilità di capire come accedere a una fonte, il reference sincrone offre la possibilità di chiedere e risolvere nell'immediato il problema, cioè risulta utile: l'utente non avrà bisogno di fermarsi nella sua attività, magari per avviare uno scambio di e-mail con la biblioteca, che per quanto rapido, richiederà nella migliore delle ipotesi qualche ora, o addirittura non dovrà lasciare la sua postazione di lavoro per recarsi fisicamente in biblioteca per la soluzione di una questione magari di tipo tecnico (Bungaro et Al., 2017, pp. 45-46).

Nel caso del servizio fornito dall'SBA di UniTO, “l'applicativo utilizzato passa automaticamente in modalità e-mail, quindi asincrona, quando l'operatore non risulta attivo” (Bungaro et Al., 2017, p. 44, in nota 20), realizzando così l'integrazione anche tra due strumenti differenti come sono l'*instant messaging* e la posta elettronica (l'uno sincrone, l'altro asincrono; l'uno 2.0, l'altro “1.0”).

Bisogna aggiungere che il servizio di *instant messaging*, spesso viene elargito attraverso l'applicativo integrato nei social network, “così da offrire un servizio di *reference* più flessibile e in sintonia con l'ambiente sociale frequentato dall'utenza” (Crowley, 2011, p. 233).

Un altro strumento del Web 2.0 che spesso viene integrato nel sito web delle biblioteche accademiche sono i “tutorial online” e in particolare quelli che usufruiscono del mezzo multimediale “video”, per adempiere al loro scopo “di istruzione degli utenti [...] o per fini promozionali” (Mazzocchi, 2012, p. 14). Ma più che i video in sé, a rispondere alle caratteristiche del Web 2.0 sono le API (vd. capitolo 2.) attraverso le quali i video stessi vengono resi “visionabili senza uscire dal sito”, pur trovandosi “su YouTube” (Mazzocchi, 2012, p. 22).

Abbiamo già menzionato l'app sviluppata dalla Biblioteca centrale dell'area medico-scientifico-tecnologica "E. Meneghetti" presso l'Università di Verona, "che offre informazioni e servizi online della biblioteca e accesso ai cataloghi e alle risorse elettroniche dell'ateneo veronese" (Trevenzoli & Pasini, 2015, p. 45). L'app è stata pensata come sostitutiva del sito web, perciò ne ricalca la struttura. L'idea di creare questa applicazione per smartphone e tablet è nata come conseguenza della "forte tendenza [degli utenti], generalmente in crescita, ad accedere al sito tramite" dispositivi mobili (Trevenzoli & Pasini, 2015, p. 45). Tra i servizi che si possono trovare all'interno dell'app vi è anche quello denominato "Dove siamo"; anch'esso sfrutta le API per integrare una mappa interattiva direttamente sull'applicazione (che in questo caso funge da interfaccia più *user-friendly* del sito web della biblioteca), grazie alla quale è possibile localizzare la struttura (Trevenzoli & Pasini, 2015, p. 46).

L'altro strumento protagonista della vita delle biblioteche accademiche è il catalogo online, l'Opac. Naturalmente anch'esso ha subito l'influenza dell'evoluzione del Web e degli strumenti partecipativi della rete, che ha portato con sé una maggiore "interazione" da parte degli utenti, in linea con la filosofia del Web 2.0:

Il nuovo opac [...] si configura come un vero e proprio portale, nel quale le funzionalità proprie dell'opac tradizionale vengono ad integrarsi con molti dei servizi web, le risorse elettroniche ed altre funzionalità, destinate ad accrescere il livello di interazione e di coinvolgimento dei lettori (Baudo et Al., 2011, pp. 6-7).

Il primo passo di questa evoluzione è stato quello di semplificare la navigazione degli utenti all'interno degli Opac, grazie ad una interfaccia di ricerca "minimale[,] mutuata da Google" ("l'interfaccia Google-like", che abbiamo già più volte menzionato) (Baudo et Al., 2011, p. 11).

Inoltre gli utenti di oggi si aspettano che i cataloghi delle biblioteche abbiano la caratteristica della navigabilità, ovvero "la possibilità di saltare non solo da un record all'altro [...], ma anche da una risorsa all'altra da dentro a fuori il catalogo" (Baudo et Al., 2011, p. 58), proprio come sono abituati a fare in qualsiasi altro "luogo" del Web. Per fare

ciò, si utilizzano ancora le API, come “agganci dinamici a partire dai propri dati ad altri servizi nel web” (Baudo et Al., 2011, p. 59-60).

Secondo Marchitelli e Piazzini (2008), le biblioteche accademiche potrebbero sfruttare gli elementi di “socialità” del Web 2.0 – come “le folksonomie e la possibilità di scrivere commenti e recensioni” – per permettere “ai cataloghi in linea italiani di fare quel salto, necessario per trasformarli, almeno in parte, da Opac in Sopac (Social Opac)” (p. 84).

I Sopac o

Opac 2.0 o Opac “arricchiti”, offrono una serie di contenuti, come copertine, recensioni, “se hai cercato questo libro potresti essere interessato anche a...”, link resolver, tagging eccetera. Dato che il catalogo in linea è la principale interfaccia tra la biblioteca e l’utente, non avere un OPAC 2.0 significa non utilizzare quegli strumenti di socializzazione e di condivisione di contenuti che gli utenti di oggi chiedono, con il rischio di perdere gli utenti stessi (Crowley, 2011, pp. 231-232).

A combaciare con questa nuova tipologia di Opac sono le seconde due fasi (la terza e la quarta) descritte da Marchitelli & Piazzini (2008) nel tentativo di analizzare i vari modelli di Opac in base al loro grado di integrazione con gli strumenti che permettono una maggiore “socialità” (che sono quelli del Web 2.0).

La terza fase di questa classificazione è quella del “modello avanzato”, che si ha con “L’applicazione al catalogo di alcuni strumenti tipici del Web 2.0”, i quali permettono “di creare quella rete sociale finora del tutto assente” (Marchitelli & Piazzini, 2008, p. 87). Tale modello può avere spazi dedicati alle notizie relative ad eventi e a informazioni d’uso come l’orario o i recapiti della biblioteca, sezioni dedicate alle recenti acquisizioni della biblioteca, con l’integrazione delle immagini delle copertine dei libri; esso dà inoltre la possibilità agli utenti di inserire recensioni dei libri e di ricevere consigli di lettura dagli altri utenti o dal sistema stesso, grazie alle *reccomendation*; ancora però non permette agli utenti di interagire tra loro, se non indirettamente grazie ai commenti sotto alle risorse (Marchitelli & Piazzini, 2008). L’utente in questo modo arricchisce il catalogo “con informazioni non strutturate, arbitrarie [...] ma potenzialmente condivisibili da un’utenza più ampia” (Marchitelli & Piazzini, 2008, p. 88).

L'ultimo step descritto da Marchitelli e Piazzini è quello dei Sopac:

In questi sistemi, l'utente può generalmente lasciare commenti, recensire i libri catalogati, inserire tag, votare le risorse e, soprattutto, trovarsi a far parte di un network che gli permette di incontrare altri utenti con un profilo simile, dalle cui letture potrà trarre ulteriore ispirazione (2008, p. 88).

A volte gli Opac di oggi vengono integrati anche con i social network. Ad esempio, alcune pagine Facebook di biblioteche accademiche presentano al loro interno la maschera di ricerca dell'Opac della biblioteca stessa (Crowley, 2011), come abbiamo visto per la pagina delle Biblioteche di UniPA (vd. D'Antoni et Al., 2013).

Un'operazione ben più "invasiva" viene effettuata invece da quelle biblioteche che portano una sezione del proprio catalogo direttamente "sullo scaffale virtuale" del social aNobii (vd. p. 71) (Crowley, 2011, pp. 231-232):

Si tratta di uno spazio sociale condiviso per rendere più amichevoli i cataloghi facilmente importabili dal proprio sito. Inoltre, quando presenti nei database di Google Books o di Amazon, i titoli in aNobii possono essere "esplosi" per avere accesso alla descrizione del libro, ai contenuti, alle parole chiave o tag e anche, a volte, al testo intero o a parte di esso. È anche possibile registrarsi al feed RSS di una biblioteca per essere informati ogni volta che viene registrato un nuovo libro su aNobii (Crowley, 2011, pp. 231-232).

Una realtà affermata nel campo della formazione a distanza sono i MOOC. Essi "sono corsi erogati in modalità esclusivamente online da istituzioni accademiche" (Testoni, 2014, p. 242).

Tra gli aspetti principali che caratterizzano i MOOC a noi interessano principalmente i seguenti, tra quelli riportati da Testoni (2014):

- Disponibilità online (grazie alla tecnologia *cloud computing*, uno dei tasselli che ha permesso l'evoluzione del Web in Web 2.0);
- Ubiquità dell'apprendimento: è possibile apprendere ovunque, grazie alla disponibilità online (vedi sopra);
- "il design permette e incoraggia il massimo di interattività tra i partecipanti" (p. 242);

- (e soprattutto) “piena integrazione con i social network” (p. 243).

I MOOC non corrispondono alla “mera disponibilità di materiali didattici in rete”, ma si differenziano rispetto ad altri corsi online per l’“approccio esperienziale all’apprendimento”:

l’allievo [infatti] può esercitarsi con domande a quiz che permettono di verificare il livello raggiunto (“check yourself”), tool didattici 3D, tutorial, wiki, simulazioni, veri e propri compiti da svolgere o elaborati da realizzare e consegnare, esami finali. [...]. Soprattutto, l’allievo può confrontarsi in modalità paritaria con gli altri studenti sparsi nel mondo attraverso sistemi di messaggistica interni al corso (forum) oppure su spazi dedicati in piattaforme di terze parti, come Meetup. Alcuni corsi integrano un profilo Facebook e Twitter come vero e proprio spazio didattico e di confronto tra i partecipanti (Testoni, 2014, pp. 246-247).

Tutto ciò è stato vero soprattutto per le prime esperienze di MOOC, ma successivamente si è osservato che quelli “seguiti simultaneamente da centinaia di migliaia di persone non possono sostenere questo modello e sono basati prevalentemente su modalità più povere” di didattica (Testoni, 2014, p. 251). Occorre sottolineare infatti, che i MOOC hanno riscontrato un “successo subitaneo e globale” quando sono stati rilasciati per la prima volta, “testimoniato dalle iscrizioni in massa” (Testoni, 2014, p. 242).

In questo panorama quella che ci interessa chiarire è qual è o quale potrebbe essere il ruolo delle biblioteche accademiche in relazione a questi strumenti di didattica a distanza. Ci sono anzitutto dei problemi di comunicazione che si frappongono tra la biblioteca accademica e gli individui iscritti ad un determinato MOOC: difatti, essendo “Molti MOOC [...] ospitati su piattaforme terze” risulta impossibile per i bibliotecari accademici “attivare modalità di interfacciamento diretto con la biblioteca (esempio: pulsante “Chiedi al bibliotecario”)” (Testoni, 2014, pp. 251-252). Inoltre le “risorse informative offerte dalle biblioteche accademiche”, nella maggior parte dei casi, sono coperte da “licenze campus”, ovvero sono rese disponibili solo a chi fa parte effettivamente dell’ateneo universitario o comunque a chi si fa registrare anche come ospite (dipende dai casi); nel caso dei MOOC quindi, “per definizione aperti a chiunque abbia un accesso a Internet”, tali licenze non sono applicabili (Testoni, 2014, pp. 251-252).

Le esperienze relative a questo tipo di strumento riguardano “diverse università europee, tra cui La Sapienza di Roma”, che hanno inserito “loro corsi nella piattaforma Coursera⁸¹” (Testoni, 2014, p. 357, in nota 34), sebbene, per quanto riguarda l’Europa, “persistono (sempre più tenui) le barriere linguistiche” (Testoni, 2014, p. 257): “Non abbiamo sottolineato che l’ovvia koiné dei MOOC è l’inglese (Testoni, 2014, p. 257, in nota 35).

Una delle possibilità di intervento per le biblioteche accademiche in materia di MOOC è quella di collaborare alla realizzazione di essi, oppure di produrne di propri dedicati agli svariati temi della *information literacy*, data anche la *transliteracy*⁸² che è necessaria per muoversi con successo all’interno di un MOOC (Testoni, 2014). Per quanto riguarda il “collaborare alla realizzazione”, bisogna tenere presente che la produzione di un MOOC

richiede competenze differenti, che eccedono quelle strettamente scientifiche del docente che eroga il corso: è necessario infatti produrre video, reperire e organizzare i materiali didattici, gestire le prove online. Un MOOC è il risultato di un lavoro di équipe (Testoni, 2014, pp. 258-259).

In questo modo le biblioteche accademiche e i bibliotecari hanno anche l’opportunità “per rafforzare i legami con la comunità scientifica” (Testoni, 2014, pp. 258-259).

Un’altra possibilità è quella di occuparsi di mettere a punto dei metodi efficaci “per la conservazione e la *digital curation* dei materiali prodotti dai corsi” (Testoni, 2014, p. 256).

Infine i MOOC potrebbero essere sfruttati dalle biblioteche accademiche per valorizzare l’Open Access: è possibile utilizzare i MOOC come canali di diffusione per le “pubblicazioni delle University press che pubblicano in regime di OA, e che talvolta faticano a ottenere visibilità al di fuori del proprio contesto accademico territoriale” (Testoni, 2014, p. 259).

Un’ultima piattaforma che si è rivelata occasione di integrazione tra strumenti Web 2.0 e “1.0” è senza dubbio Moodle: “è un *Learning Management System (LMS) open source* ed è

⁸¹ Vd. Strauhmsheim, Carl (2013), “Coursera Passes 100 Partner Universities”, *INSIDE HIGHER ED*, 24 ottobre 2013., disponibile da <https://www.insidehighered.com/quicktakes/2013/10/24/coursera-passes-100-partner-universities>.

⁸² “la capacità di estrarre informazioni dai video didattici proposti, elaborare testi, interagire con altri in ambiente digitale. Si tratta di [...] una specifica modalità di *information literacy*. La *transliteracy* si identifica con ciò che significa essere *literate* nel 21° secolo, cioè nell’abilità di leggere, scrivere e interagire in modo fluido attraverso un insieme vasto di piattaforme, strumenti e media, ma anche nella capacità a relazionarsi con altri in ambiente digitale” (Testoni, 2014, p. 255).

oggi il *software* o piattaforma più utilizzato al mondo per *e-learning*” (Cerbai, 2011, p. 55). Anch’esso, come i MOOC, è uno strumento nato non per una mera didattica a distanza, ma per favorire l’interazione tra gli utenti (sia docenti che studenti), la condivisione tra loro di idee ed esperienze, perché potessero collaborare “per la costruzione di un sapere comune” (Cerbai, 2011, p. 55). Inoltre è la stessa piattaforma ad essere oggetto di collaborazione da parte della comunità che lo abita e che contribuisce al suo miglioramento e sviluppo: Moodle è infatti un programma *open source* (Cerbai, 2011, pp. 55-56).

Andiamo ora ad enumerare quali sono gli strumenti collaborativi presenti all’interno della piattaforma Moodle dell’Area Umanistica dell’Università di Pisa (UniPI), ben analizzata all’interno del volume a cura di Lùperi (2011): gli studenti hanno a disposizione dei “*forum* a loro riservati (“Il Baretto” e “Chiedi al tutor”)", un servizio di messaggistica con cui contattare sia docenti che altri studenti, un profilo personale da poter parzialmente personalizzare (Cerbai, 2011, pp. 57-58). All’interno di Moodle gli studenti di UniPI possono naturalmente anche accedere a delle risorse e iscriversi a dei corsi:

All’interno dei corsi, in linea di massima, gli studenti sono liberi di leggere le informazioni, visualizzare e in molti casi scrivere sui forum. Possono inoltre scaricare e/o visualizzare file e partecipare alle attività (quiz, sondaggi, chat, glossari, wiki, podcast...) secondo le modalità stabilite dal docente.

Tuttavia non è consentito loro di inserire attività e risorse e per queste operazioni devono chiedere l’aiuto del docente o dell’amministratore della piattaforma (Cerbai, 2011, pp. 57-58).

Moodle, a differenza dei MOOC, non è aperto proprio a chiunque abbia a disposizione una connessione Internet, dal momento che è una piattaforma associata a una determinata istituzione universitaria (UniPI nel caso dell’esempio che abbiamo preso in considerazione); anche in essa c’è la possibilità di “entrare” come “utenti ospiti”, ma questo tipo di accesso dà la facoltà di usufruire dei soli corsi aperti a tutti, ma i corsi di UniPI sono solitamente riservati agli studenti del proprio ateneo (Cerbai, 2011).

Diversi elementi presenti in Moodle contribuiscono a rendere tale piattaforma simile ad un social network, realizzando una piena integrazione tra strumenti del Web 2.0 e tra questi ultimi e strumenti “1.0” (i corsi in sé). Tra questi abbiamo i già menzionati *forum*, in cui gli utenti possono conversare liberamente tra loro; il servizio di messaggistica integrato; la sezione “Il mio blog” che “porta al *blog* personale di ogni utente. Il *blog* può essere

utilizzato liberamente per scambi privati fra utenti di uno stesso corso” (Cerbai, 2011, p. 62); la sezione “Calendario”: al suo interno, oltre alla possibilità per i docenti di segnalare e in tal modo ricordare agli studenti le date di eventi importanti per la vita universitaria (ricevimenti, esami, seminari, ecc.), viene offerta l’opportunità agli studenti di condividere “eventuali avvenimenti che ritiene importante far conoscere agli altri studenti”, “se il docente lo permette” (Cerbai, 2011, p. 65).

Inoltre sono previste all’interno dei corsi erogati tramite Moodle delle “attività”⁸³ a cui gli utenti possono partecipare in maniera collaborativa: tra queste ci sono i glossari, che

possono essere composti dal docente, dal singolo studente o da gruppi di studenti. [Tra le altre cose] Il glossario di Moodle permette agli studenti, se il docente lo consente, di commentare e valutare le voci degli altri studenti (Cerbai, 2011, p. 72).

Nelle attività collaborative rientrano anche “blog” e “wiki”. Il blog è l’attività meno sfruttata all’interno di Moodle, poiché ritenuto uno “strumento [...] poco configurabile” (Cerbai, 2011, p. 73). Anche il wiki interno alla piattaforma è “abbastanza limitato nelle sue funzioni”, ma la piattaforma permette comunque di accedere a wiki realizzati anche con programmi esterni con licenza *open source* (Cerbai, 2011, p. 73).

Quella sul Moodle di UniPI non è altro che una premessa per introdurre l’esperienza che più ci interessa relativamente alla piattaforma di *e-learning*, ovvero quella del Corso di “Organizzazione informatica delle biblioteche” (OIB), attinente al *curriculum* Biblioteconomico e bibliografico del CdL specialistica in “Scienze del libro, della biblioteca e dell’archivio” della Facoltà di Lettere e Filosofia di UniPI (Lùperi, 2011b). L’aspetto che attira la nostra attenzione è che il corso di OIB da alcuni anni viene tenuto dal personale dell’SBA di UniPI, grazie alla stipula di una convenzione tra l’SBA e l’Ateneo (Lùperi, 2011b). È durante lo svolgimento di OIB che è stato attivato in Moodle un *forum* aggiuntivo (oltre al “*Forum* avvisi”), ovvero il “*Forum* studenti”, in cui gli studenti, oltre a comunicare tra loro sugli argomenti più disparati, senza l’imposizione di vincoli, “hanno contemporaneamente discusso, preparato e rielaborato collettivamente e

⁸³ Le “attività” sono una delle due tipologie di moduli presenti all’interno di Moodle. Oltre alle “risorse”; la principale differenza tra le due è che “le attività di Moodle prevedono un coinvolgimento attivo dello studente” (Cerbai, 2011, p. 66).

individualmente i diversi elaborati da presentare in sede di esame, in un clima di forte collaborazione” (Lùperi, 2011b, pp. 79-80).

Praticamente è stata creata una classe virtuale, all'interno della quale poter attivare nuovi processi di trasferimento della conoscenza, utilizzando sia immagini che testi scritti, favorendo e facilitando i processi di integrazione tra le informazioni ricevute in aula, quelle preesistenti e quelle che hanno abitato e abitano lo spazio sociale della piattaforma, concepita come un ambiente di apprendimento (Lùperi, 2011b, pp. 79-80).

Il risultato più rilevante di questa esperienza è stata la creazione spontanea di una comunità online,

frutto di una classe in presenza che nella rete ha rinforzato e rinnovato i propri rapporti, scambiandosi idee e opinioni, commenti più riflessivi e interventi integrativi, favorendo una forma di apprendimento che non proviene esclusivamente dal feedback del docente ma dalle argomentazioni e opinioni degli altri corsisti, proiettati in uno sforzo continuo in cui la cooperazione è orientata alla produzione di compiti sempre più ampliati e integrati dai contributi e dai suggerimenti di tutta la classe virtuale (Lùperi, 2011b, p. 83).

Tuttavia, nonostante l'esperienza fruttifera di UniPI, le classi (o aule) virtuali sono state progettate dalle biblioteche accademiche per i corsi da loro offerti agli utenti solo di rado, trattandosi di strumenti molto complessi da gestire (Mazzocchi, 2011).

4. Come stanno cambiando le biblioteche delle università?

In questo capitolo andremo a delineare più nello specifico – alcune cose le abbiamo già anticipate nei capitoli precedenti – quali sono i cambiamenti che hanno interessato la biblioteca accademica negli ultimi anni, conseguentemente all’evoluzione dell’universo informativo e in particolare dall’introduzione del Web 2.0 e dell’ideologia *open*.

Il punto di partenza per questa riflessione è senz’altro il ruolo dell’utente delle biblioteche delle università (e delle biblioteche in generale), che non si trova più ai margini dell’istituzione bibliotecaria, come puro fruitore di informazione e servizi, ma che viene messo al centro della biblioteca, come vedremo di seguito. Tale cambiamento è quello che viene chiamato dello *user centered change*: questo fenomeno è il “cuore” della Library 2.0”, e rappresenta il

nuovo status dell’utente che partecipa alla creazione dei servizi bibliotecari, alla loro valutazione nonché alle strategie per ampliare la capacità d’offerta della biblioteca e quindi, anche se in maniera indiretta, alla ricerca di nuovi utenti (Di Giammarco, 2007, p. 23).

Da questo nuovo schema relazionale incentrato sull’utente e sulla conversazione che deve instaurare la biblioteca con esso, traggono vantaggio entrambi gli attori coinvolti. Il bibliotecario potrà trarre continui stimoli dai *feedback* fornitigli dagli utenti, che lo spingeranno ad aggiornare costantemente le proprie competenze in funzione delle loro necessità (Bambini & Wakefield, 2014). Attraverso il responso degli utenti pertanto, possono essere migliorate la “gestione interna e i servizi erogati[:] la centralità dell’utente in questo contesto è spinta al suo massimo, coinvolgendo[lo] nelle scelte della biblioteca” (Bambini & Wakefield, 2014, p. 99). In questo contesto mutato inoltre, gli utenti della biblioteca non sono più solamente coloro che richiedono documenti, ma anche tutti gli altri che avanzano il bisogno di “formazione sulla ricerca e l’uso delle informazioni” (Cavaleri, 2004, p. 49).

Gli strumenti del Web 2.0 sono tra i più efficaci per coltivare questo tipo di relazione, specialmente le piattaforme social. In questo contesto però, la relazione che si deve instaurare tra biblioteca e utenti è quella di due interlocutori alla pari: “Il suggerimento alla biblioteca è pertanto quello di mostrare trasparenza, capacità di ascolto, spirito

collaborativo” (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 24-25), lasciando spazio anche agli utenti di intervenire all’interno dei propri canali comunicativi 2.0 (tramite le chat, i commenti, la condivisione di contenuti, ecc.). Infatti oltre all’interazione con la biblioteca, riveste molta importanza la condivisione sui social delle esperienze trascorse in biblioteca da parte degli utenti stessi. Grazie a tutti questi aspetti l’utente diventa protagonista della vita della biblioteca, “ripagando[la] sulla rete e trasformando[la] in uno snodo attraverso cui transitare” (Bambini & Wakefield, 2014, p. 48), in un luogo in cui ognuno può dare il proprio contributo e condividerlo con gli altri, in un luogo insomma, degno di attenzione e di interesse.

Anche l’attività di valutazione delle biblioteche (accademiche e non) in Italia ha spostato il suo *focus* “dalla misurazione e valutazione dell’efficacia e dell’efficienza del servizio, all’analisi della soddisfazione dell’utente (*customer satisfaction* [...]) [e] all’analisi dei [suoi] bisogni” (Lo Castro, 2015, p. 10). Si è passati perciò

da un approccio prevalentemente quantitativo e standardizzato (rilevazione e incrocio di dati statistici, elaborazione di indicatori, indagini basate sul calcolo delle medie e delle percentuali ecc.) a uno anche di tipo qualitativo, preso in prestito dalle scienze sociali (narrazione di storie ed esperienze, interviste in profondità, gruppi di discussione ecc.) e che ha il dichiarato intento di coinvolgere maggiormente le persone, al fine di renderle protagoniste del processo valutativo (Lo Castro, 2015, p. 10).

Il nuovo ruolo centrale degli utenti all’interno delle dinamiche della biblioteca fa parte di quello che si chiama “approccio partecipativo”, che “si basa [proprio] sul facilitare le conversazioni e le relazioni bi-direzionali tra biblioteca e comunità di utenti” (Tammaro, 2018, p. 40). Questo nuovo approccio è la premessa indispensabile per la nuova missione della biblioteca come “facilitatrice della creazione della conoscenza”, che vedremo in seguito, trattando il tema del mutato ruolo della biblioteca accademica.

Ora veniamo a trattare l’argomento degli “spazi” della biblioteca, intesi da un punto di vista prettamente fisico. Questi infatti, hanno iniziato ad essere considerati meno centrali per la vita della biblioteca accademica, poiché i suoi utenti sono diventati sempre più remoti a causa della rivoluzione tecnologica (Morriello, 2009; Cassella, 2014).

Quest'ultima li ha portati a usufruire sempre più dei servizi e soprattutto delle risorse elettroniche messe a disposizione dalla biblioteca accademica, grazie anche alla diffusione sempre maggiore dei dispositivi mobili (prima i portatili e ora smartphone e tablet). Quindi per evitare che gli spazi fisici della biblioteca accademica possano essere ridotti da amministratori e decisori politici, poiché ritenuti non più rilevanti, è necessario “dimostrare l’impatto che [questi ultimi] hanno sulla qualità della didattica e della ricerca, sia per i docenti che per gli studenti” (Morriello, 2009, p. 44). Questo perché la creazione e la gestione degli spazi fisici hanno un costo elevato e “in un momento di grossi tagli ai finanziamenti come quello attuale” dev’essere sottoposta ad una attenta valutazione dei costi e dei benefici (Morriello, 2009, p. 44). Morriello (2009) ci dà testimonianza di alcuni studi compiuti da diverse biblioteche, i cui risultati sono stati presentati al convegno torinese dell’IFLA del 2009, incentrato sulle biblioteche delle università come luoghi e spazi. Questi studi hanno dato conferma del fatto che gli utenti, mediamente, considerino ancora importanti gli spazi fisici della biblioteca accademica, essendo “ancora un luogo dedicato alla lettura “tradizionale” e allo studio, individuale e silenzioso” (Morriello, 2009, p. 44). Negli ultimi anni però le biblioteche delle università sono diventate, sempre più, anche “uno spazio di lettura “digitale”” (Morriello, 2009, p. 44), grazie alla diffusione delle nuove tecnologie, e uno spazio di “socialità, di studio collaborativo, di scambio e discussione di opinioni e idee, di apprendimento interattivo, di lavoro di gruppo”, influenzate ovviamente anche dal modello di interazione sociale che si è affermato “nel mondo virtuale del Web 2.0” (Morriello, 2009, p. 44). Queste “due esigenze, di studio individuale e studio collaborativo, coesistono” all’interno degli spazi della biblioteca accademica, che deve perciò farsi trovare pronta a rispondere ad entrambe (Morriello, 2009, p. 44). Morriello afferma che tutte le esperienze dirette presentate al convegno di Torino sembrano aver adottato la stessa strategia, ovvero la creazione di due tipologie di spazi differenti all’interno della biblioteca. Da una parte le sale tradizionali di lettura e consultazione, dall’altra degli

ambienti aperti e informali, con arredi confortevoli, dove i divieti cadono ed è quindi possibile mangiare e bere, chiacchierare e anche far squillare il cellulare [...] e in cui sovente, l’utente può usare contestualmente risorse tradizionali e digitali (2009, p. 44).

Se un tempo gli spazi delle biblioteche delle università venivano progettati “in funzione delle raccolte bibliotecarie”, ora, con la parziale de-materializzazione di queste ultime⁸⁴ e con il cambiamento del ruolo dell’utente all’interno della biblioteca, che come abbiamo visto diventa “centrale” (lo *user centered change*), “l’attenzione della progettazione si sposta sull’utente e sulle sue esigenze” (Morriello, 2009, p. 45). Anche gli spazi fisici della biblioteca assumono perciò un ruolo strategico all’interno della parziale mutazione della missione della biblioteca come “facilitatrice di conoscenza”, laddove si configurano anche come spazi di conversazione tra gli utenti. La “conversazione” è infatti il centro del nuovo “approccio partecipativo” e uno dei “luoghi” in cui nuova conoscenza può essere creata (Tammaro, 2018).

Gli spazi della biblioteca accademica inoltre, sono centrali anche per il sostegno alla terza missione dell’Università (come abbiamo già accennato nel capitolo 1.3.) e lo sono diventati sempre di più man mano che essa ha assunto maggiore importanza tra le missioni universitarie. Abbiamo già visto che il sostegno che possono dare gli spazi fisici della biblioteca alla terza missione si realizza soprattutto attraverso la loro maggiore apertura al territorio (per l’organizzazione di eventi, mostre, ecc.)⁸⁵ e grazie alla creazione degli “spazi sociali” di cui abbiamo detto più sopra (se aperti anche all’utenza non istituzionale). Questi ultimi devono essere “architettonicamente attraenti” in modo da poter incarnare il modello della *open library*⁸⁶ (Cassella, 2017a, p. 7); devono “conciliare le attività [e] i servizi [...] dedicati agli utenti istituzionali con le attività [e] i servizi [...] dedicati alla terza missione” (Cassella, 2017a, p. 8) e devono essere “concepiti per stimolare la creatività, il lavoro di gruppo, gli incontri sociali, la formazione permanente” (Cassella, 2017a, p. 8).

Questa apertura al territorio della biblioteca accademica è avvenuta in maniera sempre più consistente anche in risposta alla crescente disintermediazione dell’informazione. Si tratta del tentativo da parte delle biblioteche delle università di mantenere un ruolo rilevante all’interno della comunità tutta, non solo in quella universitaria, ed è stato realizzato in concomitanza con l’ampliamento dei “servizi offerti agli utenti istituzionali” (Cassella, 2014a, p. 7). Questo è quello che Cassella definisce il cambiamento in chiave

⁸⁴ Le collezioni infatti “hanno visto un capovolgimento del rapporto tra il formato elettronico – disponibile online – e quello cartaceo: il primo non è più complementare al secondo, ma è diventato il formato principale” (Mazzocchi, 2011, p. 60).

⁸⁵ Tali spazi dovranno essere progettati in maniera “flessibile”, in modo da poter essere idonei sia alle funzioni più tipicamente bibliotecarie, che all’organizzazione di eventi culturali (Cassella, 2019).

⁸⁶ Si tratta del “Modello di biblioteca aperta ed accessibile, dotata di orario di apertura esteso e di spazi sempre più attraenti” (Cassella, 2017a, p. 10, nota 9).

sociale della biblioteca (2014). Anch'esso ha alla base la nuova funzione della biblioteca come "facilitatrice dei processi di produzione della conoscenza". In poche parole gli spazi sociali creati all'interno delle biblioteche accademiche possono essere il mezzo sia per attuare lo *user centered change* (come detto sopra), sia per realizzare l'apertura al territorio, attirare così nuovi utenti e stimolare la "conversazione" e la produzione collettiva di conoscenza, anche servendosi dei servizi digitali avanzati (Cassella, 2014) e con loro degli strumenti del Web 2.0, nati appunto come mezzi per collegare e far interagire tra loro le persone:

Riconfigurando e ampliando gli spazi per il reference e gli spazi dedicati alla consultazione di Internet e all'utilizzo delle risorse multimediali, questi nuovi ambienti multifunzioni, amati dagli studenti della Net Gen, favoriscono l'apprendimento sociale e la produzione collettiva di conoscenza, stimolando la creatività e l'immaginazione (Cassella, 2014, p. 14).

Anche le collezioni delle biblioteche accademiche possono essere gestite in modo da poter soddisfare più esigenze, non più solo quelle di fornire supporto a didattica e ricerca, che pur rimarranno fondamentali. È possibile organizzare le collezioni infatti, in modo da valorizzare anche documenti che esulino dall'ambito specifico della biblioteca, puntando ad offrire agli utenti non istituzionali materiale informativo vario su argomenti di attualità oppure agli "alumni e [ai] liberi professionisti [...] scaffalature dedicate alla manualistica concorsuale e/o all'esercizio delle professioni" (Cassella, 2019, p. 31). La Biblioteca Norberto Bobbio dell'Università di Torino ad esempio, ha allestito uno scaffale dedicato alla letteratura di genere e ha realizzato "una piccola *newsroom* accessibile a chiunque entri in biblioteca" per la consultazione dei quotidiani (Cassella, 2019, p. 31).

Per quanto riguarda l'apertura della biblioteca accademica al territorio, è bene precisare che non significa soltanto organizzare eventi aperti a tutti, ma può anche voler dire erogare servizi differenziati per gli utenti non istituzionali, servizi che talvolta possono essere simili a quelli di una biblioteca di altra tipologia. Questo tipo di fusione tra competenze diverse ha dato vita talvolta "a veri e propri progetti di integrazione fisica tra biblioteca accademica e biblioteca pubblica"; esperienze di questo tipo sono state denominate "*dual libraries*", ovvero delle "biblioteche che ricoprono una duplice funzione: di biblioteca

accademica e di biblioteca pubblica” (Cassella, 2014, p. 14). Naturalmente si tratta di “esperimenti” rari, mentre per quanto riguarda la prassi, bisogna tenere a mente che l’apertura al territorio della biblioteca dell’università non corrisponde ad un cambiamento nella sua missione: l’apertura al pubblico secondo Revelli

rimane accettabile ed assume un aspetto positivo se le raccolte vengono messe a disposizione di un pubblico più ampio senza che la finalità e la conseguente organizzazione della biblioteca ne abbia a soffrire. Non si tratta insomma di trasformare la biblioteca universitaria in biblioteca pubblica, la quale comporterebbe una missione diversa, volta come è agli interessi culturali differenziati di tutta la popolazione (2007, p. 62).

Come abbiamo già visto nel Capitolo 2, l’evoluzione del Web in Web 2.0, ha portato con sé l’ampliamento spropositato delle fonti informative a disposizione della popolazione (soprattutto tramite l’accesso alla rete) e di conseguenza ha causato la sempre maggiore disintermediazione dell’informazione.

Abbiamo già detto anche (proprio in questo capitolo) che gli utenti delle biblioteche accademiche sono diventati sempre più remoti, proprio a causa della quantità di informazioni che è possibile reperire comodamente da casa (o da dovunque si preferisca, grazie ai dispositivi mobili) attraverso una connessione Internet.

Una delle possibili risposte da parte delle biblioteche accademiche a questi sconvolgimenti è quella di

acquistare quanti più documenti in formato elettronico da porre a disposizione di un’utenza sempre più disintermediata che sempre meno riuscirà a percepire questa offerta come parte della biblioteca (Cavaleri, 2004, p. 44).

Questa è una delle strade che effettivamente sembrano essere state percorse, dato che, come abbiamo visto, le risorse elettroniche sono diventate il formato principale attraverso il quale viene erogata l’informazione dalle biblioteche delle università (Mazzocchi, 2011). Però “se questa è la risposta principale delle biblioteche [accademiche] alla crescita della complessità del sistema, la biblioteca, il centro di documentazione, in quanto tali, divengono marginali” (Cavaleri, 2004, p. 44).

Quello di cui c'è maggiormente bisogno al giorno d'oggi invece, è di fornire agli studenti (e anche ai docenti) quella information literacy indispensabile per destreggiarsi nel complesso universo informativo e anche tra gli strumenti tecnologici; per fare questo

c'è bisogno di riconoscere nuovi ruoli ai bibliotecari accademici, [per far sì] che [...] diventino partner di fatto negli approcci multidisciplinari alla progettazione, fornitura e innovazione dell'istruzione (O'Beirne, 2013, p. 71).

Questo processo in Italia è però ostacolato dalla L. del 2005, n. 230, art. 1, c. 10, che vieta “espressamente al personale tecnico amministrativo delle università”, tra cui rientrano anche i bibliotecari, “di svolgere attività di docenza presso l'ateneo in cui opera” (Guri, 2005; Renditio, 2011, p. 224). A causa di questa normativa i bibliotecari devono trovare di volta in volta degli *escamotage* per poter erogare dei corsi all'utenza. A ciò si aggiunge il fatto che non sempre si riesce ad ottenere l'accreditamento degli stessi, con il risultato che gli studenti li trovino poco “attraenti” (Renditio, 2011).

La filosofia *open*, che si è imposta a partire dall'evoluzione tecnologica dell'inizio di questo millennio, ha portato con sé molte possibilità di cooperazione tra istituzioni diverse, anche tra le diverse università. In particolare ciò che più ha permesso la realizzazione dei progetti di condivisione delle risorse e dei servizi tra differenti atenei è stata sicuramente la tecnologia del *cloud computing*, o *web based*, che abbiamo già visto essere tra i responsabili della realizzazione del Web 2.0 (vd. Capitolo 2). Tra questi progetti di condivisione segnaliamo quello nato sul territorio italiano Share Catalogue, “risultato di un progetto di cooperazione e di condivisione di esperienze e risorse portato a compimento da ben otto università campane, lucane e salentine (Caminito, 2018, p. 105).

Share Catalogue è solo

una delle piattaforme del progetto di cooperazione Share⁸⁷, nella quale confluiscono i dati catalografici delle università partecipanti. [...]. Grazie alla condivisione dei dati e al loro trattamento, viene fornita la possibilità di

⁸⁷ Share (Scholarly Heritage and Access to Research) è appunto un progetto di cooperazione a cui aderiscono 8 differenti atenei, ovvero l'Università degli Studi di Napoli Federico II, l'Università degli Studi di Napoli L'Orientale, l'Università degli Studi di Napoli Parthenope, l'Università degli Studi di Salerno, l'Università degli Studi del Sannio, l'Università degli Studi della Basilicata, l'Università degli Studi della Campania Luigi Vanvitelli e l'Università degli Studi del Salento (Forziati & Lo Castro, 2018).

interrogare la base dati di autorità e bibliografica tramite un unico punto di accesso, attraverso una piattaforma sviluppata nel senso dell'interazione, dello scambio e del riuso dei dati, con lo scopo di offrire benefici "tanto per il gestore della base di conoscenza (i bibliotecari), quanto per gli utenti finali" (Forziati & Lo Castro, 2018, p. 111).

Essendo Share Catalogue una piattaforma per la condivisione delle risorse è implicito il coinvolgimento nel progetto delle biblioteche delle università aderenti.

Quello dell'accesso alle risorse attraverso un'unica piattaforma, è uno degli argomenti focali per lo sviluppo dei servizi bibliotecari delle università, ed è anche ciò che la comunità di ricerca si aspetta da essi: "avere a disposizione un'unica piattaforma di facile utilizzo per l'accesso al posseduto della biblioteca", come rilevato da un'indagine⁸⁸ (Cassella & Perrone, 2012, p. 10). In linea con la filosofia del Web 2.0 perciò, "i ricercatori preferiscono utilizzare strumenti che rispondano in modo immediato alle proprie esigenze", piuttosto che adeguarsi agli strumenti proposti dalle biblioteche (Cassella & Perrone, 2012, p. 10). Per questo

I bibliotecari dovranno adottare strategie per evitare di essere esclusi dalle nuove nascenti comunità di ricerca. Potranno, ad esempio, collaborare attivamente ai gruppi di lavoro che condividono bibliografie e risorse in rete mettendo a frutto l'esperienza di bibliotecari di reference e di subject librarian oppure potranno ritagliarsi un ruolo nella promozione e nell'educazione alla selezione e all'uso degli strumenti del Web 2.0, contribuendo a migliorarli. Così facendo rafforzeranno il loro ruolo nella fase di creazione della conoscenza (Cassella & Perrone, 2012, pp. 10-11).

Secondo John Palfrey, l'unico modo che hanno le biblioteche per competere al giorno d'oggi con giganti come Google, è quello di trasformarsi da "magazzini in piattaforme" (Caminito, 2018, p.89). Egli sottolinea come sia possibile per le biblioteche, ora come ora, di sfruttare le tecnologie del *cloud* per creare enormi

⁸⁸ Si fa riferimento a un'"indagine realizzata da CIBER e dall'editore Emerald [che] si è posta l'obiettivo di capire come i social media possano supportare, valorizzare o limitare il lavoro di ricerca" (Cassella & Perrone, 2012, p. 7).

infrastrutture digitali, all'interno delle quali [...] possano convergere i singoli patrimoni delle maggiori istituzioni pubbliche e private. Sarà questa grande aggregazione di dati e di informazioni, organizzate dai bibliotecari, dagli archivisti e dagli storici dell'arte, a poter competere [...] con Google (Caminito, 2018, p. 90).

Secondo Lùperi inoltre, le biblioteche devono imparare a sfruttare sempre di più le “tecniche del *web 2.0*”, in modo da modificare i servizi “in funzione di un’utenza sempre più in grado di sperimentare ogni tipo di applicazione digitale”, facendo divenire la biblioteca un “centro dell’apprendimento collaborativo e interattivo nel quale docenti, ricercatori, studenti e personale condivideranno i futuri scenari del sapere attraverso l’uso di strumenti *web based*” (Lùperi, 2011a, pp. 13-14).

L’affermarsi dell’approccio partecipativo e le innovazioni tecnologiche che hanno portato la biblioteca a diventare un “centro di apprendimento collaborativo e interattivo” (Lùperi, 2011) hanno avuto (o dovrebbero aver avuto) un riflesso anche nella gestione del personale delle biblioteche delle università. Infatti il nuovo ruolo della biblioteca come “facilitatrice dei processi di produzione della conoscenza” e quindi, delle “conversazioni”, implica una predisposizione alla comunicazione dell’istituzione bibliotecaria, che non si configura più in maniera monodirezionale (dall’alto verso il basso), ma nella veste del dialogo. Per cui le competenze che si richiedono al personale bibliotecario non afferiscono più esclusivamente all’ambito biblioteconomico, “ma comprendono anche la consapevolezza di sé, la capacità di auto-organizzarsi, l’empatia e la capacità di gestire le relazioni personali, quello che potremmo definire capitale umano” (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 110-111). In questo modo le competenze delle singole persone vengono valorizzate, anche quelle che esulano dal settore lavorativo specifico, “e allo stesso tempo si assumono delle responsabilità” aggiuntive (Bambini & Wakefield, 2014, pp. 110-111). Così viene a crearsi “all’interno dell’organizzazione [...] una struttura orizzontale, reticolare, trasparente, in cui la conoscenza fluisce e la creatività diventa centrale” (Bambini & Wakefield, 2014, p. 111). La biblioteca quindi si ritrova a dover soddisfare esigenze di cultura e apprendimento non solo verso l’esterno (verso l’utenza), ma anche rivolgendosi a sé stessa, “internamente, facendo cultura organizzativa”:

Se tradizionalmente la formazione all'interno delle organizzazioni ha sempre puntato ad attribuire o accrescere competenze specifiche delle persone, ora

l'apprendimento organizzativo le considera entità in continua evoluzione. Quindi la formazione deve essere continua e diffusa, puntando sulle abilità e non solo sulle competenze degli individui (Bambini & Wakefield, 2014, p. 111).

Il risultato è che attraverso la formazione del personale, configurata non più come una mera “acquisizione di nozioni”, si “crea al contempo sviluppo della persona e dell’organizzazione” (Bambini & Wakefield, 2014, p. 112), poiché

la possibilità data all'individuo di accumulare e sviluppare conoscenza, abilità e atteggiamenti contribuisce, attraverso l'interazione, a migliorare la propria attività lavorativa e quindi il proprio contesto organizzativo (Califano, 2016, par. 10).

È questo che una biblioteca deve puntare a mettere in pratica, divenendo in tutto e per tutto una *learning organization*⁸⁹. Inoltre, essendo oggi le “opportunità di apprendimento” praticamente illimitate, “la responsabilità della *leadership* diviene perciò quella di creare e gestire nuovi contesti” in cui apprendere, che siano formali e informali, “dove i discenti sono chiamati ad apprendere mediante risorse educative aperte [e/o] a distanza” (Califano, 2016, par. 10). Anche nei confronti del proprio personale insomma, la biblioteca deve farsi carico di avviarlo alla *lifelong learning*, la formazione continua, permettendogli di “imparare ad imparare” (Califano, 2016, par. 11).

Naturalmente in questo contesto però, a cambiare è anche la richiesta di competenze tecniche necessarie al personale delle biblioteche delle università per svolgere determinate attività che oramai sono consolidate all’interno delle stesse. Si è già detto per esempio dell’incremento esponenziale delle risorse e dei servizi che le biblioteche accademiche mettono a disposizione (sempre più) direttamente online; una situazione di questo tipo richiede la presenza di “unità di personale [...] con professionalità elevata nel “leggere” e redigere contratti complessi con i fornitori di servizi”, qualora fossero erogati da parti terze (Caminito, 2018, pp. 97-98). Sarà necessario invece avere a disposizione figure professionali in grado di creare e gestire le infrastrutture adatte per erogare tali servizi, qualora si volesse mettere appunto dei sistemi proprietari per la loro erogazione e gestione (cosa che cozzerebbe con la necessità di assicurare “la portabilità dei propri dati, la

⁸⁹ “ovvero un’impresa che apprende e che coinvolge nel processo formativo l’insieme delle figure professionali interessate al processo produttivo” (Califano, 2016, par. 10).

massima flessibilità delle soluzioni adottate e la garanzia di una futura agevole migrazione”: Caminito, 2018, p. 98).

Altri mutamenti avvengono nella revisione di molti settori del back-end, inclusa la catalogazione e la gestione dei metadati, la progettazione di nuovi servizi di informazione e la gestione delle collezioni digitali (Caminito, 2018, pp. 97-98).

Tutto ciò finisce con il riguardare ovviamente anche degli “aspetti economico-organizzativi”:

per quanto molti software, applicazioni e risorse siano effettivamente fruibili gratuitamente, resta aperta e scottante la questione dei finanziamenti per le indispensabili attività di aggiornamento del personale (Lùperi, 2011a, p. 23).

In conclusione possiamo affermare che i principali fattori che hanno influenzato i cambiamenti della biblioteca accademica sono la grande diffusione del digitale, l’incrementata complessità dell’universo informativo e l’accresciuta importanza conferita alla terza missione dell’Università (Cassella, 2019). Questi elementi hanno avuto inoltre, come principale conseguenza, una sempre più importante apertura delle biblioteche delle università al territorio, che ancora oggi richiede un ripensamento del loro modello, divenuto molto più complesso (Cassella, 2019).

Il nuovo schema che Cassella (2019) propone per le biblioteche accademiche è quello della “biblioteca dell’apprendimento” (o *learning library*) che riassume tutte le caratteristiche che abbiamo analizzato finora. Si tratta di

un luogo aperto, sia virtuale che reale, di formazione e apprendimento continuo; nell’apertura sempre più marcata verso il territorio soddisfa bisogni di ricerca, di studio, talvolta interessi personali e di svago.

La biblioteca accademica dell’apprendimento utilizza spazi dedicati, concepiti per stimolare l’apprendimento e la creatività del singolo e del gruppo [...] (p. 29).

Tale modello – che si è sviluppato in America – in Italia è stato “coniugato diversamente”⁹⁰, almeno finora, essendo stato “principalmente costruito intorno a un’idea di biblioteca che insegna e al consolidamento di una serie di attività di *information* e *digital literacy*” (Cassella, 2019, p. 30).

Riportiamo ora la considerazione di Cassella sull’identità della biblioteca accademica che, soprattutto grazie alla sua apertura al territorio⁹¹, muta, divenendo “plurale”:

la biblioteca accademica assume un’identità “plurale” che la rende più multiforme e complessa, oltre che più stimolante. [...].

Nella realizzazione di questa identità “plurale” la biblioteca accademica si ripositiona rispetto al territorio: andranno, quindi, valutate a fondo le ricadute che questo nuovo profilo identitario avrà nelle relazioni della biblioteca con la rete locale delle biblioteche pubbliche, degli istituti culturali, degli archivi e dei musei (2019, p. 31).

Anche Pinto (2011) sostiene che il modello classico di biblioteca accademica sia messo in discussione per lasciare spazio ad “un sistema bibliotecario poli-funzionale, interattivo, tecnologicamente avanzato” (p. 113). In particolare sottolinea, all’interno di questo nuovo modello (che è per certi versi sovrascrivibile a quello proposto da Cassella, 2019), la necessità di riporre “attenzione e impegno [nella] creazione di solide comunità” (Pinto, 2011, pp. 113-114). Anche per questo “i principi e le tecnologie del *web 2.0*, che tendono a esaltare la natura sociale e condivisa del sapere universale, trovano un’efficace collocazione all’interno” del nuovo modello poli-funzionale e dell’identità “plurale” della biblioteca accademica (Pinto, 2011, p. 114).

⁹⁰ Il contesto sociale ed economico in cui navigano le biblioteche delle università italiane è completamente differente da quello americano in cui è nato il modello della *learning library* (tra risorse economiche inferiori, vincoli architettonici e un diverso modello universitario) (Cassella, 2019).

⁹¹ Conseguenza sia delle attività di sostegno alla terza missione dell’Università, che della incrementata complessità dell’universo informativo (con la disintermediazione dell’informazione che ne è conseguita) e della diffusione del digitale. Gli ultimi due elementi, ricordiamolo, hanno inciso non poco nella diffusione delle attività di sostegno alla terza missione.

Bibliografia

ADVERSI, ALDO (1967), “Note sulla legislazione e sull’organizzazione delle biblioteche delle Università”, estr. da *La scienza e la tecnica della organizzazione nella pubblica amministrazione*, a. 14, n. 4, pp. 655-687.

AMORUSO, ANGELO & BARTALI, RUGGERO & BIANCHI, M. C. & CHECCHI, PIERFILIPPO & FANO, ANTONELLA & MUGNAI, MAURO & ROMANO, SALVATORE & SALVI, M. & TALOCCHINI, M. & TANINI, SILVIA (1979), *Le strutture edilizie dell’Università di Firenze nel rapporto con la città: dati conoscitivi e prime ipotesi d’intervento*, Firenze, Università degli Studi di Firenze, Facoltà di architettura, Istituto di ricerca architettonica.

ANGWIN, JULIA (2010), “The Web’s New Gold Mine: Your Secrets”, *The Wall Street Journal*, July 30 2010, disponibile da <https://www.wsj.com/articles/SB10001424052748703940904575395073512989404>

ANVUR (2013), Rapporto ANVUR 2013: Università e Ricerca, disponibile da [http://www.anvur.it/attachments/article/882/8.Rapporto%20ANVUR%202013 UNI-.pdf](http://www.anvur.it/attachments/article/882/8.Rapporto%20ANVUR%202013%20UNI-.pdf)

ÅSTRÖM, FREDRIK & HANSSON, JOACIM (2012), “How implementation of bibliometric practice affects the role of academic libraries”, *Journal of Librarianship and Information Science*, a. 45, n. 4, pp. 316-322.

BALSAMO, ALFONSO (2014), “La “Terza Missione” dell’Università: una via contro la disoccupazione giovanile?”, *bollettinoadapt.it*, 6 giugno 2014, disponibile da <http://www.bollettinoadapt.it/la-terza-missione-delluniversita-una-via-contro-la-disoccupazione-giovanile/>

BAMBINI, CRISTINA & WAKEFIELD, TATIANA (2014), *La biblioteca diventa social*, Milano, Editrice Bibliografica.

BAUDO, VALERIA & COYLE, KAREN & MARCHITELLI, ANDREA & WESTON, PAUL GABRIELE (2011), *Opac, blOpac, socialOpac: da catalogo elettronico a strumento di cooperazione e social network*, a cura del Centro Servizi Biblioteche della Provincia di Treviso, atti del corso di formazione organizzato dalla Provincia di Treviso nell’ambito della programmazione

regionale di aggiornamento del personale delle biblioteche venete, L.R. 50/64 n. 2789 del 7/10/2008, Treviso, Sala Consigliare della Provincia di Treviso, Sant'Artemio, 14 maggio 2010, Regione del Veneto e Provincia di Treviso, disponibile da http://www2.regione.veneto.it/cultura/cms/allegati/Biblioteche/Opac_bIOpac_SocialOpac.pdf

BERTINI, LUCIA (2002), "Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti: manuale delle procedure", *Biblioteche oggi*, vol. 20, n. 3, pp. 46-62.

BIANCHI, MARIA TERESA & TARDETTI, SERGIO & ASTOLFI, CARLA & CATALINI, MARIA GIUSEPPINA (TERESA) & MORESCHI, LEILA & NECCHI, MARIA LUISA (2013), "BlogDidattici, una storia a più voci", *Form@re – Open Journal per la formazione in rete*, vol. 10, n. 67, pp. 36-43.

BIANCU, BONARIA & CASSON, EMANUELA (2006), *Gestione collaborativa della conoscenza in un portale istituzione – Il caso di "LINX: Link e strumenti per la ricerca"*, testo dell'intervento al 2° Incontro ISKOI-UniMIB, Milano Bicocca, 9 giugno 2006, disponibile da <http://www.iskoi.org/doc/linx.htm>

BLOOMBERG (2020), *Medialive International Inc*, disponibile da <http://bloomberg.com/profile/company/212714Z-.US>

BOFFO, STEFANO & MOSCATI ROBERTO (2015), "La Terza Missione dell'università", *Scuola democratica*, 2/2015, pp. 251-271.

BUNGARO, FRANCO CARLO & MUZZUPAPA, MARIA VITTORIA & TOMATIS, MARCO STEFANO (2017), "Live chat e natural language processing in sinergia per il miglioramento dei servizi bibliotecari", *Biblioteche oggi*, vol. 35, n. T1, pp. 41-53.

CACCIABUE, FRANCESCO & CIMMINO, MARCO (2001), *Alle radici. Dai Severi al Trecento – Tomo 2B Percorsi tematici*, Bergamo, Atlas.

CALIFANO, MARIA ROSARIA (2016), "Un'esperienza di apprendimento organizzativo attraverso l'uso di Wikipedia", *Bibliotime*, a. 19, n. 1, disponibile da <http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-xix-1/califano.htm>

CAMINITO, MAURIZIO (2018), *La biblioteca nella nuvola: utenti e servizi al tempo degli smartphone*, Milano, Editrice Bibliografica.

CAPACCIONI, ANDREA (2018), *Le biblioteche dell'Università: storia, modelli, tendenze*, Nuova ed., Santarcangelo di Romagna, Maggioli.

CAPRONI, ATTILIO MAURO (1989), *Il servizio bibliotecario dell'università nel sistema della documentazione e dell'informazione*, Udine, Del Bianco.

CASSELLA, MARIA (2010), "Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica", *Biblioteche oggi*, vol. 28, n. 6, pp. 3-12.

CASSELLA, MARIA (2014), "Strumenti social e ruolo della biblioteca accademica tra missione istituzionale e identità sociale", *Biblioteche oggi*, vol. 32, n. 4, pp. 11-19.

CASSELLA, MARIA (2014a), "IFLA Trend Report e biblioteche accademiche", *Biblioteche oggi*, vol. 32, n. 10, pp. 7-14.

CASSELLA, MARIA (2017), "La Terza missione dell'università: cos'è, come si valuta (con un'appendice sulle biblioteche)", *Biblioteche oggi trends*, vol. 3, n. 2, pp. 59-66.

CASSELLA, MARIA (2017a), "Accademiche & sociali – Terza missione e apertura al territorio creano nuove opportunità per le biblioteche accademiche", *Biblioteche oggi*, vol. 35, n. 2, pp. 6-10.

CASSELLA, MARIA (2019), "La terza missione dell'università e l'identità "plurale" della biblioteca accademica", *Biblioteche oggi*, vol. 37, n. 3, pp. 26-33.

CASSELLA, MARIA & PERRONE, AGNESE (2012), "Web 2.0 e comunità di ricerca – Nuove prospettive nella creazione e condivisione dei contenuti scientifici in rete: una sfida per le biblioteche accademiche", *Biblioteche oggi*, vol. 30, n. 5, pp. 3-13.

CATALANI, LUIGI (2017), "I progetti Wikimedia per l'apprendimento delle competenze informative e digitali in biblioteca, a scuola, nelle università", *AIB Studi*, vol. 57, n. 2, pp. 253-263.

CAVALERI, PIERO (2004), “Utilizzo di tecnologie e-learning per l’information literacy nelle biblioteca universitarie”, *AIDA Informazioni*, vol. 22, n. 1-2, pp. 42-54, disponibile da <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/10275/1/cavaleri.pdf>

CAVALERI, PIERO (2011), “C’è crisi: aumentiamo il valore dei nostri servizi”, in BELOTTI, MASSIMO (cur.), *Verso un’economia della biblioteca – Finanziamenti, programmazione e valorizzazione in tempo di crisi*, Milano, Editrice Bibliografica, (pp. 378-387).

CERBAI, ILARIA (2011), “Moodle a Pisa”, in LÙPERI, PATRIZIA (cur.), *Biblioteche universitarie ed e-learning. Dai servizi a distanza ai percorsi di formazione per gli studenti*, Ghezzano (PI), Felici Editore, (pp. 55-76).

CHILOVI, DESIDERIO (1900), “Le biblioteche universitarie”, *Nuova antologia*, n. 687 (1° agosto 1900), pp. 468-485.

COMBA, VALENTINA (2003), “La valutazione delle pubblicazioni: dalla letteratura a stampa agli *open archives*”, *Bollettino AIB*, vol. 43, n.1, pp. 65-75.

CORNERO, ALESSANDRA (2011), “Biblioteche in Italia”, *Le Carte e la Storia*, a. 17, n. 2, pp. 150-156.

CORÒ, GIANCARLO & SCROCCARO, ALESSANDRA (2016), “Università, innovazione sociale e territorio: The Urban Innovation BootCamp”, in PADOAN, IVANA (cur.), *La responsabilità culturale e sociale dell’Università*, Lecce – Brescia, Pensa MultiMedia Editore, (pp. 363-381).

CORRAL, SHEILA & KENNAN, MARY ANNE & AFZAL, WASEEM (2013), “Bibliometrics and Research Data Management Services: Emerging Trends in Library Support for Research”, *Library Trends*, vol. 61, n. 3, pp. 636-674.

CROWLEY, MARY JOAN (2011), “Le biblioteche del CIBER incontrano Library 2.0”, *Bollettino AIB*, vol. 51, n. 3, pp. 227-236.

CRUI (2007) – Conferenza permanente dei rettori delle università italiane, Gruppo di lavoro “Linee guida per le politiche bibliotecarie del sistema universitario”, *Linee guida di politica bibliotecaria del sistema universitario*, bozza, “Presentazione” (punto 0), novembre.

D’ANTONI, ROMINA & SARZANA, SIMONA & TRANCHINA, VITTORIO (2013), “NILDE nel web 2.0: la pagina Facebook delle biblioteche UniPa come vetrina promozionale dei servizi”, *Bibliotime*, a. XVI, n. 1, disponibile da <https://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xvi-1/dantoni.htm>

DEANA, DANILO (2019), “I sistemi bibliotecari delle università italiane”, *Biblioteche oggi*, vol. 37, n. 7, pp. 7-24.

DE BELLIS, NICOLA (2014), *Introduzione alla bibliometria: dalla teoria alla pratica*, Roma, Associazione italiana biblioteche.

DE BORTOLI, ANDREA (2012), “La terza missione dell’università: il dialogo tra scienza e società”, in SCAMUZZI, SERGIO & DE BORTOLI, ANDREA (cur.), *Come cambia la comunicazione della scienza – Nuovi media e terza missione dell’università*, Bologna, Il Mulino, Cap. VIII, (pp. 257-290).

DE ROBBIO, ANTONELLA (2002), “Open Archive per una comunicazione scientifica “free online”, in *Open archive per una comunicazione scientifica “free”*, Pisa (Italy), Università degli Studi, Biblioteca di Matematica, Informatica, Fisica, 12 giugno 2002, (Conference paper). Depositato in *e-LIS* in data 15 febbraio 2003, ultima modifica in data 2 ottobre 2014, disponibile da <http://eprints.rclis.org/4019/1/pisa4.pdf>

DI GIAMMARCO, FABIO (2007), “Library 2.0, ovvero la centralità dell’utente”, *Biblioteche oggi*, vol. 25, n. 5, pp. 23-25.

DI MAJO, SANDRA (2007), “Perché CARE: nasce in ambito accademico il gruppo di Coordinamento per l’accesso alle risorse elettroniche”, *Biblioteche oggi*, vol. 25, n. 5, pp. 26-31.

FIORENTINI, BARBARA (2008), “I wiki in biblioteca”, *Biblioteche oggi*, vol. 26, n. 10, pp. 17-22.

FIorentini, BARBARA (2008a), “Il social bookmarking nel servizio di reference”, *Bibliotime*, vol. 11, n. 1, disponibile da <http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xi-1/fiorenti.htm>

FLORIANI, PIERO (2010), “La riforma dell’Università”, *Cooperazione educativa*, vol. LIX, fasc. 2, pp. 43-46.

FORZIATI, CLAUDIO & LO CASTRO, VALERIA (2018), “La connessione tra i dati delle biblioteche e il coinvolgimento della comunità – il progetto SHARE Catalogue-Wikidata”, *JLIS.it: Italian Journal of Library, Archives and Information Science*, vol. 9, n. 3, pp. 109-120.

GAYTON, JEFFREY T. (2008), “Academic libraries: “social” or “communal”? The nature and the future of academic libraries”, *Journal of Academic Librarianship*, vol. 34, n. 1, pp. 60-66.

GENOVESI, GIOVANNI (2010), “Università: riflessione sul primo passo della riforma... epocale”, *Ricerche pedagogiche*, vol. 44, fasc. 176-177, pp. 53-62.

GENTILINI, VIRGINIA (2007), “La legge del chinotto: qualche riflessione sulla ‘lunga coda’”, *Bibliotime*, a. 10, n. 3, disponibile da <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-x-3/gentilin.htm>

GENTILINI, VIRGINIA (2010), “Facebook: applicazioni per le biblioteche”, *bibliotecari non bibliofili!*, 24 gennaio 2010, disponibile da <https://nonbibliofili.wordpress.com/2010/01/24/facebook-applicazioni-per-le-biblioteche/>

GP (1859), “Riordinamento dell’Istruzione pubblica”, Legge n. 3725 del 13 novembre 1859 (Legge Casati), *Gazzetta Piemontese*, n. 285 del 18 novembre 1859.

GUARDA, PAOLO (2012), “L’Open Access per la dottrina giuridica e gli Open Archives: verso un futuro migliore?”, *Informatica e diritto*, XXXVIII Annata, Vol. XXI, n. 2, pp. 225-236.

GURI (1909), “Regolamento delle biblioteche speciali governative non aperte al pubblico”, Regio decreto n. 223 del 1° aprile 1909, *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, n. 117 del 18 maggio 1909.

GURI (1947), Costituzione della Repubblica Italiana, Parte I, Titolo II, art. 33, *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana*, n. 298 del 27 dicembre 1947.

GURI (1961), “Revisione dei ruoli organici del personale non insegnante delle Università e degli Istituti di istruzione universitaria e degli osservatori astronomici”, Legge . 1255 del 3 novembre 1961, *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, Serie generale, n. 306 del 11 dicembre 1961.

GURI (1967), “Regolamento organico delle biblioteche pubbliche statali”, Decreto del Presidente della Repubblica n. 1501 del 5 settembre 1961, *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, in *Supplemeto ordinario*, a. 109, n. 116, 8 maggio 1968.

GURI (1980), “Nuovo assetto retributivo-funzionale del personale civile e militare dello Stato”, Legge n. 312 dell’11 luglio 1980, *Gazzetta ufficiale*, n. 190 del 12 luglio 1980, in *Supplemento ordinario*, n. 1.

GURI (1986), “Norme sul personale tecnico ed amministrativo delle Università”, legge n. 23 del 29 gennaio 1986, *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, n. 35 del 12 febbraio 1986.

GURI (1989), “Istituzione del Ministero dell’università e della ricerca scientifica e tecnologica”, Legge n. 168 del 9 maggio 1989, *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, Serie generale, n. 108 dell’11 maggio 1989, in *Supplemento ordinario*, n. 34.

GURI (2005), “Nuove disposizione concernenti i professori e i ricercatori universitari e delega al Governo per il riordino del reclutamento dei professori universitari”, Legge n. 230 del 4 novembre 2005, *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, n. 258 del 5 novembre 2005.

GURI (2010), “Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l’efficienza del sistema universitario”, Legge n. 240 del 30 dicembre 2010, *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, n. 10 del 14 gennaio 2011, in *Supplemento ordinario*, n. 11.

GURI (2010a), “Regolamento concernente la struttura ed il funzionamento dell’Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca (ANVUR), adottato ai sensi dell’articolo 2, comma 140, del decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286, D.P.R. 1° febbraio 2010, n. 76, *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana*, n. 122 del 27 maggio 2010.

GUY, MARIEKE & TONKIN, EMMA (2006), “Folksonomies. Tidying up Tags?”, *D-Lib Magazine*, 12, 1, disponibile da <http://www.dlib.org/dlib/january06/guy/01guy.html>

INGROSSO, RAFFAELLA (2002), “Indagine sui corsi e sui metodi di formazione continua nelle biblioteche universitarie italiane: information technology e identificazione dei bisogni”, *Bibliotime*, a. V, n. 1, disponibile da <https://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-v-1/ingrosso.htm>

INNOCENTI, PIERO (1990), “I requisiti professionali del bibliotecario universitario”, in BALLETTA, FRANCESCO (cur.), *Le biblioteche delle università: esperienze e prospettive*, atti del Convegno di Napoli, 10-12 novembre 1988, Milano, Bibliografica, (pp. 13-27).

LANKES, DAVID R. & SILVERSTEIN, JOANNIE & NICHOLSON, SCOTT (2007), *Participatory Networks, the Library as Conversation*, disponibile da <http://blogs.iis.syr.edu/wp/>, traduzione italiana *Le reti partecipative, la biblioteca come conversazione* è disponibile su AIB-WEB a cura del Gruppo di studio AIB sulle biblioteche digitali, disponibile da <http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd07.htm3>

LANOIS, PAUL (2010), “Caught in the Clouds: The Web 2.0, Cloud Computing, and Privacy?”, *Northwestern Journal of Technology & Intellectual Property*, vol. 9, n. 2, pp. 1-20.

LANZILLO, LUCA (2014), “Bibliotecari, bibliometria e valutazione della ricerca: riscoprire una competenza per valorizzare una professione”, *AIB Studi*, vol. 54, n. 1, pp. 51-60.

LO CASTRO, VALERIA (2015), “Esserci nella contemporaneità – Biblioteche pubbliche e accademiche di fronte ai metodi di valutazione dell’impatto”, *Biblioteche oggi*, vol. 33, n. 2, pp. 10-15.

LÙPERI, PATRIZIA (cur.) (2011), *Biblioteche universitarie ed e-learning. Dai servizi a distanza ai percorsi di formazione per gli studenti*, Ghezzano (PI), Felici Editore.

LÙPERI, PATRIZIA (2011a), “La biblioteca come ambiente formativo”, in LÙPERI, PATRIZIA (cur.), *Biblioteche universitarie ed e-learning. Dai servizi a distanza ai percorsi di formazione per gli studenti*, Ghezzano (PI), Felici Editore, (pp. 13-32).

LÙPERI, PATRIZIA (2011b), “Presentazione dei corsi di “Organizzazione informatica delle biblioteche” e “Le strade della ricerca bibliografica” sulla piattaforma Moodle”, in LÙPERI, PATRIZIA (cur.), *Biblioteche universitarie ed e-learning. Dai servizi a distanza ai percorsi di formazione per gli studenti*, Ghezzano (PI), Felici Editore, (pp. 77-111).

MACCHIAROLA, CIPRIANO (1990), “Biblioteche delle università e legislazione”, in BALLETTA, FRANCESCO (cur.), *Le biblioteche delle università: esperienze e prospettive*, atti del Convegno di Napoli, 10-12 novembre 1988, Milano, Bibliografica, (pp. 22-55).

MAIELLO, ROSA & DI MAJO, SANDRA (2007), “Biblioteche universitarie”, in *Biblioteconomia: guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, condirettore Gianfranco Crupi, GAMBARI, STEFANO (cur.), collaborazione di Vincenzo Fugaldi, presentazione di Luigi Crocetti, Milano, Bibliografica, (pp. 784-789).

MANZATO, LORETTA (2016), *Wikipedia all'Università – Esperienze didattiche nella Biblioteca di Area Linguistica di Ca' Foscari*, Università Ca' Foscari Venezia, disponibile da <https://www.slideshare.net/hadumod/wikipedia-alluniversit>

MARCHITELLI, ANDREA & PIAZZINI, TESSA (2008), “OPAC, SOPAC e Social networking: cataloghi di biblioteca 2.0?”, *Biblioteche oggi*, vol. 26, n. 2, pp. 82-92.

MARTINOLI, GINO (1967), *L'Università come impresa*, Firenze, La Nuova Italia Editrice.

MAZZOCCHI, JULIANA (2011), “Istruzione all'uso della biblioteca universitaria: gli strumenti online”, *Biblioteche oggi*, vol. 29, n. 5, pp. 56-70.

MAZZOCCHI, JULIANA (2012), “I video tutorial online nelle biblioteche universitarie – Un'analisi sulla loro presenza in Italia”, *Biblioteche oggi*, vol. 30, n. 5, pp. 14-26.

MAZZOCCHI, JULIANA (2014), “Blog e social network in biblioteca: strumenti complementari o antagonisti?”, *Biblioteche oggi*, vol. 32, n. 4, pp. 20-27.

MAZZOCCHI, JULIANA (2018), “Biblioteche universitarie = university libraries (40)”, in “Blog di biblioteche italiane: repertorio di blog di biblioteche italiane rivolti all'utenza”, *ESB Forum*, versione 2.9 aggiornata al 3 marzo 2018, disponibile da <http://www.riccardoridi.it/esb/mazzoc-blog.htm>

METITIERI, FABIO (2008), “Fonti online: dalla valutazione alla contestualizzazione”, *Biblioteche oggi*, vol. 26, n. 10, pp. 13-16.

METITIERI, FABIO (2009), *Il grande inganno del Web 2.0*, Roma, Editori Laterza.

MORATTO, G. (1982), *L'organizzazione Universitaria dopo la riforma (Commento al D.P.R. 11-7-1980 n. 382)*, Napoli, Simone.

MORRIELLO, ROSSANA (2009), “Le biblioteche delle università come luogo e come spazio”, *Biblioteche oggi*, vol. 27, n. 9, pp. 43-45.

MORRIELLO, ROSSANA (2010), “Web 2.0: la rivoluzione siamo noi – Strumenti, servizi, prospettive del web sociale”, *Biblioteche oggi*, vol. 28, n. 3, pp. 9-30.

MOULAISON, HEATHER LEA & DYKAS, FELICITY & GALLANT, KRISTEN (2015), “OpenDOAR Repositories and Metadata Practices”, *D-Lib Magazine*, vol. 21, n. 3/4, pp. 1-9, disponibile da <http://www.dlib.org/dlib/march15/moulaison/03moulaison.html>

O'BERINE, RONAN (2013), “Ci siamo già passati: modelli che si ripetono nella re-invenzione dei ruoli del bibliotecario nella biblioteca accademica”, *AIB Studi*, vol. 53, n. 2, pp. 69-81.

O'REILLY, TIM (2005), *What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*, 30 settembre, disponibile da <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web20.htm>

ORTEGA Y GASSET, JOSÉ (1936), *Mision de la universidad; Kant; La deshumanizacion del arte*, Madrid, Revista de Occidente (Nueva edicion), cit. da ORTEGA Y GASSET, JOSÉ (1991), *La missione dell'Università*, a cura di Armando Savignano, Napoli, Guida, (stampa 1992).

PADOAN, IVANA (2016), “La responsabilità culturale e sociale dell'università”, in PADOAN, IVANA (cur.), *La responsabilità culturale e sociale dell'Università*, Lecce – Brescia, Pensa MultiMedia Editore, (pp. 25-40).

PASSERI, ALESSIO (2013), *Il momento sociale della biblioteca: un approccio alla filosofia della biblioteconomia*, Trento, Tangram edizioni scientifiche.

PELLEGRINI, LUIGI (2003), *L'incontro tra due “invenzioni” medievali: università e ordini mendicanti*, Napoli, Liguori Editore.

PINTO, LINDA (cur.) (2011), “Comunità virtuali nell’era del web 2.0: interattività in rete”, in LÙPERI, PATRIZIA (cur.), *Biblioteche universitarie ed e-learning. Dai servizi a distanza ai percorsi di formazione per gli student*, Ghezzano (PI), Felici Editore, (pp. 113-125).

PORCIANI, ILARIA (1994), “Lo Stato unitario di fronte alla questione dell’università”, in PORCIANI, ILARIA (cur.), *L’Università tra Otto e Novecento: i modelli europei e il caso italiano*, Napoli, Jovene Editore (pp. 133-184).

PRATI, GIULIANO (2007), *Web 2.0. Internet è cambiato*, Trento, UNI Service.

REGIONE PIEMONTE (2012), “Screen reader: una panoramica”, *Regione Piemonte per l’Accessibilità e l’Usabilità*, aggiornamento: maggio 2012, disponibile da http://www.regione.piemonte.it/accessibilita/approfondimenti/screen_reader/panoramica.htm

RENDITISIO, ALINA (2011), “L’information literacy nelle biblioteche universitarie italiane: i risultati di un’indagine comparati con le modalità di comunicazione del servizio sul Web”, *Bollettino AIB*, vol. 51, n. 3, pp. 213-226.

REVELLI, CARLO (2007), “Le biblioteche universitarie e il loro pubblico”, *Biblioteche oggi*, vol. 25, n. 7, pp. 58-62.

REVELLI, CARLO (2012), “Biblioteche universitarie in movimento”, *Biblioteche oggi*, vol. 30, n. 7, pp. 59-65.

ROCHLIN, NICK (2017), “Fake news: belief in post-truth”, *Library Hi Tech*, vol. 35, n. 3, pp. 386-392, disponibile da <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-03-2017-0062/full/pdf?title=fake-news-belief-in-post-truth>

RUFFINI, GRAZIANO (2002), “Le biblioteche delle università italiane”, in TRANIELLO, PAOLO, *Storia delle biblioteche in Italia: dall’Unità a oggi*, con scritti di Giovanna Granata, Claudio Leombroni, Graziano Ruffini, Bologna, Il Mulino, (pp. 431-460).

RUFFINI, GRAZIANO (2003), “Storia delle biblioteche e storia dell’università nell’Italia post-unitaria”, in PETRUCCIANI, ALBERTO & TRANIELLO PAOLO (cur.), *La storia delle biblioteche: temi, esperienze di ricerca, problemi storiografici*, Convegno nazionale, L’Aquila, 16-

17 settembre 2002, premessa di Walter Capezzali, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, (pp. 143-166).

RUFFINI, GRAZIANO (2003a), “Le biblioteche delle università fra cooperazione e polverizzazione”, *Economia della cultura*, a. XIII, n. 3, pp. 313-320.

RUFFINI, GRAZIANO (2008), “I sistemi bibliotecari di ateneo nella storia recente delle università italiane”, in NUOVO, ANGELA & PETRUCCIANI, ALBERTO & RUFFINI, GRAZIANO (cur.), *Pensare le biblioteche: studi e interventi offerti a Paolo Traniello*, Roma, Sinnos, (pp. 339-348).

SABETTA, SERGIO BENEDETTO (2017), “Legge 11/07/1980, n. 312 e inquadramento per mansioni: Evoluzione dell’assetto del personale della P.A. – Parte terza”, *diritto.it*, 27 gennaio 2017, disponibile da <https://www.diritto.it/legge-11071980-n-312-e-inquadramento-per-mansioni-evoluzione-dell-assetto-del-personale-della-p-a-parte-terza/>

SAPORI, GIULIANA (1979), “Le biblioteche universitarie: problemi e prospettive”, *Amministrare*, Bologna, vol. 8, n. 1/2, pp. 133-150.

SAPORI, GIULIANA (1984), “Le biblioteche delle università di Milano”, in FOGLIENI, ANNA (cur.), *Il Servizio Bibliotecario Nazionale: ipotesi di realizzazione in Lombardia*, atti del Seminario realizzato in collaborazione con l’Associazione Italiana Biblioteche, Comitato regionale lombardo: Milano, 18-19 novembre 1983, Milano, Bibliografica, (pp. 72-82).

SAPORI, GIULIANA (1985), “I problemi delle biblioteche delle università”, *Rivista trimestrale di diritto pubblico*, a. 35, n. 4, pp. 1154-1173.

SCUTTARI, ALBERTO (2016), “La responsabilità sociale e culturale dell’università e del pubblico”, in PADOAN, IVANA (cur.), *La responsabilità culturale e sociale dell’Università*, Lecce – Brescia, Pensa MultiMedia Editore (pp. 57-66).

SERRAI, ALFREDO (1980), “Le biblioteche universitarie italiane: un caso di arretratezza e oscurantismo”, estratto della relazione al Convegno *Il bibliotecario nell’università*, Torino, 20-22 marzo 1980, pubblicato in SERRAI, ALFREDO, *Temi di attualità bibliotecaria*, Roma, Bulzoni, 1981, (pp. 59-76).

SERRAI, ALFREDO (1981), “Lettera al Ministro per i Beni Culturali e Ambientali”, Lettera aperta al Ministro per i beni culturali e ambientali pubblicata, con tagli, dal *Corriere della Sera* (Edizione romana) il 29 gennaio 1981, in SARRAI, ALFREDO, *Temi di attualità bibliotecaria*, Roma, Bulzoni, pp. 47-52.

SOLIMINE, GIOVANNI (1990), “Biblioteche universitarie statali e biblioteche delle università nei sistemi bibliotecari di ateneo”, in BALLETTA, FRANCESCO (cur.), *Le biblioteche delle università: esperienze e prospettive*, atti del Convegno di Napoli, 10-12 novembre 1988, Milano, Bibliografica, (pp. 77-86).

STRAUMSHEIM, CARL (2013), “Coursera Passes 100 Partner Universities”, *INSIDE HIGHER ED*, 24 ottobre 2013., disponibile da <https://www.insidehighered.com/quicktakes/2013/10/24/coursera-passes-100-partner-universities>

TAMMARO ANNA MARIA (1990), “I sistemi di automazione nelle biblioteche universitarie: esperienze e prospettive”, in BALLETTA, FRANCESCO (cur.), *Le biblioteche delle università: esperienze e prospettive*, atti del Convegno di Napoli, 10-12 novembre 1988, Milano, Bibliografica, (pp. 167-180).

TAMMARO, ANNA MARIA (2018), “Oltre l’accesso: modelli partecipativi delle biblioteche accademiche”, *Biblioteche oggi Trends*, vol. 4, n. 1, pp. 37-47.

TESTONI, LAURA (2014), “MOOCs e biblioteche accademiche”, *JLIS.it: Journal of Library, Archives and Information Science*, vol. 5, n. 1, pp. 241-263.

TRANIELLO, PAOLO (2005), *Le biblioteche italiane oggi*, Bologna, Il Mulino.

TRECCANI (2012), “Knowledge society”, in *Lessico del XXI secolo*, Istituto della Enciclopedia Italiana, Roma, disponibile da http://www.treccani.it/enciclopedia/knowledge-society_%28Lessico-del-XXI-Secolo%29/

TREVENZOLI, SILVIA & PASINI, ROBERTO (2015), “Una biblioteca a portata di smartphone e tablet – Meneghetti app: un progetto innovativo realizzato con risorse interne”, *Biblioteche oggi*, vol. 33, n. 2, pp. 45-46.

UE (2019), Commissione europea, last published 01-12-2019, disponibile da https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-commission_it

VINAY, ANGELA (1984), “Il Servizio bibliotecario nazionale”, in FOGLIENI, ANNA (cur.), *Il Servizio Bibliotecario Nazionale: ipotesi di realizzazione in Lombardia*, atti del Seminario realizzato in collaborazione con l’Associazione Italiana Biblioteche, Comitato regionale lombardo: Milano, 18-19 novembre 1983, Milano, Bibliografica, (pp. 27-35).

ZAJICEK, MARY (2007), “Web 2.0: Hype or Happiness?”, *Proceedings of the 2007 International Cross-Disciplinary Conference of Web Accessibility*, Banff, Canada, 8-7 maggio 2007, pp. 35-39.