



UNIVERSITÀ DI PISA

Facoltà di Lettere e Filosofia

Corso di Laurea Specialistica in SCIENZE DEL LIBRO, DELLA
BIBLIOTECA E DELL'ARCHIVIO

(Book, Library and Archive Science)

Tesi di Laurea Specialistica

**I social network in biblioteca: studio di casi riferiti ad
alcune realtà del Nord Sardegna**

Candidata:

Clara Cuccu

Matricola 265954

Relatori:

Prof.ssa Maria Iolanda Palazzolo

Prof.ssa Patrizia Lùperi

Anno Accademico 2011/2012

Ringraziamenti

Vorrei ringraziare le persone che mi hanno accompagnato in questa intensa avventura, dedicando loro queste poche righe. Prima fra tutti mia madre che mi ha sempre sostenuto e incoraggiato a non mollare, mio padre con la sua silenziosa e rassicurante presenza, mia sorella che ha messo in riga le indisciplinate virgole fuoriuscite dalla mia penna, e la mia zia preferita sempre pronta al confronto per aiutarmi a risolvere i problemi. Un grazie speciale a tutti gli amici vicini e lontani, in particolare ad Ernesto, insostituibile da sempre, e a Maria Giovanna che non ha smesso un momento di credere in me. Infine ma certamente non meno importante il grazie doveroso e di profonda riconoscenza ai colleghi che lavorano nelle biblioteche partecipanti allo studio, senza il cui aiuto il presente lavoro non sarebbe mai nato: Anna, Antonella, Alessandra, Sara, Luigia, Paola, Giovanna, Lorenza, Adriana, Gero, Caterina, Loredana, Elisa e Silvia.

Sommario

INTRODUZIONE	5
CAPITOLO 1 – IL SERVIZIO DI REFERENCE	7
1.1 DEFINIZIONE ATTUALE	7
1.2 TEORIZZAZIONE : LE ORIGINI	8
1.3 TEORIZZAZIONE: IL NOVECENTO	10
1.4 REFERENCE E COMUNICAZIONE	12
CAPITOLO 2 - BIBLIOTECA PREMODERNA, MODERNA, POSTMODERNA	15
2.1 LA BIBLIOTECA COME ENTITÀ LOGICA	15
CAPITOLO 3 – WEB & LIBRARY 2.0	23
3.1 WEB 2.0	23
3.2 LIBRARY 2.0	25
CAPITOLO 4 - PARTECIPARE E CONVERSARE	28
4.1 IL BIBLIOTECARIO COME MEDIATORE	28
4.2 LA BIBLIOTECA PARTECIPATIVA	29
4.3 LA BIBLIOTECA COME PARTE DI UNA CONVERSAZIONE	32
4.4 LIBRARY 3.0, SECOND LIFE?	35
CAPITOLO 5 - INFORMATION LITERACY	38
5.1 L'ISTRUZIONE DEGLI UTENTI	38
5.2 INFORMATION LITERACY	39

CAPITOLO 6 – I SOCIAL NETWORK **45**

6.1 RETI SOCIALI E SNA	45
6.2 LE ORIGINI DEI SOCIAL NETWORK	48
6.3 CARATTERISTICHE DEI SOCIAL NETWORK	51
6.4 FACEBOOK.COM	52
6.5 USO E DIFFUSIONE	55
6.6 VALUTAZIONE DELLE PAGINE FACEBOOK	57
6.7 CRITICITÀ	58

CAPITOLO 7 – IL SOCIAL NETWORK E LE BIBLIOTECHE DEL NORD SARDEGNA
60

INTRODUZIONE	60
7.1 SERVIZI A COSTO ZERO	60
7.2 CAMPIONE UTILIZZATO	61
7.3 STRUMENTI PER MONITORARE	62
7.3.1 QUESTIONARIO UTENTI	64
7.3.1.1 Analisi dei dati	66
7.3.2 GRIGLIA BIBLIOTECHE	71
7.3.3 OSSERVATORIO ESTERNO	72
7.3.4 FORMAT ONLINE PER GLI OPERATORI	75
TABELLA A	80
TABELLA B	82
7.4 DIRETTIVE PER LA GESTIONE DI UNA PAGINA FB	84
7.5 MIGRAZIONE PROFILO	86

CAPITOLO 8 - LA COMUNICAZIONE IN BIBLIOTECA NELL'ERA DEL WEB 2.0 **89**

8.1 LA COMUNICAZIONE IN BIBLIOTECA	89
BIBLIOTECA COMUNALE LA MADDALENA (OT)	95

BIBLIOTECA MULTIMEDIALE SAN GAVINO M.LE (VS)	96
BIBLIOTECHE DELL'UNIVERSITÀ DI PALERMO	97
NATIONAL LIBRARY OF SINGAPORE	99
NATIONAL LIBRARY OF MALTA	100
NATIONAL LIBRARY OF SERBIA, BELGRADE	101
NATIONAL LIBRARY OF AUSTRALIA	102
<u>CONCLUSIONI</u>	<u>103</u>
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	<u>105</u>
<u>SITOGRAFIA</u>	<u>111</u>

Introduzione

La diffusione dei social network ha influito prepotentemente sulle vite e sulle abitudini delle persone andando ad incidere sul rapporto che ognuno aveva con la privacy individuale. Da un giorno all'altro parole chiave come *taggare, postare, condividere, linkare* sono entrate nella nostra quotidianità, ancor prima che fossimo in grado di spiegarne il significato.

Questi cambiamenti hanno altresì avviato significative trasformazioni nell'organizzazione dei servizi pubblici e grazie alla possibilità, realmente tangibile, di avere accesso ad una mole di informazioni prima preclusa, intere fasce di persone hanno iniziato lentamente ad abbassare le barriere nei confronti delle istituzioni e ad avvicinarsi inaspettatamente alle biblioteche, considerate da tempo superate e prive di *mission*.

Attualmente la promozione e la diffusione della cultura passano attraverso strade inusuali: molti organismi, comprese le biblioteche, hanno utilizzato le innovazioni tecnologiche introdotte dal web 2.0, trasformandole in veicoli preferenziali, per diffondere un nuovo modello di biblioteca post-moderna.

In Italia, la più rilevante conseguenza di questa imponente rivoluzione, viaggia attraverso il supporto del *social network* Facebook che ha avuto un'accoglienza molto favorevole nel mondo bibliotecario, in quanto offre la possibilità alle singole strutture di rivedere la propria linea comunicativa nei confronti di un pubblico vario e variegato.

L'adozione degli strumenti e delle logiche di *open policies*, caratterizzate da una forte interazione tra pari, sta diventando parte integrante delle

numerose “conversazioni” tra la biblioteca e gli *amici*, termine adottato per connotare i fruitori/produttori dei materiali presenti sulla piattaforma. I *social network*, contraddistinti da un alto potenziale di *audience*, garantiscono la diffusione capillare tra gli utenti delle molteplici informazioni e *post*, grazie alla loro forma semplice e versatile e all’indiscussa economicità legata alla facilità di utilizzo.

L’iscrizione a Facebook è, infatti, completamente gratuita e la navigazione al suo interno mette in evidenza i gusti, le opinioni, le scelte degli *amici*, in quanto la partecipazione alle attività in rete apre un ulteriore dialogo tra la biblioteca e i *fan* che ricevono direttamente sulla propria bacheca ogni tipo di informazione, dalla notizia bibliografica (es. è arrivata una nuova pubblicazione sulla di storia locale e sul territorio) alla segnalazione di un evento.

Il presente elaborato è strutturato in due parti: la prima propone un excursus sulla nascita e sull’evoluzione del servizio di reference, partendo dai cambiamenti epocali che le tecnologie sociali hanno operato nell’universo bibliotecario, fino ad arrivare alla realtà attuale, vissuta come una comunità ricca di relazioni in presenza ma anche virtuali. La seconda parte della ricerca propone un’analisi approfondita che vede coinvolte dodici biblioteche pubbliche, dislocate nei vari territori del Nord Sardegna. Questa osservazione segue da vicino, a vari livelli, la gestione dei profili Facebook delle biblioteche, al fine di elaborare un quadro preciso e dettagliato di una realtà socio-culturale ben localizzata. L’analisi evidenzia: la gestione delle pagine Facebook, la tipologia dei *post* pubblicati e le interazioni tra gli operatori e i fruitori del servizio, entrambi parte attiva di questa imponente rivoluzione che sembra essere solo all’inizio.

Capitolo 1 – Il servizio di reference

1.1 Definizione attuale

Il servizio di *reference* consiste nell'assistenza personale e diretta del bibliotecario con il proprio pubblico, con l'obiettivo di realizzare l'incontro tra il documento e il potenziale lettore e, di conseguenza, ad incrementare l'uso delle raccolte e delle risorse informative.

La personalizzazione del servizio è un aspetto fondativo del servizio reference che nasce negli Stati Uniti a fine Ottocento, per soddisfare i bisogni informativi di un numero crescente di cittadini non eruditi che accedevano, per la prima volta, a livelli più elevati di istruzione. Differenti sono le modalità per garantire un'efficace assistenza all'utente che, oltre all'assistenza diretta nella ricerca, comprende i seguenti fattori chiave:

- orientamento al lettore nella scelta dei materiali e istruzione intesa all'uso della biblioteca (user education);
- ricerca bibliografica vera e propria (bibliographic instruction),
- ricerca e uso dell'informazione nei supporti tradizionali e in quelli digitali (instruction and information literacy).

L'aspetto dell'individualità della prestazione (personalizzazione) è stato enfatizzato da Ranganathan che l'ha posta come base per un'efficace applicazione di tre delle cinque leggi della biblioteconomia:

ad ogni lettore il suo libro,
ad ogni libro il suo lettore e
salva il tempo del lettore.

Il servizio di reference consente, in virtù del rapporto che il bibliotecario intraprende con l'utente, di porre al centro della

biblioteca le esigenze informative del singolo individuo, facilitando un incontro più specifico tra il lettore e i suoi messaggi reali e potenziali¹.

1.2 Teorizzazione : le origini

Nel 1876, Samuel Swett Green individuò con precisione gli aspetti salienti di una forma di assistenza necessaria e imprescindibile che la biblioteca doveva garantire all'utente. Tale servizio, oggi più che mai, occupa un posto fondamentale nell'organizzazione della biblioteca. Da quel lontano 1876 inizia a delinearsi un modello di biblioteca dove il fine conservativo viene lentamente sostituito dalla fruizione, qualificando la stessa a luogo privilegiato per il reperimento dell'informazione e dell'educazione dell'utente. Scaturiscono così due correnti di pensiero. La prima corrente, conservatrice, è portata a mantenere il documento e la funzione conservativa come fulcro centrale mentre la seconda, decisamente più liberale, ritiene prioritarie le esigenze dell'utente e cerca di creare un rapporto di fiducia tra quest'ultimo e il bibliotecario-mediatore. Tale metodo verrà definitivamente consacrato nel Novecento, con l'enunciazione delle cinque leggi della biblioteconomia di S.R. Ranganathan. Il servizio di reference verrà successivamente teorizzato tra il 1928 ed il 1931, anche se l'esplicitazione vera e propria del documento si avrà solo sette anni più tardi.

Il bibliotecario indiano stenderà la prima edizione di Reference service nel 1938, quando si renderà conto di quanto fosse necessaria e sentita una rivoluzione funzionale, che garantisse un ruolo fondamentale al servizio di assistenza e istruzione.

¹ Guerrini M., *Biblioteconomia: guida classificata*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p.674.

Per motivare e rafforzare questa sua idea, lo studioso si avvale della propria esperienza personale come insegnante, facendo riferimento alla realizzazione del suo metodo didattico basato sull'individuazione di un percorso formativo-conoscitivo, all'interno del quale ogni studente usufruiva di libri scelti sulla base delle sue capacità cognitive, conoscenze e ritmo individuale di studio.

La consapevolezza che ogni tecnica formativa fino allora adottata si sarebbe potuta rivelare in qualche modo fallimentare, spinse Ranganathan ad affermare che l'unico modo per ridurre al minimo le problematiche annesse alle tecniche adottate dalla bibliografia e dalla biblioteconomia fosse proprio il servizio di reference, ovvero la mediazione umana tra il lettore bisognoso ed i documenti.

I mediatori dell'informazione dei nostri giorni sono ormai pienamente consapevoli dell'importanza del rapporto di fiducia e conoscenza con il proprio pubblico soprattutto con la diffusione e la costante evoluzione dei mezzi di comunicazione che hanno permesso di rafforzare e ridimensionare il ruolo degli operatori culturali, definito dallo stesso Ranganathan come un servizio ad alto valore umano e perciò insostituibile da qualunque strumento e da qualunque tecnologia². Personalizzare il servizio di reference significa aiutare ogni lettore al reperimento di un determinato libro in base alle proprie esigenze. La relazione fra bibliotecari e lettori utile in ogni tipo di biblioteca è indispensabile, secondo Samuel Green, nelle biblioteche popolari in quanto un bibliotecario non dovrebbe mai lasciare senza risposta la richiesta di un utente e aggiunge, con pragmatismo, che a maggiore assistenza corrisponderà anche maggiore convinzione nei cittadini

² Bianchini C., *Dalla professione all'etica*, in R. S. Ranganathan, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010, p. XXII.

dell'utilità dell'istituzione³. La chiave di lettura del servizio era originariamente incentrata sul libro, pur non essendo esclusi altri tipi di documento, e sulla promozione della lettura con un punto di vista rivolto ad un genere di utenza tipico delle biblioteche universitarie o comunque appartenente ad un genere di pubblico noto e definito, come gli studenti, che poteva e può tutt'ora essere seguito in modo approfondito anche a livello individuale. Non era rivolto ad un pubblico aperto e portatore di bisogni informativi di varia natura, anche connessi a problematiche di tipo più sociale che culturale, quali possono essere i cittadini di una comunità⁴. Le tecnologie dell'informazione, le trasformazioni sociali e demografiche rappresentano i pilastri del cambiamento continuo nel quale ci troviamo. Le linee guida IFLA /Unesco ci spingono a fare nostra questa prospettiva affidandoci all'idea, da loro proposta, che ormai è insensato insistere a definire standard qualitativi di riferimento per le biblioteche pubbliche. L'unica indicazione fondamentale per i servizi è quella di adattarli e svilupparli di pari passo alle trasformazioni della società⁵.

1.3 Teorizzazione: Il Novecento

Negli anni Novanta, con l'avvento del web, il nostro Paese è stato investito da una vera e propria rivoluzione culturale stravolgendo la percezione che avevamo dell'informazione, della conoscenza e cambiando per sempre la visione che il pubblico aveva delle biblioteche.

³ Green S.S., *Personal relations between librarians and readers*, "Librarian Journal", 1 October 1876, pp. 74-81; poi ripubblicato anche in "Librarian Journal", June 15, 1993, pp.84-85.

⁴ Boretti E., *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009, p.27.

⁵ IFLA/UNESCO, *The public library service: IFLA/UNESCO Guidelines for development*, Prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the Section of Public Libraries, Munchen, Saus, 2001, poi pubblicato in Italia; *Il servizio bibliotecario pubblico: line guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo*, preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill per la Section of Public Libraries dell'IFLA, edizione italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma, AIB, 2002, anche: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf>.Par. 3.4.

Ma in realtà, le radici del cambiamento si potevano riscontrare già a partire dal 1972 quando la biblioteca pubblica, concepita come servizio territoriale diffuso per il cittadino, iniziò un faticoso percorso, ad oggi non ancora concluso, alla ricerca della propria identità, spostando, tra non poche difficoltà, l'attenzione dalla pratica diffusa di concentrare le attività e le risorse per la conservazione dei patrimoni a quella, da sempre sottovalutata, della fruizione dei servizi. Ed è proprio nella biblioteca pubblica che il servizio di reference ha un ruolo strategico che lo rende diverso da ogni altro servizio simile in un'altra tipologia di biblioteca come ad esempio l'universitaria. La biblioteca pubblica, infatti, non si occupa principalmente di rendere fruibile il patrimonio tramite il quale favorire gli studi e la ricerca ma ha, prima di tutto, un bacino di utenza verso il quale ha il compito di costituire il punto di accesso ad una rete di informazioni e conoscenze che, in moltissimi casi e sempre più di frequente, non troverebbe disponibile altrove. Il servizio di informazioni ha, nella biblioteca pubblica, un'originalità particolare e un valore fondamentale perché funzionale al suo stesso scopo prioritario. Di conseguenza, se il servizio di reference nasce per l'esigenza di dare centralità all'utenza della biblioteca, la stessa biblioteca pubblica nasce con il medesimo obiettivo primario⁶. Le biblioteche pubbliche si trovano così a dover soddisfare una tipologia di domanda più varia, non necessariamente bibliografica e ogni istituzione dovrà orientare la propria raccolta ed i relativi servizi di informazione, considerando e valutando il patrimonio, i modi ed i metodi di valorizzazione dello stesso, la comunità, le esigenze che presenta ed i

⁶ Boretti E., *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, p. 46-47.

bisogni inespressi⁷. Il servizio di informazione nasce nelle biblioteche pubbliche che inaugurano un nuovo approccio al lavoro bibliotecario che diventa non più di *custodia* ed elitario ma di promozione attiva all'uso dei materiali documentari da parte dell'intera comunità. Per lo stesso motivo, grande diffidenza ha suscitato inizialmente la proposta di Samuel Green di assistere personalmente i lettori nell'interpretazione e nell'uso dei cataloghi e delle opere di consultazione, il suo punto di vista fu inoltre osteggiato da quanti erano abituati a considerarsi passivi custodi di archivi. Il servizio di consulenza al lettore era considerato una questione di cortesia e disponibilità personale, non un dovere⁸.

1.4 Reference e comunicazione

Nel 1971 arriva la svolta apportata da Bernard Vavrek che sottolinea la centralità della relazione bibliotecario/utente connessa alla teoria della comunicazione. Per Vavrek, gli elementi fondamentali del servizio sono: il richiedente, la richiesta e il bibliotecario. Il reperimento dell'informazione è il risultato dell'interazione di questi tre elementi, non un prerequisito alla loro interrelazione. Le procedure interne della biblioteca e la conoscenza delle fonti sono solo mezzi preposti al raggiungimento di uno scopo: la mediazione tra la conoscenza e gli utenti della conoscenza. Perciò una teoria deve fondarsi sui bisogni degli utenti e sulla capacità del bibliotecario di interpretarli piuttosto che sul suo ruolo di conservatore di materiali. Lo sguardo si sposta dalle raccolte a chi le usa, capovolgendo l'ottica del servizio bibliotecario nel

⁷ Pensato R., *Il servizio di consultazione*, in *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di Paola Geretto, Roma, NIS, 1991, pp. 271-297.

⁸ Leonardi C., *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Bibliografica, 2000, p. 13.

suo insieme⁹. Il livello di servizio dovrebbe essere determinato in base al tipo di informazione che richiede l'utente ed è attraverso il processo comunicativo che il bibliotecario stabilisce quale sia l'approccio più opportuno da seguire. Il servizio di informazione può, dunque, essere definito come quel processo di comunicazione interpersonale avente lo scopo di procurare un'informazione a chi ne ha bisogno, sia direttamente che indirettamente¹⁰. Agli inizi degli anni Settanta si collocano le prime elaborazioni di nuovi metodi di applicazione della teoria della comunicazione ai servizi di informazione in biblioteca. Fino a questo momento gli studi sui bisogni informativi elaboravano l'informazione come qualcosa di oggettivo, basato su un significato costante e una corrispondenza assoluta della realtà. L'utente veniva considerato come un attore passivo, la cui situazione era definita una variabile incontrollabile, preposto a ricevere informazioni oggettive. Grazie a questo paradigma, gli obiettivi si riconducevano all'analisi di dati demografici e sociologici relativi all'utenza che garantivano la previsione di trend nell'uso dei servizi bibliotecari¹¹. I nuovi studi invece fanno riferimento ad una concezione alternativa secondo la quale l'informazione è costruita dall'essere umano soggetto attivo e creativo, inserito in condizioni specifiche, da trattare con un approccio globale. Tali riflessioni, infatti, partono dalle caratteristiche del singolo utente che si rivolge alla biblioteca con un quesito legato ad una situazione particolare, quindi difficilmente riconducibile ad uno schema classificatorio. Questo renderà esplicita l'importanza dell'uso che lo

⁹ Vavrek B., *The nature of reference librarianship*, <<RQ>>, 13 (1974), 3, pp. 213-217. Rist. in *The librarian and reference service*. Ed. by Arthur Rowlands, Hamden (Conn). Shoe string press, 1977, pp. 18-25.

¹⁰ Leonardi C., *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Bibliografica, 2000, p. 25.

¹¹ Per approfondimenti su questo tipo di impostazione concettuale cfr. Retting, J. A. *A Theoretical model and definition of reference process*, <<RQ>>, XVIII, (1978), 1, pp. 19-29.

stesso farà dell'informazione ricevuta una volta lasciata la biblioteca. Il confronto è tra due modelli: il modello dell'informazione che concretizza l'idea di biblioteca come struttura e il modello della comunicazione che rende protagonista assoluto l'utente reale o potenziale, unica ragione d'essere della biblioteca. Lo sviluppo tecnologico ha dato via, nel campo dell'informazione, ad una rivoluzione che attualmente coincide con la fase degli incunaboli elettronici. Gli elementi che incidono sull'evoluzione di un universo informativo digitale in continua espansione sono le capacità di elaborazione, la tecnologia delle comunicazioni e le modalità di strutturazione dell'informazione. La convergenza delle innovazioni tecnologiche trasforma la biblioteca e cambia il ruolo del bibliotecario. Ci troviamo già all'interno dell'evoluzione da biblioteca fisica ad entità logica che garantisce la rapida navigazione tra le risorse documentarie a disposizione¹². Nonostante questo, risulta possibile elaborare un'ipotesi di periodizzazione che possa spiegare un momento importante nella definizione del concetto di nuova biblioteca e possa allo stesso tempo mettere in luce una serie di fattori connaturati all'avvento di una nuova e diversa idea di biblioteca¹³.

¹² Leonardi C., *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Bibliografica, 2000, p. 27-29.

¹³ Santoro M., *Biblioteche e innovazione: le sfide del nuovo millennio*, Milano, Bibliografica, 2006, p. 22.

Capitolo 2 - Biblioteca premoderna, moderna, postmoderna

2.1 La biblioteca come entità logica

Nel mondo anglosassone la *public library* viene annoverata tra le istituzioni (come la scuola, il municipio, la stampa quotidiana etc.) considerate pilastri fondamentali nella nascita della società moderna, dal momento che *“un sistema universale di istruzione pubblica, una struttura di governo locale, una legislatura liberamente eletta e un accesso universale alle conoscenze sono considerati gli elementi necessari del progresso sociale e della libertà”*¹⁴. Numerosi sono gli studiosi di biblioteconomia che hanno elaborato importanti teorie a riguardo. Tra questi è sembrato opportuno citarne alcuni che potessero guidarci attraverso la focalizzazione dell'imponente trasformazione che, da anni ormai, sta cambiando l'assetto concettuale delle biblioteche. Joseph Nitecki nel suo *Metalibrarianship*, tramite un'indagine volta a definire *le caratteristiche extrabibliotecarie degli aspetti bibliografici dell'informazione*, propone un'interpretazione complessiva della biblioteconomia e della scienza dell'informazione. Egli prospetta una periodizzazione nella quale le problematiche tipicamente bibliotecarie sono analizzate alla luce degli elementi socioculturali tipici dei diversi momenti storici. Egli analizza il fenomeno partendo dal periodo premoderno dedicato alla registrazione dei supporti fisici dell'informazione ma anche finalizzato alla diffusione dell'istruzione e della mediazione documentarie affidate alle biblioteche; passando per i cambiamenti susseguitisi con la rivoluzione industriale in cui la biblioteca indirizzava la propria attenzione all'educazione dei cittadini

¹⁴ Smith A., *Books to bytes. Knowledge and information in postmodern era*, London, British Film Institute, 1993, p.127.

attraverso la selezione degli strumenti informativi; fino ad arrivare all'istituzione che assume il ruolo di ente mediatore di una vasta gamma di necessità espresse dagli utenti più svariati che sfocia in una nuova organizzazione delle raccolte capaci di soddisfare esigenze contrapposte, manifestate con una nuova pressione e quindi necessitanti di rinnovati e adeguati strumenti di mediazione¹⁵.

Sotto la tabella che riassume le idee di Nitecki:

Biblioteca	<i>Premoderna</i>	<i>Moderna</i>	<i>Contemporanea</i>
Periodo	(secoli 17°-18°)	(secoli 18°-19°)	(secolo 20°)
Scopi	<i>Leggere</i>	<i>Educare</i>	<i>mediare</i>
Politiche dell'informazione	Disponibilità	Utilità	Disponibilità e utilità per scopi diversi
Attività principali	<i>Conservazione</i>	<i>Organizzazione interna</i>	<i>Cooperazione fra biblioteche</i>
Reazioni pubbliche	Tolleranza verso la biblioteca	Accettazione della biblioteca	Partecipazione alle attività della biblioteca
Percezione della biblioteca	<i>Ornamentale</i>	<i>Di utilità</i>	<i>Strumentale</i>

Francis Miksa, studioso americano di biblioteconomia, elabora un'interessante teoria sulla periodizzazione dove esplicita in maniera distinta le nozioni di: *earlier library* (trad. biblioteca premoderna), contraddistinta dal carattere privato dove l'accesso era destinato ad un numero limitato di individui e *public library* o biblioteca moderna che soppianta il modello precedente intorno al 1870 e riconduce ad una realtà aperta a tutti i cittadini, finanziata con soldi pubblici e finalizzata all'acquisizione di raccolte, destinata ad un bacino di utenza vasto ed

¹⁵ Nitecki, J.Z., *Metalibrarianship. A model for intellectual foundations of library information science*, 1993.

eterogeneo. Si arriva così ad una terza fase che inizia intorno alla metà del secolo, durante la quale si verifica il passaggio alla *emerging library* poi definita con precisione *post-modern library*. La biblioteca moderna ha attraversato un periodo di impetuosi cambiamenti, iniziati nel secondo dopoguerra, che hanno subito una grande accelerazione con l'avvento dei computer e delle tecnologie dell'informazione, e la riconducono alla fase attuale segnata dall'imponente dominio del world wide web. La biblioteca post-moderna è rappresentata da un *ambiente informativo di spazio personale* anziché di *spazio pubblico*. Tale dicitura è dovuta alla nuova concezione di biblioteca intesa come istituzione sociale in grado di garantire ai cittadini il diritto e la possibilità di accedere all'informazione nel modo più ampio e indiscriminato possibile. Al contrario, l'attuale biblioteca elettronica, essendo dotata di una vastissima disponibilità di risorse informative, deve essere in grado di garantire un accesso personalizzato basato sulle singole esigenze degli individui¹⁶. Le riflessioni dello studioso americano si possono sintetizzare nella tabella che segue¹⁷:

Biblioteca premoderna	Biblioteca moderna	Biblioteca contemporanea
<i>Spazio privato:</i>	<i>Spazio pubblico:</i>	<i>Spazio personale:</i>
accesso limitato a poche categoria di individui	accesso libero per tutti; utenza eterogenea; generalità delle raccolte	disponibilità universale delle risorse; accesso su misura alle informazioni

¹⁶ Miska F., *The DDC, the universe of knowledge, and the post-modern library*, Albany, Forest Press, 1998.

¹⁷ Santoro M., *Biblioteche e innovazione*, p. 30.

Lo studioso Peter Young, partendo dai cambiamenti introdotti dalle innovazioni tecnologiche, scandisce con lucidità e precisione il passaggio dalla biblioteca tradizionale a quella postmoderna. Inoltre, aggiunge alla periodizzazione i riferimenti agli sviluppi, oltre che tecnologici, concettuali e operativi, distintivi della situazione attuale delle biblioteche. Young afferma che, grazie ai nuovi supporti ed ai sofisticati sistemi di diffusione della conoscenza, ci troviamo nel vortice di un processo evolutivo di grande portata in cui vengono messi in discussione due fattori: la missione della biblioteca, in quanto i servizi informativi vengono usati in maniera semplice ed intuitiva dagli utenti mettendo a repentaglio il tradizionale rapporto di mediazione tra i documenti e loro stessi e la consolidata percezione di biblioteca, intesa come deposito permanente di conoscenza, ora in stato confusionale, a causa dei servizi online che offrono accesso semplice, istantaneo e permanente alle informazioni. Ci troviamo di fronte ad un profondo cambiamento dell'universo bibliotecario che non appare più dominato dall'organizzazione e dal controllo sulle risorse ma dalla fluidità e dalla molteplicità dei processi informativi. Tale situazione crea smarrimento ed inquietudine tra i bibliotecari e rappresenta un ulteriore segnale del passaggio critico dal modello di biblioteca convenzionale ad una sembianza postmoderna¹⁸. Sotto lo schema della transizione:

¹⁸ Young P. R., *Librarianship: a changing profession*, in *Books, bricks, and bytes. Issued as a volume 125, number 4 of the Proceedings of the American Academy of Arts and Science*, Cambridge (MA), Daedalus, 1996, p.103-105. Si consiglia anche *Il terminale uomo. I bibliotecari e le nuove tecnologie fra passione e ossessione*, in *Bibliotecario nel 2000. Come cambia la professione nell'era digitale*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 1999, p. 85-95.

Biblioteca moderna	Biblioteca postmoderna
Raccolte di testi fissi, permanenti, formattati	Risorse multimediali fluide e transitorie
Strutture bibliotecarie statiche, con scaffali fissi	Spazi liberi e flessibili di informazioni virtuali
Fonti, citazioni e riferimenti uniformi	Annotazioni personalizzate; opere provvisorie
Servizi forniti a singoli lettori	Servizi su misura per gruppi in collaborazione
Servizi di reference standard	Consulenza e analisi personalizzata
Servizi forniti da singoli professionisti	Fornitura integrata di servizi
Raccolte permanenti possedute localmente	Sistemi olistici ed integrati di rete
Servizi e raccolte centralizzate	Accesso globale, decentrato, distribuito
Strutture organizzative gerarchiche	Relazioni collegiali e partecipative
Specializzazione disciplinare	Studi inter-, multi-, infra-disciplinari
Offerte di servizi per utenti generici	Servizi rilevanti per utenti o usi specifici
Acquisizioni di pubblicazioni formali	Integrazioni di prodotti formali e informali

Le idee postmoderne possono essere così applicate al contesto documentario in quanto rappresentanti efficaci del passaggio da una dimensione tradizionale dominata dalla logica e dalla linearità ad una fortemente innovativa dove tutto è decentrato e frammentario. Grazie ad esse è possibile capire i mutamenti dell'attività bibliotecaria, partendo dai nuovi bisogni degli utenti fino ad arrivare alla nuova sensibilità manifestata dalle biblioteche stesse nel soddisfare tali necessità. Nelle seguenti tabelle sono focalizzate le differenze tra le due prospettive:

Risorse a stampa moderne	Risorse digitali postmoderne
Fisso/raccolte permanenti di testi e di edizioni	Fluido/raccolte multidimensionali transitorie
Fonti uniformi, citazioni, riferimenti	Annotazioni personalizzate su supporti misti
Raccolte centralizzate possedute localmente	Distribuito/accesso a una rete globale decentrata
Coordinamento nazionali/programmi stabiliti	Sicurezza attraverso l'accesso cifrato alle risorse globali

Servizi professionali moderni a stampa	Servizi professionali postmoderni digitali
Corsi di studio professionali	Navigatori e guide della conoscenza
Biblioteche pubbliche, universitarie, speciali, scolastiche	Organizzatori del ciber spazio/integratori di risorse
Organizzazione di servizi tecnici e pubblici	Consulenti/interpreti/creatori/sviluppatori di valore
Professionisti e staff di supporto	Integratori di contenuti con abilità multiple

L'analisi di Young ci consente di chiudere il discorso con la consapevolezza che la biblioteca, attraverso queste trasformazioni, ha compiuto un'impresa molto importante in quanto è riuscita a dotarsi di principi di auto-organizzazione; ha definito criteri efficaci di rappresentazione e recupero delle conoscenze e ha consentito, altresì alla professione del bibliotecario, una maggiore sicurezza del proprio ruolo e della propria identità¹⁹. A corollario delle riflessioni di Young, non si possono dimenticare le quattro tappe fondamentali nell'evoluzione dell'entità biblioteca suggerite da Stuart Sutton:

- ◆ **biblioteca di primo tipo o tradizionale:** caratterizzata da uno specifico spazio fisico o da una raccolta finita di materiali;
- ◆ **biblioteca di secondo tipo o automatizzata:** nella quale i nuovi sistemi di telecomunicazione permettono un uso massiccio delle banche dati e degli opac;
- ◆ **biblioteca di terzo tipo o ibrida:** tutt'ora attiva contrassegnata sia dalla presenza di supporti sia dall'accesso remoto alle risorse di rete;

¹⁹ Santoro M., *Biblioteche e innovazione: le sfide del nuovo millennio*, Milano, Bibliografica, 2006, p. 35.

◆ **biblioteca del futuro o digitale:** intesa come *entità logica, senza pareti che non raccoglie informazioni tangibili ma che fornisce indicazioni digitali intermedie*²⁰.

Nonostante l'alto livello di evoluzione di quest'ultima tipologia, si rischia la perdita dell'intermediazione umana in quanto ad oggi l'operatore non è in grado di far emergere il bisogno dell'utente e di tradurlo nel linguaggio del sistema informativo. Da non dimenticare che al fruitore interessa ottenere l'informazione non navigare né tentare da solo il districamento del complesso e ricchissimo cyberspazio. Le combinazioni di questi quattro modelli nella realtà sono molteplici perciò il problema si focalizza su come gestire una situazione in continua evoluzione per cui alle tradizionali competenze del bibliotecario è necessario aggiungere *skills* che comprendano creatività e l'abbandono completo di pregiudizi²¹. Gli utenti aumentano e con loro cresce il comfort tecnologico per cui arrivano a pretendere di avere l'informazione con gli estremi che loro desiderano. Chi tenta di integrare le tecnologie emergenti nei servizi di informazione è spesso interessato a capire come le nuove tecnologie agiscano sul personale e sui servizi bibliotecari²². Alla luce di tutto, quali possono essere le capacità che servono per il futuro? Conoscenza delle risorse informative vecchie e nuove; comprensione degli aspetti tecnici dei sistemi informativi vecchi e nuovi e capacità comunicative e interpersonali. Ma essendo tali abilità, per ovvie ragioni, temporanee e tendenti all'obsolescenza molto velocemente, il tutto è ricondotto ad un ambiente automatizzato

²⁰ Sutton S.A., *Future service models and the convergence of functions: the reference librarian as technician, author and consultant*, <<Reference Librarian>>, 54 (1996), p. 125-143.

²¹ Leonardi C., *I servizi di informazione al pubblico*, p. 174. Vedi anche Gessese K., *Re-examining of the role of the public services librarian in the new information age*, <<Librarian review>>, XXXVI (1997), 1-2, p. 90-98.

²² Leonardi C., *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Bibliografica, 2000, p. 170-176.

complesso che richiede al bibliotecario uno studio continuo per conservare le competenze richieste a far funzionare insieme numerosi sistemi fra loro incompatibili. Serve perciò un'alta disponibilità a cambiare, acquisendo le necessarie conoscenze tecniche, abbandonandole quando sono invecchiate e alimentando una forma di apprendimento individuale che affianchi la capacità di crescere nella pratica del lavoro quotidiano²³.

²³ Nosfinger M.M., *Training and re training reference professionals: core competencies for the 21st century*, << The reference librarian >>, LXIV (1999), p.9-19.

Capitolo 3 – Web & Library 2.0

3.1 Web 2.0

Il termine “Web 2.0” nasce nel 2004 come titolo per una conferenza organizzata dall'editore O'Reilly, “2.0” e deriva dalla modalità con cui, nel mondo dell'informatica, si usa designare la nuova *release* di un programma (1.0, 1.5, 2.0 etc.). Mentre il Web 1.0 era fatto di documenti testuali, il Web 2.0 è realmente multimediale, cioè composto di suoni, immagini, realtà virtuali, filmati. L'utente non è più solo ma viene proiettato al centro della rete trasformandosi da mero consumatore di contenuti a produttore originale degli stessi. I concetti chiave che caratterizzano questa trasformazione sono:

- ☉ la **condivisione** delle informazioni, dei contenuti, dei servizi, delle applicazioni per cui l'azione è al centro dello sviluppo della Rete;
- ☉ l' **apertura** dei dati e l'apertura del codice (cioè la loro piena accessibilità) sono principi guida dello sviluppo;
- ☉ l' **interazione** tra le informazioni per cui diventa possibile intrecciarla all'interazione tra le persone;
- ☉ il **riuso** e il **re-mix** dei contenuti online in totale libertà, tra cui il *mash-up* è all'origine di alcune tra le applicazioni più creative.

La scrittura dei testi diventa collaborativa e partecipata e l'informazione viene categorizzata liberamente e collettivamente, con le *folksonomy*, “nuvole” di tag-parole chiave attribuite a pagine web, immagini, libri, documenti, articoli etc. Esplodono i *feed* per la distribuzione dei contenuti e una vastissima gamma di applicazioni che vengono rilasciate in *perpetual beta* perché gli utenti le testino e le migliorino. In seguito al dibattito internazionale suscitato dal Web 2.0, anche per i bibliotecari comincia una fase di riflessione e discussione pubblica riguardante le

possibili e probabili implicazioni dovute alle conseguenze che le evoluzioni del web 2.0 avrebbero avuto sulle biblioteche²⁴. Il Web 2.0 inizia a proporre il destinatario del servizio come protagonista intorno al 2006, quindi *You*, assume un ruolo centrale nella rete: “l’utente è il contenuto”, tale è una delle interpretazioni che si danno al nuovo web. L’avvento di tecnologie come blog, social networking, podcasting etc. ha dato la spinta verso una trasformazione strutturale dei servizi, relegando ai margini le storiche finalità conservative delle biblioteche, per dare sempre più spazio inizialmente a forme di cooperazione e successivamente al potenziamento dei servizi. Tutto questo viene fondato su un’ottica di valorizzazione delle risorse e degli obiettivi tesi a raggiungere un maggior numero di utenti; trasformarli in creatori di contenuti e in *customer-driver* ovvero procacciatori indiretti di nuovi fruitori attraverso l’informazione, l’*entertainment* e la possibilità di contribuire direttamente ai contenuti (wikis)²⁵. Questi nuovi strumenti necessitano di essere esplorati e diventa fondamentale cercare di essere sempre aggiornati sulle evoluzioni che stanno prendendo piede nell’universo informativo con l’obiettivo di riuscire a sfruttarle al meglio ed utilizzarle per il potenziamento dei servizi bibliotecari, siano essi tradizionali o digitali. Howard Rheingold, studioso della cyber cultura e delle comunità virtuali, è convinto che i giovani dell’ultimissima generazione, quella che sta crescendo senza giornali e senza tastiere, essendo ormai immersa nel mondo *touchscreen* come quello dell’iPhone, rappresentino le tessere, i mattoni costitutivi di una nuova tappa dell’evoluzione umana. Secondo Rheingold, infatti, gli studi sulla

²⁴ Biancu B. “Academic library 2.0? Il futuro della biblioteca accademica” Seminario, Milano, 3-4 ottobre 2007, Palazzo delle stelline

<www.burioni.it/seminario_stelline07/presentazioni_seminario/Biancu_web20_library20.ppt>.

²⁵ Di Giammarco F., *Library 2.0, ovvero la centralità dell’utente: le biblioteche si confrontano con l’evoluzione del web*, “Biblioteche oggi”, 25 (2007), n. 5 pp. 23-25.

capacità del cervello di ristrutturare le sue mappe sensoriali indicano che, chi digita per ore a grande velocità su un telefonino, sviluppa intrecci neuronali più complessi e ricchi di chi è abituato al ritmo più blando di una tastiera. Con la *touch generation* ci sarebbe, insomma, da aspettarsi un'evoluzione anche genetica. L'ipotesi che si sta disegnando su una nuova specie umana con capacità di resistenza superiori a quelle dell'homo sapiens proprio grazie alla capacità delle tecnologie digitali di ricablare la mente viene tutt'ora giudicata plausibile²⁶.

3.2 Library 2.0

Nel settembre del 2005 Michael Casey, autore del blog *Library Crunch*, utilizza per la prima volta il termine "Library 2.0" che ha tra le conseguenze quella di far emergere e costituire come parte integrante della trasformazione, la figura del "bibliotecario 2.0". Dalla nascita ufficiale del termine molti sono stati i dibattiti e le sperimentazioni, anche se non sempre la comunità dei bibliotecari è stata unanime nel giudizio sulla Library 2.0. Le opinioni oscillano tra chi la vede come la biblioteca che adotta gli strumenti e le applicazioni del Web 2.0 e chi invece, in maniera più filosofica, la individua come l'entità che pone al centro l'utente ed è costantemente volta al cambiamento ed alla valutazione dei servizi. C'è anche chi, in una posizione intermedia, vuole la Biblioteca 2.0 come una risposta delle biblioteche ai bisogni generati nei fruitori dalla frequentazione e dall'uso dei *tools* 2.0. I concetti chiave che possono riassumere l'essenza della Library 2.0, esplicitandone le caratteristiche, riguardano innanzitutto la centralità dell'utente nelle nuove risorse messe a disposizione da biblioteca e consumatore. Si è

²⁶ Gaggi M., Bardazzi M., *L'ultima Notizia*, Rizzoli, 2010, p. 252-253.

sviluppata una significativa attitudine al cambiamento che contribuisce a monitorare costantemente la qualità dei servizi e l'impatto che gli stessi hanno sul destinatario finale. La creazione di ambienti tecnologicamente avanzati in grado di proporre applicativi (ILS) scalabili, interoperabili e possibilmente open source, visibili grazie ad interfacce utente fruibili da differenti supporti (palmari, telefonini etc.) e l'uso dei social software che contribuiscono alla creazione di reti di interazione tra risorse informative, agevolano e semplificano l'iterazione tra bibliotecari e utenti, potenziando la promozione e la diffusione delle prestazioni rendendole permeabili alle applicazioni esterne. Tra gli ambiti di azione non possiamo dimenticare gli OPAC, il servizio di reference, la information literacy e la formazione interna nonché la possibilità di creare comunità allargate mentre si promuovono servizi con l'utilizzo di tecnologie diverse²⁷. Un'ulteriore specifica è necessaria per quanto riguarda gli OPAC, strumenti primari nella ricerca delle informazioni da parte degli utenti e a tale proposito è opportuno citare brevemente quali siano i concetti cardine del Catalog Manifesto²⁸ di Christopher Harris. Nel suo documento Harris spiega, in pochi ma significativi punti, come dovrebbe essere l'OPAC 2.0. Egli afferma che ogni decisione sul design del catalogo deve rispondere in maniera positiva alla domanda "È questo ciò che è giusto per gli utenti?". Anche se possiamo essere i creatori ed i custodi del catalogo, non ne siamo i destinatari preferenziali, né finali. I record in format marc non sono i libri in quanto i libri nel catalogo devono avere una rappresentazione più reale ed attuale possibile; per esempio, in una descrizione la dicitura

²⁷ Biancu B. "Academic library 2.0? Il futuro della biblioteca accademica", cit.

²⁸ Harris, C., *Catalog Manifesto*. "Infomancy", 14 giugno 2007. Intervento su weblog. <http://schoolof.info/infomancy/?p=388>

“col. ill.” non è reale. Il catalogo deve parlare il linguaggio dell’utente che deve essere amichevole, il più confortevole possibile e basato sulle esigenze di chi, per bisogno, effettua una ricerca. Infine, il catalogo è nostro nella misura in cui noi lo approcciamo da utenti consumatori, non da bibliotecari in quanto deve facilitare le connessioni tra gli utenti lettori e fare sì che tra i fruitori e gli operatori del settore si verifichi un’esperienza sociale condivisa.

Capitolo 4 - Partecipare e conversare

4.1 Il bibliotecario come mediatore

Dalla nascita di Internet sembra che la biblioteconomia si senta costantemente minacciata dalle innovazioni tecnologiche e dalla velocità con cui le stesse si intrecciano alle attività come alle competenze tecniche degli operatori e che, nonostante gli sforzi da parte dei bibliotecari, non si sia ancora raggiunto un equilibrio accettabile della situazione. Aspre critiche vengono rivolte a siti come Yahoo! perché accusati di incoraggiare abitudini di ricerca scorrette, accreditando chi afferma cose non vere, tentando poi di trovare consolazione sul giudizio negativo riguardo la qualità delle risposte²⁹. Risultato non positivo se poi gli utenti continuano a rivolgersi altrove. Una delle linee di difesa da adottare potrebbe essere la proposta di servizi delle biblioteche sullo stesso terreno, digitale per l'appunto, al fine di far scaturire un confronto e mostrare la superiorità nel soddisfacimento dei bisogni formativi. Ma è sulla presenza del bibliotecario, figura chiave, che è necessario concentrarsi poiché è lui che permette di instaurare un rapporto di collaborazione fondamentale per il soddisfacimento dell'utente bisognoso mediante l'utilizzo degli strumenti a disposizione. Il dialogo tra il bibliotecario e l'utente è un tipico esempio di applicazione dell'intelligenza umana che non può essere sostituita dalle macchine in quanto tale attività si esplica nella consulenza individuale, finalizzata a guidare l'utente nella ricerca delle informazioni più rilevanti nella prospettiva di chi le cerca. La mediazione

²⁹ Leibenluft J., *A librarian's worst night mare: YAHOO! Answers, where 120 million users can be wrong*, "Slate Magazine", Dec. 7, 2007, <http://www.slate.com/id/2179393>. Ultima consultazione 27.07.2012.

di cui si parla, citata tempo addietro anche da Ranganathan, riguarderà sempre quell'esigenza di colmare la distanza tra il versante della produzione di conoscenza e la fruizione. Oggi stiamo assistendo al cambiamento dal possesso all'accesso dell'universo informativo e documentario. Altre saranno ancora le trasformazioni che riguarderanno strumenti e metodi di comunicazione fra bibliotecario e utente ma certamente non cambierà la funzione di mediazione informativa nel rapporto tra bibliotecario e utilizzatore finale³⁰.

4.2 La biblioteca partecipativa

Un documento molto interessante steso da Lankes, Silverstein e Nicholson per *l'American Library Association* propone il concetto di "biblioteconomia partecipativa". L'elaborato si apre con un'affermazione eloquente: "la conoscenza si crea tramite la conversazione", introducendo così un discorso ancora attuale avente come punti focali l'applicazione delle dinamiche e la terminologia, introdotte dal web 2.0. Improvvisamente parole come *Wiki*, *mashup* e *biblioblogosfera* sono diventate di uso comune ed ognuna di esse potrebbe essere riferita al fenomeno del *networking* partecipativo. Il concetto di Web 2.0 è comunemente usato per indicare uno stato di evoluzione del web, con questa espressione si fa riferimento ad una vasta gamma di applicazioni e servizi orientati a impiegare tecnologie sociali dedicate soprattutto ad esaltare il ruolo attivo dell'utenza che si propone nel creare valore. Così i *fan* attivi rappresentano il capitale collettivo della rete: contatti, azioni, relazioni sono considerati una

³⁰ Boretti E., *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, cit. p. 53-55.

risorsa indispensabile per la vitalità dell'ambiente virtuale³¹. Web 2.0 significa inoltre che le persone sono il contenuto dei siti e che quindi un sito non è popolato con informazioni a consumo degli utenti ma comprende servizi forniti ai singoli fruitori per loro stessi e per facilitare la costruzione di reti di amici ed altri gruppi (professionali, ricreativi, ecc.). Si ha a che fare con una rete in continua espansione che tende ad enfatizzare le reti sociali dove i servizi acquistano valore solo se acquisiscono destinatari. Le numerose potenzialità dell'innovazione tecnologica hanno permesso di superare la dimensione dell'*interattività*, intesa come comunicazione multi direzionale indirizzata a coinvolgere uomo e macchina, fino ad arrivare ad una forma di *partecipazione* che spinga i navigatori stessi a creare contenuti da diffondere attraverso il web. Questi contenuti non sono altro che i prodotti intellettuali di una vera e propria cultura composta dagli stessi processi produttivi³². Considerata la velocità con cui i nuovi strumenti vengono inventati e diffusi, i bibliotecari potrebbero incontrare qualche difficoltà a creare strategie che includano i servizi necessari a renderle possibili. Per ogni nuova applicazione che diventa disponibile, gli amministratori bibliotecari devono decidere se può servire alla biblioteca, come utilizzarla e come trovare altre risorse per gestirla, problema di non poco conto ma superabile se si riesce ad evitare di non concentrarsi eccessivamente sulla tecnologia. Gli esperti dell'informazione dovrebbero invece focalizzare l'attenzione su ciò che la tecnologia rende disponibile ed una delle possibilità più interessanti è rappresentata sicuramente dall'opportunità, da parte della biblioteca,

³¹ Pitto L., (a cura di), *Comunità virtuali nell'era del web 2.0: interattività in rete*, in Patrizia Lùperi (a cura di), *Biblioteche universitarie ed e-learning. Dai servizi a distanza ai percorsi di formazione per studenti*, Ghezzano (PI), Felici Editore, 2011, p.114.

³² Monaci S., Scifo B. (a cura di), *Sociologia 2.0, pratiche sociali e metodologie di ricerca sui media partecipativi*, Napoli, Scriptaweb, 2009.

di invitare alla partecipazione. La Library 2.0 facilita la cultura della partecipazione e incoraggia una comunità di fruitori a aderire, contribuendo con i propri punti di vista alle risorse che i navigatori hanno usato e quelle a cui vorrebbero avere accesso³³. Fino a poco tempo fa, il ruolo delle biblioteche si esplicava nella mediazione tramite catalogo, forma di conversazione monodirezionale mentre, oggi nell'epoca digitale, l'infrastruttura per la conversazione e la partecipazione richiedono l'impiego di concetti e tecnologie del tutto innovativi. Le biblioteche cercano di offrire ambienti ricchi per garantire conversazioni, difendendo la libertà intellettuale e il libero accesso all'informazione, astenendosi da ogni forma di arbitrio e rendendosi così oltre che facilitatrici, anche partecipi delle conversazioni. L'attenzione degli operatori si sta concentrando su come rendere protagonisti gli utenti nel *fare* biblioteca piuttosto che nel renderli quanto più possibile autonomi nel saperla utilizzare. La biblioteca pubblica diventa quindi luogo di incontro, di conversazione, promotrice di conoscenza che non disdegna gli aspetti ludici, parla linguaggi contemporanei e tende a mantenere stili comunicativi che spesso rinnova, seguendo il gusto del momento. È questa l'istituzione che potrà sentirsi coinvolta in maniera diretta se a tante teorie faranno seguito anche reali innovazioni. I rinnovamenti proposti dalle tecnologie sono comunque sempre delle occasioni per sperimentare nuove

³³ Lankes R.D. –Silvesteirn J. –Nicholson S., *Participatory networks: the library as a conversation*, produced for the American Library Association's Office for Information Technology Policy, Information Institute of Syracuse, 2007. Traduzione a cura di Angela Di Iorio e Marialaura Vignocchi del Gruppo di studio sulle biblioteche digitali dell'Associazione Italiana Biblioteche, Url: <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd07.htm3>>.

possibilità e per verificare se essi possano avere risvolti concreti per lo sviluppo e la promozione dei servizi³⁴.

4.3 La biblioteca come parte di una conversazione

Uno studio portato avanti dal già citato David Lankes, direttore dell'Information Institute of Syracuse per conto dell'Office for Information and Technology Policy dell' American Library Association, ha proposto un progetto su come gli strumenti di Internet, chiamati genericamente 2.0, potrebbero essere utilizzati dai bibliotecari³⁵. David Lankes ha tenuto diverse conferenze per spiegare meglio la sua visione della biblioteca come parte di una conversazione. Durante gli incontri ha più volte ribadito quanto la tecnologia stia mettendosi alla pari con alcune delle iniziative finalizzate a creare e promuovere degli spazi sociali, permettendo così alle biblioteche di arrivare ad un punto tale nel quale potranno realizzare in pratica la retorica sulla centralità dell'utente e del servizio. La novità dello studio sta però nel proporre il concetto relativo all'importanza della conversazione sostanzialmente differente dalle passate visioni della biblioteca. Il campo delle scienze bibliotecarie è diventato in vario modo centrato sui manufatti, quali libri, cd, dvd ovvero i residui della vera conoscenza, trascurando i modi grazie ai quali le persone imparano. Oggi si hanno a disposizione sistemi potenti che permettono di catturare la conversazione, sotto forma di testi, immagini, audio, animazioni, con potenti tecnologie di ricerca e modalità di archiviazione in tempo reale, insomma strumenti che rendono possibile collegare in rete queste conversazioni tutte insieme.

³⁴ Boretti E., *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009, p. 76.

³⁵ Metitieri F., *La biblioteca come conversazione: a colloquio con David Lankes*, <<Biblioteche oggi>>, vol. XV, n. 5 giugno 2007. Consultabile all'indirizzo: <http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070501501.pdf>.

Il contributo sociale e tecnologico che si può garantire alle comunità è profondamente cambiato e tale trasformazione è rappresentata dalla scala dimensionale con la quale viene attuato. Presto anche i wiki, i blog e tutto il resto verranno rimpiazzati da qualcosa di nuovo in pochi anni, forse mesi, e le nuove piattaforme tecnologiche saranno incentrate sempre di più sul facilitare la partecipazione. I cambiamenti sono inevitabili e i bibliotecari devono essere pronti, veloci e garantire a se stessi e ai destinatari finali uno stato di apprendimento continuo. Il compito più importante delle biblioteche è “la creazione e la disseminazione di conoscenza” e quindi della conversazione. Lankes suggerisce quattro modi per facilitare la conversazione nelle biblioteche:

- 1) **l'accesso**, sia fisico che virtuale alle conversazioni. Gli utenti devono poter accedere alla conversazione e le biblioteche possono aiutarli garantendogli una partecipazione fisica, accogliendo le conversazioni fisicamente nelle biblioteche, creando una mailing list, ospitando un blog o ancora fornendo assistenza a coloro che cercano una comunità a cui partecipare.
- 2) **La conoscenza**. Gli utenti devono essere in grado di prendere parte alla conversazione quindi è necessario munirli delle capacità tecniche e di linguaggio necessarie. A volte questo comporterà tenere dei corsi sulla tecnologia; altre invece implicherà l'organizzazione di esercitazioni e corsi di diverse materie.
- 3) **Le linee guida**. Una biblioteca deve aiutare la comunità a definire le regole e le norme che facilitino la conversazione. Questo significa assicurare un ambiente informativo ricco e sufficientemente aperto da permettere la creazione di nuova

conoscenza ma anche abbastanza credibile da far sì che la conoscenza che vi si crea sia affidabile.

- 4) **La motivazione.** Infine la biblioteca ha il dovere di stimolare la motivazione dell'utente verso l'apprendimento e il conversare. I bibliotecari devono impegnarsi per capire di che cosa gli utenti vogliono parlare e perché. Questo è stato, ed è tutt'ora, uno standard per il servizio di reference negli ultimi trent'anni.

La conversazione è definita come un processo di apprendimento tra due agenti che raggiungono un accordo tramite le fasi che l'hanno determinato. Tali accordi possono essere salvati come libri, articoli, o altri manufatti. I manufatti di per sé non sono la conversazione ma solo un suo risultato. L'intrattenimento di massa o i monologhi non necessariamente rientrano nella definizione di conversazione ma quasi tutto il resto sì. Il punto è individuare quali conversazioni siano importanti e debbano essere facilitate e documentate. La risposta sta nell'individuare le esigenze e i desideri della comunità stabilendone i confini e conversando continuamente con la comunità stessa³⁶. L'ambiente informativo ottimale può essere definito solo dalla comunità che la biblioteca intende servire. I bibliotecari devono fungere da guide consentendo alla comunità di usare più informazione nel miglior modo possibile. Per garantire la qualità di questo grande e unico archivio, modificabile da chiunque, esistono delle misure da adottare secondo le regole della comunità. Ad esempio, se si tratta di una biblioteca per medici, questi potrebbero richiedere che solo i medici possano contribuire al sistema; nel caso di una scuola, i regolatori potrebbero essere gli insegnanti decisi a voler convalidare tutti i nuovi

³⁶ Metitieri F., *La biblioteca come conversazione: a colloquio con David Lankes*. Cit.

inserimenti. Una gestione più sofisticata, dove gli utenti possano acquisire la capacità e la fiducia necessarie a lavorare sul sistema, sarebbe auspicabile e condivisa. Se una struttura universitaria ha tra le proprie file il vincitore di un Premio Nobel sarebbe opportuno gli venisse permesso di modificare le voci relative alla sua disciplina. Grazie ai sistemi di oggi sarebbe pensabile inserire in archivio commenti, dati e articoli ma anche di garantire un filtro veloce per scremare quello che non si desidera leggere. In una struttura universitaria si potrebbero voler visualizzare solo i commenti dei docenti oppure esclusivamente i post degli studenti. Anziché organizzare tutto come una sola conversazione solo perché è così che abbiamo costruito i nostri sistemi, sarebbe utile e interessante poter organizzare la biblioteca, i suoi servizi e i suoi materiali secondo il modo personale caratteristico di ciascuno di noi. La biblioteca dovrebbe essere un insieme di raccolte personali degli utenti. Ciascuno avrà oggetti posseduti dalla biblioteca e materiali propri che intende condividere e organizzare secondo la sua conversazione. Questo è il funzionamento di Amazon, di LibraryThing, di Google e i bibliotecari possono attuare questa politica dinamica meglio di chiunque altro.

4.4 Library 3.0, Second Life?

Barbara Galik,³⁷ coordinatrice dell'Arcipelago delle Info Island di Second Life³⁸, le isole dei bibliotecari, definisce la biblioteca 2.0 come un processo interattivo in cui gli utenti aggiungono o modificano

³⁷ Direttrice della Cullom-Davis (<http://library.bradley.edu>), una delle biblioteche della Bradley University, a Peoria, in Illinois, e presiede il Consiglio di direzione dell'Alliance Library System (<http://www.alliancelibrarysystem.com>), uno dei consorzi bibliotecari dello stesso Stato.

³⁸ Urp: <http://secondlife.com/>.

l'informazione esistente, prendendola, combinandola con altra informazione sugli stessi argomenti e mettendola in una collocazione pubblicamente accessibile per condividerla con gli altri utenti. Il network Second Life potrebbe essere considerato una forma radicale di Biblioteca 2.0 in considerazione del fatto che è creata dai suoi residenti e confina da vicino con quella che alcuni chiamano Biblioteca 3.0. Diventa quindi necessario che i bibliotecari applichino la *radical trust* (letteralmente fiducia radicale) e abbandonino la loro funzione di controllo, confidando nel fatto che i navigatori siano in grado di aggiungere al sistema informazioni affidabili e importanti affinché tali combinazioni possano creare nuove forme di conoscenza per gli altri fruitori. La Galik è sicura che le Biblioteche 2.0 si diffonderanno ovunque. Non solo in SL o in altri universi virtuali, l'idea chiave è strettamente connessa ad un concetto tecnologico non fisico, legato alla possibilità di essere interattivi. Significativo è che l'attuale popolazione di studenti abbia delle modalità di apprendimento che sono molto più attive che passive. Oggi gli universitari non vogliono subire passivamente le lezioni ma desiderano diventare parte attiva del processo di apprendimento. Le biblioteche tradizionali ed i bibliotecari devono favorire questa evoluzione e adottare gli strumenti 2.0 anche se la difficoltà maggiore sarà proprio nella sopracitata *radical trust*. Il modello di biblioteca dove gli operatori creano i mezzi di accesso all'informazione, cataloghi ed indici, è cambiato in anni relativamente recenti, grazie a Google e Amazon. Ora diventa necessario fare il passo successivo e promuovere il concetto di intelligenza collettiva, spingendo i destinatari ad interagire attivamente con l'informazione fornita dalle biblioteche che dovranno manifestare fiducia verso gli stessi convincendosi che non verrà portato caos in grado di smantellare

l'ordine preesistente bensì verranno riorganizzate le informazioni con un nuovo ordine, più utile per chi lo crea e possibilmente anche per gli altri. Determinante sarà riconfigurare sia i cataloghi che le basi dati di ricerca e riprogettarli in maniera più flessibile. Da qui a dieci anni il lavoro dei bibliotecari, preoccupati per il proprio ruolo, continuerà ad essere quello di collezionare informazioni ma in modo interattivo. I metadati prodotti dai consumatori, ormai a tutti gli effetti anche produttori, saranno utili negli ambienti virtuali dove loro sono presenti, dove continuerà ad essere necessaria la presenza di operatori esperti dell'informazione che rendano utili quei metadati e allo stesso tempo seguano da vicino gli interessi degli utenti per poter così fornire loro una rete sociale e accademica sempre più semplice e flessibile³⁹.

³⁹ Metitieri F., intervista Barbara Galik , *Dalla Library 2.0 alla Library 3.0, passando per Second Life*, in Scenari <<Biblioteche oggi>>>, vol. XV, n. 5 giugno 2007. Consultabile all'indirizzo: <http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070501501.pdf>.

Capitolo 5 - Information Literacy

5.1 L'istruzione degli utenti

La IDU (Istruzione degli Utenti) intesa come strategia consapevole di istruzione all'uso dei servizi della biblioteca, affonda le sue radici nella storia delle biblioteche universitarie statunitensi, che per prime avviarono un dibattito su questi temi a vantaggio degli studenti. Ma più in generale si può ricordare che lo stesso Dewey, nel 1876, ritenesse ormai giunto il momento di considerare la biblioteca una scuola e il bibliotecario quasi un insegnante⁴⁰. Le numerose esperienze condotte nelle biblioteche americane e del Nord Europa permettono di mettere a fuoco una serie di modalità in cui l'istruzione si può realizzare, tutte le applicazioni IDU infatti partono da un presupposto imprescindibile: la presenza di fattori condizionanti l'apprendimento come:

- la motivazione: presupposto fondamentale in quanto l'IDU dovrebbe essere impartita avviandosi da un punto di necessità e interesse da parte dell'utente,
- l'attività: imparare attraverso il fare è molto più efficace che non semplicemente ascoltando,
- la comprensione: riferita al fatto che l'efficacia dell'IDU è piena nel momento in cui le nuove acquisizioni si innestano su conoscenze preesistenti, sedimentandosi ed entrando a fare parte del patrimonio personale del ricettore,
- il feedback: parametro basilare di valutazione, che lo studente può tenere costantemente sotto controllo.

⁴⁰ Lucchini P., *La formazione dell'utente*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 13.

Altre però sono le cause che intervengono nella valutazione dell'efficacia del IDU e che servono da presupposto per rafforzare l'idea che non esiste un modello migliore degli altri in assoluto né ci può essere un'impostazione valida per tutte le esigenze; anzi va ribadito l'assunto in base al quale per ogni tipo di necessità IDU va ricercata la soluzione più appropriata, talvolta utilizzando strategie ritagliate sulla singola esigenza.⁴¹ I primi anni Ottanta vengono considerati il momento più prolifico per l'elaborazione di letteratura professionale contenente temi sull'istruzione, tratto comune di questo periodo è la convinzione che istruire gli utenti all'uso della biblioteca e delle rispettive risorse sia un compito fondamentale, da affrontare con impegno e serietà da parte del bibliotecario. Il concetto di IDU viene evidenziato come una tipologia di servizio collegata al processo informativo dove l'interazione tra l'operatore della comunicazione e il destinatario finale è un aspetto fondamentale, irrinunciabile. Il modello più diffuso nella teoria dell'IDU prevede un'evoluzione continua e dinamica, tramite combinazione, di due elementi chiave: orientamento e istruzione. Il primo inteso come introduzione dell'utente alle tecniche, all'organizzazione e alle migliori modalità di avvicinamento alla biblioteca ed ai suoi servizi, la seconda riferita al processo di apprendimento delle risorse ricercate in maniera ottimale⁴².

5.2 Information literacy

Lo sviluppo della tecnologia e della rete hanno portato a considerare la necessità di indirizzare, assistere e supportare l'utente tra le caratteristiche peculiari del servizio di reference, in particolar modo

⁴¹ Lucchini P., *La formazione dell'utente*, p. 39-40.

⁴² Lucchini P., *La formazione dell'utente*, p. 25-26.

quando si tratti di documentazione remota il cui raggiungimento prevede un bagaglio conoscitivo preliminare di cui non sempre l'utente è provvisto. Già dai primi anni Ottanta era stata evidenziata la valenza istruttiva dell'intervista di reference come interazione primaria che precedeva la ricerca vera e propria dell'informazione. Recentemente le principali associazioni bibliotecarie hanno predisposto specifiche linee guida per i servizi informativi, per la gestione del reference online con il proposito di offrire strumenti d'indirizzo in linea con l'evoluzione dei processi informativi e del contesto in cui le biblioteche si trovano a operare. Anche in questi casi si evidenziano forti analogie tra il servizio di consulenza, l'istruzione e la manifesta consapevolezza che specifiche forme di reference non sono altro che vere e proprie pratiche istruttive. Con il diffondersi delle risorse elettroniche i bibliotecari hanno avuto sempre più necessità di acquisire nuove abilità come l'attitudine alla navigazione, all'esplorazione della rete e la capacità ad orientarsi tra fonti eterogenee e spesso non organizzate. Tali capacità erano volte, più che a dare risposte definitive, a fornire strumenti utili per effettuare una ricerca autonoma sul campo⁴³. Le radici di tali trasformazioni si possono individuare all'interno delle biblioteche dell'area anglo-americana e scandinava che furono le prime ad evidenziare problematiche inedite ma anche ad offrire soluzioni originali. Ed è in queste realtà che inizia a trasformarsi la percezione dell'universo formativo. I primi segnali di cambiamento riguardano il diffondersi dei documenti elettronici in grado di veicolare le informazioni in maniera veloce e versatile. Con questi nuovi strumenti a disposizione è gioco forza per le istituzioni bibliotecarie proporre attività formative nuove

⁴³ Lucchini P., *La formazione dell'utente*, p.129-133.

che guidino gli utenti verso l'informazione con maggiore disinvoltura. Si assiste ad una trasformazione epocale dove le biblioteche si vedono costrette a riposizionarsi nella struttura sociale e culturale interagendo e scambiando ruoli e posizioni con altre discipline. Lo stravolgimento non risparmia neanche i bibliotecari, consapevoli di dover cambiare gli estremi della loro impostazione tradizionale, avvicinandosi così a nuove tecniche e strategie di ricerca, certi che il processo in atto sarà tutt'altro che lineare. Tutti i cambiamenti verificatisi che hanno riguardato anche i concetti base dell'IDU, modificando l'assetto complessivo dell'intera sfera educativa, hanno dato una spinta importante verso la nuova frontiera del sapere alla quale le biblioteche hanno aderito con un entusiasmo e partecipazione attiva. Tale cambiamento planetario viene denominato *information literacy*⁴⁴.

Interessante a riguardo la definizione di Mary Salony:

*Sono sorti nuovi paradigmi concettuali, che hanno rifondato in senso teorico l'istruzione bibliografica, mentre contemporaneamente inediti elementi teorici applicati all'apprendimento hanno investito il mondo dell'istruzione. È nato un movimento volto ad insegnare secondo tecniche di **problem solving** che può essere applicato a diversi progetti di ricerca. Il bibliotecario sta dentro questo processo di espansione dell'istruzione bibliotecaria verso **l'information literacy**, il che sarà di grande aiuto a quanti oggi, anche da profani, si avvicinano all'informazione*⁴⁵.

Le biblioteche possono svolgere un ruolo decisivo nel perseguimento dell'IL in quanto forti di una posizione chiave da cui condurre le ricerche

⁴⁴ Lucchini P., *La formazione dell'utente*, p.137-143.

⁴⁵ Salony M.F., *The history of bibliographical instruction: changing trends from looks to the electronic world*, <<The reference librarian>>, 51/52, 1995, p.44.

utilizzando gli strumenti che hanno a disposizione. Il 1989 è l'anno in cui l'American Library Association diffonde un documento che tratta in modo composito le tematiche inerenti l'information literacy⁴⁶. È invece del 2006 la pubblicazione dell'elaborato curato dall'IFLA nel quale viene esplicitamente manifestato l'aiuto a chi si predisponga a costruire programmi IL in ambito bibliotecario. Il testo evidenzia quanto l'IL si focalizzi sull'utilizzo delle informazioni piuttosto che sulle abilità di carattere bibliografico. Sotto si riportano schematizzati alcuni termini significativi del concetto generale di IL⁴⁷:

Disinvoltura in campo informativo	Capacità di padroneggiare le competenze nel mondo dell'informazione
Istruzione degli utenti	Approccio globale nell'insegnamento di come far accedere gli utenti all'informazione
Istruzione bibliotecaria	Incentrata sulle competenze biblioteconomiche
Istruzione bibliografica	Addestramento dell'utente relativamente alla ricerca ed al recupero dell'informazione
Competenze informative	Comprende sia le abilità che gli obiettivi della IL
Abilità informative	Si concentra sulle competenze e la capacità informativa
Sviluppo di abilità informative	Processo di supporto e facilitazione verso le abilità informative

La valutazione dell'apprendimento, quel processo che analizza il modo in cui gli studenti hanno vissuto il percorso formativo, rappresenta il momento finale, ma non per questo meno importante, del discorso complessivo portato avanti a proposito della IL. L'IFLA suggerisce

⁴⁶ American Library Association, *Presidential Committee on information literacy*, Final report, January, 1989.

⁴⁷ IFLA, *Guidelines on information literacy for lifelong service learning*, final draft by Jesus Lau, 2006, <<http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf> . Ultima consultazione 05.08.2012.

l'utilizzo delle modalità del Project SAILS⁴⁸, elaborato presso l'Università del Kent, nell'Ohio. Project SAILS è uno strumento web-based che aiuta i bibliotecari a valutare i livelli di IL raggiunti dagli studenti e a focalizzare i punti di criticità e gli eventuali margini di miglioramento⁴⁹. In seguito all'evoluzione tecnologica i bibliotecari hanno assunto il ruolo di colonna vertebrale nella costruzione di una società dove l'information literacy costituisce il prerequisito a ogni attività lavorativa e sociale⁵⁰. Da quando le biblioteche sono diventate uno dei tanti servizi per il cittadino, si sono sviluppati numerosi approcci per far sì che le collezioni, i repertori e i cataloghi fossero usati al meglio dagli utenti. Dall'educazione scolastica alle istruzioni per l'uso delle banche dati è stata sviluppata dai bibliotecari un'ampia gamma di occasioni didattiche volte ad incentivare negli utenti le proprie capacità personali nell'uso dell'informazione. Nel tempo le motivazioni che spingono all'uso delle risorse in rete si sono moltiplicate. La democraticità dell'accesso ha fatto esplodere il mondo della biblioteca e non c'è più motivo di pensare che il bibliotecario sia depositario e controllore solo di cosa c'è ma anche di chi lo vorrebbe usare e come. Parola chiave di questa mutazione è *costruttivismo* che sostituisce il *comportamentismo* ovvero gli atteggiamenti intesi come risposta a stimoli provenienti dall'esterno che si trasformano in reazioni scaturite dall'attività costruttiva umana e non da una caratteristica innata della mente o da una proprietà intrinseca agli oggetti del mondo. Il costruttivismo è profondamente radicato nel nuovo contesto tecnologico: l'insegnante non si prefigge più d'impartire l'istruzione e di controllare il suo apprendimento ma

⁴⁸ Standardized Assessment of Information Literacy Skills; dalla home page del sito sarà possibile, attraverso un test mirato, verificare il proprio livello di IL, <<https://www.projectsails.org/index.php>>.

⁴⁹ Lucchini P., *La formazione dell'utente*, Editrice Bibliografica, Milano, 2007, p.158.

⁵⁰ Comba V., *Comunicare nell'era digitale*, Editrice Bibliografica, 2000, p. 93-94.

riconosce che lo studente impara nel corso di interazioni diverse con l'ambiente, con i testi e con l'insegnante. La conoscenza nasce dall'incontro e lo scontro con tali ambiti, venendosi a definire come "nuova conoscenza" sulla base di nuove strutture mentali arricchite dai confronti e dalle interazioni. L'apprendimento secondo il costruttivismo consiste nel:

- 1) fornire esperienza nel processo di costruzione della conoscenza;
- 2) incoraggiare il senso di appartenenza e l'intervento attivo nel processo di apprendimento;
- 3) inserire l'apprendimento dell'esperienza sociale.

Con tali presupposti si può affermare che l'ipertesto è lo strumento ideale per questo processo didattico interattivo dove il discente impara e costruisce conoscenza. Il libro di testo sul web è una fonte di informazione implementabile in termini di aggiunte di contenuti, legami, osservazioni e valutazioni. Le principali applicazioni e sperimentazioni dell'IDU riguardano prevalentemente le biblioteche universitarie che sono da sempre molto interessate alle pratiche dell'alfabetizzazione dello studente nel campo della ricerca informativa e bibliografica. Minore impatto invece c'è stato sulle biblioteche pubbliche per le quali sono stati prodotti meno documenti a riguardo. Le motivazioni sono individuabili nel pubblico che coinvolgono, generico e variegato, e nella loro essenza di biblioteche portatrici di elementi di cultura di informazione non specialistici. A seguito di queste considerazioni si è ritenuto fossero sufficienti modelli comunicativi più vicini all'orientamento che a vere e proprie attività didattiche istruttive⁵¹.

⁵¹ Lucchini P., *La formazione dell'utente*, p. 89

Capitolo 6 – I social network

6.1 Reti sociali e SNA

Una **rete sociale** (in inglese **social network**) è composta da un qualsiasi gruppo di individui connessi tra loro da diversi legami sociali. La versione Internet delle reti sociali è una delle forme più evolute di comunicazione in rete ed è anche un tentativo di smitizzare il numero di Dunbar:

“limite cognitivo teorico che concerne il numero di persone con cui un individuo è in grado di mantenere relazioni sociali stabili, ossia relazioni nelle quali un individuo conosce l'identità di ciascuna persona ed i modi con i quali le stesse si relazionano con altre. I sostenitori di questa teoria affermano che un numero di persone superiore al numero di Dunbar, di cui non esiste un valore preciso ma si propone come comunemente accettato il valore 150, necessita di regole e leggi più restrittive per mantenere il gruppo stabile e coeso”⁵².

La rete delle relazioni sociali che ciascuno di noi tesse ogni giorno, in maniera più o meno casuale, nei vari ambiti della nostra vita, si può così "materializzare", organizzare in una "mappa" consultabile e arricchire di nuovi contatti. La nascita dei social network è il risultato di una lenta evoluzione, di un processo che, in circa quindici anni, ha portato alla diffusione capillare delle reti sociali come le conosciamo oggi ovvero strumenti di supporto alla rete stessa, di analisi dell'identità e di espressione della personalità sociale dei fruitori⁵³. Agli inizi del secolo scorso Georg Simmel aveva intuito che la città moderna, la metropoli, porta ad una vita alienata. Nell'individuo metropolitano le sfere della

⁵² Definizione tratta da Wikipedia: URL http://it.wikipedia.org/wiki/Numero_di_Dunbar.

⁵³ Riva G., *I social network*, Bologna, Il Mulino, 2010, p. 78-79.

famiglia e del vicinato, tipiche della comunità, perdono il loro peso per essere sostituite dalla sfera dei mille contatti superficiali. Dai suoi lavori e dai contributi di altri è nata una branca della sociologia e dell'antropologia che si definisce Social Network Analysis (SNA). La SNA è basata sul concetto che gli schemi dei legami sociali, nei quali gli attori sono inseriti (e gli attori siamo tutti noi), modellano i nostri comportamenti e sono a loro volta costantemente modificati da noi stessi in quanto la società non è una struttura definita bensì qualcosa in continuo divenire. Cibo e informazioni, leggi e modelli di comportamento, pregiudizi, strutture commerciali e produttive, ect. tutto concorre a costituire, rafforzare e modificare le reti sociali ed i loro contenuti. Comunità e rete sono state e sono tutt'ora delle confraternite o in generale delle forme di aggregazione basate su pratiche comuni di diversa entità (ad esempio una religione) quindi si può affermare che la rete è una modalità di relazione antica come l'uomo⁵⁴. L'analisi delle reti sociali si è sviluppata, inizialmente in forme non tecniche, grazie all'interesse dell'antropologo inglese Alfred Reginald Radcliffe-Brown. A partire dagli anni Trenta fino ad arrivare agli anni Settanta, un numero sempre maggiore di antropologi sociali e sociologi ha iniziato ad utilizzare sempre più compiutamente l'idea di "struttura sociale", elaborata da Radcliffe-Brown, cominciando così a lavorare sui concetti di "tessuto" e "trama" della vita sociale. Da queste espressioni è scaturita la metafora della "rete" sociale ed i ricercatori hanno cominciato ad indagare sulla "densità" e sulla "tessitura" delle reti sociali che studiavano. A partire dagli anni Cinquanta un gruppo di specialisti ha iniziato a tradurre in termini più formali la metafora,

⁵⁴ Vedere URL: <http://www.minervariviste.com/societa/358-lorigine-dei-social-network>.

sfociata, verso gli inizi degli anni Settanta, nei primi lavori tecnici e di applicazioni specialistiche che raccolgono i concetti chiave dell'analisi sociale delle reti. L'analisi delle reti sociali è rappresentata da un'insieme di metodi rivolti all'indagine degli aspetti relazionali di tali strutture. L'impiego di questi metodi dipende dalla disponibilità di dati relazionali che possono essere raccolti, archiviati e predisposti secondo determinati procedimenti al fine di condurre un'analisi specifica. Il primo compito di tali processi è quello di definire il tipo di dati per i quali l'analisi è appropriata. La tipologia che, più di altre, può essere considerata adeguata riguarda i dati relazionali che, grazie all'analisi delle reti, permettono la valutazione delle relazioni esaminate in quanto esprimono i legami che intercorrono tra gli attori coinvolti. I principali tipi di dati sono gli "attributi" e i "dati relazionali". I primi si riferiscono agli atteggiamenti, alle opinioni e ai comportamenti degli individui o gruppi considerati come proprietà, qualità o caratteristiche appartenenti ai soggetti agenti. I dati relazionali invece si attribuiscono ai contatti, ai vincoli e ai collegamenti, alle appartenenze e agli incontri di un gruppo. In sostanza mettono in relazione un attore con l'altro e non possono essere ridotti a proprietà degli stessi individui agenti⁵⁵. Tra i software di analisi delle reti sociali si possono ricordare Ucinet e Structure. Molto diffuso grazie alle potenzialità che offre è anche Gradap che si differenzia dai precedenti per l'uso di files dati di un formato diverso dalla struttura matrice⁵⁶.

⁵⁵ Scott, J. *L'analisi delle reti sociali*, Roma, Carocci, 2003, p.26- 29.

⁵⁶ Scott, J. *L'analisi delle reti sociali*, p. 88.

6.2 Le origini dei social network

Fu il Pentagono negli anni sessanta ad avviare i primi studi su un network che potesse unire i computer dei centri di ricerca della Difesa di tutto il paese. Gli scienziati della Advanced Research Projects Agency (ARPA, poi diventata DARPA con l'aggiunta di Defense), si misero al lavoro ad un progetto *non classificato*, cioè senza segreti, al quale ogni scienziato interessato, munito di mezzi tecnici, avrebbe potuto partecipare. L'idea era di collegare in rete dei computer che si trovavano in luoghi lontani centinaia o migliaia di chilometri tra loro. Il primo sviluppatore del progetto fu, nel 1962, J.C.R. Licklider, la cui proposta venne poi portata avanti dai suoi collaboratori dell'ARPA. Già da allora si suppose che INTERGALATIC NETWORK sarebbe potuto diventare un sistema in grado di collegare ricercatori di tutto il mondo e permettere loro di accedere a dati e ricerche condivise. Il primissimo network nato su iniziativa dei colleghi di Licklider era costituito da quattro centri di ricerca collegati, la UCLA di Los Angeles, le Università di Stanford Santa Barbara e il dipartimento di Scienze dell'Università dello Utah. La rete fu battezzata ArpaNet. Alle 22.30 del 29 ottobre del 1969, lo studente della UCLA Charley Kline, sotto la supervisione del prof. Leonard Kleinrock, inviò quello che è ritenuto il primo segnale scambiato sul network, un messaggio di *log in*. Entro la fine dell'anno i quattro nodi era collegati in maniera permanente. La svolta avvenne nel 1971, anno in cui Ray Tomlinson decise di violare le direttive ricevute dai professori che lavoravano con lui su ARPANET e di testare un suo prototipo. Nell'esperimento Tomlinson mise a fianco due computer non direttamente collegati tra loro tramite cavi ma in rete dentro ARPANET e spedì da uno all'altro un messaggio, facendolo partire da una cassetta

postale appositamente creata e recapitandolo in un'altra analoga. Per indicarle e differenziarle diede loro dei nomi caratterizzati dal caratteristico segno @, scelto allo scopo di creare confusione. Nel 1972 ad una conferenza internazionale emerse che, nonostante la rivoluzionaria scoperta dovuta alla possibilità di condividere una mole consistente d'informazioni, la maggior parte degli utenti in realtà trascorrevano molto tempo sulla posta elettronica. Un anno dopo, nonostante fosse stato varato il protocollo FTP, il maggior traffico di file sulla rete era rappresentato dalle e-mail. La rete si rivelò eccezionale non tanto come strumento di connessione tra computer, ma come opportunità di contatto tra le persone. Liberi di agire e di inventare, senza le restrizioni in ambito militare, gli scienziati avevano creato una realtà a misura d'uomo. Una piazza dove incontrarsi, condividere esperienze, e magari lasciarsi andare anche al gossip (scientifico e non). Il boom delle mail fu la vera chiave del successo della Rete. Quando nel 1991 Tim Berners-Lee impreziosì il network con le offerte del World Wide Web, cioè la possibilità di passare facilmente, via link, da una pagina all'altra grazie ad uno strumento di navigazione, il browser, l'interazione e lo scambio di informazioni divennero ancora più semplici, facendo letteralmente decollare internet come spazio di *conversazione* e creando le basi per l'ecosistema informativo in cui siamo immersi oggi⁵⁷. Meno nota è invece la nascita delle chat o instant messaging, riconducibile sempre agli anni in cui agì Tomlinson e al mitico Commodore 64⁵⁸. La Internet Relay Chat (chat), come la conosciamo oggi, nasce nel 1988 ad opera del programmatore

⁵⁷ Gaggi M., Bardazzi M., *L'ultima Notizia*, Rizzoli, 2010, p. 64-67

⁵⁸ Negli Stati Uniti, la Quantum Computer Services offriva un servizio online chiamato Quantum Link per il C64 che permetteva chat, downloads e giochi online. Vedere URL: http://it.wikipedia.org/wiki/Commodore_64. Ultima consultazione 21.07.2012.

finlandese Jarkko Oikarinen, che la creò per garantire la comunicazione sincrona multiutente tra gli studenti dell'Università di Oulu⁵⁹. Ai sistemi di messaggistica sono seguiti gli Usenet⁶⁰ (user networks, in italiano reti utenti) precursori degli attuali forums (che possono essere fatti risalire alla fine degli anni '70) ed in seguito i blogs (fine anni 90). L'esplosione mondiale di notorietà dei social network (e dei social media) però risale al 2003 grazie alla comparsa su Internet di siti web come l'australiano Friendster. In Italia, il primo dei grandi portali ad orientarsi verso questo tipo di attività è stato SuperEva⁶¹. Per capire al meglio le dinamiche che hanno interessato questo fenomeno sociale non possiamo evitare di considerare altre evoluzioni epocali che hanno stravolto la società attuale. La radio, ad esempio, ha impiegato trentotto anni per raggiungere la soglia dei 50 milioni di ascoltatori; alla tv ne sono stati necessari tredici; Internet ha toccato quota 50 milioni di utenti in soli quattro anni mentre in meno di nove mesi Facebook ha collezionato 100 milioni di iscritti. Uno studente americano su sei, iscritto al college, segue almeno un corso completamente online in classi interattive con caratteristiche simili alle reti sociali. L'80% delle aziende statunitensi utilizza LinkedIn, un social network dedicato ai profili professionali per effettuare nuove assunzioni. Ogni settimana, inoltre, gli stessi 350 milioni di *amici* che utilizzano Facebook condividono tra loro in media un miliardo di oggetti digitali: link, notizie, foto, etc. Dalla mole di dati sparsi ed eterogenei emerge una realtà di fondo comune: Internet non può essere considerata una grande *biblioteca universale* o

⁵⁹ Riva G., *I social network* p. 59.

⁶⁰ Gli Usenet consistevano in una rete mondiale formata da migliaia di server tra loro interconnessi ognuno dei quali raccoglie gli articoli (o *news*, o messaggi, o *post*) che le persone aventi accesso a quel certo server si inviano, in un archivio pubblico e consultabile da tutti gli abbonati. Vedi URL: <http://it.wikipedia.org/wiki/Usenet>. Ultima consultazione 21.07.2012.

⁶¹ Vedere URL: http://it.wikipedia.org/wiki/Servizio_di_rete_sociale
Ultima consultazione 21.07.2012.

un'autostrada informatica, come era stata definita negli anni Novanta. Il web è soprattutto un esteso luogo di chiacchiere dove a prevalere ad avere successo sono gli strumenti che favoriscono lo *scambio sociale*⁶².

6.3 Caratteristiche dei social network

I social network sono delle piattaforme web che consentono agli utenti remoti che si registrano sul sito di creare e mantenere in rete una serie di contatti personali con amici e conoscenti. Sulle piattaforme di social networking ogni utente può creare e personalizzare il suo profilo con informazioni personali, foto e video ma soprattutto può dare vita alla sua rete di contatti, di amici con i quali è possibile scambiare commenti, emozioni, suggerimenti, condividere quiz, partecipare a discussioni e aderire a gruppi di fans che si autocostruiscono ed autogestiscono. Ogni utente è assolutamente autonomo nel modo in cui gestisce il proprio profilo plasmandolo in base alle proprie esigenze, decidendo quali amicizie accettare chi invitare e chi no, che tipo di applicazioni creare e/o caricare, se partecipare o meno a gruppi sociali. L'idea di amicizia è talmente radicata nei social software che nella lingua inglese è nato un nuovo verbo: *to friend* per indicare appunto l'azione di inoltrare un invito ad un nuovo amico. Un secondo elemento che contribuisce notevolmente al successo dei social network, così come a quello di tutti gli altri strumenti del web 2.0, è l'estrema facilità con cui gli utenti finali riescono ad utilizzarli⁶³. Le persone fanno un uso molto vario di questi siti, sia privato che professionale. Usufruire di un social network può essere anche un buon metodo per creare e gestire la

⁶² Gaggi M., Bardazzi M., *L'ultima Notizia*, Rizzoli, 2010, p. 62.

⁶³ Cassella M., *Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica*, in <<Biblioteche oggi>>, luglio/agosto 2010 disponibile anche all'URL: <http://www.bibliotecheoggi.it/content/20100600301.pdf>.

propria rete sociale off line in modo on line. La ragione dello sviluppo di queste nuove infrastrutture sociali e commerciali è dovuta a persone stesse che vengono coinvolte e coinvolgono altri a farne parte per motivazioni specifiche. Uno di questi fattori stimolanti può essere rappresentato dal fatto che molte persone riescono a socializzare con poche difficoltà e a costruire comunità che si muovono verso una nuova città. I siti di social networking facilitano tutto questo mettendo in contatto persone e gruppi provenienti dalle stesse aree geografiche e permettono di condividere interessi comuni e di entrare in svariate tribù urbane⁶⁴.

6.4 Facebook.com

Nel Cinquecento non esisteva internet ma in Italia già fermentava un web. Una rete di contatti tra giovani di tutte le città, un sistema per ritrovarsi, per comunicare, per dibattere ma pure per divertirsi e giocare, un sistema non tecnologicamente computabile ma di certo una sorta di rete che adesso potremmo definire come il primo network intellettuale della penisola. Ogni città italiana aveva una o più Accademie che spesso venivano create da giovani nobili, i quali fondavano altre accademie quando cambiavano città oppure entravano a fare parte di quelle già esistenti, contribuendo così alla creazione di una rete sociale e intellettuale che la critica classica snobbava deridendone i nomi che non si addicevano a veri eruditi. Ma nuovi studi mettono in rilievo il ruolo che queste associazioni ebbero nel Rinascimento e l'influenza che hanno avuto in tutta Europa sulla

⁶⁴ Gianfaldoni F., *Le comunità virtuali: ideazione e posizionamento del sito di Social Networking di dada.net*: tesi di laurea specialistica in MARKETING & RICERCHE DI MERCATO, Università di Pisa, a.a. 2005/2006.

cosiddetta «Republique des Lettres». E oggi la filosofia di fondo di queste associazioni, la vecchia idea umanistica del *serio ludere*, il gioco serio, sembra molto più vicina alla cultura contemporanea del web, di Facebook e di Twitter⁶⁵. Questo breve preambolo per spiegare quanto siano radicati nella nostra cultura, da tempi insospettabili, i tentativi di comunicare, condividere e cercare confronto da parte di individui inseriti in una comunità. Questo è solo uno dei tanti esempi che è stato portato alla luce di recente ma è auspicabile siano esistiti altri esperimenti analoghi di comunicazione tramite l'allestimento di una rete. Spetta a noi trovarli con lo sguardo obiettivo di chi consapevolmente, nel corso dei secoli, ha creato le condizioni affinché tali acerbi tentativi sfociassero in una delle più imponenti conseguenze del web 2.0.

Facebook è un servizio di rete sociale fondato a Cambridge negli Stati Uniti da Mark Zuckerberg e dai suoi compagni di college Eduardo Saverin, Dustin Moskovitz e Chris Hughes, venne lanciato nel febbraio 2004. Il sito, pensato per essere la versione online dell'annuario dell'Università di Harvard, includeva i profili e le foto degli iscritti (da qui deriva la denominazione Facebook, da «face» volto e «book» libro). L'esperienza lavorativa pregressa di Zuckerberg, presso il sito ConnectU, lo portò a trasformare il sito in un vero e proprio social network aumentandone così la popolarità tra gli studenti. Dopo circa un mese dal lancio, più della metà degli studenti di Harvard usava il sito per interagire con la propria rete di amici nel college per cui il creatore di Facebook decise di allargare l'accesso anche agli studenti delle

⁶⁵ Franceschini E., *Quando le accademie erano come Facebook*, <http://ricerca.repubblica.it/repubblica/archivio/repubblica/2011/12/01/quando-le-accademie-erano-come-facebook.html?ref=search>. Ultima consultazione 27.07.2012.

Università di Yale, della Columbia e di Stanford. Successivamente fu aperto anche alle scuole superiori e poi a chiunque avesse più di 13 anni. Nel 2006 raggiunse i dodici milioni di utenti attirando così l'attenzione di importanti società di comunicazione che investendoci sopra gli diedero la possibilità di allargare le opportunità di offerta della piattaforma. Vennero così abbattute le barriere linguistiche creando versioni locali del sito. Furono poi incrementate nuove modifiche come *Facebook Platform*, insieme di procedure Api (Application Programming Interface) che utilizzate insieme al linguaggio di programmazione Javascript permettevano di realizzare applicazioni fruibili all'interno del social network come ad esempio *Farmville*, poi ancora *Facebook Connect*, che dava la possibilità di portare la propria identità nei siti esterni che supportavano Facebook e infine *Open Graph*, in grado di garantire l'analisi dei gusti personali e della rete del soggetto coinvolto. Fondamentale fu l'inserimento del pulsante *mi piace* che permetteva di manifestare apprezzamento e quindi di acquisire lo status di fan di un profilo pubblico o di un contenuto multimediale e condividere immediatamente l'informazione con la propria rete senza dover passare per il sito del social network. Alla base del successo di Facebook c'era e continua ad esserci la volontà di soddisfare la maggior parte dei bisogni dell'utente mutuando la strategia dei portali, aggregando informazioni e servizi⁶⁶. Facebook.com è un sito che trae guadagno dalla pubblicità, inclusi i banner. Molti analisti invece sostengono che rispetto alle potenzialità di un servizio di rete sociale del genere i ricavi monetari di Facebook non sono poi così elevati. Nel 2009 il fatturato di Facebook si aggirava intorno ai 230 milioni di dollari e solo dopo 5 anni dalla sua

⁶⁶ Riva G., *I social network*, p.84-85.

nascita, il portale è riuscito a chiudere il primo bilancio in attivo. I ricavi commerciali derivanti dalla pubblicità riescono a coprire solo in parte i costi fissi di gestione del sito (archiviazione, server, ecc.) tanto da rendere necessario l'apporto dei soci (tra cui l'1,6% di Microsoft⁶⁷).

6.5 Uso e diffusione

Gli utenti creano profili che spesso contengono foto e liste di interessi personali, scambiano messaggi privati o pubblici e fanno parte di gruppi di amici. La visione dei dati dettagliati del profilo è ristretta ad utenti della stessa rete o di amici accettati dall'utente stesso. Secondo Chris Hughes, il portavoce di Facebook, "Le persone passano circa 19 minuti al giorno su Facebook". Gli iscritti a Facebook possono scegliere di aggregarsi a una o più reti organizzate per città, posto di lavoro, scuola e religione. Dal 2007 su Facebook è disponibile il *Marketplace* che consente di inserire annunci presenti nella stessa rete; FB include alcuni servizi disponibili sul dispositivo mobile, come la possibilità di caricare contenuti, di ricevere e rispondere ai messaggi, di mandare e ricevere *poke*, scrivere sulla bacheca degli utenti o semplicemente la possibilità di navigare sul network⁶⁸. Il social network però riveste anche una funzione pedagogica, avvicinando i neofiti al web e permettendo loro ogni sorta di sperimentazione scrittoria e comunicativa. Così, in modo ludico, si può imparare a creare ed organizzare testi, immagini e video, giocare con nuove forme di auto rappresentazione, inventando

⁶⁷ Da vedere URL: < <http://it.wikipedia.org/wiki/Facebook>>, ultima modifica pagina 16 luglio 2012 alle 15:49. Ultima consultazione 19 luglio 2012.

⁶⁸ Ibidem.

identità tradotte in narrazioni pubbliche. “Essere in Facebook significa definire e plasmare la propria identità di cittadinanza digitale”⁶⁹.

Dal 2004 FB è cresciuto in maniera vertiginosa: è diventato il secondo sito più visitato al mondo, preceduto solo da Google; è disponibile in oltre 70 lingue e conta più di 850 milioni di utenti attivi che effettuano l'accesso almeno una volta al mese. Tra questi, secondo ConsumersReports.org, 7,5 milioni hanno meno di 13 anni e perciò violano i termini di servizio del sito. Facebook ha festeggiato da poco il raggiungimento degli ottocento milioni di utenti. Di questi solo il 25% si connette dagli Stati Uniti. Il continente europeo è il motore del social network con Gran Bretagna, Francia, Turchia e Germania nella top ten dei paesi con più utenti. L'Islanda è uno degli stati a più alta penetrazione, intorno al 68%, se non si considerano le Falkland (82%). Anomalo il caso del Principato di Monaco che dichiara trentasette mila utenti su un bacino di poco inferiore ai trentaseimila abitanti. Nel continente africano l'Egitto svetta con otto milioni e mezzo di utenti lasciando dietro Sudafrica, Nigeria e Algeria (dai quattro ai due milioni e mezzo di fruitori). In Asia, l'Indonesia supera l'India con cinque milioni di connessioni. Il paese con meno utenti in assoluto è la Città del Vaticano con soli 20 account⁷⁰. Attualmente in Italia gode di un numero di iscritti che si avvicinano ai 29.000.000 (maggio 2012⁷¹) è infatti il social network più diffuso nello stivale.

⁶⁹ Fiorentino G. e Pireddu M. (a cura di), *Galassia Facebook: comunicazione e vita quotidiana*, Roma, Nutrimenti, Dipartimento di Scienze Umanistiche, della Comunicazione e del turismo Università della Toscana, 2012, p.10.

⁷⁰ Raice S., *Quanto vale Facebook?* <Wired>, 36, (2012), p. 59-63.

⁷¹ Cosenza V. , *Osservatorio social media in Italia e facebook*, URL: <<http://vincos.it/osservatorio-facebook/>>, ultima consultazione 18.07.2012.

6.6 Valutazione delle pagine Facebook

Vincenzo Cosenza, creatore dell'osservatorio sui Social Network in Italia con un approfondimento su Facebook, afferma l'importanza vitale dell'attività dei fan su una determinata pagina. Il numero degli stessi passa in secondo piano in concomitanza del fatto che si possono avere milioni di fan ma se questi fan non rimangono sulla pagina analizzata, cioè sono *inattivi*, la pagina si considera inefficace. Il termine *page engagement* indica quanto gli iscritti ad una pagina FB sono dinamici in base ai commenti che scrivono, i "mi piace", le condivisioni o l'interazione con i post. Lo stesso Cosenza in collaborazione con BlogMeter⁷² ha sviluppato un software di analisi per studiare le pagine facebook dei maggiori quotidiani, settimanali e mensili e scoprire chi ha gli utenti più attivi. In generale queste considerazioni sono assimilabili a tutte le tipologie di pagine presenti su Facebook. Il software proposto è in grado di contare e dare valore numerico, oggettivo, a tutte le attività significative di interazioni tra soggetto proponente e utente/navigatore. Insomma meglio avere meno utenti ma più *engaged* piuttosto che numeri record di fan ma nessuno che commenta la pagina. Facebook è il social network più utilizzato con oltre 900 milioni di utenti attivi. Un numero maggiore di aziende concentrano su FB i propri sforzi pubblicitari e comunicativi, comprendendo le dinamiche non manifeste, perché spesso i fan sono molto esigenti e vogliono avere un accesso totale agli strumenti propri della comunicazione online.

L'orario in cui si è più attivi su FB è dalle 17 alle 18 mentre il giorno preferito è il giovedì. In Italia manca ancora la capacità di capire che su

⁷² Team di specialisti operanti nei settori dell'internet intelligence, del natural language processing e del media research che hanno combinato i propri skills specialistici per realizzare il più sofisticato sistema di tracking ed analisi dei social media disponibile oggi sul mercato italiano. Url: <<http://www.blogmeter.it/chi-siamo/>>, ultima consultazione 11.07.2012.

Facebook e sui social network in generale quello che conta è la partecipazione e la condivisione. Insomma, alla fine si torna agli aspetti su cui si è basato il Web fin dalla sua nascita: partecipare e condividere⁷³.

6.7 Criticità

Il social network Facebook offre la possibilità di registrarsi e condividere le proprie informazioni in diversi modi: tramite un profilo personale, una pagina gruppo, un luogo d'interesse o ancora attraverso una pagina dedicata ad un'istituzione. La gestione del profilo di un'istituzione come la biblioteca è facilitata grazie ad un format che è quello delle pagine "luogo d'interesse" dove vengono monitorati i dati statistici relativi ai movimenti degli utenti/navigatori e che non pone limiti alle condivisioni in quanto per accedere ai contenuti non è necessario inviare una richiesta di amicizia bensì manifestare interesse cliccando sul mi piace relativo alla pagina. I livelli d'uso che vengono offerti alle biblioteche presuppongono un layout standard gratuito con la possibilità di aggiungere delle applicazioni preimpostate gratuite e a pagamento⁷⁴. I motivi principali per i quali sarebbe opportuno utilizzare una pagina ufficiale anziché un account persona sono molteplici tra cui il numero illimitato di amici che possono aggiungersi come fan e la possibilità di monitorare l'andamento del profilo tramite statistiche.⁷⁵ L'uso del profilo persona per rappresentare una biblioteca pubblica è quindi sconsigliato, in rispetto delle condizioni di utilizzo della

⁷³ Pennacchi S. cita Vincenzo Cosenza in *Facebook ai raggi X: libertà e partecipazione* in <<XL>>, Luglio/agosto 2012, anno VIII, n. 78, pp. 138-139.

⁷⁴ Gentilini V., *Social libraries gli strumenti del web sociale per le biblioteche*, 2012, <http://www.slideshare.net/virna>.

⁷⁵ Farabegoli A. <http://www.alessandrarabegoli.it/facebook-marketing-da-profilo-a-pagina/>

Ultima consultazione 21.07.2012.

piattaforma stessa, trattandosi di uno spazio semi privato. I profili personali con queste caratteristiche sono definiti *fake* e corrono il rischio di essere chiusi senza preavviso per violazione delle condizioni di servizio di Facebook. Attualmente diverse istituzioni italiane presenti sulla piattaforma si presentano con un profilo persona: le motivazioni di queste scelte sono molteplici ma su tutte prevale l'ammissione da parte degli operatori di non avere una sufficiente dimestichezza con gli strumenti sociali.

La seconda parte del presente elaborato si occuperà proprio del rapporto tra gli operatori e i cosiddetti artefatti tecnologici-cognitivi.

Capitolo 7 – Il social network e le biblioteche del Nord Sardegna

Introduzione

Il seguente capitolo espone i dati raccolti durante l'indagine svolta, nel periodo tra il 5 marzo ed il 30 maggio 2012, in un gruppo di Biblioteche Comunali del Nord Sardegna. La rilevazione cercherà di spiegare quale sia stato l'impatto dei social network nella fruibilità dell'offerta bibliotecaria contestualmente all'evoluzione della tecnologia in situazioni in cui le risorse finanziarie a disposizione sono sempre più esigue, in particolare in una regione come la Sardegna dove la scarsità dei finanziamenti può essere un'occasione per ampliare la fruibilità delle biblioteche con nuove modalità di accesso. Uno dei tanti interrogativi cui si cercherà di dare una risposta è se la biblioteca, luogo deputato alla raccolta dei libri per la lettura e lo studio, ha ragione di continuare ad esistere così come è oppure è auspicabile diventi meta per chi ha bisogno di accedere alla rete e ai servizi connessi, usufruendo dei mezzi innovativi che la società dovrebbe garantire a tutti?

Lo studio che segue è stato possibile grazie alla collaborazione dei bibliotecari responsabili della gestione delle strutture di riferimento. Dopo una breve presentazione sull'utilità dei servizi a costo zero, seguiranno i paragrafi che analizzano gli strumenti utilizzati e le notizie ricavate.

7.1 Servizi a costo zero

Nell'ultimo decennio i budget alle biblioteche pubbliche hanno subito tagli importanti. In Italia la situazione è tristemente nota ma non molti

sanno che anche in paesi apparentemente meno preoccupati come la Gran Bretagna imperversa il dramma dei tagli ai finanziamenti destinati alle biblioteche. La Cornovaglia si dirige verso l'*outsourcing* e dopo il negativo epilogo della lotta attivista per evitare la chiusura della Kensal Rise Library nel sobborgo londinese di Brent⁷⁶, una corte di Leeds si è pronunciata a favore del primo cittadino che opponendosi allo stanziamento di quasi 400.000 sterline da destinare alla riapertura delle biblioteche di Carcroft e di Denaby ne ha sancito la dequalificazione, affidando le istituzioni alle mani di circa 300 volontari che provvederanno a garantirne i servizi per l'usufrutto della comunità⁷⁷. Questi esempi spiegano quanto sia incalzante la necessità da parte delle biblioteche di legittimare la propria esistenza e l'utilità dei servizi qualificati che propongono, sul territorio. Tra le conseguenze di questi tagli inderogabili c'è lo sforzo, da parte degli operatori del settore, ad elaborare e proporre piani di sviluppo e di promozione a costi ridotti o addirittura senza alcun tipo di incremento economico. Le innovazioni del web 2.0 in tal senso hanno dato molto sostegno alle biblioteche. Tramite l'utilizzo dei social network è possibile la partecipazione attiva e la comunicazione con gli utenti in un sistema senza barriere spazio-temporali che garantisce l'accesso gratuito alla comunità globale.

7.2 Campione utilizzato

Modalità di scelta delle biblioteche, richieste di partecipazione etc.

Lo studio raccoglie le valutazioni relative all'impatto ottenuto dalla creazione di un profilo Facebook *persona* (diario) rappresentativo di una biblioteca pubblica su un bacino di utenza predefinito. Lo scopo era di

⁷⁶Url: <http://tropicodellibro.it/notizie/biblioteca-protesta/>. Ultima consultazione 07.08.2012

⁷⁷Url: <http://tropicodellibro.it/notizie/biblioteche-privatizzazione/> Ultima consultazione 07.08.2012

coinvolgere un gruppo di biblioteche dislocate all'interno di un territorio omogeneo cooperanti in un sistema bibliotecario o inserite in un contesto territoriale e sociale ben strutturato, e soprattutto titolari di una pagina Facebook che, al 28 febbraio 2012, avesse almeno 200 amici. Sono state contattate 21 biblioteche Comunali, presenti nel centro nord dell'Isola. Hanno risposto positivamente, accettando di partecipare le 14 biblioteche sotto elencate:

Comune	Amici
<i>Cargeghe</i>	<i>582</i>
<i>Codrongianos</i>	<i>986</i>
<i>Erula</i>	<i>364</i>
<i>Florinas</i>	<i>283</i>
<i>Muros</i>	<i>486</i>
<i>Olmedo</i>	<i>205</i>
<i>Osilo</i>	<i>606</i>
<i>Ossi</i>	<i>1684</i>
<i>Putifigari</i>	<i>1393</i>
<i>Sennori</i>	<i>1307</i>
<i>Sorso</i>	<i>4773</i>
<i>Tissi</i>	<i>661</i>
<i>Uri</i>	<i>1100</i>
<i>Valledoria</i>	<i>1384</i>

Dati raccolti il 28 febbraio 2012

7.3 Strumenti per monitorare

Questionario, monitoraggio interno ed esterno, format online per gli operatori

L'indagine si è svolta mediante l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- questionario cartaceo di valutazione, somministrato agli utenti delle biblioteche partecipanti;
- griglia per la raccolta dati affidata agli operatori coinvolti;

- format online che i bibliotecari hanno compilato alla fine dell'indagine;
- tabella per il riepilogo dei movimenti e delle attività di ciascuna pagina Facebook.

L'osservazione di profili censiti sarebbe stata possibile anche solo tramite analisi esterna in quanto il requisito fondamentale, per un'interazione minima con un qualsiasi account Facebook, è l'essere registrati al social network ed avere un account personale. Inviando la richiesta di amicizia al profilo desiderato e con successivo accoglimento da parte del ricevente si avrebbe avuto accesso a tutte le informazioni rese pubbliche dal gestore della pagina. Con tale modalità però i risultati ottenuti sarebbero stati parziali in quanto le informazioni relative alle comunicazioni effettuate mediante la chat e i messaggi privati sarebbero rimaste a conoscenza esclusiva di chi amministra il profilo. Ai fini valutativi, era importante poter conoscere nel dettaglio l'entità delle interrogazioni caratterizzate da una discrezionalità superiore alla comunicazione pubblica esplicitata nelle bacheche. Ciascuna biblioteca è stata quindi fornita di una griglia per la raccolta dati dove inserire quotidianamente i messaggi scambiati con gli amici tramite la chat e la posta privata. Parallelamente si è proceduto a somministrare i questionari di valutazione agli utenti e a monitorare le bacheche dei profili considerati. L'intervista online inviata agli operatori a fine indagine chiudeva e completava il lavoro. Schematicamente le fasi dello studio si possono riassumere nella tabella sotto riportata:

<u>Azione</u>	<u>Periodo</u>
<i>Somministrazione questionario utenti</i>	<i>Dal 5 marzo al 15 maggio 2012</i>
<i>Compilazione griglia per la raccolta dati</i>	<i>Dal 5 marzo al 30 maggio* 2102</i>
<i>Osservatorio esterno</i>	<i>Dal 5 marzo al 13 maggio 2012</i>
<i>Compilazione format online</i>	<i>Dal 26 aprile al 10 maggio 2012</i>

**Il periodo da monitorare era di circa 10 settimane, alcune biblioteche hanno iniziato con 1 o 2 settimane di ritardo posticipando così la data finale.*

7.3.1 Questionario utenti

Attualmente le biblioteche di pubblica lettura rappresentano, nel panorama culturale mondiale, una realtà dotata di un alto grado di complessità. Esse infatti da sempre offrono una vasta gamma di servizi dedicati a soddisfare diversi bisogni nella vita delle persone, indipendentemente dalla fascia di età cui fanno parte. Tali necessità vanno dall'esigenza basilare di accesso all'informazione a tutte quelle attività riconducibili ai servizi educativi e ricreativi dedicate ai più piccoli. Valutare, studiare e monitorare questi aspetti così difficili da quantificare diventa comunque significativo per elaborare strategie di azione volte ad identificare i livelli di accessibilità alle notizie ma anche all'inclusione sociale, quest'ultimo da annoverare oggi più che mai tra i servizi minimi offerti dalle biblioteche. Uno dei metodi tradizionali più utilizzati per valutare l'impatto della biblioteca, dei relativi servizi e il livello di soddisfazione dell'offerta proposta alla comunità è il rilevamento dei dati mediante un'interrogazione, online o cartacea,

composta da un numero variabile di domande: il questionario⁷⁸. L'elaborazione di un documento contenente i quesiti utili per le valutazioni finali è stata preceduta dallo studio dei responsi ottenuti dalla somministrazione di una serie di test distribuiti presso alcune delle biblioteche aderenti. Da queste prove sono emersi alcuni punti chiave sui quali è stato poi possibile strutturare il format. Le domande, per esigenze di contenuti, tra i 10 ed i 15 quesiti, sarebbero dovute essere prevalentemente espresse in forma dicotomica ("sì" o "no" e talvolta "non so") in quanto i partecipanti tendevano a rispondere ignorando i quesiti aperti o fornendo risposte inopportune. L'aspetto grafico del questionario doveva essere essenziale e la forma delle domande semplice e scorrevole. Si cita a riguardo un'espressione utile e significativa di Alison Jane Pickard:

È notoriamente difficile incoraggiare i rispondenti a completare ampie sezioni di righe bianche con le loro parole, richiede troppa concentrazione e di conseguenza troppo tempo. È molto più semplice dare una risposta verbale ad una risposta aperta, ma quando si tratta di mettere i propri pensieri su carta, a tutti noi serve molto tempo, essendo più preoccupati di quello che scriviamo⁷⁹.

Le biblioteche hanno orari di apertura in prevalenza pomeridiani ma limitati. Per rendere l'indagine meno gravosa possibile per gli operatori che altrimenti avrebbero dovuto prestare consulenza frequente ai rispondenti, si è deciso di sviluppare il modulo in un'unica pagina limitando all'ultima le domande aperte. Il format, articolato in 11

⁷⁸ Chiessi S., *Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane*, in <<Bollettino AIB>>, vol.51 n. 4 (ottobre/dicembre 2011), p.316.

⁷⁹ Pickard A. J., *La ricerca in biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2010, p. 296.

quesiti, interrogava sulla visibilità e la gestione della pagina Facebook della rispettiva biblioteca di appartenenza. Le domande proposte si possono ricondurre alle seguenti aree tematiche:

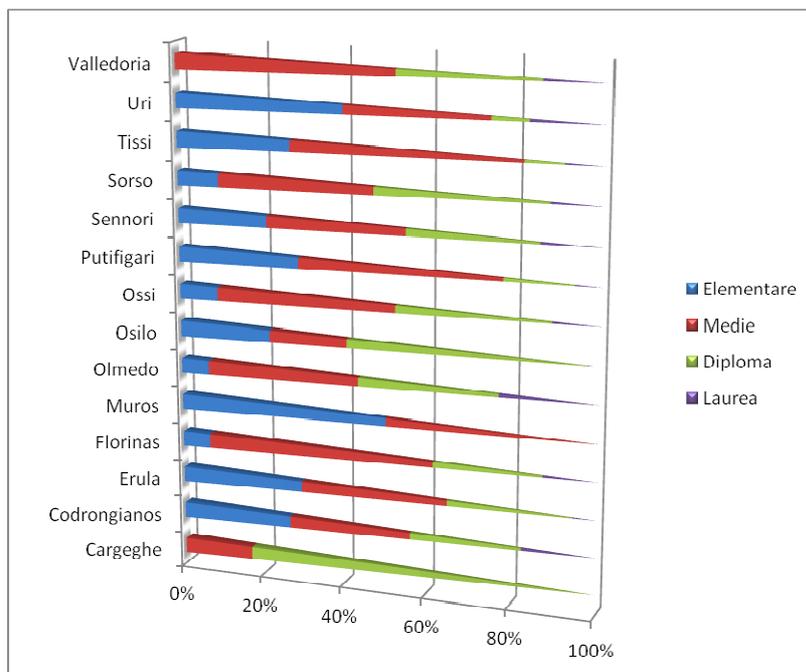
- informazioni personali: età, sesso, titolo di studio e paese di origine;
- notizie sulla biblioteca: presenza fisica nel Comune indicato e frequentazione;
- pagina Facebook: conoscenza della stessa, “amicizia” e visite al profilo;
- interazione navigatore-biblioteca: messaggi privati, chat, condivisione di post in bacheca e partecipazione ad eventi pubblicizzati su Facebook;
- suggerimenti: opinioni relative alla creazione del profilo sul social network ed eventuali suggerimenti per renderlo più conforme alle esigenze degli “amici”.

7.3.1.1 Analisi dei dati

Le informazioni desunte dai questionari sono state organizzate in una tabella contenente i dati di ciascuna biblioteca.

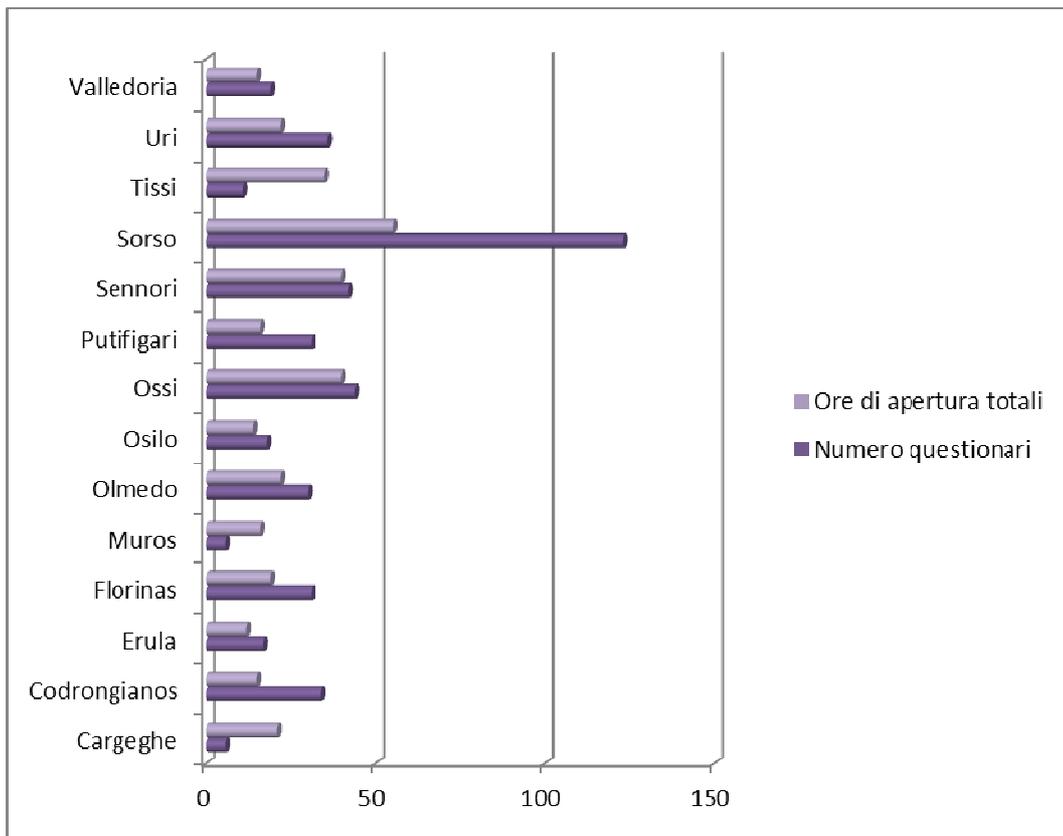
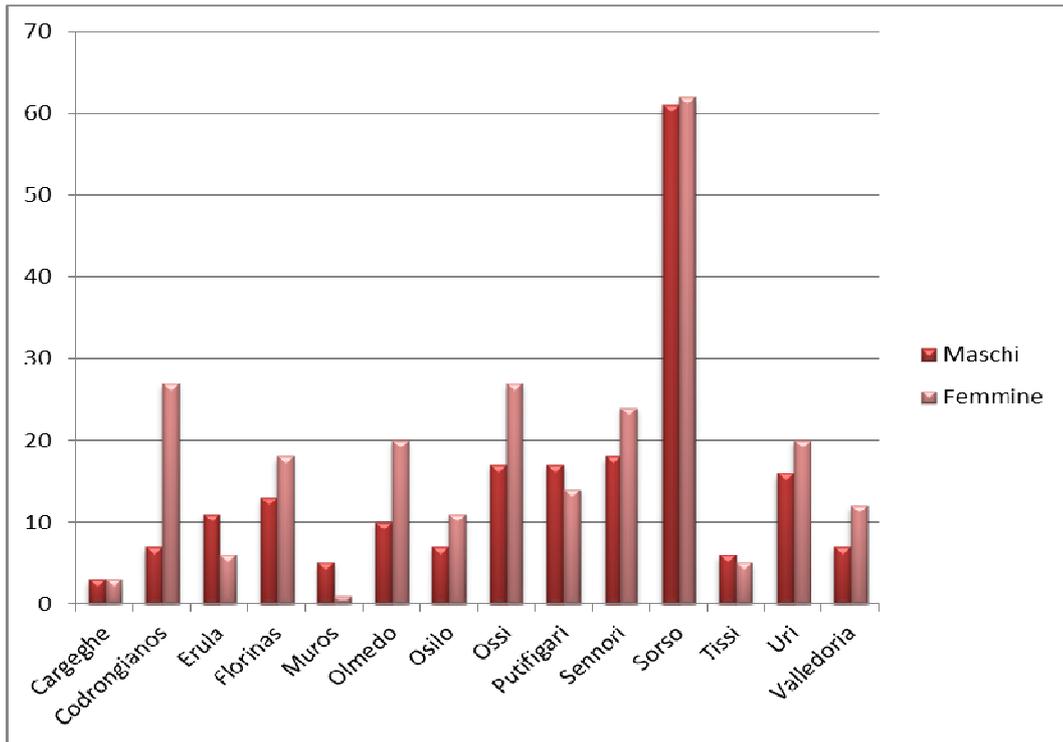
Per facilitare la trasformazione in percentuale, sono stati assegnati valori numerici ai sì e ai no (sì=0, no=1), ai generi (F=0, M=1, e al titolo di studio (licenza elementare=0, licenza media=1, diploma superiore=2, laurea=3). In totale sono stati raccolti 448 questionari, da un minimo di 6 compilazioni ad un massimo di 123. Il numero minore è stato consegnato dalle biblioteche aventi un orario di apertura ridotto (ad esempio Muros 16 ore).

Il numero maggiore di questionari è stato compilato dagli utenti della biblioteca Salvatore Farina di Sorso che apre dal lunedì al venerdì per un

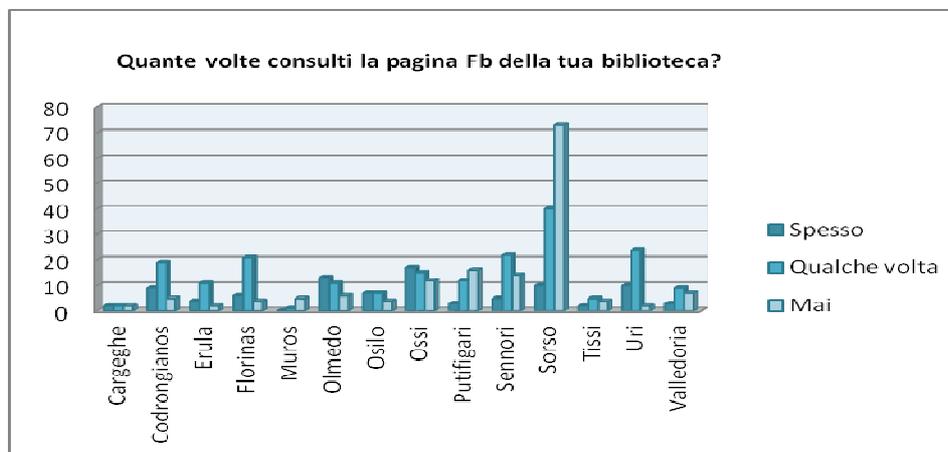


totale di 55 ore. L'età media dei partecipanti è di 24 anni. Il campione analizzato è rappresentato per il 56% da donne e per il restante 44% da uomini. Il 40% degli intervistati ha la licenza media, seguito dai diplomati con i 33%, dagli aventi la licenza elementare⁸⁰ 13% e dai laureati 11%. Il 100% degli intervistati è informato sulla presenza di una biblioteca nel proprio Comune ed il 99% la frequenta. Il quesito corrispondente non entrava in merito a quanto fosse più o meno assidua la frequentazione della stessa. Il 98% dichiara di avere la biblioteca tra gli "amici", il rimanente 2% nonostante affermi di non averla tra i contatti dichiara di seguire gli aggiornamenti della pagina "qualche volta", abitudine espressa dal 44,42% degli interrogati. Il 20,31% asserisce di guardare il profilo spesso mentre il 34,82% dichiara di non averlo mai visitato.

⁸⁰ Il limite di età minimo fissato per la partecipazione all'indagine era di 13 anni in quanto Facebook non consente la registrazione ai minori di questa età. Nonostante questo sono presenti alcuni questionari compilati da utenti molto giovani ma già in possesso di un profilo Facebook. Net-generation...

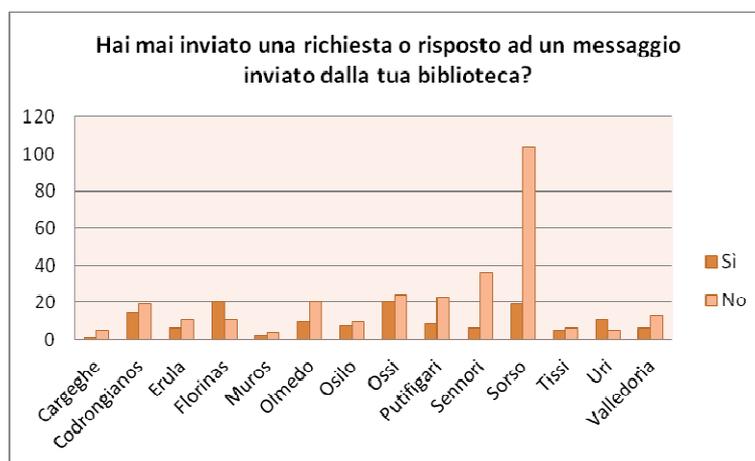
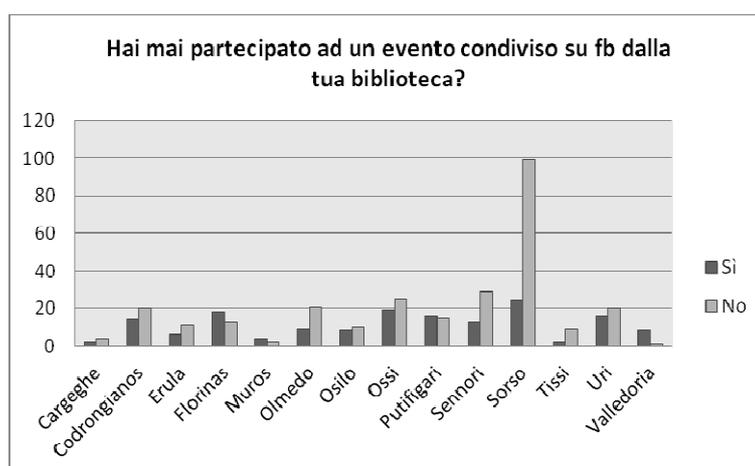


L'81,25 % dei compilatori non ha mai condiviso post sulla bacheca. Sensibilmente più apprezzabile il riscontro degli amici che hanno invece utilizzato i messaggi privati per richiedere l'acquisto di documenti, prenotare una postazione pc e altro (informazioni sugli orari di apertura, rinnovo prestiti, conferma della partecipazione ad eventi). La percentuale degli *amici attivi* si aggira infatti intorno al 30,36%. La raccolta dati prosegue con i quesiti riguardanti la pubblicazione/condivisione di post sulla bacheca e la partecipazione ad eventi pubblicizzati su Facebook. Il 18,75% dichiara di aver utilizzato la bacheca per condividere post di diverso genere, dai ringraziamenti per aver accettato l'amicizia ad eventi organizzati da associazioni locali che sarebbero dovuti svolgere nel Comune di appartenenza o nell'hinterland.



L'81,25% non ha mai utilizzato lo spazio pubblico come veicolo di comunicazione; inferiore alla metà, esattamente il 35,49%, i partecipanti che dichiarano di aver preso parte ad eventi pubblicizzati dalla biblioteca su Facebook. Nonostante queste notizie, a tratti discordanti, il 100% degli intervistati risponde positivamente alla domanda in cui viene richiesto di esprimere un parere sull'opportunità di aver creato una pagina Facebook che contenga informazioni sulla

biblioteca della propria città e dia possibilità di interazione in uno spazio virtuale aperto. Stimolanti le opinioni dei rispondenti all'ultima domanda, il 14,6% degli intervistati, che permetteva di manifestare pensieri e pareri riguardo i contenuti dei post. Le richieste più frequenti riguardavano notizie sulla musica: video e articoli informativi sugli artisti preferiti, sul cinema, sull'arte in generale e sullo sport, maggiori aggiornamenti sui nuovi acquisti (libri e dvd), consigli per la lettura e la creazione di uno spazio dedicato al dibattito sui libri letti. Interessante infine l'esigenza manifestata di notizie sulle disabilità. Non sono mancati i commenti incoraggianti che esprimono approvazione per il lavoro svolto.



7.3.2 Griglia biblioteche

La griglia di raccolta dati aveva lo scopo di calcolare il numero delle interazioni sincrone e asincrone⁸¹ scambiate con gli “amici”. Per *interazione* si è inteso ogni contatto inoltrato dal navigatore alla biblioteca e/o viceversa allo scopo di esaudire una determinata richiesta. La tabella, divisa per giorni, è stata compilata per 10 settimane e le voci da computare erano articolate in 2 aree. La prima riferita ai messaggi privati (inviati e ricevuti) e la seconda alle chat (inviata e ricevute). La tabella in calce riepiloga le informazioni ottenute indicando per ciascun paese la somma totale delle interazioni ed evidenziando le medie giornaliera e settimanale. Le ultime 2 colonne, presenti a titolo esemplificativo, contengono il numero di abitanti al 31 dicembre 2011 ed il numero di “amici” alla data indicata. Le interrogazioni più numerose sono assimilabili all’interesse per la disponibilità immediata di determinati documenti in biblioteca (libri, dvd e cd musicali), seguite dai rinnovi dei prestiti in scadenza, dalle proposte di acquisto di nuovo materiale ed infine dalle prenotazioni per l’uso delle postazioni informatiche. Meno consistenti ma significative le richieste di aiuto per l’utilizzo del social network (registrazione, inserimento dell’immagine del profilo, condivisione di post, etc.) e le informazioni riguardanti i servizi offerti e gli orari di apertura. Limitati i messaggi privati e le chat inviati da scrittori esordienti allo scopo di promuovere le loro pubblicazioni.

⁸¹ Tutti i messaggi chat recapitati online e offline, e quelli privati, vengono salvati indistintamente nella cartella “messaggi” del profilo facebook, con l’indicazione della data di emissione del messaggio e se è stato inviato tramite chat oppure no.

Paese	Somma totale	Media giornaliera	Media settimanale	Abitanti	Contatti facebook al 28/02/2012
Cargeghe	84	1,68	8	629	582
Codrongianos	9	0,18	1	1.374	986
Erula	16	0,32	2	779	364
Florinas	25	0,5	3	1.574	283
Muros	14	0,28	1	844	486
Olmedo	35	1	4	4.033	205
Osilo	20	0,4	2	3.228	606
Ossi	241	4	24	5.939	1.684
Putifigari	44	0,8	4	750	1.393
Sennori	60	2,67	6	7.405	1.373
Sorso	9	0,43	1	14.891	4.773
Tissi	62	1,8	6,2	2.300	661
Uri	9	0,4	0,8	3.053	1.100
Valledoria	42	0,96	4,8	4.125	1.384

Aspetti positivi: il questionario offre la possibilità all'operatore di monitorare costantemente il grado di interesse degli utenti-navigatori nei confronti della pagina. Spesso infatti le richieste di prenotazione e prestito scaturiscono dagli album novità pubblicati in bacheca.

Criticità: nelle biblioteche con un solo operatore che deve espletare tutte le attività di gestione ordinaria e straordinaria del patrimonio e del servizio può diventare difficoltoso decidere di estendere questo tipo di indagine per periodi troppo lunghi.

7.3.3 Osservatorio esterno

Parallelamente alle fasi sopradescritte è stata avviata la valutazione esterna dei profili Facebook. Le informazioni desunte sono state strutturate all'interno di una tabella che comprendesse

dettagliatamente la tipologia dei post pubblicati. Le voci individuate sono state le seguenti:

- album novità
- proposte di lettura
- avvisi informativi (chiusure o aperture anticipate)
- album foto eventi realizzati
- commenti
- “mi piace”
- post vari non afferenti alle categorie sopra elencate.

I commenti comprendevano sia quelli pubblicati dagli amici che dalla biblioteca, la stessa modalità è stata utilizzata per i post vari. Non sono presenti i messaggi nei quali la biblioteca viene “taggata” in quanto trascinano sulla bacheca gli apprezzamenti derivanti da altri profili e non direttamente indirizzati alla pagina scelta. È importante sottolineare che il computo di tale informazioni risulta essere approssimativo in quanto tutti gli “amici” possono interagire (apprezzare, commentare e/o condividere) con i contenuti di ciascun profilo, in qualunque momento, semplicemente scorrendo la bacheca. Ogni pagina si trova in una condizione di continua evoluzione. I dati raccolti devono quindi essere considerati stimati, con valori vicini alla realtà ma da non considerare permanenti. La valutazione delle informazioni è stata dunque complessa e di ardua interpretazione essendo le notizie di natura empirica⁸². I risultati hanno evidenziato che, sommando le voci sopra elencate e rapportandole con il numero dei

⁸² Nel paragrafo 7.5 verrà illustrata la possibilità, tramite una procedura creata da Facebook, di trasformare il profilo persona (diario) in una “pagina”. La cosiddetta “migrazione dei dati” avente lo scopo di ridurre la presenza dei profili falsi o *fake* dalla piattaforma, consentirà al gestore dell’account di monitorare molte delle informazioni evidenziate nei primi paragrafi di questo capitolo, tramite funzioni create dal social network stesso. Tali applicazioni garantiranno automaticamente la rilevazione dei movimenti sulla pagina grazie alla visualizzazione dei trend delle iscrizioni, dei commenti etc.

post divisi per settimana, tutti i profili hanno una movimentazione di notizie, attività ma anche commenti e apprezzamenti del 10% che equivale a circa 14 interazioni pubbliche suddivise per 7 giorni. In teoria il numero di amici dovrebbe incidere sull'andamento e sui movimenti nella pagina in quanto garante di una maggiore visibilità rispetto ai profili con poche amicizie. Nella realtà invece le informazioni censite hanno evidenziato che i profili più seguiti, nonostante i seguaci guadagnati, sono quelli più attivi, aggiornati di frequente, con notizie di vario genere.

I post pubblicati comprendono dall'informativa di servizio (cambiamenti di orario, aperture straordinarie etc.) alle notizie di cultura generale ma inerenti agli ambiti bibliotecari ed editoriali fino ad arrivare alla condivisione di eventi organizzati dalle biblioteche e alle manifestazioni promosse dalle Amministrazioni e dalle associazioni locali. Alcuni profili risultano essere particolarmente apprezzati grazie alla quotidianità delle notizie condivise, postano infatti, foto commentate con i consigli per la lettura. Altri invece condividono immagini sulle iniziative realizzate nei locali della biblioteca incontri con gli autori, laboratori sulla manualità per i bambini o trasferimenti di sede e installazione di nuove attrezzature.

Aspetti positivi: la possibilità di avere un quadro generale della gestione del profilo in seguito alle scelte adottate, le informazioni postate, il confronto con le pagine di altre biblioteche (condivisione di foto, post e iniziative) ma soprattutto il livello di gradimento manifestato dagli amici ("Mi piace", commenti e condivisioni).

Criticità: Facebook, social network in continua evoluzione per antonomasia, non garantisce, e questa è una delle sue caratteristiche basilari, alcun tipo di staticità. Desumere i dati numerici dai profili è utile

ma con un'attendibilità limitata dovuta alla possibilità, esplicitata sopra, che qualche "amico" nonché il titolare del profilo stesso decidano di agire su un post pubblicato 3 mesi fa.

7.3.4 Format online per gli operatori

La fase conclusiva dello studio ha previsto il coinvolgimento diretto degli operatori tramite un'intervista online. Il format utilizzato è stato il seguente:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEkwVDgwN29mYUxLWk9YS3VOMHINcVE6MQ>

Spesso una delle risorse più utilizzate per creare un questionario online è Survey Monkey: un servizio a pagamento che propone anche una versione gratuita ma con grosse limitazioni (massimo 10 quesiti per pagina nella versione free). Fortunatamente esistono soluzioni gratuite e flessibili, come ad esempio [Google Docs](#)⁸³, grazie alle quali si possono creare questionari online semplici da strutturare. Infatti oltre a poter scegliere un'interfaccia a tema è stato possibile decidere il numero di quesiti da proporre e come articularli scegliendo tra: domande dicotomiche semplici, dicotomiche multiple, interrogativi che forniscono una lista di possibili risposte e domande aperte. Il riepilogo dati viene inserito in un foglio excel sul quale si può visualizzare il sommario delle compilazioni e nel caso la rappresentazione di grafici e statistiche.

Lo scopo di tale intervista era di capire:

- 1) Quali siano stati i presupposti per la creazione di un profilo Facebook della biblioteca.

⁸³ URL: http://it.wikipedia.org/wiki/Google_Documenti. Ultima consultazione 21.07.2012.

- 2) In che tempi e con quali modalità viene gestito il profilo.
- 3) Se e con che parametri è stato creato un programma di gestione preventivo della pagina.

Il questionario consisteva di 24 domande, 5 delle quali erano quesiti chiusi a risposta dicotomica o dicotomica multipla.

I partecipanti hanno risposto all'interrogazione nei tempi e nelle modalità richieste, esprimendo opinioni. Su quattordici biblioteche 7 sono gestite da più di un operatore. Tra queste, 5 hanno un profilo Facebook amministrato da 2 persone. Le prime biblioteche a creare un account nel social network sono state la Biblioteca Comunale di Osilo (novembre 2009) e la biblioteca Comunale di Ossi (dicembre 2009), la pagina più *giovane* è quella della Biblioteca Comunale di Olmedo (dicembre 2011).

Interessanti le risposte rilevate in seguito al quesito sul perché sia stata scelta la pagina profilo persona (diario) anziché una pagina istituzionale. Gli intervistati hanno addotto varie motivazioni ma la risposta più frequente giustificava la scelta con la scarsa dimestichezza dell'operatore nei confronti del social network. Alcuni più esperti hanno evidenziato l'importanza di poter usufruire della chat per le conversazioni sincrone con gli amici, ritenute importanti per facilitare l'approccio virtuale con gli utenti più giovani. Gli stessi operatori avevano già sperimentato un profilo "gruppo", la cui amministrazione rivelatasi fallimentare, li aveva spinti ad aprire un account persona. Presenti casi nei quali la registrazione del profilo è avvenuta dietro le direttive del coordinatore del Sistema Bibliotecario. Diffusa l'intenzione

di trasformare il profilo diario in un account istituzionale accogliendo le istanze di sanatoria promosse da Facebook stesso⁸⁴.

Le domande sull'amministrazione diretta della pagina hanno evidenziato una gestione attiva e partecipata del profilo. Al quesito "Quanto tempo viene dedicato alla gestione della pagina facebook", il 79% degli intervistati dice di avere il profilo sempre aperto durante l'orario di apertura della biblioteca; il restante 21% si divide tra: una gestione dai 10 minuti minimi alle 2 ore al giorno ed un più saltuario di poche ore in 7 giorni. I post vengono pubblicati: più volte la settimana (lo afferma il 50% degli intervistati), più volte nell'arco di 24 ore (7%) o casualmente (43%).

La chat, strumento fondamentale, discusso ma potenziale passo in avanti verso l'avvicinamento ai navigatori più esperti, viene gestita con molta disponibilità, rafforzando così una delle motivazioni più citate che hanno spinto i bibliotecari ad aprire un profilo persona che assicurasse questo tipo di interazione. Il 64% degli operatori dichiara di aprire la chat in coincidenza con gli orari di apertura della biblioteca; il 21% non la apre ed il restante 21% si divide tra: aprirla in maniera programmata dopo averne dato comunicazione agli utenti ed aprirla casualmente.

In seguito all'interrogazione sulla tipologia di richieste ricevute, gli operatori avevano la possibilità di scegliere diverse opzioni o eventualmente compilare un campo descrittivo dove argomentare. Circa il 92% delle richieste pervenute riguardavano: la richiesta della disponibilità di alcuni documenti (libri, dvd, cd musicali) ed il rinnovo dei prestiti; il restante 8% erano di carattere generale. Su 14 operatori 11 utilizzano la messaggistica privata affermando di ricevere e soddisfare le

⁸⁴ Vedere parag. 7.5.

stesse richieste inoltrate via chat (disponibilità di documenti e richieste di rinnovo) con l'aggiunta di proposte per l'acquisto di nuovi documenti. Il tempo dedicato dai bibliotecari a rispondere ai messaggi è quasi istantaneo: l'86% risponde alle richieste al più presto, dopo aver letto il messaggio. Gli intervistati si dividono sulla domanda "Da quando hai creato la pagina fb della biblioteca hai notato l'aumento di qualcuno dei seguenti parametri? Se sì quali?" Il 57% dichiara un incremento dei prestiti locali ed un sensibile aumento delle iscrizioni. Il restante 43% invece afferma invece di non aver notato neanche il minimo cambiamento nei rapporti con gli utenti abituali. La domanda sul confronto diretto con altre realtà ha mostrato una situazione anomala, solo un operatore ha affermato di non consultare le pagine di altre biblioteche. I restanti 13 ammettono di navigare sui profili di biblioteche italiane e straniere alla ricerca di iniziative da riproporre e condividere. Il motivo principale che ha portato le biblioteche partecipanti l'indagine a creare un profilo Facebook rappresentativo della biblioteca in cui lavorano, è stata l'emulazione di altre biblioteche che avevano già aperto una pagina sul social network e la gestivano con successo (57%). Due operatori hanno avviato il lavoro in maniera sperimentale ma sono ancora scettici sulla riuscita dell'iniziativa ed uno soltanto afferma di aver agito per imposizione dei superiori. Solo in due circostanze è stato creato un programma di gestione preventivo del profilo. Nel primo caso si è deciso a priori cosa fosse opportuno pubblicare (tipologia delle notizie) e che la chat fosse attiva durante l'orario di apertura della biblioteca mentre nel secondo, l'operatore si è avvalso delle linee guida del regolamento della biblioteca di appartenenza, della carta dei servizi e del codice di autoregolamentazione di Facebook. Il 93% degli intervistati si trova

d'accordo sul fatto che l'utilizzo del social network possa essere considerata un'evoluzione del servizio di reference. Nella tabella A si riportano le testimonianze originali degli operatori. Il format si chiude con un'ultima interrogazione volta ad individuare punti favorevoli rimasti inespressi nel quesito precedente ma soprattutto eventuali criticità: "Alla luce di questa esperienza (creazione e gestione della pagina fb) hai delle brevi considerazioni, positive o negative, da fare?" Le risposte sono state riportate nella tabella B.

Aspetti positivi: Il format online Google docs è uno strumento facile da realizzare che offre grandi potenzialità sia per la raccolta dei dati che per la valutazione degli stessi ma di utilità esclusiva per studi dove per questioni logistiche non è possibile intervistare personalmente i soggetti coinvolti. L'analisi dei risultati ottenuti è utile per verifiche ad incrocio con gli altri strumenti garantendo così una visione globale della gestione della pagina e dell'impatto avuto sugli "amici".

Criticità: nessuna riscontrata.

TABELLA A

“Pensi che Facebook possa essere considerato un'evoluzione positiva del servizio di reference? A prescindere dalla risposta potresti spiegare brevemente quello che pensi?”

Le ragioni che ci portano ad una considerazione positiva sull'utilizzo di Facebook anche come servizio di reference sono molteplici:

- essere sempre disponibili e presenti per qualsiasi richiesta o curiosità degli utenti;*
- promuovere i servizi della biblioteca;*
- pubblicizzare gli eventi promossi dalla biblioteca e non;*
- promuovere periodicamente le novità editoriali;*
- avere un continuo contatto e confronto con altre biblioteche, con le librerie, con le associazioni culturali, etc.;*
- stabilire un rapporto più informale e amichevole con l'utenza.*

Mettersi in contatto con qualsiasi strumento possa essere utilizzato da potenziali utenti credo sia di fondamentale importanza. Facebook ha dalla sua parte alcune caratteristiche: l'economicità (ha un costo "solo" per il tempo che l'operatore deve dedicare all'aggiornamento del profilo), la possibilità di raggiungere i "non utenti" della struttura bibliotecaria, la possibilità di dare visibilità alle attività svolte ed essere rintracciabili da chiunque voglia mettersi in contatto con la struttura.

Credo che questo sistema di interazione, soddisfi appieno il bisogno delle persone di essere aggiornati con le informazioni, iniziative, e servizi promossi dalla Biblioteca. Una nuova visione della Biblioteca che sta a passo coi tempi, che si rinnova in continuazione, sempre più vicina alle esigenze di tutti, un dialogo sempre aperto, che vada a scardinare quella vecchia visione di biblioteca classica "un luogo dove si conservano e si prestano i libri".

Penso che Facebook possa essere considerato un ottimo mezzo per poter interagire con gli iscritti, la mia opinione è più che positiva.

La gestione della pagina Facebook è un servizio aggiuntivo fornito agli utenti della biblioteca, che possono essere aggiornati costantemente sulle attività quotidiane (nuovi acquisti, attività culturali, ecc). La pagina permette inoltre di interagire e raggiungere persone che non conoscevano il servizio, di ripristinare i contatti con utenti "inattivi", di dare risposte in tempo reale agli utenti più assiduo capaci di sfruttare le nuove tecnologie.

Attraverso questo mezzo con pochi "clic" è possibile comunicare con tantissime persone, ritengo pertanto che sia molto utile, interattivo, facile da usare...etc.

Penso che sia utile per sponsorizzare la biblioteca e che mi aiuti molto a smaltire la richiesta, mi è utile anche per la questione dell'orario perché evito di trovare utenti che si lamentano perché sono venuti durante la chiusura perché chiedono su facebook quando ci sono o no.

Sicuramente una Biblioteca che usa social network come facebook, viene vista positivamente. Infatti sono sempre di più gli utenti che lo usano per fare richieste o semplicemente per richiedere informazioni.

Credo che Facebook sia molto utile per interagire con gli utenti, per un servizio di reference veloce.

Potrebbe essere un ulteriore mezzo per far interagire la biblioteca con i suoi utenti. Per far sì che sia un servizio che funziona è anche necessario che la biblioteca possa dedicare tempo a questo servizio e questo, ritengo sia strettamente legato all'orario di servizio in biblioteca.

Facebook è il social network più diffuso per il gran numero d'iscritti; utilizzando questo canale noi possiamo raggiungere in tempi brevissimi i nostri amici prendere parte a dei gruppi in base ai propri interessi, scambiarsi messaggi di posta o tramite una chat, condividere immagini video e altri contenuti. Tutto questo va a vantaggio del lavoro del bibliotecario sia per quanto riguarda la pubblicità degli eventi creati dalla biblioteca che possono essere condivisi da più persone in tempi brevissimi, sia nella gestione degli acquisti perché, tramite Facebook noi possiamo percepire il gradimento e gli interessi dei nostri utenti in campo letterario, musicale e cinematografico.

Più che un'evoluzione positiva si potrebbe parlare di un'altro modo di offrire il servizio, rivolto soprattutto agli utenti più giovani che, in misura maggiore rispetto agli adulti, usano Facebook.

Sicuramente sì ma va usato correttamente e personalmente devo ancora imparare a gestirlo bene.

Ritengo che le piattaforme di comunicazione e interazione, le reti sociali (skype, whatsapp, twitter ecc.) saranno le forme di interazione usuali. Gratuite e capaci di manifestare al di là della mail le emozioni...

TABELLA B

“Alla luce di questa esperienza (creazione e gestione della pagina Fb) hai delle brevi considerazioni, positive o negative, da fare?”

Non si riscontrano considerazioni negative e, per i motivi sopra citati, riteniamo l'uso di Facebook una risorsa supplementare al servizio di reference. In particolare un aspetto positivo da sottolineare è la scelta dell'uso della chat (che si è deciso di attivare da 2 mesi) e che ha aiutato a stabilire, soprattutto con gli utenti più giovani, un rapporto più amichevole.

L'unica considerazione negativa è data dal fatto che non tutti mi cercano per questioni legate alla biblioteca e quindi spesso perdo tempo per liquidare amici che hanno solo voglia di passare il tempo.

Le considerazioni positive sono relative alla pubblicità che la biblioteca riesce a fare di sé pur non avendo un sito istituzionale (la cui presenza comunque ritengo necessaria). I contatti che si attivano con facebook sono in genere diversi da quelli che si riescono ad ottenere con qualsiasi altro strumento proprio perché giunge a potenziali utenti che non ricercano la struttura bibliotecaria. Gli aspetti negativi sono a mio parere minimi per il solo fatto che si tratta di uno strumento gratuito e non ho troppe aspettative. Per cui, anche se non è possibile organizzare e gestire gli eventi passati o avere pagine statiche, o almeno credo, diciamo che le positività superano di gran lungo le criticità.

Durante questo periodo ho osservato che alcuni ragazzi (adolescenti), si sentono più vicini alla biblioteca, quando apro la chat mi è capitato di parlare con una giovane utente di lettura, cosa che con il "faccia a faccia" non capita perché si vergognano, la chat in genere disinibisce un po', la cosa mi ha fatto molto piacere, questo suo discutere di questo meraviglioso libro, l'ho lasciata libera di esprimersi. Mi sono avvicinata molto a loro, ho fatto capire che la biblioteca è pronta ad ascoltarli. Una bella esperienza, positiva.

Considero positiva la creazione della pagina di Facebook.

Personalmente penso sia stata una bella invenzione!

È un ottimo mezzo che aiuta a farsi conoscere.

Da quando ho creato la pagina di Facebook è più semplice comunicare con l'utenza...se prima bastava il classico cartello sulla porta che avvisa gli utenti della chiusura della biblioteca o di un particolare evento...oggi possiamo contare su facebook per questo e altro ancora! Bastano veramente pochi "clic" per entrare nelle case delle persone...è positivo per il servizio che offriamo, possiamo pubblicizzare le ultime novità editoriali, gli ultimi dvd acquistati, l'incontro con un autore...

Positive: si hanno molti contatti con gli utenti, con altre biblioteche, con scrittori; si può pubblicizzare un evento facilmente.

Fra i servizi che la biblioteca offre, è stato quello sul quale si è investito meno tempo.

Non amo tantissimo l'utilizzo di Facebook, al momento lo sto sperimentando perché è immediato il contatto con i ragazzi, mentre gli adulti preferiscono il telefono o passare personalmente in biblioteca.

Le considerazioni sulla creazione della pagina Facebook della biblioteca sono senz'altro positive perché l'interazione tra biblioteca e utenza è una realtà che sta crescendo, diventando sempre più importante.

Il bilancio è nell'insieme positivo. Resta il fatto che Facebook può essere uno strumento molto dispersivo: a fronte di numerosissimi "amici" soltanto una piccola percentuale interagisce regolarmente con la biblioteca e cercare di far crescere questa percentuale, e gestire la pagina in modo non superficiale e approssimativo, richiede molta attenzione, molto lavoro e molto tempo. In biblioteche gestite da un solo operatore (o da un solo operatore qualificato che si fa carico di quasi tutti gli aspetti del lavoro), l'impegno è particolarmente gravoso.

Le istituzioni (scuola, università, biblioteche...) ancora non sono viste come spazi nei quali i cittadini si sentono parte costitutiva..... La alterità degli spazi pubblici fa sì che il profilo FB di una biblioteca sia associato all'idea che l'utente ha del servizio: un rapporto utilitaristico (richiesta/libro-connessione..<WBR>.)e non la percezione di uno spazio di comunità..... QUA si deve investire....

7.4 Direttive per la gestione di una pagina FB

Sistema bibliotecario Coros Figulinas (profili diario)

Il sistema bibliotecario Coros Figulinas, cui fanno parte 8 delle biblioteche che hanno partecipato all'indagine (Cargeghe, Codrongianos Florinas, Muros, Ossi, Putifigari, Tissi e Uri), ha elaborato un protocollo di gestione degli account Facebook. Le indicazioni sono raggruppate in 3 macroaree:

1. **obiettivi**
2. **linee guida**
3. **gestione contatti**

Gli obiettivi individuati si possono riassumere nei seguenti punti:

- *Conoscenza della biblioteca e dei servizi*

Lo scopo principale è quello di aumentare il numero degli utenti iscritti, rendendo la biblioteca più partecipata e cercando di coinvolgere un numero maggior di abitanti nelle attività proposte, informandoli sui servizi cui possono usufruire. Nei piccoli centri spesso l'istituzione viene ignorata o trascurata a causa di antichi retaggi culturali che la vedono come luogo deputato alla lettura e al silenzio assoluto, ad uso e consumo esclusivo di chi legge per dovere o per piacere. Tuttavia con l'avvento delle tecnologie tale immagine è in buona parte cambiata e lentamente le biblioteche stanno iniziando a riempirsi di fruitori di tutte le età con esigenze diverse e bisogni inespressi ancora da scoprire.

- *Coinvolgimento e partecipazione*

La biblioteca, un tempo fuori moda e apparentemente chiusa, ha il dovere di mutare il proprio registro comunicativo, cercando il dialogo con fasce di età da tempo lontane. Vuole quindi inserirsi nella dimensione dei "più giovani", lanciando il messaggio che tutto è in

continua evoluzione e che la biblioteca partecipa attivamente a tale trasformazione.

- *Confidenzialità e professionalità*

Facebook può diventare una reale opportunità per avviare un approccio confidenziale nei confronti dei fruitori del social network. A tale proposta deve però corrispondere una gestione della pagina coerente e per certi versi formale e che abbia poi riscontro reale nei servizi offerti.

- *Fidelizzazione*

Uno degli obiettivi è quello di creare un rapporto di scambio e fiducia affinché i beneficiari arrivino a considerare la biblioteca come un punto di riferimento per le loro necessità di studio e di svago ma anche un posto da sentire proprio dove le molteplici esigenze manifestate vengano ascoltate e soddisfatte.

Dall'osservatorio Facebook⁸⁵ emerge che, in Italia a luglio 2012, il maggior numero di iscritti al social network, più di 15.000.000, è compreso in una fascia di età che va dai 19 ai 24 anni. Si ricorda che l'età media dei partecipanti all'indagine è proprio di 24 anni. L'esito dello studio dimostra quanto la conformazione della biblioteca stia lentamente cambiando andando ad incontrare i bisogni di una fascia di popolazione meno interessata ai servizi tradizionali.

Le linee guida comprendono la scheda anagrafica della biblioteca. Nell'apposito spazio informazioni devono essere inserite: le notizie contenenti una breve storia dell'istituzione, la consistenza del patrimonio posseduto, i servizi a disposizione e gli orari di apertura. All'interno di questa informativa si dovrebbero comunicare anche: la

⁸⁵ Cosenza V., URP: <http://vincos.it/osservatorio-facebook/>. Ultima consultazione 09.09.2012

disponibilità della chat e se la stessa viene aperta ad orari prestabiliti. Da non dimenticare i riferimenti dell'operatore che gestisce il profilo. Le direttive riguardanti la gestione dei post da pubblicare sono articolate in una serie di suggerimenti per rendere vivace la pagina e stimolare la conversazione. Riassumendo vengono proposti consigli sia sulla tipologia dei post da pubblicare (novità editoriali presenti in biblioteca, consigli per la lettura, foto degli eventi organizzati) che sulla frequenza delle pubblicazioni: minimo una notizia al giorno almeno ogni 4 ore. I cambiamenti di orario temporanei (chiusure e/o aperture posticipate) devono essere comunicati in maniera sintetica giustificando la modifica. Le indicazioni suggeriscono inoltre di scegliere alcune pagine, relative ad altre biblioteche: sarde, nazionali o internazionali e seguirle periodicamente per trarre spunti da mutuare ma anche per migliorare la gestione del profilo. Presente l'informativa sulla privacy, riguardante le foto con persone ma soprattutto bambini, per le quali è necessaria la liberatoria.

7.5 Migrazione profilo

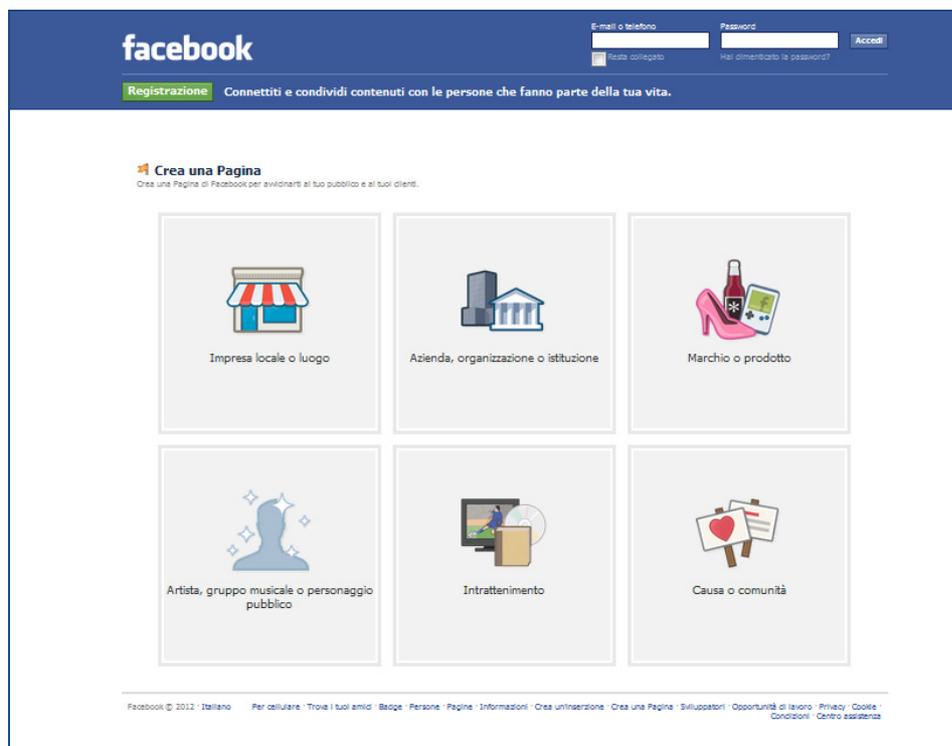
Dalle testimonianze raccolte è emerso che la motivazione più diffusa relativa alla scelta di creare un profilo persona anziché una pagina istituzionale è dipesa dalla scarsa conoscenza del social network. Alcuni intervistati hanno però ammesso di aver già preso in considerazione l'opportunità di seguire la procedura per effettuare la trasformazione del profilo in pagina. Già da metà novembre 2011 Facebook ha dato la possibilità di modificare i profili persona in "pagine ufficiali", condonando tutte le pagine di coloro che per vari motivi avevano creato un finto profilo personale allo scopo di promuovere un'attività, un'associazione o una causa. Pubblicizzare la propria attività su

Facebook, creando un profilo personale è una scorciatoia apparentemente conveniente ma che a lungo termine può risultare inefficace. Un *fake* o finto profilo personale, rischia in ogni momento la chiusura per violazione delle condizioni di servizio: questo significherebbe perdere irrevocabilmente tutti gli amici guadagnati fino a quel momento. Le differenze tra i profili e le pagine sono molteplici, ad esempio i primi hanno un limite al numero massimo di amici (non più di 5.000) mentre le pagine possono raccogliere un numero illimitato di fan. Queste ultime danno anche la possibilità di monitorare l'andamento delle attività tramite le statistiche sugli iscritti e garantiscono la visualizzazione dei trend delle iscrizioni, dei commenti etc., permettendo anche l'aggiunta di applicazioni interattive. Per contro la pagina istituzionale non permette la comunicazione tramite la chat e anche la gestione della posta privata ha forti limitazioni in quanto non si possono mandare messaggi diretti "da azienda a persona", considerati spam. Con questa struttura i fan potranno inviare messaggi e l'administrator della pagina potrà rispondere esclusivamente a coloro che scrivono. Per evitare di dover rinunciare alle amicizie conquistate Facebook ha creato una procedura, cui si accede tramite un link⁸⁶, che permette di trasformare il profilo in pagina, convertendo tutti gli "amici" in "iscritti" e mantenendo il proprio "vanity URL" (l'indirizzo mnemonico del profilo). Le conseguenze della migrazione sarebbero le seguenti:

- il nome del profilo diventerà il nome della pagina
- l'icona del profilo rimarrà come icona della pagina

⁸⁶ Procedura per la migrazione dati del profilo: URL:
<http://www.facebook.com/pages/create.php?migrate>. Ultima consultazione 15.09.2012

- tutti gli amici del profilo diventeranno persone “a cui piace” la pagina
- il vecchio profilo verrà trasformato in un amministratore della pagina che non ha amici né “vita sociale” (e che naturalmente potrà invitare altri utenti a diventare *administrator* della pagina)
- le informazioni del profilo, foto caricate, post precedenti, etc. non verranno salvati, quindi prima di procedere con il trasferimento, sarebbe opportuno fare un backup dei dati mediante la voce “maggiori informazioni” nella configurazione del profilo.⁸⁷



⁸⁷ Farabegoli A., URL: <http://www.alessandrafarabegoli.it/facebook-domande-e-risposte/>
Ultima consultazione 10.09.2012

Capitolo 8 - La comunicazione in biblioteca nell'era del web 2.0

8.1 La comunicazione in biblioteca

*Comunicazione a due vie come filosofia organizzativa, per comunicare non basta saper raggiungere i nostri interlocutori, ma è necessario anche sapere ascoltare.*⁸⁸

Le biblioteche sono strutture nate dalle necessità sociali, culturali e intellettuali del genere umano: non c'è nessuna esigenza primaria della persona che possa essere soddisfatta da una biblioteca, non nutre non disseta, ormai si è distanti da questa istituzione in quanto vista esclusivamente come luogo di conservazione del sapere, avulso alla fruizione; la realtà sociale della biblioteca è un fatto consolidato, come è diventato luogo comune che la biblioteca esista per gli utenti⁸⁹. È arrivato il momento di cambiare posizione e mettersi in relazione dinamica con gli stessi, come già altre organizzazioni fanno, sviluppando programmi che sollecitino l'attenzione e curino i processi comunicativi sia all'interno che all'esterno. Il valore sociale della biblioteca riguarda la possibilità di creare relazioni interpersonali e servizi che siano in grado di rispondere alle esigenze dell'utente. L'utente, in quanto destinatario finale, si definisce come un individuo che cerca informazioni per le motivazioni più diverse, partendo dall'assunto che è proprio lì che troverà le risposte⁹⁰. I bibliotecari italiani si sono dedicati ben poco agli aspetti comunicativi della professione. L'ottica con cui la tematica viene affrontata è sempre inerente al servizio di reference. In realtà la necessità di coltivare le capacità sociali, le relazioni

⁸⁸ Di Domenico G., Rosc M., *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Editrice Bibliografica, 1998, p. 157.

⁸⁹ Comba V., *Comunicare nell'era digitale*, Editrice Bibliografica, 2000, p.10.

⁹⁰ Comba V., p. 12.

interpersonali è di fatto un processo importante ed è un bene che complessivamente le amministrazioni pubbliche, nel promuovere gli aspetti di qualità e di servizio, abbiano insistito con corsi e seminari su queste caratteristiche dei dipendenti, inclusi i bibliotecari.⁹¹

A partire dagli anni Sessanta I servizi informativi delle biblioteche hanno subito una profonda trasformazione causata dalle evoluzioni introdotte dall'uso e consumo dell'informazione in rete. Recentemente è stato avviato un confronto diretto con un organismo, cui già abbiamo accennato nei capitoli precedenti, che potremmo definire "biblioteca ibrida". L'ente considerato ha perso parte delle caratteristiche dell'istituzione tradizionale ma non è ancora diventata completamente digitale. Si tratta di un sistema che potremmo definire "ibrido" dove coesistono supporti, modi organizzativi e servizi propri della biblioteca tradizionale affiancati in maniera incisiva da analoghe procedure informatizzate, utilizzate per la gestione dei servizi.⁹²

Nel lavoro quotidiano dei professionisti dell'informazione, si sarà certamente notato un aumento della densità di messaggi scambiati sia nel tempo libero che sul posto di lavoro tra colleghi e, se in particolare ci si addentra nella specificità del lavoro professionale, diventa subito evidente quanto sia aumentata a dismisura la mole di informazioni a disposizione sul web. I navigatori possono ora non solo consultare i cataloghi e le banche dati bibliografiche usando un browser ma anche testi interi di libri e periodici. Osservando queste dinamiche da vicino risulterà evidente che l'attività principale e più significativa che le accomuna continua ad essere la lettura: sono cambiate le gradazioni di

⁹¹ Comba V., p.27-28.

⁹² Comba V., *La qualità della comunicazione nella biblioteca digitale* in <<Biblioteche oggi>>, n. 7 settembre, 2000.

velocità con cui si legge, è diversa l'attenzione dedicata, sono mutate anche l'attenzione e la criticità profuse e talvolta poi non si legge ma si scorre, si individuano intestazioni e citazioni rilevanti e si passa ad altri documenti⁹³. La maggioranza delle persone, in grado di lavorare con un computer, adotta comportamenti *misti* utilizzando: testi, immagini elettroniche ed entrambi nello stesso momento. Tutto questo è molto apprezzato ma difficilmente tali comportamenti possono essere completamente disgiunti dall'uso della carta, su cui peraltro sono sempre reperibili informazioni che forse non saranno mai in formato "digitale". Diventa però necessario non concentrarsi troppo sulla persistenza di abitudini "miste", se i nuovi servizi offerti possono raggiungere le mete prefigurate dalla *digital library*, presto o tardi sostituiranno le vecchie abitudini senza troppi ripensamenti. Oramai si può affermare che la biblioteca cartacea, con dentro un bibliotecario pronto a comunicare con il pubblico, non può essere più considerata la fonte di informazione primaria per chi studia o fa ricerca o anche si diverte. È diventata superflua, non più indispensabile⁹⁴. La biblioteca pubblica sta diventando uno dei luoghi preferenziali dove collaudare le potenzialità e i limiti della comunicazione fra individui, di cui il bibliotecario è mediatore principale perché determina il clima e gli sfondi sia all'interno sia all'esterno dello spazio biblioteca.⁹⁵ Il contesto sociale in cui gli operatori dell'informazione si trovano oggi ad operare, essendo intessuto di tecnologia, promuove come canali comunicativi gli strumenti offerti dall'architettura del web 2.0. Compito del bibliotecario, che cerca di favorire la comunicazione con i propri

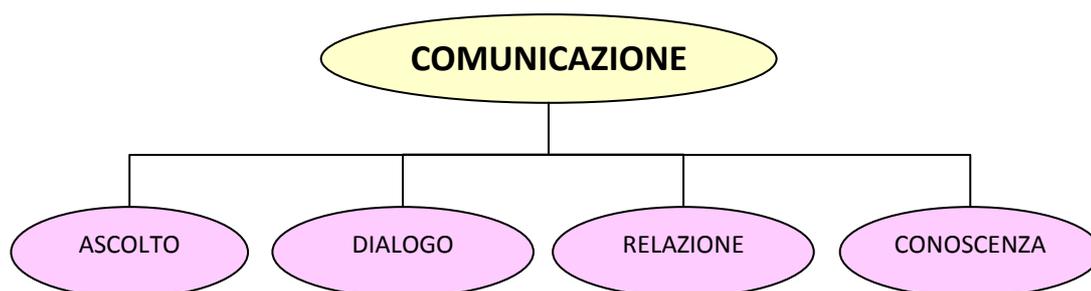
⁹³ Comba V., *Ibidem*.

⁹⁴ Comba V., *Ibidem*.

⁹⁵ Cognigni C., *La comunicazione interculturale. Alcune riflessioni sul ruolo delle biblioteche pubbliche*, <<Biblioteche oggi>>, Gennaio-Febbraio, 2004, p.37-40.

interlocutori, è quello di sfruttare al massimo tali mezzi, espressione di un linguaggio strategico che, se condiviso, faciliterà e potenzierà le risorse della biblioteca stessa. L'istituzione è anche inserita in un ambiente collettivo con il quale interagisce e tra i suoi compiti rientra il diritto-dovere di curare l'immagine che verrà poi trasmessa all'esterno. Per strutturare al meglio la strategia informativa è necessario venga stabilito a priori quali siano i destinatari finali sui quali dovrà essere studiato il messaggio. L'utente, attore privilegiato, per il quale viene innescato questo processo, altro non è che il fruitore finale dei servizi offerti.

La comunicazione dunque comprende:



Partire dall'identificazione dei destinatari coinvolti nel processo comunicativo rappresenta il primo passo per elaborare un valido ed efficace piano di azione. Il territorio circostante può, nel caso delle istituzioni di pubblica lettura, rappresentare il bacino preferenziale cui i servizi sono pensati ed organizzati. Ma per rendere un quadro il più attendibile possibile non ci si può esimere dal includere l'utenza che popola la rete. Infatti tutti coloro che possono interagire con la biblioteca attraverso il web sono potenziali navigatori-utenti. Diventa quindi fondamentale avere chiara l'immagine che si vuole proporre e

quali strumenti mettere a disposizione affinché queste persone possano avvalersi dei servizi offerti. La distinzione tra reale e virtuale diventa un elemento fondamentale da non trascurare. Da un lato esiste la biblioteca reale, presso la quale l'utente può recarsi fisicamente ed avere un approccio diretto con gli operatori, dall'altro c'è il profilo virtuale di cui la stessa si investe nella rete attraverso il proprio sito web, l'OPAC o il profilo su Facebook⁹⁶.

Il web 2.0 ha iniziato un processo evolutivo che garantisce una comunicazione bi-direzionale (biblioteca-utente, utente-biblioteca) a largo spettro. Ciascuno di questi strumenti può certamente essere utilizzato per potenziare ed ottimizzare i risultati programmati. Si parla di: blog, forum, wiki, chat e podcast ma un'attenzione particolare è necessario dedicare ai social network. Lo scopo dei social network, Facebook in particolare, è di suscitare interesse e stimolare la partecipazione. La parola d'ordine diventa interattività che favorisce la creazione di bacheche aggiornate spesso e risposte puntuali alle domande formulate dagli "amici". Si potrebbe affermare che è questo il modo migliore per proporsi perché l'esposizione in prima linea offre la possibilità di guadagnare la fiducia degli interlocutori.⁹⁷

Nella gestione di un profilo pubblico in un social network come Facebook diventa di primaria importanza la cura dei canali di comunicazione. Il già citato Vincenzo Cosenza, suggerisce delle azioni da svolgere per gestire in maniera corretta e proficua un profilo pubblico⁹⁸ riferito ad un'azienda commerciale. È supponibile pensare che tali

⁹⁶ Fiorentini B., *Comunicare la biblioteca nell'era digitale. Criteri, strumenti ed esempi virtuosi*, <<Biblioteche oggi>>, n. 10 Dicembre 2011, p.44-49.

⁹⁷ Fiorentini B., *Ibidem*.

⁹⁸ Cosenza V., *Facebook e social network. Un'opportunità per la comunicazione aziendale*: <http://www.slideshare.net/vincos/facebook-e-social-network-unopportunit-per-la-comunicazione-aziendale>. Ultima consultazione 28.09.2012

suggerimenti possano essere seguiti anche per la gestione di una pagina rappresentativa di un'istituzione pubblica come una biblioteca.

Ascoltare:	Chiedere:	Rispondere:	Produrre	Coinvolgere:	Incuriosire:
i fan della pagina	fare domande per capire cosa vorrebbero	con puntualità e precisione alle richieste	contenuti: foto e video della struttura e degli eventi organizzati	proporre manifestazioni per invitare alla partecipazione	pensare per iscritto, comunicare a cosa si sta lavorando e perché.

In allegato si propongono 8 pagine Facebook facenti capo a biblioteche italiane e straniere allo scopo d'invitare all'approfondimento.

Biblioteca Comunale La Maddalena (OT)



La biblioteca Comunale di La Maddalena propone una pagina Facebook con profilo persona. Nella scheda anagrafica della biblioteca sono presenti le informazioni relative agli orari di apertura, all'indirizzo fisico e-mail ed ai recapiti telefonici. La pagina è aggiornata quotidianamente con più post al giorno che ricevono apprezzamenti (mi piace) o vengono diffusi tramite le condivisioni. Al 16 settembre 2012 il profilo ha 1.521 amici. La biblioteca pubblica notizie dal lunedì al venerdì. Sono presenti numerosi tag ad eventi, articoli e foto di valenza culturale pubblicati da amici durante tutta la settimana. Gli album raccolgono foto di laboratori, incontri con gli autori, letture a tema e mostre. Presente una collezione intitolata "proposte per la lettura 2012" che contiene le immagini di alcuni libri e la relativa trama.

Biblioteca Multimediale San Gavino M.Le (VS)



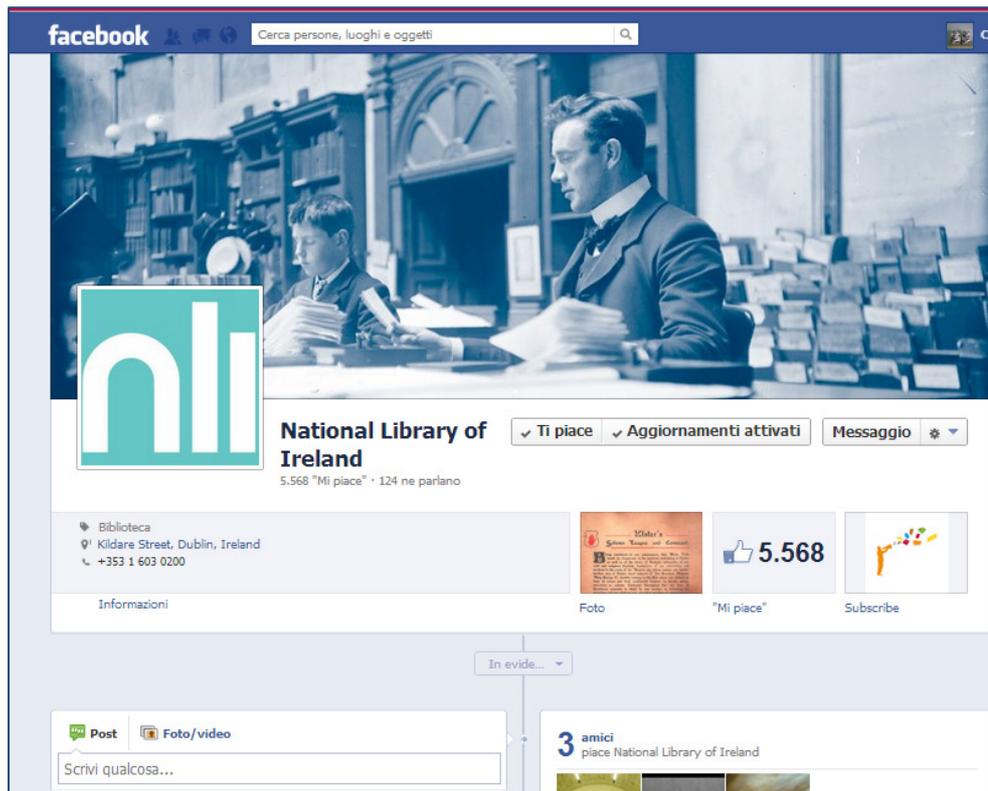
La biblioteca Multimediale di San Gavino Monreale possiede una pagina Facebook con profilo persona. La scheda anagrafica contiene informazioni relative alla storia dell'istituzione e la gestione attuale della stessa, gli orari di apertura, l'indirizzo fisico, e-mail ed i recapiti telefonici. Presente il riferimento al sito istituzionale. La pagina è frequentata esclusivamente dagli amici, quindi è probabile i gestori abbiano deciso di mettere a disposizione lo spazio virtuale del social network ad uso e consumo degli stessi a completamento del sito istituzionale in cui sono presenti informazioni dettagliate relative alla biblioteca ma soprattutto alla raccolta. I post presenti riguardano le novità editoriali di scrittori emergenti o i link alle loro pagine personali, articoli di cultura generale ed eventi promossi sia sul territorio circostante che nazionali. Gli album fotografici contengono immagini sui locali, il giardino e gli eventi organizzati.

Biblioteche dell'Università di Palermo



La pagina istituzionale Facebook delle biblioteche dell'Università di Palermo è aggiornata quotidianamente con più post al giorno. Lo spazio informativo contiene l'elenco delle biblioteche comprese nell'Ateneo palermitano e i link al profilo Facebook di ciascuna. Propone notizie di vario genere non strettamente connesse con l'ambito universitario locale ma sempre riguardanti tematiche culturali. Presente il collegamento al catalogo generale e al servizio informativo di Virtual Reference Desk in cui è attivo il modulo "chiedi al bibliotecario".

National Library of Ireland



La National Library of Ireland appare su Facebook con una pagina istituzionale. La scheda descrittiva contiene le informazioni essenziali come i recapiti, gli orari di apertura e il sito di riferimento istituzionale. Il profilo è aggiornato più volte al giorno con post pubblicati sia dai gestori che dagli amici, propone eventi ma soprattutto foto d'epoca di diverso genere di cui vengono pubblicizzate le esposizioni.

National Library of Singapore



La National Library Board di Singapore è presente su Facebook con una pagina istituzionale. La scheda anagrafica, molto dettagliata, oltre ai recapiti, gli orari di apertura e i link a tutti i siti di riferimento, contiene la mission e le funzioni generali dell'istituzione. La lingua della pagina è l'inglese. La bacheca viene aggiornata periodicamente ogni 10 giorni con notizie relative ad eventi di vario genere.

National Library of Malta



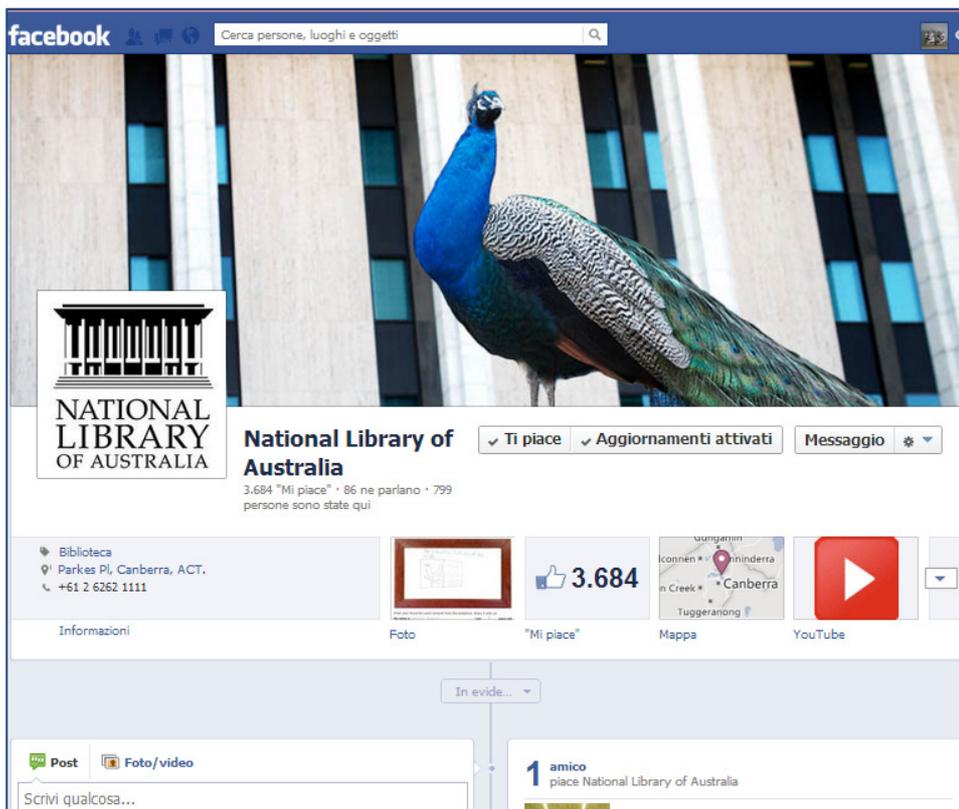
La National Library of Malta è presenza con una pagina istituzionale, aggiornata quasi quotidianamente e ricca di album fotografici contenenti immagini sulle manifestazioni organizzate. La scheda informativa raccoglie notizie inerenti le collezioni possedute, i recapiti, gli orari di apertura e le specifiche sui contenuti dei siti esterni non direttamente gestiti dalla Biblioteca.

National Library of Serbia, Belgrade



La National Library of Serbia presenta una pagina istituzionale, curata quotidianamente. Il profilo è ricco di post ma soprattutto di foto dedicate agli eventi organizzati. La scheda informativa riporta i servizi e l'entità del patrimonio posseduto. I contenuti della pagina sono in serbo. Presenti collegamenti interattivi alle risorse digitali disponibili.

National Library of Australia



La scheda informativa della pagina della National Library of Australia riporta la mission e il link al sito istituzionale. Il profilo è curato e corredato da album fotografici contenenti le immagini delle iniziative organizzate. Presente uno spazio dedicato ai tutorial video per l'utilizzo delle risorse e dei servizi offerti.

Conclusioni

Nello studio concluso, ho tentato di analizzare le conseguenze apportate dai social network nei canali comunicativi tradizionali, in particolar modo nei rapporti standardizzati tra i bibliotecari e gli utenti, in un contesto sociale e territoriale predefinito, rappresentato dalle biblioteche coinvolte nell'indagine.

L'utilizzo di Facebook ha offerto a queste istituzioni la possibilità di modificare la propria immagine, sostituendo un prototipo poco accattivante con un modello innovativo, in grado di facilitare l'accesso ai servizi formali e informali della biblioteca, favorendo un rapporto immediato e confidenziale con le persone.

Infatti la differenza tra un sito istituzionale e una pagina Facebook è caratterizzato proprio dalla possibilità di relazionarsi direttamente con l'operatore. Questo aspetto rappresenta un importante passo avanti sia dal punto di vista della gestione delle risorse sia da quello della relazione *front office/back office*, che appare non più chiusa tra le fredde mura virtuali di una mail ma esposta alla condivisione pubblica.

Quindi, mentre un sito ufficiale mantiene una parvenza di rappresentanza formale, nella pagina Facebook la formalità si dissolve quasi completamente, favorendo la caduta di stereotipi e inibizioni, in quanto ognuno può esprimere la propria opinione con parole, immagini e suoni.

Grazie alla gestione quotidiana dei servizi di una biblioteca pubblica, ho potuto sperimentare in prima persona quali fossero le ricadute conseguenti alla creazione di un account Facebook per la struttura. Pubblicare proposte di lettura, album novità e post tematici di vario genere ha favorito la nascita di una rete di contatti spontanea, che mi

ha permesso di studiare l'uso individuale del proprio spazio virtuale da parte di adolescenti e preadolescenti, attori protagonisti della Net-Generation.

Dopo aver descritto le biblioteche del Nord Sardegna ho pensato, dopo un'attenta e non facile analisi, di puntare l'attenzione su otto pagine istituzionali di strutture locali e internazionali, nell'intento di stimolare una qualche curiosità e spingere alla navigazione tra queste ed altre pagine Facebook, fonte d'ispirazione e stimolo per la stesura del presente elaborato.

A tale proposito riporto una parole presenti nello spazio informazioni della National Library of Ireland:

"We're the National Library of Ireland!

We like it when you "like" us, but we REALLY like it when you comment, ask questions, even when you criticise us (though don't get carried away with that!). Let us know what you want from us on Facebook..."

Bibliografia

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, *Presidential Commitee on information literacy*, Final report, January, 1989.

AGNOLI ANTONELLA, *Le piazza del sapere*, Bari, Laterza, 2009.

BENEDETTI FABRIZIA, *Chiedilo al bibliotecario. Suggestimenti per la pianificazione di un servizio di reference digitale*, <<Biblioteche oggi>>, marzo 2003.

BIANCHINI CARLO, *Dalla professione all'etica*, in R. S. Ranganathan, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010, p. XXII.

BIANCU BONARIA, *Academic library 2.0? Il futuro della biblioteca accademica*, Milano, Palazzo delle Stelline, 3-4 ottobre 2007 <www.burioni.it/seminario_stelline07/presentazioni_seminario/Biancu_web20_library20.ppt>.

BORETTI ELENA, *Dalla biblioteca 'per' alla biblioteca 'con': il coinvolgimento degli utenti nella gestione della biblioteca* in <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xiv-1/boretti.htm>.

BORETTI ELENA, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, Milano, Bibliografica, 2009.

BORETTI ELENA, *Il reference della biblioteca pubblica nella società della conoscenza*, <<Bibliotime>>, n.s. 4 (2001), <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/boretti.htm>.

BOYD DANAH M., ELLISON NICOLE B., *Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship*, <<Journal of Computer-Mediated Communication>>, volume 13, Issue 1, pages 210–230, October 2007, URL:<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/full>

CASSELLA MARIA, *Comunicare con gli utenti: Facebook nella biblioteca accademica*, <<Biblioteche oggi>>, luglio/agosto 2010 disponibile anche all'URL: <http://www.bibliotecheoggi.it/content/20100600301.pdf>.

CHIESSI SARA, *Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane* <<Bollettino AIB>>, vol. 51 n.4, ottobre/dicembre 2011.

COGNIGNI CECILIA, *La comunicazione interculturale. Alcune riflessioni sul ruolo delle biblioteche pubbliche*, <<Biblioteche oggi>>, gennaio-febbraio, 2004.

COMBA VALENTINA, *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Bibliografica, 2000.

COMBA VALENTINA, *La qualità della comunicazione nella biblioteca digitale*, <<Biblioteche oggi>>, settembre 2000.

COSENZA VINCENZO, *Osservatorio social media in Italia e facebook*, URL: <<http://vincos.it/osservatorio-facebook/>>.

COSENZA VINCENZO , *Facebook e social network. Un'opportunità per la comunicazione aziendale*: <http://www.slideshare.net/vincos/facebook-e-social-network-unopportunit-per-la-comunicazione-aziendale>.

DI DOMENICO GIOVANNI, *Michele Rosco, Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Bibliografica, 1998.

DI GIAMMARCO FABIO, *Library 2.0, ovvero la centralità dell'utente: le biblioteche si confrontano con l'evoluzione del web*, <<Biblioteche oggi>>, giugno 2007.

DI GIAMMARCO FABIO, *Open Library: biblioteca digitale 2.0. Stimolante e al tempo stesso controverso, fa discutere l'ultimo prodotto della fucina dell'Internet Archive*, <<Biblioteche oggi>>, gennaio-febbraio 2008.

FARABEGOLI ALESSANDRA, URL: <http://www.alessandrarabegoli.it/facebook-marketing-da-profilo-a-pagina/>.

FIORENTINI BARBARA, *Comunicare la biblioteca nell'era digitale. Criteri, strumenti ed esempi virtuosi* , <<Biblioteche oggi>>, Dicembre 2011.

FIORENTINO GIOVANNI e PIRODDU MARIO (a cura di), *Galassia Facebook: comunicazione e vita quotidiana*, Roma, Nutrimenti, 2012.

FRANCESCHINI ENRICO, *Quando le accademie erano come Facebook*, <http://ricerca.repubblica.it/repubblica/archivio/repubblica/2011/12/01/quando-le-accademie-erano-come-facebook.html?ref=search>.

GAGGI MASSIMO, BARDAZZI MARCO, *L'ultima Notizia*, Milano, Rizzoli, 2010.

GENTILINI VIRGINIA, *Social libraries gli strumenti del web sociale per le biblioteche*, 2012, <http://www.slideshare.net/virna>.

GENZ MARCELLA D. *Lavorare al servizio di reference. Evoluzione e definizione di un profilo professionale*, <<Biblioteche oggi>>, novembre 1999.

GIANFALDONI FRANCO, *Le comunità virtuali: ideazione e posizionamento del sito di Social Networking di dada.net*: tesi di laurea specialistica in MARKETING & RICERCHE DI MERCATO, Università di Pisa, a.a. 2005/2006.

GREEN SAMUEL S., *Personal relations between librarians and readers*, "Librarian Journal", 1 October 1876, pp. 74-81; poi ripubblicato anche in "Librarian Journal", June 15, 1993, pp. 84-85.

GUERRINI MAURO, *Il reference come paradigma della biblioteca*, in S. R. Ranganathan, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010, p. IX.

HARRIS CHRISTOPHER, *Catalog Manifesto* in "Infomancy", 14 giugno 2007. Intervento su weblog. <http://schoolof.info/infomancy/?p=388>
IFLA/UNESCO, *The public library service: IFLA/UNESCO Guidelines for development*, Prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the Section of Public Libraries, Munchen, Saus, 2001, poi pubblicato in Italia; il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo, preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill per la Section of Public Libraries dell'IFLA, edizione italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma, AIB, 2002, anche: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf>.
IFLA, *Guidelines on information literacy for lifelong service learning*, final draft by Jesus Lau, 2006,

<http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-Guidelines2006.pdf>

JACOBSON TERRA B., *Facebook as a Library Tool: Perceived vs. Actual Use*, << *College & Research Libraries*>>, January 2011 , p. 79-90. Vedi anche: <http://crl.acrl.org/content/72/1/79.full.pdf+html?sid=718deab9-d258-448d-898c-7333cb289a86>.

LANKES DAVID R., SILVESTEIRN JOANNE, NICHOLSON SCOTT, *Participatory networks: the library as a conversation*, produced for the American Library Association's Office for Information Technology Policy, Information Institute of Syracuse, 2007, <http://blogs.iis.syr.edu/wp/> e <http://iis.syr.edu/projects/PNOpen/ParticipatoryNetworks.pdf> ; anche in traduzione italiana: *Le reti partecipative, la biblioteca come conversazione*, traduzione a cura di Angela Di Iorio e Marialaura Vignocchi del gruppo studio sulle biblioteche digitali dell'Associazione Italiana Biblioteche, <http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd07.htm3>.

LEIBENLUFT JACOB, *A librarian's worst night mare: YAHOO! Answers, where 120 million users can be wrong*, "Slate Magazine", Dec. 7, 2007, <http://www.slate.com/id/2179393>.

LEONARDI CARLA, *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Bibliografica, 2000.

LIGORIO MARIA BEATRICE, BASILE MARIA, *Profili identitari e metafore per capire le potenzialità educative dei social network*, <<TD *Tecnologie Didattiche*>>, 20 (1).

LUCCHINI PATRIZIA, *La formazione dell'utente*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007.

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

LÙPERI PATRIZIA, *Anche i nativi digitali vanno in biblioteca ... ma chi li ascolta?* Relazione presentata al Convegno "Le biblioteche sono ancora un bene comune?" Lucca, 19.01.2012, in corso di pubblicazione.

LÙPERI PATRIZIA, *Biblioteche post-moderne nella società della conoscenza* <<Bibliotime>>, n.s. 2 (2008),

<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xi-2/luperi.htm>

METITIERI FABIO, *La biblioteca come conversazione: a colloquio con David Lankes*, <<Biblioteche oggi>>, 2007. Consultabile all'indirizzo:

<http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070501501.pdf>.

METITIERI FABIO, *Fonti online: dalla valutazione alla contestualizzazione. La ricerca della qualità ai tempi di Internet tra vecchie illusioni e nuove opportunità*, <<Biblioteche oggi>>, dicembre 2008.

METITIERI FABIO intervista Barbara Galik, *Dalla Library 2.0 alla Library 3.0, passando per Second Life*, in Scenari <<Biblioteche oggi>>, giugno 2007. Consultabile all'indirizzo:

<http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070501501.pdf>.

MONACI SARA, SCIFO BARBARA (a cura di), *Sociologia 2.0, pratiche sociali e metodologie di ricerca sui media partecipativi*, Napoli, Scriptaweb, 2009.

MISKA FRANCES, *The DDC, the universe of knowledge, and the post-modern library*, Albany, Forest Press, 1998.

NITECKI, JOSEPH Z., *Metalibrarianship. A model for intellectual foundations of library information science*, 1993.

NOSFINGER MARY M., *Training and re training reference professionals: core competencies for the 21st century*, <<The reference librarian>>, LXIV (1999).

PENNACCHI SERGIO cita Vincenzo Cosenza in *Facebook ai raggi X: libertà e partecipazione* in <<XL>>, Luglio/agosto 2012 anno VIII, n. 78, pp. 138-139.

PENSATO RINO, *Il servizio di consultazione*, in *Lineamenti di biblioteconomia*, (a cura di) Paola Geretto, Roma, NIS, 1991.

PICKARD ALISON JANE, *La ricerca in biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2010.

PITTO LINDA, (a cura di), *Comunità virtuali nell'era del web 2.0: interattività in rete*, in Patrizia Lùperi (a cura di), *Biblioteche universitarie ed e-learning. Dai servizi a distanza ai percorsi di formazione per studenti*, Ghezzano (PI), Felici Editore, 2011.

RETTING JAMES, *A Theoretical model and definition of reference process*, <<RQ>>, XVIII, (1978), 1, pp. 19-29.

RIVA GIUSEPPE, *I social network*, Bologna, Il Mulino, 2010.

SALONY MARY F., *The history of bibliographical instruction: changing trends from looks to the electronic world*, <<The reference librarian>>, 51/52, 1995, p.44.

SANTORO MICHELE, *Biblioteche e innovazione: le sfide del nuovo millennio*, Milano, Bibliografica, 2006.

SCOTT JASON, *L'analisi delle reti sociali*, Roma, Carocci, 2003.

RAICE SHAYNDI, *Quanto vale Facebook?* <<Wired>>, n. 36, (2012).

RANGANATHAN SIRKALI RAMAMRITA, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010.

SMITH ANTHONY, *Books to bytes Knowledge and information in the postmodern era*, London, British Film Institute, 1993.

SUTTON STUART A., *Future service models and the convergence of functions: the reference librarian as technician, author and consultant*, <<Reference Librarian>>, 54 (1996), p. 125-143.

VAVREK BERNARD, *The nature of reference librarianship*, <<RQ>>, 13 (1974), 3, pp 213-217. Rist. in *The librarian and reference service*. Ed. by Arthur Rowlands, Hamden (Conn). Shoe string press, 1977, pp. 18-25.

VIVARELLI MAURIZIO, *Verso la library 2.0? Identità, funzioni, metafore, narrazioni della biblioteca pubblica*, Torino 6 maggio 2006. [diapositive di PowerPoint].

Vedi anche <http://www.educ.di.unito.it/~callasia/Vivarelli.pdf>.

WEINBERGER DAVID, *Elogio del disordine*, Milano, BurNext Rizzoli, 2010.

YOUNG PETER R., *Librarianship: a changing profession*, in *Books, bricks, and bytes. Issued as a volume 125, number 4 of the Proceedings of the American Accademy of Arts and Science*, Cambridge (MA), Daedalus, 1996, p.103-105.

Sitografia

ANSTICE IAN - Protesta Kensal Rise Library:

<http://www.publiclibrariesnews.com/?s=Kensal+Rise+Library>

<http://tropicodellibro.it/notizie/biblioteca-protesta>

ANSTICE IAN - Privatizzazione Doncaster Library:

<http://www.publiclibrariesnews.com/?s=doncaster+library>

<http://tropicodellibro.it/notizie/biblioteche-privatizzazione/>

ARPANET: <http://it.wikipedia.org/wiki/ARPANET>

BBC NEWS TECHNOLOGY, Statistiche social network:

<http://www.bbc.co.uk/news/technology-10719042>

BLOGMETER: <http://www.blogmeter.it/chi-siamo/>

COMMODORE 64: http://it.wikipedia.org/wiki/Commodore_64

FACEBOOK: <http://it.wikipedia.org/wiki/Facebook>,

<https://www.facebook.com>

GOOGLE DOCS: http://it.wikipedia.org/wiki/Google_Documenti

NUMERO DI DUMBAR: [http://it.wikipedia.org/wiki/Numero di Dunbar](http://it.wikipedia.org/wiki/Numero_di_Dunbar)

OSSERVATORIO FACEBOOK: <http://vincos.it/osservatorio-facebook/>

RETE SOCIALE: [http://it.wikipedia.org/wiki/Servizio di rete sociale e](http://it.wikipedia.org/wiki/Servizio_di_rete_sociale_e)
<http://www.minervariviste.com/societa/358-lorigine-dei-social-network>

SENATO DELLA REPUBBLICA ITALIANA, *Il fenomeno delle biblioteche su Facebook*, n. 29 - giugno 2010.

<http://www.senato.it/relazioni/21616/48230/286800/286815/286816/genpagina.htm>

SECOND LIFE: <http://secondlife.com/>

SIMMEL GEORGE, biografia: [http://it.wikipedia.org/wiki/Georg Simmel](http://it.wikipedia.org/wiki/Georg_Simmel)

TOMLINSON RAY: [http://it.wikipedia.org/wiki/Ray Tomlinson](http://it.wikipedia.org/wiki/Ray_Tomlinson)

USENET: <http://it.wikipedia.org/wiki/Usenet>

WIKIPEDIA: <http://it.wikipedia.org>

Ultima consultazione siti 5 ottobre 2012