

L'analisi prosegue col tema della formazione degli utenti, passando in rassegna i diversi approcci teorici susseguitisi fino a soffermarsi specificamente sul complesso concetto di *information literacy instruction*, opportunamente distinto da quello della formazione tradizionalmente intesa. Fra l'altro, è proprio tale azione di alfabetizzazione informazionale, sempre più cruciale fra le attività del bibliotecario universitario, ad aver favorito l'individuazione di un nuovo modello di bibliotecario come educatore e formatore, una figura professionale decisiva alla luce delle nuove necessità informative degli utenti e nell'ambito dell'affermazione del nuovo modello di BU di cui s'è detto.

Chiude il volume un capitolo di impostazione didattica che dettaglia i servizi che una BU deve allestire a beneficio della comunità accademica, dando risalto allo sforzo di normalizzazione compiuto da REBIUN per regolamentare tali servizi a livello nazionale.

In conclusione, appare chiaro che la letteratura professionale spagnola ha trovato in questo libro un nuovo punto di riferimento soprattutto grazie all'opera di sistematizzazione condotta concentrando l'analisi di tutti gli aspetti biblioteconomici su un'unica tipologia bibliotecaria, quella universitaria, dandone una descrizione a tutto tondo e attuale. Ma siamo soprattutto di fronte a un testo che dipinge efficacemente il panorama delle BU spagnole attraverso un lavoro ben documentato, in linea con le grandi tendenze del momento in materia di biblioteconomia e documentazione, supportato da solide basi scientifiche ed elaborato a partire da una costante prospettiva critica. Proprio per queste sue qualità, il trattato, nonostante sia legato al contesto spagnolo – fatto questo evidente specie in alcune sue parti – si rivela di sicuro interesse anche per un pubblico più vasto, a cui regala importanti spunti di riflessione e numerose possibilità di confronto.

Anna Pavesi

*Biblioteca del Dipartimento di Scienze del linguaggio e Letterature straniere comparate
Università di Milano*

Phil Bradley. *How to use Web 2.0 in your library*. London: Facet Publishing, 2007. 224 p. ISBN 978-1-85604-607-7. € 39,50.

Comunque la si pensi sul 2.0 (moda, fenomeno, specchietto per le allodole, oppure pietra miliare nell'evoluzione del web) questo è un libro che si dovrebbe leggere. Scritto senza enfasi e sempre con linguaggio piano e misurato, offre un panorama esaustivo di quelli che sono gli strumenti classificati sotto l'etichetta "2.0", prendendoli in esame uno per uno in singoli capitoli, elencandone pregi e difetti, e solo nell'ultimo paragrafo valutandone l'uso pratico e applicativo in biblioteca. Perché non bisogna dimenticare che la biblioteca è solo uno dei tanti "luoghi" in cui il 2.0 si può usare: e lo evidenzia la grafica del titolo, in cui prevale nettamente "Web 2.0" su tutto.

Autore di molti altri libri su altri vari aspetti di Internet, Phil Bradley dichiara nella prefazione che questo è stato da scrivere il più difficile e divertente di tutti: difficile, perché la materia muta, cresce ed evolve in continuazione, ma divertente proprio perché offre sempre nuove opportunità al professionista dell'informazione. Questa è un'altra caratteristica interessante di questo autore: non parla quasi mai di bibliotecari ma di «information professionals», allargando l'orizzonte a 360 gradi: una prospettiva inusuale, almeno in ambito nostrano, ma significativa.

Cosciente della costante mutevolezza dell'ambiente 2.0, dichiara di aver chiuso il lavoro al 31 dicembre 2006, giustificando quindi eventuali omissioni dell'ultimissimo periodo, e rimandando per gli aggiornamenti a un sito appositamente da lui creato. Un sito che usa e sfrutta la maggior parte degli strumenti indicati nel libro, e che diviene un

vero portale agli usi del 2.0: in una curiosa inversione di ruoli (ma in fondo, mica tanto strana) il volume diventa alla fine una sorta di “manuale introduttivo” al vero prodotto, il 2.0 appunto.

I dodici capitoli si aprono con la classica domanda: What is 2.0? Sono qui commentate diverse definizioni, che all'autore appaiono non del tutto soddisfacenti, per cui preferisce indicare quattro condizioni o caratteristiche per cui il 2.0 è a suo giudizio “diverso”.

La prima è «il web è LA piattaforma» ovvero tutto è in rete, non nel tuo pc. Nessuno degli strumenti tipici del 2.0 necessita di un *download* sul pc da cui si sta lavorando: non è più necessario essere in ufficio o avere il proprio portatile. Anche da un qualsiasi Internet point sperduto nel mondo si possono fare le stesse cose, perché basta collegarsi in rete e con un semplice browser si può agire. Non si è più legati né ad un luogo né a un pc particolare, e questo è un aspetto che chi viaggia o si sposta tra sedi diverse ha certamente imparato ad apprezzare.

La seconda caratteristica è «il web è collettivo» perché si può e si deve lavorare CON oltre che PER altri: nella maggior parte degli strumenti esaminati (*blog, wiki, tagging*, per fare qualche nome) l'interazione con chi legge è prevista e voluta. È la fine del solipsismo informatico.

La terza è «fine del beta test»: i vari strumenti sono pronti per l'uso nel momento del rilascio al pubblico senza fasi di test, prova, versioni “zero” o successivi “1.3.7” ...

La prospettiva del “*perfect software*” cede il passo al “*good enough*”, e questo è un cambiamento che può sembrare poco rilevante per l'utente finale (e i bibliotecari sono tra questi), ma nell'ottica più generale del mondo di Internet, che comprende anche professionisti dello sviluppo prodotti, è invece una rivoluzione di metodo e di mentalità di notevole peso.

L'ultima è forse la più importante: «tutto si basa su XML». Anche questa condizione, come la precedente legata all'aspetto tecnico del 2.0, può essere poco comprensibile e lasciare indifferenti, ma solo l'evoluzione dei vecchi linguaggi di Internet (HTML per le pagine web, ma non solo) ha potuto fare sì che si possa oggi ricombinare molti oggetti a seconda dell'interesse personale (l'applicazione emergente, i cosiddetti “*mashups*”). Questo aspetto viene più volte sottolineato nel volume: tutto il 2.0 è volto alla semplificazione dell'uso della rete, per cui non occorre conoscere i linguaggi che stanno dietro e sotto i vari blog, wiki ecc.: sono “semplicemente” lì per essere usati. Un po' come un comune elettrodomestico, di cui non importa conoscere i disegni di progettazione, ma solo quali tasti pigiare: esemplare il successo dei blog, creati anche da ragazzini delle medie, o della disponibilità delle proprie foto in rete. Lo slogan di una famosissima azienda «*just do it*» è perfetto per spiegare in poche parole cosa si intende.

I capitoli seguenti esaminano a fondo in sequenza *RSS, Blog, Podcast, Start pages, Social bookmarking, Search engines, Websites, Instant messaging, Photosharing*, seguiti da un capitolo di *Miscellaneous resources* in cui si tratta di *email, mashup*, mappe (geografiche e stradali) e di servizi vari, come trasmissione di file, deposito in rete (*storage*), creazione di note personali a siti, ricerche e file; i *Wiki* invece non godono del privilegio di un capitolo a parte, ma sono inseriti dall'autore come paragrafo nel capitolo dedicato alla creazione di pagine web, una scelta che può non essere del tutto condivisa.

L'ultimo capitolo è interamente dedicato all'applicazione del web 2.0 in biblioteca, da un punto di vista organizzativo generale: l'autore si sofferma a esaminare quali siano i cambiamenti di approccio all'interno della biblioteca, attraverso il coinvolgimento dello staff, la promozione del nuovo tipo di mentalità, e l'aggiornamento continuo.

Questo è il punto fondamentale, in quanto il cosiddetto “2.0” si rivela essere in realtà un nuovo atteggiamento mentale, che si esprime e si avvale di nuovi strumenti (o nuove forme di vecchi strumenti, come alcuni sostengono), nati nel più vasto contesto del Web

che si evolve molto più in fretta delle biblioteche: un atteggiamento, una propensione all'utente che le biblioteche sono chiamate oggi a recepire, confermando l'attenzione al nuovo che già le ha viste in prima fila al momento della nascita del web, di cui sono state attivissime protagoniste in tutto il mondo.

Serena Sangiorgi

Biblioteca Politecnica, Università di Parma

Perceptions of libraries and information resources: a report to the OCLC membership. Dublin (Ohio): OCLC Online Computer Library Center, 2005, consultabile su: <http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf>.

Molte sono anche le indagini specificamente rivolte agli utenti delle biblioteche che, all'interno del quadro generale dei rapporti tra bisogni individuali e offerta di servizi, contribuiscono a comprendere meglio il modo in cui gli utenti guardano alle biblioteche e al loro futuro. Tra le numerose indagini condotte nel corso del tempo suscita particolare interesse quella sulla percezione delle biblioteche e delle risorse informative – con particolare riferimento al contesto informativo digitale – realizzata da OCLC e pubblicata nel 2005.

Premettendo che si tratta di un'indagine focalizzata sul contesto anglofono – e dunque che i risultati vanno letti in relazione alle specifiche caratteristiche di tale contesto – e che sul fronte del rapporto tra individui e tecnologie le situazioni cambiano a un ritmo praticamente incontrollabile, si ritiene comunque che essa porti alla luce diversi elementi su cui può essere utile riflettere e rispetto ai quali le biblioteche devono e dovranno fare i conti oggi e in futuro.

Tra le altre cose, l'indagine mette in evidenza innanzitutto che la percentuale degli utenti che ha familiarità con i motori di ricerca è piuttosto alta (oltre il 60%) e che questi strumenti di ricerca sono considerati da una percentuale altissima di persone (l'84%), indipendentemente dalla regione di provenienza e dall'età, il punto di partenza migliore per la ricerca di un'informazione. Il 93% degli utenti ritiene che Google fornisca informazione affidabile, mentre “solo” il 78% pensa altrettanto dei siti delle biblioteche. Addirittura il 43% degli intervistati afferma che l'assistenza ricevuta da un bibliotecario è dello stesso livello di quella fornita dai motori di ricerca, anche se non mancano coloro che riconoscono il valore aggiunto fornito al processo di ricerca dall'aiuto del bibliotecario.

Il livello di familiarità con le biblioteche, rispetto a quello con i motori di ricerca e con l'uso di Internet, è nettamente più basso e sostanzialmente coincide con quello relativo alle librerie. Gli intervistati preferiscono le biblioteche rispetto alle librerie per la gratuità dei servizi (Internet e prestito), mentre scelgono le librerie per cercare materiale aggiornato, per incontrare gli amici e per prendere un caffè in un ambiente piacevole.

Molti degli utenti coinvolti nell'indagine ritengono che se le biblioteche offrirono ambienti e servizi più accoglienti e gradevoli come quelli delle librerie mantenendo la gratuità dei servizi certamente attrarrebbero categorie di utenti che attualmente non le frequentano. Alcuni sottolineano che le biblioteche dovrebbero curare molto di più la loro immagine e che questa dovrebbe essere più in linea con gli stili di vita della gente e dovrebbe sfruttare la componente “esperienziale”, ossia attribuire significato a ogni momento della visita dell'utente alla biblioteca.

Tra i numerosi suggerimenti degli utenti in merito agli ambienti delle biblioteche si va dall'offerta di sedute più numerose e più comode alla modernizzazione degli ambienti, alla creazione di spazi di ristoro, al miglioramento dell'illuminazione, dei parcheggi e dei servizi accessori.