

Le biblioteche del CIBER incontrano Library 2.0

di Mary Joan Crowley

The institutions that serve faculty must be responsive to faculty needs, but they must also anticipate them, both to ensure that the 21st century needs of faculty are met and to secure their own relevance for the future¹.

Le biblioteche accademiche nel corso dei secoli hanno acquisito una funzione vitale nell'ambito degli atenei e da sempre sono state al centro della vita accademica, partecipando a un più ampio progetto educativo che permettesse ad ogni individuo di realizzare pienamente se stesso nella società.

Negli anni le biblioteche delle università hanno gestito raccolte organizzate in formato cartaceo e non solo, mettendo a disposizione personale capace di assistere gli utenti nello studio, nella didattica e nella ricerca sia per la loro attività accademica sia per il loro lavoro nella società, garantendo un orario di apertura in cui i servizi fossero sempre disponibili e assicurando strumenti e attrezzature atti a favorirne la fruizione.

Ripercorrere la vita delle università, vuol dire anche raccontare la storia delle loro biblioteche, dal momento che esse sono da sempre intrinsecamente condizionate dalle scelte politiche, culturali ed economiche dei loro atenei. Quanto ha una ricaduta nel mondo dell'istruzione, colpisce anche le biblioteche accademiche.

Con l'avvento del Web nel 1990 e la conseguente transizione al digitale, il modo di cercare informazioni è stato completamente rivoluzionato, con un radicale impatto non solo sulla didattica e l'apprendimento, ma anche sui sistemi bibliotecari. Solo dieci anni dopo, nel 1999/2000, i consorzi italiani, CIBER, CILEA e CIPE, hanno siglato i primi contratti per avere accesso in linea alle riviste e alle basi di dati dei maggiori editori internazionali, consentendo ai ricercatori e agli studenti di avere disponibile, per la prima volta, una parte rilevante dell'informazione a disposizione direttamente sul desktop del proprio PC.

Il CIBER è nato nel 1999 su iniziativa del CASPUR sulla base di un «progetto di condivisione di basi dati bibliografiche ed editoria elettroniche» (dal verbale del Consiglio direttivo del CASPUR nella seduta del 31 maggio 1999), al fine di ottenere

MARY JOAN CROWLEY, Sapienza Università di Roma, Biblioteca del Dipartimento di ingegneria strutturale e geotecnica, via Emanuele Gianturco 2, 00196 Roma, e-mail maryjoan.crowley@uniroma1.it. Ultima consultazione siti web: 11 settembre 2011.

1 *Ithaka S+R faculty survey 2009: key strategic insights for libraries, publishers and societies, ICPSR30001-v1*, edited by Roger C. Schonfeld and Ross Housewright, Ann Arbor: Inter-university Consortium for Political and Social Research, 2011, p.34, <<http://dx.doi.org/10.3886/ICPSR30001.v1>>.

per i propri membri prodotti e servizi di qualità alle migliori condizioni e prezzi possibili. Inizialmente composto da cinque università, aderenti al CASPUR, il Consorzio è stato fin dall'inizio aperto anche alla partecipazione di altri atenei. Attualmente del CASPUR-CIBER fanno parte 27 università e vengono gestiti una ventina di contratti, in essere con tutti i principali fornitori di contenuti elettronici, per una platea di circa 30.000 ricercatori e docenti e circa 500.000 studenti FTE, soprattutto nell'Italia centro-meridionale. Tutte le risorse a testo integrale sono accessibili direttamente dalla homepage dei singoli provider e in parte anche attraverso l'Emeroteca virtuale gestita dal CASPUR², che consente con un'interfaccia unica, di effettuare ricerche su più risorse.

Merito dei consorzi italiani è stato quello non solo di contribuire efficacemente a rivoluzionare l'accesso all'informazione per i propri utenti, ma anche di aver svolto un ruolo fondamentale nell'educazione e nella formazione della comunità bibliotecaria, che ha a sua volta il compito di pubblicizzare le risorse elettroniche nelle istituzioni di afferenza, oltre che di insegnare all'utente come utilizzarle al meglio per la ricerca e la didattica.

Nell'ultimo decennio i bibliotecari del CIBER si sono impegnati in prima persona nel creare un ambiente di collaborazione tra le biblioteche universitarie aderenti al Consorzio, condividendo elenchi di titoli, scambiandosi informazioni sulle modalità di acquisizione e risolvendo gli spinosi problemi contrattuali che a mano a mano si sono presentati nel corso degli anni. Il CIBER contribuisce anche alla crescita professionale del personale tecnico-bibliotecario attraverso corsi e seminari, i quali hanno lo scopo di aggiornare i membri sui cambiamenti che determinano un impatto sulla loro professione e sui sistemi bibliotecari più in generale. Ogni anno vengono organizzati due seminari, uno a Roma e l'altro ospitato da un'università aderente, aperto a tutti i bibliotecari, anche di istituzioni esterne al Consorzio. I seminari non soltanto offrono la possibilità di conoscere le novità sui temi di interesse attuale, ma anche di ricevere una formazione riguardo a queste stesse problematiche: la condivisione dei cataloghi e di altre risorse, la legislazione sul copyright, le specifiche clausole negoziali e contrattuali, le statistiche d'uso, il reference virtuale, i servizi quali "chiedi al bibliotecario", il comportamento dell'utente, i software *open source*, l'Open Access, l'Open Journal System, la conservazione digitale e molto altro³. Se necessario, il CIBER organizza anche gruppi di lavoro *ad hoc* al fine di analizzare e valutare strumenti innovativi per le nostre biblioteche, quale, ad esempio, quello che ha esaminato alcuni *link resolver* per le biblioteche digitali e i nuovi "*discovery tools*" per accedere ai cataloghi di prossima generazione.

Negli ultimi venti anni, mentre le biblioteche sono state soprattutto impegnate nella creazione e nell'ampliamento della propria collezione digitale, oltre che nel favorirne l'accessibilità (in particolare per quel che riguarda le basi di dati e le riviste in linea), bisogna rilevare come in questo frangente sia esponenzialmente cresciuta la quantità di materiale prodotta al di fuori delle biblioteche, la cui gestione sostanzialmente non le coinvolge.

Blog, *wiki*, *podcast*, *webinar*, RSS, Flickr, YouTube, Facebook, Amazon, aNobii, Library Thing, strumenti che non esistevano ancora nel 2000, concorrono a modificare la prospettiva della biblioteca in quanto luogo fisico: studenti e docenti sentono sempre meno la necessità di recarvisi per usufruire delle sue raccolte, fiduciosi nella possibilità di accedere alle informazioni autonomamente dalla propria scrivania.

2 <<http://periodici.caspur.it>>.

3 Per un completo elenco dei seminari CIBER consultare: <<http://www.uniciber.it/index.php?id=75>>.

In particolare i “Millennial”, cioè i ragazzi della generazione nata dopo il 1990, nel mondo frenetico di oggi, desiderano avere le informazioni “ora” e le vogliono “in fretta”. Tuttavia la comodità e il tempo di chi cerca l’informazione nel Web sono elementi ritenuti di primaria importanza da tutte le fasce di età, senza distinzione di genere o ruolo accademico. E, sebbene possa sembrare curioso, si tratta di fattori rilevanti sia per chi fa una ricerca di tipo accademico sia per chi cerca informazioni più banali. «Se è troppo complicato, lascio perdere»⁴.

In questo contesto i bibliotecari accademici sono preoccupati dal fatto che il valore aggiunto che deriva dall’essere specialisti dell’informazione, non sembra più venire apprezzato dalla comunità. C’è un senso di disorientamento e il timore che la biblioteca possa essere esclusa dal processo di reperimento e organizzazione dell’informazione.

Inoltre, con il venir meno dell’importanza delle raccolte fisiche, il valore della biblioteca accademica è legato maggiormente ai servizi offerti piuttosto che alle raccolte in quanto tali, e in misura maggiore al personale che ci lavora più che alla biblioteca in quanto istituzione⁵.

Scott Walter dell’università UIUC afferma che «There can be no question that a great library must provide access to great content, but do the seismic changes afoot in the ways in which access may be gained to content (including that found in unique artifacts) require us to ask new questions [...]. Defining distinctive services with the clarity with which we have defined distinctive collections allows us to acknowledge that the 21st century will be marked by different, but equally valid, definitions of excellence in academic libraries»⁶.

Questa enfasi sul ruolo del bibliotecario e della biblioteca non solo come fonte di contenuto, ma anche come fornitrice di “servizi peculiari”, implica un suo più ampio coinvolgimento nello spazio web “abitato” dagli utenti e, di conseguenza, maggiori competenze tecnologiche da parte dello staff⁷. Ciò è necessario per mantenersi in sintonia con le mutevoli aspettative degli utenti, per riuscire a fornire loro contenuti costantemente aggiornati e per rispondere alle loro esigenze formative e di “*information literacy*” nell’era digitale⁸.

La situazione è ulteriormente complicata dalla crisi economica globale in atto. In Italia, come altrove, i finanziamenti sono state prosciugati, i fondi per la ricerca sono stati decimati, le fluttuazioni monetarie hanno colpito il potere d’acquisto e sanzioni economiche sono state imposte alle università che non soddisfano i requisiti fissati dal Governo.

Secondo quanto emerso da un’indagine della Association of College and Research Libraries del maggio 2009⁹, su un campione di oltre 2400 bibliotecari, le difficoltà

4 Lynn Sillipigni Connaway – Timothy J. Dickey – Marie L. Radford, “*If it is too inconvenient I’m not going after it*”: *convenience as a critical factor in information-seeking behaviors*, «Library & Information Science research», 33 (2011), n. 3, p. 179-190, <<http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2010.12.002>>.

5 Paula T. Kaufman, *The Library as strategic investment*, «Liber quarterly», 18 (2008), n. 3/4, p. 424-436. Duane Webster – Betty Sue Flowers, *Community forum: research libraries in the digital age*, «Journal of library administration», 49 (2009), n. 3, p. 303-310.

6 Scott Walter, “*Distinctive signifiers of excellence*”: *library services and the future of the academic library*, «College & research libraries », 72 (2011), n.1, p. 6-8, <<http://crl.acrl.org/content/72/1/6.full.pdf>>.

7 Ronald F. Dow, *Using assessment criteria to determine library quality*, «Journal of academic librarianship», 24 (1998), n. 4, p. 277-281.

8 <<http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/projects/elearningllida.aspx>>.

9 <http://www.ala.org/ala/newspresscenter/mediapresscenter/americaslibraries/ALA_Report_2010-AT1001-NEW1.pdf>.

principali da affrontare sono la gestione della riduzione dei finanziamenti e i tagli di bilancio e, contestualmente, la possibilità di documentare un ROI (*Return On Investment*). Gli intervistati affermano che l'assottigliamento dei bilanci colpisce tutti e tutto: dal personale alle raccolte, dalle attrezzature ai servizi. Molte biblioteche hanno bloccato le assunzioni e non sostituiscono i dipendenti avviati alla pensione. Alcune università hanno chiuso sedi e ridotto gli orari di apertura, per non parlare poi dei tagli agli acquisti.

In un contesto economico già così difficile, il costo complessivo delle riviste in linea aumenta costantemente, soprattutto se fornite attraverso il modello denominato *Big Deal*, basato sulla spesa "storica" delle biblioteche accademiche per le riviste in formato cartaceo. Il costo dei "*big deal*" è aumentato fino a circa il doppio del tasso di inflazione e impegna intorno al 65% dei bilanci delle biblioteche¹⁰.

La crisi globale in atto, la quantità di informazioni disponibili e le mutate aspettative degli utenti richiedono coraggiose scelte strategiche da parte dei bibliotecari per quanto concerne gli obiettivi e la portata del loro lavoro. Abbiamo bisogno di definire e diversificare il valore da dare ai processi di ricerca, didattica e apprendimento nelle nostre università. Mentre la comunità scientifica elabora nuove aspettative, la biblioteca ha una straordinaria opportunità di assumere un ruolo guida e di diventare parte integrante di questo nuovo punto di vista. Ciò non si realizza "reinventando la ruota", ma sapendo di essere eredi di una grande tradizione che bisogna adeguare alle necessità del XXI secolo.

Per raggiungere questo scopo, i bibliotecari devono superare ciò che costituisce un ostacolo al cambiamento. Non possono farlo da soli: abbiamo bisogno della collaborazione e di un legame più stretto con tutti gli attori di questo scenario. Si devono aprire nuovi canali di comunicazione con gli studenti, con i docenti, nonché con quanti operano nell'amministrazione e, in modo particolare, con gli informatici. Questo è essenziale per dare visibilità ai servizi che si offrono e entrare in relazione con gli utenti per conoscere i loro bisogni.

Le competenze dei bibliotecari del XXI secolo

I bibliotecari del CIBER si sono chiesti come possono contribuire a garantire l'eccellenza delle loro università, permettendo a ricercatori e docenti di emergere e agli studenti di migliorare la propria esperienza in un ambito culturale sempre più *e-learning oriented*. Intanto si è iniziato a esaminare quali servizi peculiari le nostre biblioteche sarebbero in grado di offrire e quali competenze i nostri bibliotecari potrebbero mettere in campo per affermare il nostro ruolo in un momento di cambiamento, contenendo i costi e nel medesimo tempo offrendo una maggiore accessibilità alle nostre raccolte.

In occasione del Convegno delle Stelline, nell'ambito della sessione organizzata dal Cenfor e da AIDA ("I servizi messi a disposizione dalle biblioteche con e per l'utente", Milano, 12 marzo 2009)¹¹, un gruppo di bibliotecari del CIBER ha presentato *Ciber-23 library things: e-tutorial per l'apprendimento e la condivisione*¹², con l'obiettivo di aiutare i nostri bibliotecari a mantenere il loro ruolo al "centro" del flusso informativo accademico e ad acquisire le necessarie competenze tecnologiche del Web 2.0.

*Ciber-23 library things*¹³, lanciato all'interno della comunità CIBER nel gennaio 2009 e successivamente riproposto all'intera comunità bibliotecaria italiana, rappresenta la

10 <http://www.economist.com/node/18744177?story_id=18744177>.

11 <<http://www.cenfor.net/agenda/bibliostar2009.htm>>.

12 <<http://www.slideshare.net/CIBER23librarythings/ciber-23-library-things>>.

13 <<http://ciber23librarythings.wordpress.com>>.

prima applicazione in Italia di un programma, rilasciato liberamente sulla rete e regolato da licenza Creative Commons, creato da Helen Blowers, una bibliotecaria della Public Library of Charlotte and Mecklenburg County. Il corso consente l'autoapprendimento di 23 tecnologie proprie del Web 2.0, applicabili alle biblioteche¹⁴, con l'obiettivo di offrire competenze tecnologiche ai bibliotecari, aiutare il personale a fornire servizi migliori e, attraverso l'applicazione di queste *skills*, accrescere l'uso delle risorse da parte dei ricercatori e degli studenti, senza aggravii di spesa. Resta sottinteso, per i partecipanti a questo corso, l'invito a non avere paura di rischiare, né di fallire, e di applicare quegli strumenti Web 2.0 più adatti alle proprie biblioteche e alle proprie capacità.

Il corso è organizzato in nove moduli, ognuno dei quali approfondisce tre o quattro funzionalità del Web 2.0. Parte fondamentale del corso è l'apertura di un blog da parte dei partecipanti, sul quale applicare i *tools* del Web 2.0, per sperimentare e creare le relative aree di discussione. Gli strumenti utilizzati dal gruppo di lavoro di *Ciber-23 library things* sono un *wiki* messo a disposizione dei tutor per l'edizione dei moduli e un blog su cui pubblicare settimanalmente gli argomenti oggetto di approfondimento: blog, strumenti di condivisione di immagini (Flickr, pubblicazioni di immagini sul proprio blog, Slideshare), RSS e *feed reader*, Facebook, aNobii, Librarything, *social bookmarking* e *tagging* (Delicious, Technorati), *wiki*, Google Tools (Google Maps, Google Docs, IGoogle e Google Books), video e Twitter¹⁵.

In molte delle biblioteche afferenti al CIBER, grazie alle competenze acquisite durante il corso, vengono applicati almeno uno o due strumenti Web 2.0 per mettere a disposizione le risorse digitali in una maniera innovativa, anche se complessivamente l'utilizzo di applicazioni Web 2.0 nelle biblioteche universitarie italiane è piuttosto basso. I bibliotecari stanno lasciando le loro scrivanie per portare le biblioteche laddove si trovano gli utenti, sapendo anche che i *millennials* di oggi diventeranno i ricercatori e docenti di domani. Tali strumenti valorizzano i tradizionali servizi delle biblioteche per garantire che l'accesso e l'informazione disponibile siano più amichevoli per la *web generation*. Per le biblioteche accademiche ciò è particolarmente importante, in quanto i *millennials* tendono ad avvalersi dell'accesso in linea e degli ambiti cooperativi del Web con le caratteristiche tipiche dei social network, quali Zootero, Mendeley, Dropbox, Bubbl.us, oltre che dei servizi tradizionali. La collaborazione in linea diventerà una caratteristica dell'ambiente accademico, in quanto dottorandi, ricercatori e docenti utilizzeranno sempre più i servizi del *social web* per coordinare le loro attività e gestire in maniera collaborativa i loro progetti scientifici.

Una breve sondaggio tra le biblioteche CIBER mostra che gli strumenti Web 2.0 più applicati sono i siti di social network (SNS), *instant messaging*, *mobile access*, video, RSS, blog, Twitter e i *wiki*. Si riportano di seguito alcuni esempi di applicazioni, che possono essere presi a modello da parte di altre realtà bibliotecarie che vogliano intraprendere e approfondire lo stesso percorso.

Social bookmarking, OPAC 2.0

Purtroppo oggi esistono pochi esempi nelle biblioteche CIBER di OPAC 2.0¹⁶. Gli

14 <<http://plcmcl2-about.blogspot.com>>.

15 Helen Partridge – Julie Lee – Carrie Munro, *Becoming "librarian 2.0": the skills, knowledge, and attributes required by Library and Information Science professionals in a Web 2.0 world (and beyond)*, «Library trends», 59 (2010), n. 1-2, p. 315-335.

16 <<http://unipa.summon.serialssolutions.com>> (Università di Palermo).

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

Per colmare questa lacuna, alcune biblioteche stanno usando aNobii, che permette loro di portare una selezione del catalogo – per esempio i nuovi acquisti – sullo scaffale virtuale del sito del *social bookmarking tool*. Si tratta di uno spazio sociale condiviso per rendere più visibili e più amichevoli i cataloghi facilmente importabili dal proprio sito. Inoltre, quando presenti nei database di Google Books o di Amazon, i titoli in aNobii possono essere “esplosi” per avere accesso alla descrizione del libro, ai contenuti, alle parole chiave o *tag* e anche, a volte, al testo intero o a parte di esso. È anche possibile registrarsi al *feed* RSS di una biblioteca per essere informati ogni volta che viene registrato un nuovo libro su aNobii¹⁷.

Siti di social networking

Lo strumento library 2.0 più applicato nelle biblioteche CIBER sono i siti di *social networking* (SNS) e, soprattutto, Facebook¹⁸. Si tratta di un’ottima opportunità per portare a costo zero le biblioteche laddove si trovano i loro utenti. Le applicazioni di Facebook possono essere usate per fornire funzioni aggiuntive quali la maschera di accesso all’OPAC¹⁹, il collegamento al servizio di chat o IM²⁰, le nuove accessioni su aNobii e al contenuto di JSTOR con le apposite *widget*²¹.

La relazione *The State of America’s libraries* sostiene che «The increase in social networking suggests a set of skills that librarians should possess as social networking-literate information professionals capable of implementing library services and using information at socialnetworking sites. These include skills for interacting with patrons within the sites, understanding and articulating the nature of social networking sites and their potential roles related to library services, creating presences and content, evaluating and applying information, and being able to help patrons acquire and apply these skills».

17 <http://w3.disg.uniroma1.it/biblioteca/index.php?option=com_content&task=view&id=171&Itemid=151> (Biblioteca DiSG, Sapienza Università di Roma). <<http://w3.uniroma1.it/bibliocosta/bollettino.htm>> (Biblioteca Mario Costa, Sapienza Università di Roma).

18 <<https://www.facebook.com/pages/Centro-Biblioteca-Agraria-e-Scienze-MMFFNN-dellUniversit%C3%A0-della-Tuscia/149244131824953>> (Centro biblioteca Agraria e Scienze MM.FF.NN., Università della Tuscia). <<https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Giuridica-dellUniversit%C3%A0-di-Camerino/43076688030>> (Biblioteca giuridica, Università di Camerino). <<https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-dell-Universit%C3%A0-di-Salerno/16413059766>> (Università di Salerno).

19 <https://www.facebook.com/pages/Biblioteche-dellUniversit%C3%A0-di-Palermo/153239528039631?sk=app_4949752878> (Università di Palermo).

20 <https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Mario-Costa/78359428975?sk=app_4949752878> (Biblioteca Mario Costa, Sapienza Università di Roma).

21 <<https://www.facebook.com/apps/application.php?id=2412474777>> (JSTOR search app).

22 <<http://www.iop.harvard.edu/News-Press/Press-Releases/OBAMA-APPROVAL-RATINGS-ON-THE-RISE-AMONG-MILLENNIALS>>.

Secondo un sondaggio, il 90% degli studenti di Harvard ha un account su almeno un social network²². La pagina Facebook delle biblioteche dell'Università di Palermo conta più di 6000 utenti e quella della Facoltà di Ingegneria civile e industriale della Sapienza ne ha 4000, che è esattamente la metà degli studenti FTE. Facebook si è rivelato un efficace strumento per raggiungere in maniera semplice e veloce i giovani dai 19 ai 29 anni. Inoltre la maggior parte degli adolescenti tra i 13 e i 18 anni usa attualmente i SNS, e proprio loro saranno i nostri futuri studenti²³.

Video, YouTube, ...

Uno strumento popolare nel nostro settore è il video. Alcune università addirittura hanno il loro canale su YouTube. Per quanto riguarda le biblioteche, i video sono usati per consentire l'effettuazione di visite virtuali, per la promozione, per orientare e istruire all'uso dei servizi offerti²⁴, per esplorare il catalogo in linea²⁵, realizzare *tutorial* di spiegazione del funzionamento, per esempio, di una banca dati²⁶, o del servizio *proxy*²⁷.

Instant messenger

IM è uno strumento 2.0 che accresce i servizi di reference che le biblioteche già erogano via e-mail, telefono o "chiedi al bibliotecario".

Solitamente il servizio di IM è disponibile attraverso il sito della biblioteca. Con il diffondersi di siti di *social networking* e le opportunità di chat da questi offerte, ci si aspetta che anche le biblioteche sfruttino queste possibilità, così da offrire un servizio di reference più flessibile e in sintonia con l'ambiente sociale frequentato dall'utenza.

Grazie all'intervento e al supporto del CASPUR alcune biblioteche CIBER si avvalgono di Bibliolive, un sistema IM che fornisce risposte in tempo reale²⁸.

RSS

Dopo Facebook, RSS (Really Simple Syndication) è il secondo strumento Web 2.0 più diffuso nelle biblioteche, probabilmente perché è facilmente applicabile e quindi gradito anche dagli utenti con poche competenze tecnologiche. È usato soprattutto per aggiornare direttamente l'utente circa notizie ed eventi riguardanti la biblioteca, come l'acquisto di nuovi libri o database²⁹.

Gli RSS sono disponibili per la maggior parte delle riviste e database posseduti dalle biblioteche, suddivisi anche per campi di ricerca, parole chiave e singolo autore.

23 <http://webtv.unimol.it/webtv/index.php?option=com_hwdvideoshare&task=viewvideo&Itemid=2&video_id=56> (Università del Molise). <<http://www.youtube.com/user/lumsaorienta#p/u/1/JBh3pn2wft4>> (Università Lumsa).

24 <http://www.youtube.com/watch?v=Welf_hyajll> (CSB di area giuridico-economica, Università di Cassino).

25 <<http://www.youtube.com/user/lumsaorienta#p/u/o/NE3q8NMxDOE>> (Università Lumsa).

26 <<http://www.youtube.com/user/bibliotecadisg#p/a/u/o/KfmBMr8Yjpl>> (Biblioteca DiSG, Sapienza Università di Roma).

27 <<http://www.youtube.com/watch?v=c24PxcIKrCU>> (InfoSapienza BIDS, Sapienza Università di Roma).

28 <http://sibiblioteche.caspur.it/scheda_css.php?id=SAPMA11&incl=bibliolive>.

29 <<http://centri.unipg.it/csb>> (Centro Servizi Bibliotecari, Università di Perugia). <http://biblioproxy.unich.it/bib/bib_plugins/rss_menu/rss.php> (Università di Chieti e Pescara).

Un ottimo servizio della biblioteca potrebbe essere quello di aiutare l'utente ricercatore o docente a registrarsi a questi *feed* o aggregatori di *feed* (TOCs, Google feedreader) così che l'informazione possa arrivare direttamente sul loro computer e li tenga sempre aggiornati sugli eventi del loro campo di interesse.

Blogs e microblogging

L'utilizzo dei blog è sorprendentemente basso nonostante la facilità del loro utilizzo e gestione, e a dispetto del fatto che il blog è più efficace sia di Twitter sia di Facebook, perché permette di conservare nel tempo il contenuto pubblicato³⁰.

L'uso di Twitter si sta diffondendo rapidamente e consente alla biblioteca di comunicare con i suoi utenti in modo sintetico e veloce (dato il limite di 140 caratteri utilizzabili). Le biblioteche del CIBER usano questo servizio per annunciare eventi, corsi e anche per dare brevi informazioni di reference³¹.

Wiki

Nonostante la loro popolarità e il diffuso utilizzo, i *wiki* sono lo strumento Web 2.0 meno utilizzato in assoluto dalle biblioteche CIBER³².

Mobile interfaces

Quando abbiamo pubblicato il *Ciber-23 library things*, l'uso dei *mobile devices* era pressoché inesistente, mentre ora si è largamente diffuso. Per adeguarsi, le biblioteche hanno reso possibile l'accesso ai cataloghi e ai servizi informativi anche tramite questi dispositivi³³.

Anche l'Emeroteca virtuale di CASPUR-CIBER è stata adeguata dal settore Automazione biblioteche del CASPUR in modo da poter essere accessibile tramite dispositivi mobili. La nuova interfaccia risponde ai criteri di accessibilità di siti web per utenti che si connettono con palmari e/o cellulari di ultima generazione (3G).

Quella *mobile* è una versione semplificata dell'Emeroteca virtuale, ma offre i medesimi contenuti bibliografici e le funzionalità principali per il reperimento degli articoli: ricerca semplice; *browsing* delle riviste per titolo, editore e categoria; visualizzazione della *bibliographic page*; visualizzazione e/o *download* del full-text degli articoli in formato PDF.

Library 2.0 e oltre, verso un nuovo di tipo di "literacy"

La nostra missione è aiutare l'utente a cercare e trovare l'informazione adeguata alle sue necessità informative attraverso strategie appropriate, che gli consentano di selezionare, valutare in maniera critica e riutilizzare in modo etico e legalmente corretto le risorse, indirizzandolo verso percorsi di *lifelong learning*.

30 <<http://blogbats.wordpress.com>> (Biblioteca di Area tecnico-scientifica, Università della Calabria).

31 <<http://twitter.com/#!/lumsaorienta>> (Università Lumsa). <<http://twitter.com/#!/unibait>> (Università di Bari). <<http://twitter.com/#!/unifg>> (Università di Foggia).

32 <<http://libriedocumenti.pbworks.com/w/page/27569919/home%20page>> (Biblioteca di Scienze del libro e del documento, Sapienza Università di Roma). <<http://disgbiblioteca.pbworks.com/w/page/17903328/FrontPage>> (Biblioteca DiSG, Sapienza Università di Roma).

33 <<http://www3.unifg.it/palm/default.asp?modalita=palmare&iframe=/bibl/interfac/default.asp>> (Università di Foggia). <http://biblioproxy.unich.it/bib/bib_themes/IW_Accessibile03/images/qr_mobile.png> (Università di Chieti e Pescara). <<http://www.dis.uniroma1.it/~bibdis>> (Biblioteca di Informatica e Sistemistica, Sapienza Università di Roma). <<http://www3.unisa.it/AREAVII/mobile>> (Università di Salerno).

Library 2.0 propone la centralità dei propri utenti, al fine di non perdere quelli che già sono “fidelizzati” e di raggiungere quanti ancora non utilizzano i nostri servizi; inoltre, sfrutta le idee e le tecnologie che possono aiutare le biblioteche a fornire queste opportunità a questa comunità e a promuovere la sua partecipazione, coinvolgendola nella creazione del servizio stesso e nel processo di valutazione³⁴.

In generale, oggi l'utente è convinto di essere in grado di utilizzare al pieno gli *information discovery tools*, ma un dato emerso dallo studio del JISC, sul comportamento dell'utente, rivela che l'*information literacy* non è affatto migliorata. È proprio qui che la sperimentata competenza della biblioteca deve intervenire per facilitare questo processo, sia con un colloquio *face-to-face* con l'utente (il contatto umano è ancora apprezzato), sia ponendo in essere attività in linea che raggiungono l'utente ovunque esso si trovi. L'*information literacy*, secondo l'ACT National Curriculum Survey, è collocata tra la sesta e la nona delle 26 competenze del XXI secolo³⁵.

Come abbiamo visto dal sondaggio qui descritto le biblioteche CIBER cominciano a utilizzare gli strumenti library 2.0 per fornire un servizio unico, ossia un *definitive service*, mettendo a disposizione materiale e contenuti non solo per aumentare l'uso delle loro risorse di qualità, ma soprattutto per migliorare il processo di alfabetizzazione digitale e fornire le competenze necessarie.

Per interagire con gli utenti nei loro spazi, i bibliotecari CIBER hanno sviluppato video, pagine Facebook, RSS *feeds* e quant'altro, per offrire un accesso semplice e veloce alle risorse in linea, in maniera organizzata e a costo contenuto. Questi materiali sviluppati individualmente dalle biblioteche possono essere condivisi e creare, così, una specie di deposito sul Web di *information literacy*, in modo da incoraggiare *good practices* tra la comunità dei bibliotecari.

L'applicazione degli strumenti Web 2.0 nelle biblioteche italiane ha ancora tanta strada da percorrere. Il suo viaggio è però già iniziato e si spera continuerà a procedere per apportare ulteriori progressi nel campo della Library 2.0. Nascerà una nuova generazione di bibliotecari, che continuerà a godere del rispetto della comunità di ricercatori, docenti e studenti, affiancandoli, come sempre, nell'impegno di raggiungere risultati di eccellenza.

Ringraziamenti

Un ringraziamento agli studenti collaboratori della Biblioteca DiSG che nel corso degli anni mi hanno accompagnato in questo viaggio attraverso il Web 2.0 e che mi hanno aiutato nella revisione linguistica di questo articolo.

34 Yong-Mi Kim – June Abbas, *Adoption of library 2.0 functionalities by academic libraries and users: a knowledge management perspective*, «The Journal of academic librarianship», 36 (2010), n. 3, p. 211-218.

35 <<http://www.act.org/research/curricsurvey.html>>.

ABSTRACT Bollettino **AIB**, ISSN 1121-1490, vol. 51 n. 3 (luglio - settembre 2011), p. 227-236.

MARY JOAN CROWLEY, Sapienza Università di Roma, Biblioteca del Dipartimento di ingegneria strutturale e geotecnica, via Emanuele Gianturco 2, 00196 Roma, e-mail maryjoan.crowley@uniroma1.it.

Le biblioteche del CIBER incontrano *Library 2.0*

Le biblioteche accademiche hanno acquisito nel tempo una funzione vitale nell'ambito degli atenei. Nel corso dei secoli il loro compito è rimasto sostanzialmente invariato: garantire la presenza di raccolte organizzate in formato cartaceo e non, di personale in grado di assistere gli utenti nello studio, nella didattica e nella ricerca – per la loro attività accademica ma anche per la loro professione – e infine assicurare gli strumenti e le attrezzature atti a favorire la fruizione di questi servizi. Con l'avvento del Web 2.0, dei siti di social networking e della possibilità di accedere alle informazioni direttamente e autonomamente dalla propria scrivania, sono cambiate anche le aspettative degli utenti. A causa di tutto ciò (e delle sempre più ingenti riduzioni dei budget) le biblioteche universitarie stanno cercando di capire quali servizi offrire agli utenti del XXI secolo.

CIBER è nato nel 1999 sulla base di un progetto di condivisione di basi dati bibliografiche ed editoria elettronica al fine di ottenere prodotti e servizi alle migliori condizioni e a prezzi accessibili. Inizialmente composto da cinque università, attualmente fanno parte del CASPUR-CIBER 27 atenei, con una platea virtuale di 30.000 fra ricercatori e docenti e di 500.000 studenti circa, soprattutto nell'Italia centro-meridionale. Le biblioteche del CIBER sono oggi impegnate nella ricerca di possibili applicazioni in biblioteca degli strumenti del Web 2.0, al fine di mettere a disposizione degli utenti le loro risorse digitali in maniera innovativa.

CIBER libraries meet *Library 2.0*

Academic libraries have established their place as a vital and unique institution in the university. Their role has largely remained unchanged over the centuries as the guarantor of the organized collection of printed and/or other content. Their staff is trained to support the learning, teaching and research needs and outputs of the university and the community. In academic libraries these services are available as well as the physical facilities to support them. With the advent of the Web 2.0, of new social networking tools, of content ubiquity and – last but not least – with the change in patron's expectations (not to mention economic restraints) academic libraries are seeking to define the definitive services that they should offer for the 21st century.

CIBER was founded in 1999 based on a project of electronic publishing and bibliographic data base sharing, in order to obtain better products/services at a better price. At the beginning just five universities were part of it; now CASPUR-CIBER includes twenty-seven universities and potentially gets through to approx 30.000 researchers and professors and 500.000 students, mostly in central and southern Italy. CIBER libraries are currently trying to find how the the Web 2.0 can be used within the library, in order to devise new ways to offer their electronic resources.