

Wikipediani, utenti remoti e “operosi” di servizi bibliotecari

SILVIA BRUNI

Biblioteca di scienze sociali
Università degli studi di Firenze
silvia.bruni@unifi.it

LETIZIA MATERASSI

Dipartimento di Scienze politiche e sociali
Università degli studi di Firenze
letizia.materassi@unifi.it

CINZIA MARTONE

Biblioteca di Area architettura
Università degli studi di Napoli Federico II
cmartone@unina.it

EMANUELA SECINARO

Biblioteca dell'Istituto nazionale
di ricerca metrologica, Torino
e.secinaro@inrim.it

DOI: 10.3302/2421-3810-202001-029-1

Un alveare trasparente

La nascita del progetto *Galleries, libraries, archives, museums (GLAM)*, nel 2008, ha sancito il rapporto tra Wikimedia e archivi, biblioteche, musei. In realtà, le comunità che popolano i progetti della galassia Wikimedia¹ erano già approdate alle collezioni conservate da queste istituzioni e avevano iniziato a usarle. La possibilità di avere a disposizione fonti documentali è la base, infatti, della loro stessa esistenza.

Prendiamo Wikipedia: definendosi fin dal suo nucleo fondamentale di regole, come «strumento di divulgazione secondaria e terziaria»², pone nella verificabilità

delle citazioni il criterio principale di qualità delle sue voci enciclopediche.

La biblioteca digitale libera Wikisource riusa i testi digitalizzati, fuori dal diritto d'autore, trascrivendoli, rendendoli disponibili in più formati, arricchendoli con collegamenti ad altri progetti. Wikimedia Commons ospita, tra le altre, moltissime immagini provenienti da campagne di digitalizzazione di archivi, biblioteche, musei. La base di conoscenza libera Wikidata si è arricchita grazie anche ai dati strutturati di istituzioni culturali³.

Non si tratta solo di collaborazione, ma di una sinergia, ben rappresentata dalla metafora dell'alveare, che ospita il brulicare incessante di attività di trasformazione

Per tutti i siti web l'ultima consultazione è stata effettuata il 26 marzo 2020.

¹ Per un elenco completo dei progetti cfr. <https://wiki.wikimedia.it/wiki/Siti_sostenuti>.

² *Wikipedia: cinque pilastri*, 6 aprile 2020, 15:10 UTC, <https://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Cinque_pilastri>.

³ Cfr. ad esempio *Le novità di WLM 2018: il nostro patrimonio culturale su Wikidata*, 25 settembre 2018, <<https://www.wikimedia.it/le-novita-wlm-2018-nostro-patrimonio-culturale-wikidata>>; *Summer school linked data per i beni culturali: noi ci saremo!*, 20 maggio 2019, <<https://www.wikimedia.it/summer-school-linked-data-per-i-beni-culturali-a-ravenna-noi-ci-saremo>>.

e produzione di informazioni e documenti; i wikimedia-
ni, al pari di api, percorrono la strada che porta alle rac-
colte e alle fonti informative per riusarle e incrementarle.
Un vero e proprio processo di “impollinazione di fonti”⁴.
Potenzialmente una relazione simile potrebbe essere
instaurata dalle biblioteche con tutta l’utenza. Molte
delle persone che le frequentano, infatti, rielaborano le
fonti informative per poi diffonderle attraverso pubbli-
cazioni o “conversazioni” di vario genere, per dirla con
David Lankes⁵ (gruppi di lettura, di studio, di lavoro, le-
zioni, attività di ricerca, convegni ecc.). Tuttavia, a oggi,
solo Wikimedia, grazie alla sua infrastruttura, consente
di accedere e tracciare, con grande facilità, non solo
il complesso dei suoi prodotti, ma anche dei processi
necessari al loro farsi⁶. Come un alveare trasparente⁷.

I progetti Wikimedia, buone prassi per biblioteche innovative

La riflessione proposta si colloca nel più ampio scena-
rio dei cambiamenti delle relazioni tra istituzioni e citta-
dini; queste si stanno rafforzando e ridefinendo alla luce
dei processi di digitalizzazione⁸.

A un cittadino-utente di servizi pubblici creati in un al-
trove a lui sconosciuto, fruitore passivo di beni erogati
indipendentemente dalle sue richieste, si sostituisce
progressivamente un cittadino-interlocutore, portatore
di bisogni, interessi, ma anche di risorse specifiche. Un
cittadino *prosumer*, capace di vestire contemporane-
mente i panni del “consumatore” e del “produttore”
di informazioni, che agisce nel più vasto ecosistema

digitale, appropriandosi di contenuti e reintroducendoli
nel flusso informativo, arricchiti – elaborati, interpretati,
ridefiniti – del suo apporto personale e del suo lavoro
autorale⁹.

Un interlocutore che, dunque, porta le istituzioni, an-
che quelle culturali, a ripensare il proprio ruolo e i propri
modelli organizzativi, abbandonando gradualmente un
atteggiamento elitario e autoreferenziale¹⁰.

In tali scenari di cambiamento, anche per le biblioteche
diviene importante costruire un rapporto con i propri
pubblici, investigando, con crescente impegno e con-
tinuità, il sistema dei bisogni che caratterizza gli interlo-
cutori e investendo sul miglioramento delle dimensioni
dell’accesso, dell’accoglienza, dell’ascolto.

In quest’ottica ci si può interrogare su quanto le prati-
che professionali di bibliotecarie e bibliotecari attivi nei
progetti Wikimedia si siano modificate. Trovarsi in un
contesto in cui la funzione bibliotecaria può esprimere
il suo potenziale di competenze, sperimentandole su
ampia scala e avventurandosi in territori innovativi è si-
curamente fonte di gratificazione e di crescita di com-
petenze, che contrasta la progressiva perdita di ruolo
e considerazione che biblioteche e bibliotecari hanno
subito nel corso degli anni. Queste acquisizioni sono
trasferibili nelle istituzioni in cui i “wiki bibliotecari” lavo-
rano? I wikipediani hanno potuto ritagliarsi il ruolo di vo-
lontari digitali di archivi, biblioteche e musei, raccolti in
una comunità orientata al processo creativo “in uscita”,
messo in moto dall’uso delle fonti¹¹. Lo stesso credito
è concesso agli “utenti” delle biblioteche (le virgolette a
questo punto sono d’obbligo)?

La produzione di conoscenza che matura nelle bibliote-

⁴ Cfr. GRUPPO DI LAVORO DELLA BIBLIOTECA WIKIPEDIA, *Bibliotecari e utenti alleati nel web: la Biblioteca Wikipedia*, in 10. *Convegno nazionale sul document delivery e la cooperazione interbibliotecaria: Biblioteche virtuali per utenti reali*, Pavia, 30-31 maggio 2019, <<http://www.convegno-nilde2019.it/wp-content/uploads/2019/06/Wikipedia.pdf>>.

⁵ Cfr. R. DAVID LANKES, *L’atlante della biblioteconomia moderna*, a cura di Anna Maria Tammaro e Elena Corradini, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

⁶ Si pensi alla cronologia delle modifiche presente in ogni pagina wiki, alle pagine di discussione tra i redattori o dedicate alle istruzioni d’uso, alle pagine dei progetti o a quelle che illustrano le convenzioni e le regole che ogni comunità wikimediana si è data e si dà nel tempo, cfr. QINA XIANGJU - CUNNINGHAM PÁDRAIG - MICHAEL SALTER-TOWNSHEND, *The influence of network structures of Wikipedia discussion pages on the efficiency of WikiProjects*, «Social networks», 43 (2015), p. 1-15.

⁷ Studi come questi testimoniano le possibilità derivanti dall’analisi del sistema Wikipedia dal punto di vista della sua organizzazione: Cfr. *Ibidem*; TIMOTHY KANKE, *Knowledge curation work in Wikidata WikiProject discussions*, in *JCDL '18: Proceedings of the 18th ACM/IEEE on Joint conference on digital libraries*, 23 May 2018, p. 349-350.

⁸ Molti gli autori che hanno affrontato questo tema. Si veda, fra gli altri, FRANCA FACCIOLI, *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Roma, Carocci, 2000; LAURA SOLITO, *Cittadini e istituzioni: come comunicare*, Roma, Carocci, 2004; STEFANO ROLANDO, *Comunicazione, poteri e cittadini*, Milano, Egea, 2014.

⁹ ALESSANDRO LOVARI, *Networked citizens*, Milano, Franco Angeli, 2013.

¹⁰ Cfr. sul tema: GEA DUCCI, *Relazionalità consapevole*, Milano, Franco Angeli, 2017; GRAZIELLA PRIULLA, *La comunicazione delle pubbliche amministrazioni*, Roma-Bari, Laterza, 2008.

¹¹ ETIENNE WENGER, *Comunità di pratica: apprendimento, significato e identità*, Milano, Raffaello Cortina, 2006; *Leveraging Wikipedia: connecting communities of knowledge*, edited by Merrilee Proffitt, Chicago, ALA, 2018, p. 9.

che si disperde in molti rivoli che potrebbero incontrarsi e interconnettersi nuovamente, un po' come accade nei siti Wikimedia in cui tutti i progetti sono interoperabili. Alcuni strumenti di tracciatura già esistono e rappresentano un punto di partenza: nelle biblioteche accademiche i *repository* istituzionali della ricerca e le pubblicazioni delle case editrici universitarie, per esempio, possono essere ripensati anche in funzione delle attività di disseminazione e di inclusione previste nella cosiddetta terza missione universitaria¹², oppure la multiforme documentazione delle attività svolte nelle biblioteche territoriali. In generale i sistemi bibliotecari hanno l'opportunità, che a pochi altri servizi è data in questi termini, di interagire, con la cittadinanza attraverso un'offerta diversificata: la "semplice" frequentazione dello spazio, i servizi individuali in presenza o a distanza, le attività di gruppo ecc. Si tratta di affinare le capacità di osservazione e progettazione a partire dal contesto¹³. Wikipedia, in questo senso, si pone come una buona prassi di comunità, la cui organizzazione è flessibile e orientata pragmaticamente alla cooperazione, i bibliotecari wikipediani sono i mediatori ideali del suo trasferimento in altri ambiti operativi delle loro istituzioni di appartenenza.

The Wikipedia Library e i suoi servizi

Più che su questi aspetti, negli ultimi anni, molta attenzione è stata prestata alle ricadute dei progetti Wikimedia nel migliorare la visibilità e l'accessibilità digitale di archivi, biblioteche e musei¹⁴, molto meno ci si è focalizzati su coloro che questi stessi progetti li animano¹⁵. Poco si sa, tra le altre cose, delle strategie che essi

mettono in atto per la ricerca bibliografica e documentale.

Un metodo di ricerca interdisciplinare, che utilizzi strumenti di osservazione mutuati da ambiti della conoscenza diversi, è probabilmente il più fertile. Questo stesso articolo si propone come un testo-laboratorio, perché riporta i primi risultati di una sperimentazione che tenta di coniugare l'approccio biblioteconomico e quello delle scienze sociali, nella consapevolezza della distanza ancora da colmare per giungere a un'armonizzazione e a una reale complementarità.

Tra gli strumenti per raggiungere le risorse indispensabili alla sua sopravvivenza, Wikipedia ha creato una biblioteca: The Wikipedia Library (TWL), nata nel 2010 per iniziativa della versione in inglese di Wikipedia. Solitamente un'organizzazione complessa crea una propria biblioteca per costruire una memoria organizzata di sé, ordinando i documenti che produce e acquisisce e dotandosi di servizi che ne consentano la migliore fruizione. L'azione di TWL si basa, invece, sul presupposto che i documenti siano già presenti in altri luoghi; di conseguenza, la sua funzione principale è orientare la propria utenza e garantirle l'accesso alle informazioni, grazie a reti e partenariati¹⁶.

Un ruolo centrale è attribuito agli accordi stipulati con i grandi gruppi editoriali (tanti da competere con i sistemi bibliotecari accademici)¹⁷: sessanta partner, che mettono sul piatto 80.000 periodici¹⁸. Per gli editori si tratta di una forma di beneficenza, che presenta non poche ambiguità: stringono un patto con la comunità per la promozione dell'accesso aperto più nota al mondo¹⁹ senza, allo stesso tempo, mettere in discussione le politiche restrittive sul diritto d'autore²⁰.

Nella comunità wikipediana questa scelta è stata dibattuta.

¹² Cfr. FIAMMETTA SABBA, *Terza missione, comunicazione, e biblioteche accademiche*, «Bibliothecae.it», 8 (2019), n. 2, p. 219-254.

¹³ Cfr. R. DAVID LANKES, *Biblioteche innovative in un mondo che cambia*, Milano, Editrice Bibliografica 2020, in particolare il capitolo *Biblioteca come piattaforma*.

¹⁴ A tale proposito si può consultare il repertorio alla pagina <https://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:GLAM/Biblioteche/Lettere_consigliate>.

¹⁵ Tra i pochi contributi sul tema si vedano ELIZABETH JOAN KELLY, *Use of Louisiana's digital cultural heritage by wikipedians*, «Journal of web librarianship», 12 (2018), n. 2, p. 85-106; BORYUNG JU - BRENTON STEWART, *The right information?: perceptions of information bias among Black Wikipedians*, «Journal of documentation», 75 (2019), n. 6, p. 1486-1502.

¹⁶ JAKE ORLOWITZ, *The Wikipedia Library: la più grande enciclopedia ha bisogno di una biblioteca digitale e noi la stiamo costruendo*, «JLIS.it», 9 (2018), n. 3, p. 1-15.

¹⁷ Cfr. <<https://wikimedialibrary.wmflabs.org/partners>>.

¹⁸ I requisiti per utilizzare il servizio sono: essere registrati in Wikipedia da almeno sei mesi, avere effettuato un minimo di 500 modifiche nell'enciclopedia e 10 nei progetti, non avere l'account bloccato dagli amministratori, non avere accesso alle stesse risorse grazie a un'altra istituzione. Deve essere esplicitato il motivo della richiesta, per far sì che sia autorizzata la consultazione di fonti pertinenti, cfr. <<https://wikimedialibrary.wmflabs.org/about>>.

¹⁹ Cfr. <https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:The_Wikipedia_Library/OA>.

²⁰ Al momento della stesura di questo testo, nel pieno della pandemia di Covid-19, alcuni gruppi editoriali stanno aprendo le loro piattaforme. In altri casi sono stati sollecitati a farlo da petizioni e iniziative dal basso, come l'*Appello per il diritto di accesso alla conoscenza scientifica in stato di emergenza*, lanciato dal Comitato biblioteche Nilde, delle università e dei centri di ricerca e biomedici italiani, <<https://nildeworld.org>>.

tuta, tanto che il coordinamento di TWL ha creato una pagina per condividere la *ratio* dell'iniziativa²¹. In sintesi si spiega che la necessità principale è quella di dare ai redattori di voci in Wikipedia l'accesso alle migliori fonti disponibili, vista l'importanza che l'enciclopedia libera riveste nell'universo informativo digitale. D'altra parte, è un dato di fatto che molte conoscenze siano chiuse da forme di copyright. La comunità non rinuncia, tuttavia, a svolgere un ruolo di sensibilizzazione degli editori stessi, in merito alla necessità di pubblicare secondo logiche diverse dal tradizionale diritto d'autore.

Sono 3.000 gli accessi alle banche dati assegnabili. In prospettiva questa possibilità sarà estesa a 25.000 persone. Dalla nascita di TWL sono stati distribuiti 9.000 accessi, per un numero che varia dalle 1.000 alle 2.000 richieste per anno²².

Le statistiche della Wikimedia Foundation segnalano 200.000 volontari attivi ogni mese in Wikipedia in tutte le 250 versioni linguistiche. A febbraio 2020 i redattori attivi (che hanno fatto, cioè, almeno una modifica) sono 66.437 nella versione in inglese, 6.223 in quella italiana, solo per fare due esempi²³.

Nonostante, quindi, gli sforzi messi in campo, i servizi di TWL raggiungono una minoranza. È la difficoltà di contattare gli utenti digitali²⁴, comune a tutte le biblioteche, con la differenza che i comportamenti di chi popola Wikipedia sono, come si è già sottolineato, trasparenti e facilmente osservabili.

Al momento il rapporto di TWL con le altre biblioteche ricopre una funzione residuale. Il valore aggiunto derivante dal rafforzamento di questa relazione potrebbe far nascere una rete di servizi bibliotecari digitali, rivolti a wikipediani (e ai wikimediani tutti²⁵). È intorno a questa idea che è nata l'esperienza italiana della Biblioteca di Wikipedia.

La Biblioteca di Wikipedia

La Biblioteca di Wikipedia²⁶, ramo italiano di The Wikipedia Library, è stata attivata nel 2018 da un gruppo di bibliotecarie e bibliotecari (oggi 25). È una peculiarità che la differenzia da altre sezioni del progetto, in cui i partecipanti hanno provenienze lavorative disomogenee²⁷. L'uniformità professionale ha rappresentato una forte spinta alla caratterizzazione delle attività nel senso che si illustrerà di seguito.

Similmente alla versione in inglese, sul web si trovano un repertorio di fonti in accesso aperto, un servizio di reference online, una casella di posta per i contatti. Le richieste di accesso alle banche dati sono gestite centralmente da TWL.

La promozione della biblioteca è avvenuta attraverso il blog di Wikimedia Italia e l'inserimento di messaggi nelle pagine di discussione dei progetti tematici (i gruppi di lavoro virtuali nati per mantenere le voci di specifiche aree disciplinari e monitorarne la qualità²⁸).

Il riscontro è stato scarso. Qualche risposta di circostanza ("Bella idea, buon lavoro!"), ma, a sei mesi dal lancio dell'iniziativa, solo quattro richieste, tutte legate alla necessità di recuperare documenti per la scrittura di voci. Una strategia più fruttuosa si è dimostrata la collaborazione, per la ricerca bibliografica, a progetti in corso, come il Repertorio delle tipografe italiane dal Cinquecento al Settecento²⁹ o la scuola estiva organizzata da Wikimedia Italia per insegnanti, studenti e operatori culturali³⁰.

Parallelamente è iniziata una riflessione più mirata. La Biblioteca di scienze sociali dell'Università degli studi di Firenze, che partecipa alla Biblioteca di Wikipedia³¹ ha avviato un percorso di ricerca con il Dipartimento di

bo.cnr.it/it/news/appello-il-diritto-di-accesso-alla-conoscenza-stato-di-emergenza-petition-right-access>. È da vedere se questa fase drammatica porterà in prospettiva a una maggiore diffusione della cultura della scienza aperta.

²¹ *Wait, I thought Wikipedia is about free content: why are you partnering with closed access publishers?*, <https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:The_Wikipedia_Library/Whynotao>.

²² I dati, non pubblicati, ci sono stati forniti direttamente dal coordinatore di TWL Aaron Vasanth.

²³ Questa statistica è fornita in forma scorporata per paese.

²⁴ PIERLUIGI FELICIATI, *L'usabilità degli ambienti documentari digitali come requisito di qualità: contesto, modelli e strumenti di valutazione*, «JLIS. it», 7 (2016), n. 1, p. 113-130: 114.

²⁵ Complessivamente contribuiscono ogni mese e all'insieme dei progetti coordinati da Wikimedia 200.000 persone. Si è già evidenziato che il bisogno di fonti e collezioni, non riguarda solo chi partecipa a Wikipedia.

²⁶ Cfr. <https://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:La_Biblioteca_Wikipedia>.

²⁷ In molte biblioteche di organizzazione l'acquisizione di competenze specialistiche avviene *in fieri*.

²⁸ Cfr. *Portale: Progetti*, <<https://it.wikipedia.org/wiki/Portale:Progetti>>.

²⁹ *Progetto: Coordinamento/Università/UNIGE/Repertorio delle tipografe in Italia dal Cinquecento al Settecento*, <https://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:Coordinamento/Università/C3%A0/UNIGE/Repertorio_delle_tipografe_in_Italia_dal_Cinquecento_al_Settecento>.

³⁰ Cfr. <<https://www.wikimedia.it/summer-school>>.

³¹ La biblioteca ha aderito alla rete delle Wikistazioni, luoghi fisici aperti ai wikimediani per facilitare l'accesso alle fonti, <https://meta.wikimedia.org/wiki/Wikipassaporto/How_it_started>. Questo le ha consentito di dare una cornice ben definita in cui far convergere le attività di collabo-

Scienze politiche e sociali dell'ateneo fiorentino. L'indagine si pone a supporto dei processi di innovazione dei servizi bibliotecari. Una collaborazione che, in un quadro di *public engagement*³², vuole trovare un reciproco vantaggio nello studio di un fenomeno sociale che, nel contesto scientifico italiano, non gode di particolare trattazione. Per i sistemi bibliotecari, oltre che per la Biblioteca di Wikipedia, questo schiude interessanti opportunità di sviluppo.

Wikipediani, questi sconosciuti?

Le iniziative volontarie della comunità dei redattori Wikipedia sono da qualche tempo oggetto di attenzione anche degli scienziati sociali, sebbene non si possa parlare di uno studio empirico sufficientemente approfondito, né costantemente trattato. In particolare, in letteratura, si rintracciano alcuni contributi già dai primi anni Duemila, volti a sottolineare le motivazioni da cui scaturisce l'impegno dei redattori³³, le modalità operative e il loro significato dal punto di vista della co-produzione dei contenuti³⁴, l'attendibilità delle voci enciclopediche redatte³⁵, le specificità della comunità Wikipedia e dei ruoli sociali in essa agiti³⁶.

In Italia, alla proliferazione di iniziative portate avanti direttamente da Wikimedia Italia e dai suoi più attivi collaboratori non ha fatto seguito un'articolata riflessione scientifica³⁷. Fanno eccezione alcuni contributi di sociologi della conoscenza che hanno trattato il "fenomeno Wikipedia"³⁸, mettendo, tuttavia, in evidenza la natura propedeutica delle ricerche realizzate che avrebbero il compito di aprire a studi più approfondi-

ti e ad esplorazioni più mirate di questo "miracolo"³⁹ della co-produzione. In quanto strumento ed esempio emblematico, Wikipedia consente, difatti, sia la costruzione collaborativa dei contenuti, sia lo sviluppo e la conservazione di relazioni reciproche di aiuto fra tutti i membri, alimentando dunque le cerchie relazionali e il capitale sociale dei suoi più attivi frequentatori⁴⁰.

All'interno di un percorso che oggi sta vivendo una prima fase esplorativa e sperimentale, si può focalizzare l'attenzione su due principali dimensioni di indagine, collegate rispettivamente a più domande di ricerca:

1. rilevare i comportamenti operativi dei redattori di voci in Wikipedia: quando e come scelgono di contribuire? Quali le motivazioni che soggiacciono a questa forma di "volontariato"? Qual è il rapporto – attinenze e discrepanze – tra le proprie competenze professionali e i temi di interesse dell'attività svolta in Wikipedia?
2. individuare le modalità relazionali che i wikipediani instaurano con il resto della comunità: quali sono le leve della loro autorevolezza e quali le logiche comunitarie che tendono a preferire nella loro esperienza wikipediana? Quali le relazioni – tra online e offline – che si instaurano nella comunità?

Il percorso prende dunque le mosse dall'esigenza di profilare il lavoro del redattore di voci in Wikipedia, in modo da fornire al sistema bibliotecario alcune chiavi di lettura dei comportamenti adottati e rispondere, così, ai bisogni avvertiti come prioritari per una personalizzazione dei servizi offerti dalla Biblioteca di Wikipedia. La ricerca ha stabilito un primo contatto con wikipediani e wikimediani tutti, riuniti in occasione del raduno na-

razione con i progetti Wikimedia, tra i quali la Biblioteca Wikipedia.

³² LAURA SOLITO, *Public engagement*, in *Le parole della comunicazione*, a cura di Carlo Sorrentino, Firenze, Pacini, 2018, p. 75-79.

³³ ANDREA CIFFOLILLI, *Phantom authority, self-selective recruitment and retention of members in virtual communities: the case of Wikipedia*, «First monday», 8 (2003), n. 12, <<https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1108/1028>>; NOV ODED, *What motivates Wikipedians?*, «Communication of the ACM», 50 (2007), n. 11, p. 60-64.

³⁴ XU BO - LI DAHUI, *An empirical study of the motivations for content contribution and community participation in Wikipedia*, «Information & management», 52 (2015), n. 3, p. 275-286.

³⁵ THOMAS CHESNEY, *An empirical examination of Wikipedia's credibility*, «First monday», 11 (2006), n. 11, <<https://firstmonday.org/article/view/1413/1331>>; JEAN GOODWIN, *L'autorità di Wikipedia*, «Sistema intelligente», 25 (2013), n. 1, p. 9-38.

³⁶ CHRISTIAN PENTZOLD, *Imagining the Wikipedia community: what do Wikipedia authors mean when they write about their "community"?*, «New media & society», 13 (2010), n. 5, p. 704-721.

³⁷ FAUSTO COLOMBO, *Il potere socievole: storia e critica dei social media*, Milano, Mondadori, 2013.

³⁸ LUCIANO PACCAGNELLA, *La gestione della conoscenza nella società dell'informazione: il caso di Wikipedia*, «Rassegna italiana di sociologia», (2007), n. 4, p. 653-680; GIOVANNI BOCCIA ARTIERI, *Stati di connessione: pubblici, cittadini e consumatori nella (social) network society*, Milano, Franco Angeli, 2012; LUCIANO PACCAGNELLA - AGNESE VELLAR, *Vivere online: identità, relazioni, conoscenza*, Bologna, il Mulino, 2016.

³⁹ Ivi, p. 142.

⁴⁰ Gli altri progetti Wikimedia godono, rispetto all'enciclopedia libera, di un'attenzione decisamente inferiore da parte della ricerca, cfr. MARÇAL MORA-CANTALLOPS - SALVADOR SÁNCHEZ-ALONSO - ELENA GARCÍA-BARRIOCANAL, *A systematic literature review on Wikidata*, «Data technologies and applications», 53 (2019), n. 3, p. 250-268.

zionale di Wikimedia Italia a Como (“ItWikiCon”, 2018). Un gruppo di partecipanti è stato coinvolto in un *focus group*, un metodo di ricerca qualitativa che consente di avviare un confronto con interlocutori-chiave, al fine di mettere in agenda del ricercatore i temi e le questioni che non si possono ignorare nell'affrontare un nuovo oggetto di studio. Si sono indagate le dimensioni di ricerca preventivate, ma nello stesso tempo se ne sono inserite altre, avvertite come rilevanti tra i partecipanti⁴¹. I risultati di questa prima azione, che ha un carattere esclusivamente suggestivo, sono qui di seguito sintetizzati.

Wikipediani, quando, come e perché?

La partecipazione e la contribuzione sono interpretate dagli intervistati come attività di volontariato: non si ricevono compensi e sono ugualmente gratificanti. Anche la motivazione, da cui scaturisce l'impegno iniziale che si alimenta nel tempo, è simile al motore di molti volontari in altri ambiti: la passione, la piacevolezza e la gratificazione del sentirsi utili per la collettività, mediante un'attività che la persona sente “nelle sue corde”, vicina alle proprie inclinazioni e sensibilità. «È un impegno del tempo libero», hanno specificato, che si sceglie di intraprendere per rilassarsi la sera o nel fine settimana, al pari di altre attività ludiche e di svago. Questo aspetto maggiormente emozionale è considerato dagli intervistati una leva più importante della stessa competenza: «deve piacermi ciò di cui scrivo», «mi devo appassionare», hanno detto a più voci.

Tale premessa ha portato ad affrontare il tema della maggiore o minore vicinanza degli argomenti di cui si scrive rispetto alla propria competenza in campo lavorativo. È emerso un rapporto dialettico e controverso tra passioni e sapere professionale, che il redattore vive dentro di sé. Egli è in equilibrio tra un «non posso tacere» che chiama in causa e ne sollecita l'intervento – se soprattutto nota errori o inesattezze in voci scritte da altri – e un «non voglio occuparmene» perché è una questione o una materia che non lo appassiona più di tanto, confinata nel suo tempo di lavoro. Questo sentimento dibattuto è sembrato abbastanza diffuso tra i partecipanti, anche se poi ciascuno decide di volta in volta la condotta da tenere e solo alcuni avvertono un certo senso di colpa: «mi sento in colpa per non dare il mio contributo sulle materie vicine al mio lavoro», ha detto un'intervistata.

Se fin qui abbiamo evidenziato i punti di contatto dell'attività wikipediana con le altre forme di volontariato tradizionale, molti altri sono i fattori di differenza e le specificità di questo particolare ambito: «è un'attività non gerarchica», per cui ciascun redattore non deve rispondere a una qualche autorità dentro la comunità; «è fatta per gli altri, ma non con gli altri», perché è prevalentemente un volontariato “solitario” che si svolge nei propri spazi di vita privata, spesso entro le mura domestiche; «non è un'azione “caritatevole”, ma opera in un'ottica di servizio per la collettività»; «il redattore-volontario non spartisce le responsabilità con l'organizzazione, ma se le assume in prima persona»; «è un'attività funzionale», basata su un certo grado di reciprocità tra membri, anche se in modo parziale e senza garanzie: infatti, chi scrive dando il proprio contributo, non può essere sicuro che, nel momento in cui cercherà a sua volta informazioni su altri temi, le troverà. Inoltre, le scelte di far parte e prendere parte alla comunità non sono finalizzate al raggiungimento di un obiettivo, dal quale trae motivazione il singolo attore: il wikipediano è animato da un incedere costante, un dinamismo che si rinnova all'infinito, insieme alla società e alla conoscenza. Da taluni intervistati è stata utilizzata enfaticamente la metafora del “camminatore”, che non raggiunge una meta, ma che trae gratificazione dal movimento, dal procedere.

Per quanto attiene le forme della partecipazione, si è notata una certa progressione e gradualità nell'impegno dei wikipediani: si inizia intervenendo soprattutto sulle voci altrui, correggendo, togliendo refusi, migliorando la forma, ampliando le fonti o specificando meglio quanto già scritto da altri, oppure traducendo voci redatte in altre lingue e solo in seconda battuta – ma non sempre – introducendo voci enciclopediche nuove. Rispetto ad altre piattaforme collaborative e altri *social media*, Wikipedia comporta una socievolezza finalizzata a una produzione/contribuzione migliore e dunque funzionale alla qualificazione del contenuto prodotto: i dibattiti e i confronti, gli scambi conversazionali, sono mossi per lo più dal bisogno di mettere a fuoco, chiarire, anche scherzare intorno a un aspetto problematico di una voce, ma senza quel coinvolgimento intimo e quel forte senso di appartenenza alla comunità. Anche durante altri momenti conviviali vissuti durante il raduno comasco, i partecipanti si sono confrontati su aspetti tecnici, su questioni che li avevano visti discutere in passato, anche se in modo tutto sommato affettuoso

⁴¹ Si ringraziano Silvia Bruni, bibliotecaria, e Bianca Marchetti stagista alla Biblioteca di Scienze sociali dell'Università di Firenze, per la collaborazione sostanziale nella fase di pianificazione e in quella di svolgimento del *focus group*.

e amichevole nel riconoscersi e chiamarsi mediante il “nickname” e con uno stile informale.

Wikipediani e biblioteche

Il cuore sia del focus che del dibattito ha riguardato la pratica di redazione delle voci e il rapporto dei wikipediani con le biblioteche come istituzioni e con i bibliotecari, come saperi esperti. Se tutti hanno sottolineato l'importanza di questo binomio stretto, in pochi lo hanno in realtà praticato o lo vivono costantemente; da molti l'uso dei servizi bibliotecari è percepito come una possibilità per coloro che hanno davvero tanto tempo libero a disposizione. Eppure, tutti hanno evidenziato come un rapporto più stringente si tradurrebbe in un vantaggio, sia individuale che collettivo, su più fronti:

1. qualificazione di un “ecosistema informativo”, basato su una migliore organizzazione dei dati, senza una cesura netta tra ambiti informativi online/offline;
2. miglioramento delle proprie modalità di ricerca delle fonti e delle informazioni, grazie alla condivisione dell'expertise del personale bibliotecario;
3. definizione congiunta di servizi *ad hoc* per gli utenti wikipediani e maggiore accessibilità/visibilità della comunità per gli utenti generici delle biblioteche.

Su quest'ultimo punto, in virtù degli obiettivi conoscitivi premessi, si è particolarmente insistito e ne sono emerse alcune indicazioni interessanti. Gli intervistati ritengono che per migliorare questo rapporto si potrebbe intervenire su alcuni aspetti, avvertiti oggi come ostacoli, tra cui:

- armonizzazione dei tempi di lavoro dei wikipediani con gli orari di apertura delle biblioteche, sia per potersi recare fisicamente in questo prezioso spazio di lavoro, sia per poter chiedere il supporto del personale;
- percezione della scarsità di fonti elettroniche specialistiche e di testi in formato digitale, soprattutto se si è abituati a frequentare piccole biblioteche di quartiere o di paesi periferici rispetto ai centri cittadini;

- difficoltà per il redattore di muoversi all'interno dei cataloghi delle biblioteche e di orientarsi all'interno di una ridondanza informativa che talvolta impedisce di rintracciare le fonti realmente utili.

Queste suggestioni sembrano, dunque, confermare l'esigenza di una maggiore conoscenza tra i due mondi, ma anche di un maggior *empowerment* del redattore di voci in Wikipedia, per facilitarlo nei suoi percorsi di ricerca e qualificare il suo apporto, grazie a una più agile e consapevole fruizione dei servizi bibliotecari.

L'accessibilità delle biblioteche e delle loro collezioni per i wikipediani

La difficoltà di accesso alle biblioteche e la sottovalutazione del supporto ricevibile in termini di servizi fa emergere l'analogia con l'utenza più generale delle biblioteche⁴². Se, infatti, TWL offre la grande opportunità di ottenere molta letteratura scientifica e se, fortunatamente, le fonti ad accesso aperto continuano a crescere, è ancora moltissimo il patrimonio bibliotecario che chi naviga raggiunge faticosamente o che non riesce a consultare. Si pensi ad esempio a:

- le collezioni solo cartacee, la cui digitalizzazione *on demand* è solitamente riservata agli utenti della biblioteca;
- gli articoli non compresi nelle banche dati dei grandi gruppi editoriali, soprattutto in certe aree linguistiche o disciplinari (come quelle definite non bibliometriche⁴³, dove le tipologie di pubblicazione sono eterogenee e il formato cartaceo svolge ancora una funzione importante)⁴⁴;
- le pubblicazioni nei depositi istituzionali della ricerca non sempre facilmente accessibili;
- gli archivi a pagamento dei quotidiani o quelli solo su microfilm.

Su questo aspetto la riflessione deve essere estesa anche ad archivi e musei. Queste istituzioni, più delle biblioteche sono rimaste ancorate alle visite in presenza⁴⁵.

⁴² P. FELICIATI, *L'usabilità degli ambienti documentari digitali come requisito di qualità* cit., p. 115; ALEXANDRA HAMLETT - HELEN GEORGAS, *In the wake of discovery: student perceptions, integration, and instructional design*, «Journal of web librarianship», 13 (2019), n. 3, p. 230-245.

⁴³ La definizione fa riferimento alla classificazione adottata dall'Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca che comprende le scienze dell'antichità, filologiche, storico-artistiche, le scienze storiche, filosofiche, la pedagogia, le scienze giuridiche, le scienze economiche e economico-aziendali, le scienze politiche e sociali.

⁴⁴ SILVIA MOLTENI - TESSA PIAZZINI, *La valutazione della ricerca scientifica*, in “(As)saggi di open science: conversazioni in tema di accesso aperto” (Firenze, 12 febbraio 2020), <https://www.sba.unifi.it/upload/scienzesociali/eventi/open%20science/presentazione_assaggi7.pdf>

⁴⁵ MARIA ELENA COLOMBO, *Musei e cultura digitale: fra narrativa, pratiche e testimonianze*, Milano, Editrice Bibliografica, 2020.

Solo una lettura GLAM o MAB (un'altra forma dell'acronimo per musei, archivi e biblioteche, oltre al nome del coordinamento italiano promosso dalle tre associazioni professionali di settore: Associazione italiana biblioteche, Associazione nazionale archivistica italiana e International Council of Museums italiano) consente di approcciare in modo sistematico il tema delle collezioni digitali. Riprodurre in ambiente virtuale le divisioni istituzionali, storicamente determinatesi, ma che niente hanno a che vedere con la natura dei documenti conservati, fratelli separati in culla, non serve e non ha alcun senso. La strada del web semantico ci indica un'altra direzione che mette al centro l'interconnessione.

Il termine "biblioteca digitale" può trarre in inganno. Si dovrebbe, infatti, in senso più ampio, parlare di spazi virtuali per i beni culturali. Alcuni esempi interessanti si sono diffusi a livello internazionale, le tecnologie sono ormai disponibili⁴⁶. Nella realtà italiana, ma non solo, le rigidità derivano, soprattutto, da tradizioni professionali che faticano a comunicare e da una cultura organizzativa spesso votata all'immobilismo.

In un contesto digitale più evoluto è possibile pensare a spazi collaborativi, nei quali i servizi siano profilati sui bisogni delle comunità a cui si rivolgono, valorizzandone la dimensione sociale e le potenzialità che ne derivano. La riflessione in questo ambito sta sviluppando l'idea di *crowdsourcing*, l'aggregazione collettiva e delocalizzata nel web per la creazione condivisa⁴⁷. Migliorare l'esperienza di ricerca in una collezione online, rendendola più semplice e intuitiva, favorire gli scambi e l'ampliamento della rete tra gli utilizzatori, sfruttare le loro interazioni per migliorare la descrizione delle risorse stesse, grazie a sistemi automatizzati basati su classificazioni, ontologie o tesauri, sono alcune delle strade perseguibili per rappresentare ambiente digitali in continua e inarrestabile espansione⁴⁸. Di nuovo i progetti Wikimedia si differenziano, oltre che per l'efficien-

za infrastrutturale, per la funzione di servizio e di primo accesso che ormai ricoprono e per l'inclusività che li contraddistingue. L'attuale pandemia da Covid-19, che ha comportato l'improvviso, e frettoloso, trasferimento di molti servizi MAB sul web, rappresenta l'opportunità per adottare un'ottica di progettazione di più ampio respiro⁴⁹.

Rimane, tuttavia, da affrontare, al momento e probabilmente per un lungo tempo, l'indisponibilità di moltissima parte delle collezioni documentali per gli operosi "impollinatori di fonti" (potenzialmente non solo wikipediani).

Il partenariato tra Biblioteca di Wikipedia e Nilde

Queste considerazioni, oltre che i risultati del *focus group*, sono state la base di avvio della cooperazione con Nilde.

Nilde (Network inter-library document exchange) è nata nel 2001 a Bologna nella Biblioteca d'Area del CNR, sviluppando un progetto precedente della fine anni Novanta⁵⁰ volto a creare servizi evoluti di *document delivery* (DD). La rapida crescita del *network* e lo sviluppo del software ha creato uno strumento che attualmente è tra i più utilizzati in Italia per il DD. Oltre a essere un software web che consente lo scambio sicuro di articoli scientifici tra biblioteche, Nilde è anche una rete di biblioteche e bibliotecari. Oggi la comunità Nilde è costituita da circa 900 biblioteche⁵¹ (italiane ed estere) di varia tipologia: universitarie e di ricerca, biomediche, pubbliche e private⁵².

Gli utenti del servizio Nilde sono studiosi e cittadini che devono reperire documenti per una ricerca⁵³. Attualmente gli iscritti al servizio sono quasi 74.000⁵⁴. Nel corso degli anni, le attività di Nilde hanno anche tentato

⁴⁶ MARIA TERESA BIAGETTI, *Le biblioteche digitali: tipologie, funzionalità e modelli di sviluppo*, Milano, Franco Angeli, p. 145-154.

⁴⁷ Ivi, p. 208-221.

⁴⁸ Ivi, p. 142-143.

⁴⁹ ALEXANDER D. STINSON - SANDRA FAUCONNIER - LIAM WYATT, *Stepping beyond libraries: the changing orientation in global GLAM*, «JLIS.it», 9 (2018), n. 3, p. 16-34. Si veda a questo proposito anche M.E. COLOMBO, *Musei e cultura digitale* cit.

⁵⁰ SILVANA MANGIARACINA - MASSIMILIANO GIANNUZZI - BARBARA PISTOIA - MARA GUAZZEROTTI, *Il sistema Nilde: dalla sperimentazione alla cooperazione, dal progetto al servizio*, «Biblioteche oggi», 23 (2005), n. 1, p. 29-39.

⁵¹ Cfr. <<https://nildeworld.bo.cnr.it/it>>.

⁵² Cfr. <<https://nildeworld.bo.cnr.it/it/content/regolamento>>.

⁵³ Multidisciplinari, come Web of science e Scopus o disciplinari (ad esempio PubMed, ASFA, ADS o Dogi).

⁵⁴ La consegna del documento all'utente avviene nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e degli usi consentiti nei contratti con gli editori. A questo scopo Nilde ha sviluppato un progetto aggiuntivo denominato ALPE (Archivio licenze dei periodici elettronici) che nasce come evoluzione del precedente archivio HELP-Licenze di Nilde, concentrandosi in particolare sul copyright per i periodici elettronici. L'obiettivo è di creare un archivio di clausole contrattuali presenti nelle licenze d'uso di risorse elettroniche, relative al servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e di *document delivery* (DD). Dal 2013 l'archivio ALPE include sia le licenze negoziate con gli editori, come usualmente avviene nei

di rispondere ad alcune domande sulle abitudini degli utenti nello scambio di articoli scientifici e sul trend dell'attività di *document delivery* in ambito internazionale⁵⁵, oltre ad approfondire le tematiche del copyright⁵⁶. Anche il panorama delle biblioteche aderenti al servizio Nilde è mutato con il tempo, coinvolgendo tipologie di biblioteche in prima battuta assenti nel circuito.

Utilizzato in prevalenza da biblioteche tecnico-scientifiche universitarie, nel corso degli anni, Nilde ha accolto biblioteche umanistiche e di enti di ricerca, oltre a biblioteche di pubblica lettura. Nel 2017 si è svolto il convegno Nilde per la scuola e le biblioteche pubbliche⁵⁷. Il network si è aperto con gli anni a biblioteche di Spagna, Grecia, Svizzera, Repubblica ceca e Argentina. Questo atteggiamento, aperto e sperimentale, ha sempre giocato un ruolo fondamentale nelle attività di Nilde, che rappresentava, dunque, il partner più interessante per incrementare i servizi bibliotecari rivolti ai wikipediani. Tuttavia, la Biblioteca di Wikipedia presentava un'anomalia, non potendo infatti assolvere al primo requisito di adesione al circuito, quello della disponibilità al reciproco scambio.

L'inclusione è stata possibile in virtù della condivisione di una lettura più profonda del patto tra biblioteche della rete: se, infatti, l'interesse è far circolare e rendere maggiormente fruibili i prodotti della ricerca, il fuoco della sperimentazione avviata sta nell'attitudine dei wikipediani a valorizzare massimamente i dati bibliografici⁵⁸. Su questa base vengono forniti, tramite la Biblioteca di Wikipedia, documenti utili per la redazione delle voci enciclopediche e per altri progetti di Wikimedia. La Biblioteca di Wikipedia fornisce il *document delivery* anche a chi voglia controllare un documento citato da una voce, ma non ad accesso aperto, ampliando ulteriormente la platea di questo tipo di servizio.

Si sta delineando, inoltre, uno studio specifico sui do-

cumenti che non sono (o non sono più) soggetti alla normativa del copyright che potranno essere archiviati dalla Biblioteca di Wikipedia in modalità collaborativa con Nilde. Infine, saranno promosse azioni volte a sensibilizzare a livello nazionale e internazionale esperti e legislatori sulle contraddizioni e difficoltà che l'attuale normativa sul copyright presenta rispetto alle nuove tecnologie e alle nuove frontiere della comunicazione digitale.

In prospettiva si affiancherà al partenariato della "casa madre" TWL con gli editori, quello con una rete di biblioteche, grazie a cui migliorare la conoscenza delle collezioni bibliotecarie e dei loro servizi da parte dei wikipediani.

Prospettive di lavoro della Biblioteca di Wikipedia

L'apertura di una molteplicità di fronti di intervento e ricerca ha ricompattato il gruppo di lavoro della Biblioteca di Wikipedia. Lo scarso successo della proposta e i molti "wiki impegni" dei partecipanti, stavano, infatti, iniziando a incidere sulla vitalità del servizio stesso.

Si sono, quindi, tracciate strategie di breve periodo per migliorare la visibilità dell'iniziativa che coinvolge Nilde, come la creazione di modulo per la richiesta di documenti da inserire nelle pagine dei "wiki-progetti". Il modulo è in progettazione, grazie anche al contributo dell'Officina di Wikipedia, gruppo di lavoro a cui è possibile chiedere la realizzazione pratica di strumenti o la risoluzione di malfunzionamenti⁵⁹.

Il rilancio a livello italiano della campagna "#1Lib1Ref" è un altro tassello rilevante. Due volte all'anno, a gennaio e a maggio, ai bibliotecari di tutto il mondo viene chiesto di migliorare le voci in Wikipedia aggiungendo fonti

contratti consortili per le risorse elettroniche, sia quelle standard, non negoziate, usualmente rese pubbliche sui siti web degli editori o degli aggregatori di contenuti o delle singole riviste online. Cfr. SILVANA MANGIARACINA - ORNELLA RUSSO - ALESSANDRO TUGNOLI, *To each his own: how to provide a library user with an article respecting licensing agreements*, «Interlending & document supply», 43 (2015), n. 4, p. 199-206.

⁵⁵ SILVANA MANGIARACINA - ELENA BERNARDINI, *Trends in interlibrary lending: a longitudinal data analysis on article sharing in Italy*, in IFLA WLIC 2016 "Connections, collaboration, community", Columbus (OH), 13th-19th August 2016: Session 95: Document delivery and resource sharing, <<http://library.ifla.org/id/eprint/1425>>.

⁵⁶ Il 10. Convegno Nilde si è svolto nel 2019 a Pavia, cfr. <<https://nildeworld.bo.cnr.it/convegni/x-convegno-sul-document-delivery-e-la-cooperazione-interbibliotecaria-biblioteche-virtuali>>. In particolare, si vedano i Convegni IFLA 2013, 2016 e i convegni IFLA Document Delivery and Resource Sharing Section del 2016. Cfr. MARCO CHIANDONI [ET. AL.], *A jump to hyperspace: librarians in the times of social research sharing*, in IFLA WLIC 2016 "Connections, collaboration, community", Columbus (OH), 13th-19th August 2016: Session S06: Satellite meeting: Document delivery and resource sharing "Transforming resource sharing in a networked global environment" (Washington DC, 10th-11th August 2016), <<http://library.ifla.org/id/eprint/1927>>.

⁵⁷ Cfr. *Giornata di studio "Nilde per la scuola e le biblioteche pubbliche"*, 12 maggio 2017, <<https://nildeworld.bo.cnr.it/pub/giornata-di-studio-nilde-la-scuola-e-le-biblioteche-pubbliche>>.

⁵⁸ Cfr. ANDREA ZANNI, *Le biblioteche e la filiera dell'open*, «JLIS.it», 9 (2018), n. 3, p. 75-91.

⁵⁹ Cfr. <<https://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Officina>>.

mancanti. A maggio 2020, per la prima volta dalla sua nascita, la Biblioteca di Wikipedia collaborerà con Wikimedia Italia per promuovere l'evento, coinvolgendo reti come Nilde e altri soggetti come il MAB Toscana⁶⁰. La Biblioteca di Wikipedia si sta caratterizzando non solo come un "hub informativo", ma come un servizio reticolare in grado di connettere più soggetti. L'approfondimento di ricerche sulla comunità wikimediana sarà un indispensabile punto di riferimento per orientare lo sviluppo delle attività.

Biblioteche (archivi, musei), Wikimedia e beni comuni della conoscenza

Quando due culture per quanto simili si incontrano, ciascuna con la sua lingua e il suo stile comunicativo, è molto probabile che si possano produrre divergenze. Fondamentale, dunque, è analizzarle e impegnarsi a elaborare strategie per superarle, individuando obiettivi comuni e gettando i presupposti per comprendere le grandi potenzialità di un'alleanza a lungo termine.

La comprensione reciproca dei flussi di lavoro non è scontata; per i bibliotecari i sistemi devono essere costruiti in modo che siano stabili per l'utenza e per la missione della biblioteca. I wikipediani che vogliono collaborare con le biblioteche possono non avere una comprensione completa del tipo di "costruzione incrementale" a cui i bibliotecari tendono nei loro progetti e non percepire l'orientamento verso il servizio pubblico⁶¹.

Per i bibliotecari, d'altra parte, lavorare in un progetto aperto e online, con molte persone provenienti da tutto il mondo di Internet, senza distinzione di luogo, lingua, cultura, formazione non è lo stesso che lavorare per una singola organizzazione.

Di contro, cosa unisce Wikipedia e biblioteche? En-

trambe sono comunità partecipative; esse si reggono su due pilastri o centri di aggregazione concettuale: conoscenza e inclusione sociale⁶². Entrambe sono organizzazioni sociali e contesti favorevoli all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita⁶³.

La Biblioteca di Wikipedia può rappresentare, da questo punto di vista, un soggetto di mediazione in grado di muoversi in più direzioni:

- intercettare i bisogni informativi della comunità "wiki", riorientandoli nella filiera diffusa dei servizi bibliotecari, ma anche di archivi e musei;
- coinvolgere maggiormente le biblioteche e il contesto MAB in genere⁶⁴ in progetti che arricchiscano l'universo wikimediano;
- condividere l'esperienza acquisita in una comunità di pratica già consolidata quale Wikipedia (e gli altri progetti affini) in iniziative finalizzate al coinvolgimento attivo dei cittadini nella coproduzione di beni comuni della conoscenza⁶⁵.

⁶⁰ Cfr. <<https://www.wikimedia.it/1lib1ref-bibliotecari-uniti-per-migliorare-wikipedia>>.

⁶¹ Cfr. AYERS PHOEBE - ZANNI ANDREA, *Wikipedia e biblioteche: una sfida globale*, «AIB studi», 57 (2017), n. 1, p. 121-123.

⁶² Si intende qui conoscenza come processo che si realizza attraverso le conversazioni come apprendimento collaborativo, teorizzata da Gordon Pask, che ci sembra la più affine al punto di vista che si è tentato di delineare in questo contributo: GORDON PASK, *Conversation theory: applications in education and epistemology*, Amsterdam, Elsevier, 1976, p. 185-186.

⁶³ LUIGI CATALANI, *Biblioteche e Wikimedia: strategie comuni per l'accesso aperto alla conoscenza e la costruzione collaborativa del sapere libero*, «JLIS.it», 8 (2017), n. 3, p. 100-114; ANNA MARIA TAMMARO, *Oltre l'accesso: modelli partecipativi di servizio delle biblioteche accademiche*, «Biblioteche oggi Trends», 4 (2018), n. 1, p. 37-47.

⁶⁴ Cfr. SILVIA BRUNI - BENEDETTA CALONACI - SUSANNA GIACCAI - MARTINO MARGHERI - ELISABETTA VITI, *Wikipedia (e i suoi fratelli) per fare rete e migliorare i servizi*, «JLIS.it», 9 (2018), n. 3, p. 121-131.

⁶⁵ Cfr. SARA DI GIORGIO, *Cultural commons, la sfida dei beni comuni nell'era del digitale per musei, biblioteche e archivi*, «Digitalia», 7 (2012), n. 2, p. 151-155; *La conoscenza come bene comune: dalla teoria alla pratica*, a cura di Charlotte Hess e Elinor Ostrom, edizione italiana a cura di Paolo Ferri, Milano, Bruno Mondadori, 2009 (ed. or. *Understanding knowledge as a common: from theory to practice*, Cambridge (MA), MIT Press, 2007).

ABSTRACT

Le esperienze di collaborazione tra biblioteche e progetti Wikimedia sono ormai diffuse e documentate. Anche gli scienziati sociali hanno iniziato a occuparsi delle motivazioni e delle modalità organizzative dei volontari wikipediani, dal punto di vista della co-produzione dei contenuti. È in gran parte da esplorare il tema dei bisogni informativi di chi opera nei progetti Wikimedia ed è potenziale utente delle biblioteche. Nella percezione della comunità wikipediana questo tema è, invece, particolarmente sentito. Il valore di una voce enciclopedica, infatti, si basa fundamentalmente sulla qualità delle fonti bibliografiche utilizzate per la sua stesura. Per fornire ai redattori di voci risorse migliori è nata The Wikipedia library (TWL). La Biblioteca di Wikipedia è la sua versione in italiano. Il partenariato con Nilde, circuito bibliotecario di scambio di documenti, oltre a offrire ai redattori di voci il servizio di document delivery, consentirà di sviluppare un network bibliotecario internazionale a supporto della comunità wikipediana. Per le biblioteche aderenti a Nilde il progetto rende possibile sperimentare servizi rivolti alle comunità attive in rete solitamente difficili da intercettare. Si tratta, inoltre, di un'occasione per riflettere sul rapporto tra beni comuni digitali e cultura condivisa nella società dell'informazione e della comunicazione. Il Dipartimento di Scienze politiche e sociali dell'Università degli studi di Firenze, in collaborazione con la Biblioteca di Scienze sociali, ha avviato, parallelamente, un progetto di ricerca qualitativo per fornire alle biblioteche chiavi di lettura dei comportamenti degli utenti wikipediani per facilitare una maggiore personalizzazione dei servizi offerti.

WIKEDIANS, REMOTE AND "DILIGENT" USERS OF LIBRARY SERVICES

The collaboration between libraries and Wikimedia projects are now widespread and documented. Social scientists have also started to deal with the motivations and organizational methods of Wikipedian volunteers, from the point of view of content co-production. The information needs of those who work in wiki projects as potential user of libraries is not yet fully investigated. In the perception of the Wikipedian community this theme is, however, particularly felt. The value of an encyclopedic entry, in fact, is fundamentally based on the quality of the bibliographic sources used for its drafting. The Wikipedia library (TWL) was born to provide better sources to the editors. The Italian branch made a deal with Nilde, the document exchange library network. The partnership is developing an international network of libraries to support the Wikipedian community. For Nilde member libraries, the project makes it possible to experiment with services aimed at active communities on the web, usually difficult to intercept. It is also an opportunity to reflect on the relationship between digital common goods and shared culture in the information and communication society. The Department of Social sciences of the University of Florence, in collaboration with the Library of Social sciences has launched, in parallel, a qualitative research project to provide libraries with interpretations of the behavior of Wikipedian users, thus identifying the information needs felt such as priorities and facilitating greater customization of the services offered.