



Resoconto del seminario sulla comunicazione del sapere in biblioteca - Report from the seminar on knowledge communication in the library

Zuccaccia E.

Abstract. The paper outlines the communication presented at the seminar on "Knowledge communication in the library" held at the "Zooprofilattico Sperimentale" Institute (20th of January 2010) about the Web 2.0 and its consequences on the interaction between libraries and territory, (the library and its most important users: researcher, consumer, patient). After the Seminar, participants were invited to animate a "round table" and to join to an interdisciplinary work group for the scientific communication on: health, food safety and life quality, based on Web 2.0 tools (social networks) for "Narrative Medicine" experiences and application.

Riassunto. L'articolo riporta la cronaca di un seminario che si è tenuto alla sede di Perugia dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche (20 Gennaio 2010), riguardante l'avvento del Web 2.0 e le sue conseguenze sul piano dell'interazione fra biblioteche e territorio, ossia fra la biblioteca e i suoi utenti privilegiati: i ricercatori (che accedono ai servizi bibliografici), i consumatori (interessati ad informazioni su sicurezza e qualità degli alimenti), il paziente (interessato ad informazioni su patologie e regimi curativi). Al termine del seminario è stata avviata una breve tavola rotonda con lo scopo di promuovere la creazione di un gruppo di lavoro interdisciplinare per la comunicazione con l'utente, basata sull'uso dei social network per applicazioni di Narrative Medicine.

Introduzione

Si è parlato approfonditamente di comunicazione Web based nel corso del Seminario: "*La comunicazione del sapere, nuovi approcci basati sul Library space - l'interazione con l'utente, il consumatore ed il paziente ai tempi della Rete globale*" tenuto a Perugia, il 20 Gennaio 2010 presso la biblioteca dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche. L'evento ha avuto il merito di avviare una riflessione con osservatori privilegiati (medici, veterinari, pazienti, consumatori, operatori dell'agroalimentare), sui nuovi strumenti interattivi basati su applicazioni Web 2.0, per discutere e proporre nuovi schemi di comunicazione fra bibliotecario e gli utenti.

La giornata, dopo una breve introduzione di Silvano Severini, Direttore Generale dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale di Perugia, è subito entrata nel vivo grazie ad una approfondita "panoramica" sull'evoluzione degli strumenti informativi, con gli interventi di Luisa Fruttini (Istituto Zooprofilattico Sperimentale - Perugia) e di Donatella Gentili (Istituto Superiore di Sanità - Roma), per proseguire con l'analisi di casi di studio, esperienze pratiche, nuove modalità di interazione con gli utenti, come la "Biblioteca del Paziente" di cui ha parlato Gaetana Cognetti (IRCCS Istituto Regina Elena per lo studio e la cura dei tumori - Roma) ed il progetto di Narrative Medicine, presentato da Raoul Ciappelloni (Istituto Zooprofilattico Sperimentale - Perugia) e da Alessandra Loreti (IRCCS Ospedale Pediatrico Bambino Gesù - Roma), che hanno descritto una

attività di scrittura collaborativa collegata al [Gruppo di lavoro di Narrativa Biomedica](#). Conclusi gli interventi programmati, è stata avviata una tavola rotonda, quale tentativo di sintesi della giornata e di discussione sulla creazione di un gruppo di lavoro regionale.

Hanno partecipato rappresentanti di istituzioni umbre fra cui: l'Associazione Italiana Biblioteche, la Biblioteca di Veterinaria, l'Archivio di Stato, l'Associazione dei Medici di Perugia, l'Associazione degli Utenti e dei Consumatori, l'Associazione dei Pazienti di tumore tiroideo, l'Associazione dei Medici Veterinari di Perugia, la Federconsumatori, la Confederazione Italiana Agricoltori, Istituto Zooprofilattico di Teramo, l'Università dei Sapori, la Federazione Dettaglianti Alimentari, la Federcarni.

Gli interventi

Luisa Fruttini (Istituto Zooprofilattico Sperimentale). Ha parlato della "smaterializzazione" delle biblioteche, dovuta all'avvento di Internet ed al passaggio all'editoria on-line, che ha determinato la possibilità di effettuare ricerche bibliografiche senza la necessità di muoversi fisicamente dalla propria postazione di lavoro. Tutto ciò, pur consentendo un notevole risparmio di tempi e di denaro, ha tuttavia determinato la perdita del contatto diretto della biblioteca con i propri utenti, come ha fatto notare, nel suo intervento, accanto ai numerosi vantaggi apportati dal Web, con l'acquisto di risorse elettroniche, quali l'accesso a informazioni controllate e validate (la biblioteca pubblica costituisce garanzia sull'identificazione della fonte), l'aumento dei finanziamenti collegato all'aumento della produzione scientifica, sono nate anche delle nuove necessità, come quella di un continuo aggiornamento e formazione del personale bibliotecario, che deve essere quindi sempre più qualificato, la necessità di acquisto di strumentazione adeguata, ma soprattutto la necessità di trovare nuove forme di dialogo con il territorio. Per Luisa Fruttini il Web 2.0 va guardato non come un ostacolo a tale dialogo, ma invece come una delle possibili risposte al problema. La Rete cioè può costituire il collegamento con gli utenti e la biblioteca può rappresentare il punto di contatto fra i due mondi, ma perché questo accada è necessario che la biblioteca sia nella rete, che il Web 2.0 venga quindi diffuso in primo luogo tra gli addetti ai lavori e senza limitazioni, affinché gli enti di ricerca possano far arrivare all'utente un'informazione corretta ed eliminare i danni derivanti dall'informazione a volte scorretta proveniente dai media.

Donatella Gentili. (Istituto Superiore di Sanità), ha illustrato il Web 2.0 in dettaglio ed i suoi principali strumenti (blogs, RSS feed o atom, wiki, social bookmarking, mashup, podcast, video/photo sharing, social networks, strumenti per la scrittura collaborativa, portali Web personalizzati).

Innanzitutto, si è rilevato che è difficile dare una definizione univoca del termine "Web 2.0", questa espressione è stata infatti mutuata dal titolo di una Convention tenutasi nel 2004 nella quale si era appunto discusso tale tema. Possiamo dire che, quello che viene attualmente definito Web 2.0, è la naturale evoluzione della Rete, diventata una piattaforma virtuale, libera e ad accesso gratuito, in "stato beta permanente" (cioè sempre in evoluzione, al contrario del vecchio Web degli anni '90 costituito da siti Web prevalentemente statici) e che consente la partecipazione, la condivisione e la collaborazione da parte degli utenti. Il Web 2.0 è dunque l'insieme delle applicazioni on-line che consentono l'interazione con l'utente.

I principali strumenti del Web 2.0 sono:

- Blogs: un diario pubblico sul quale ognuno è libero di scrivere e commentare ("bottom-up editing"). È importante notare la diffusione di blog di tipo tecnico, moderati e controllati, come ad esempio blog di riviste mediche offerti ai lettori, blog di medici per medici (es:

NHS Blog Doctor o Grandrounds), blog collegati a siti di periodici on-line, blog di biblioteche (es. Biblioteca Pinali di Padova e Biblioteca Area 3). I blogs - se aggiornati costantemente e ben collegati al sito - sono un ottimo strumento per tenersi aggiornati e per un confronto di opinioni.

- RSS Feed o Atom (RSS= really simple syndacation): formati per il recupero e la distribuzione di contenuti on-line. Questi permettono cioè di restare collegati ad un contenuto senza dover rivisitare il sito, tramite programmi gratuiti di lettura dei formati feed scaricabili sul proprio PC, oppure tramite aggregatori di feed (come Google Reader e Bloglines) che sono invece consultabili da qualsiasi PC. Esistono anche motori di ricerca basati sui feed, come Medworm (in ambito medico) e Libworm (in ambito bibliografico).

- Wiki: siti collaborativi il cui contenuto può essere creato e modificato da tutti (es: Wikipedia) oppure solo da utenti registrati per sopperire alla mancanza di authority e di controllo editoriale (es: Ganfyd - ambito medico, Open Wet Ware - nato al MIT, di ambito ingegneristico). Uno dei vantaggi è che, essendo dei database condivisi, consentono di collaborare su uno stesso progetto anche se si è geograficamente distanti. La mancanza di authority è invece uno degli aspetti che fa discutere, ad esempio, sull'attendibilità di Wikipedia, ma uno studio del 2005, su un range di definizioni, ha rilevato uno scarto di soli 39 errori tra Wikipedia (in cui ne sono stati contati 162) e l'Enciclopedia Britannica OnLine (123 errori), e, inaspettatamente, le voci più attendibili di Wikipedia sono risultate le voci tecnico-scientifiche.

- Social Bookmarking: applicazione che permette di annotare i "Preferiti" in un'area personale disponibile sul Web (es. Delicious o Connotea), con la possibilità di contattare gli autori del bookmark e di assegnare "tag", parole chiave, etichette per descrivere un contenuto.

- Mashup : siti che aggregano contenuti provenienti da fonti diverse (es: Healthmap e Worldcat).

- Podcast: file mp3/mp4 (cioè audio o video) che possono essere scaricati e riascoltati/ visti indipendentemente dall'essere o meno collegati on-line (es: Nature Podcast o Healt Sciences Library University of Tennessee).

- Video/Photo Sharing: condivisione di video o immagini (es: Medting o Scivee).

- Social Network: spazio virtuale condiviso, risultato della collaborazione e della condivisione (es: Facebook, Second Life). Esistono anche Social Networks specializzati, come ad esempio Biomedexperts e Researchgate per la comunità scientifica, Library 2.0 per le biblioteche, Carepages per i pazienti.
- Strumenti per la Scrittura Collaborativa (es: Google Documents e SlideShare).
- Portali Web personalizzati (es: iGoogle, Netvibes).

In conclusione si rileva che, sebbene vada ancora diffusa la conoscenza del Web 2.0, è necessario dire che si parla già di "Web 3.0", cioè la prossima evoluzione della rete in Web semantico, costituito da motori di ricerca in grado di comprendere il significato di ciò che viene cercato

L'intervento di *Gaetana Cognetti* ha illustrato alcuni progetti di ricerca (come la "Biblioteca del Paziente") nati con lo scopo favorire l'interazione con l'utente, in particolar modo quando l'utente alla ricerca dell'informazione è il malato. L'esperienza ha insegnato che pazienti e familiari, pur non lamentando la mancanza di informazioni da parte dei medici, cercano informazioni nella rete, perché vogliono saperne di più e perché vogliono informarsi con più calma, fuori dal rapporto con il medico.

È perciò evidente la necessità di dotare la rete di un'informazione a doppia faccia, una per l'operatore medico, e una per il paziente (come già accade nella Banca Dati "MedLinePlus" e nella "Jama Patient Page"). L'informazione per il paziente deve essere infatti mirata, chiara, accessibile, divulgativa, utile, sintetica, aggiornata, scientifica e validata. È per queste ragioni che non è sufficiente Internet e si rende invece necessaria la creazione di una rete di biblioteche biomediche per il paziente. Internet non tiene conto, infatti, delle problematiche psicologiche connesse allo stile comunicativo dell'informazione e spesso offre informazioni "ansio gene", non permette di distinguere l'informazione per il medico da quella per il paziente, non permette la personalizzazione delle informazioni e non costituisce spesso, se non si accede a siti istituzionali, garanzia di scientificità e validità.

Altri progetti di ricerca con lo scopo di facilitare l'informazione per il malato sono:

- Azalea: biblioteca e banca dati per i pazienti, chiusa però nel 2006.
- Miur: campagna finalizzata al riconoscimento della qualità di un sito internet..
- Sicop: progetto multidisciplinare per la produzione di modelli informativi, base dati, brochure.

Raoul Ciappelloni ha introdotto il concetto di Narrative Medicine / Narrativa Biomedica come un possibile approccio per creare un punto di contatto tra pazienti e medici, un approccio di tipo terapeutico basato sulla narrazione. Visto infatti l'attuale momento caratterizzato da "insostenibilità" della comunicazione, anche per le difficoltà culturali che non hanno permesso di arrivare all'ampia condivisione del Web 2.0, per l'atteggiamento esageratamente cautelativo delle Pubbliche Amministrazioni e la scarsa consapevolezza degli stessi bibliotecari. E' ora necessario tentare un approccio diverso e personalizzato, che può essere appunto costituito dalla Narrative Medicine, cioè dall'utilizzo dello storytelling a scopo terapeutico, che offre la possibilità di narrare, con parole e

gestualità, storie che hanno la finalità di informare (ma anche di intrattenere) su argomenti scientifici, manageriali, didattici.

Alessandra Loreti. Il suo intervento ha ampliato il tema precedente, puntando l'attenzione sulla necessità di creare un gruppo di lavoro sulla Narrativa Biomedica, unendo insieme diversi istituti, pediatrico (il "Bambino Gesù"), oncologico (il "Regina Elena") e veterinario (lo "Zooprofilattico"). L'intento è quello di scrivere racconti basati su esperienze concrete, su storie personali dei pazienti o che parlino della sanità alimentare; racconti che possano essere utili a chi ha vissuto un'esperienza, a chi la vive, a chi potrebbe viverla in futuro, costituendo dunque un nuovo, semplice e anche piacevole veicolo per l'informazione.

La tavola rotonda che ha concluso la giornata ha permesso di rilevare un diffuso assenso alla proposta del gruppo di lavoro, ma ha anche costituito, grazie all'attenta partecipazione dei presenti, una fonte di interessanti spunti di riflessione, come l'idea di Carlo Romagnoli di una "Biblioteca dell'esposto al rischio" e altre proposte volte ad una maggiore presenza di utenti e consumatori nella verifica del rispetto degli standard di qualità e nella scelta delle priorità informative. L'intervento di Anna Maria Biancifiori ha ribadito la necessità di considerare le associazioni il reale ponte di collegamento tra gli utenti e l'informazione. Fabrizio Rueca ha sollevato il problema della comunicazione con gli studenti e Mino Mosca è intervenuto sul ruolo e sull'importanza della formazione del bibliotecario che, pur non dovendo farsi carico delle informazioni di tipo medico, deve essere in grado di fornire un'informazione corretta evitando le "patologie da informazione" ed il "bombardamento" di informazioni che al giorno d'oggi l'utente subisce costantemente.



Report from the seminar on knowledge communication in the library - Resoconto del seminario sulla comunicazione del sapere in biblioteca by [Zuccaccia E.](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution 2.5 Italia License](#).
Permissions beyond the scope of this license may be available at <http://indice.spvet.it/adv.html>.

| | |
|---|--|
|  | Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche, Via G. Salvemini 1. 06126, Perugia - Italy |
| Centralino Istituto | Tel. +39 075 3431 - Fax. +39 075 35047 |
| Biblioteca | Tel. / Fax +39 075 343217 e-mail: bie@izsum.it |
| Rivista SPVet.it ISSN 1592-1581 | Tel. +39 075 343207 e-mail: editoria@izsum.it http://spvet.it / http://indice.spvet.it |
| U. R. P. | Tel. +39 075 343223; Fax: +39 075 343289 e-mail: URP@izsum.it |