

difficoltà operative o economiche, potrà consultare la direzione per stabilire particolari adattamenti dello standard, senza esporre l'istituto a pericolose cadute di stile.

La definizione della ricchezza di questo stile eccede le competenze del web come strumento di controllo e di incentivo all'azione, rientrando nei ruoli tipici della decisione direzionale.

Inoltre la collocazione dei documenti elettronici afferenti all'iniziativa in una cartella predisposta per il download consente all'utente remoto di disporre con modica spesa di un materiale informativo spesso ricco e di pregio, e nel contempo permette alla biblioteca di archiviare in forma completa documenti di interesse locale spesso destinati a lasciare solo minuscole tracce di sé.

L'esempio presentato torna utile ad introdurre un terzo effetto *pushing-up*: lo sviluppo di una linea editoriale (elettronica) come prodotto secondario del sito, a costo quasi zero.

Publicare un libro a stampa con gli atti di un seminario o i saggi di corredo ad una mostra bibliografica è una scelta che la direzione della biblioteca opera con la consapevolezza del sacrificio da compiere in altri segmenti di attività: i costi di stampa sono altissimi, la riproduzione delle immagini presenta da sola un onere molto gravoso, specie se alla pubblicazione si intende dare un "tono" qualitativamente elevato. Senza contare poi le inevitabili complicanze derivanti dal carattere pubblico dell'ufficio (stesura del capitolato d'oneri, espletamento della gara, atti di affidamento della fornitura). Il fattore tempo tende poi a giocare brutti tiri a chi avrebbe pur tutta l'intenzione di far uscire il libro a distanza ragionevole dall'evento che esso documenta.

È evidente che un uso "pieno" del web come strumento di rac-

colta e ordinamento di tutti i dati informativi relativi ad una iniziativa sia in grado di ovviare a queste difficoltà: i costi di produzione di una risorsa elettronica possono essere limitati all'acquisto del supporto e alla stampa del packaging; i tempi di realizzazione coincidono con i tempi "umani" di elaborazione.

E i risultati sono di qualità superiore a quelli di una pubblicazione a stampa, sia in forza della flessibilità e ricchezza del mezzo, sia grazie allo scarto puramente quantitativo che la tecnologia ci consente di operare: migliaia le immagini immagazzinabili in un cd-rom, solo qualche decina quelle che possiamo produrre in un libro (ma in cambio di "lacrime e sangue" in termini di budget).

L'impatto di questo effetto *pushing-up* non è solo economico, ma anche organizzativo: libera risorse da destinare a nuove realizzazioni, energizzando le capacità operative; mette sul mercato prodotti freschi, e quindi più appetibili; tende a sviluppare il know-how interno a detrimento delle pratiche di appalto; accresce la dotazione strumentale della biblioteca, incentivandone l'autonomia realizzativa; ma soprattutto agisce da fortificatore di prassi realizzative a standard considerati accettati dalla singola biblioteca.

Conclusioni

L'odalisca sul riscio è la biblioteca che si aggira nel traffico dell'informazione provvista di un mezzo di locomozione lento ma capace di incunearsi all'interno delle aree più congestionate, ove i veicoli più potenti e ingombranti non possono penetrare.

Gira la città secondo itinerari irregolari e imprevedibili, che stabiliscono volta per volta i diversi conduttori che si alternano al traino della car-

rozella. A volte tengono passi sostenuti, a volte si attardano per strada, a chiacchierare con venditori di chincaglierie. Ognuno di loro compie una parte diversa di percorso, che porta la carrozza a passare più e più volte sotto gli stessi balconi.

Poi un giorno l'odalisca si decide: si rivolge con fare timido al conduttore del giorno, chiedendo di renderle noto l'itinerario che intende seguire. Il giorno dopo si fa più decisa: vuole consultare la mappa della città per controllare la veridicità delle parole del corridore.

Poi pretende di stabilire lei stessa l'itinerario, e dal venditore di chincaglierie incontrato tante volte per strada acquista una scatoletta grigia collegata a Internet: ha deciso di controllare il suo viaggio con un sito web. ■

Un ringraziamento a Giovanni Di Domenico per i consigli forniti durante la stesura di questo testo.

Note

¹ La letteratura professionale registra al momento solo l'indagine condotta da Riccardo Ridi, per conto della Regione Lombardia, sugli 85 siti bibliotecari lombardi. Ne riferisce lo stesso autore nel corso dell'intervento tenuto in occasione del Seminario "La biblioteca pubblica all'ingresso del XXI secolo. Nuovo ruolo e nuovi servizi", svoltosi presso la Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli (FI) il 26-27 marzo 1999 (cfr. RICCARDO RIDI, *Biblioteche pubbliche sul web*, <http://opac.unifi.it/provincia/biblioteche/cdrip_ridi.htm>). In questa indagine, Ridi ha rilevato appunto che "la maggior parte dei web bibliotecari in circolazione sono degli incunaboli, ancora troppo dipendenti dal modello culturale del dépliant o dell'affissione cartacea".

² Già nel 1997 (epoca lontanissima, se misurata in anni-Internet) scriveva Elena Boretti: "Ovviamente ci troviamo ancora in una fase molto iniziale, ricette non ce ne sono e c'è ancora molto poco che valga la pena di co-

piare, ma se tutti abbiamo letto sui manuali che Internet non ha padroni, che è fatto da tutti coloro che vi si collegano, dovremmo anche di conseguenza pensare che le biblioteche e noi bibliotecari siamo chiamati per primi ad inventare quello che Internet potrà diventare, siamo chiamati per primi a sviluppare uno strumento di informazione che possa essere un servizio per tutti. Si tratta quindi di un problema prima di tutto culturale, alla cui soluzione non è certo preposta la professione degli informatici, che dovremo cercare piuttosto di avere come preziosi alleati" (cfr. ELENA BORETTI, *A che serve Internet in biblioteca?*, "Biblioteche oggi", 15, 1997, 6, p. 61).

³ Scrive al riguardo Gabriele Mazzitelli: "Mi è... capitato di affermare (e qui gli 'scettici' storcono il naso) che la presunta 'virtualità' è ormai un dato molto concreto di riconoscibilità. Essere in rete diventa sinonimo di essere. Chi non ha indirizzo IP rischia di non avere più nemmeno un indirizzo postale (e qui gli 'entusiasti' sorridono contenti)" (cfr. GABRIELE MAZZITELLI, *Dal web in biblioteca alla biblioteca nel web*, testo della relazione tenuta al Seminario "Biblioteche e web: nuovi strumenti e nuovi modelli di accesso all'informazione", Pisa, Biblioteca della Scuola Normale Superiore, 2 novembre 1999, <<http://www.burioni.it/forum/pi99-mazz.htm>>).

⁴ Una classificazione molto simile a quella qui proposta è contenuta in: RICCARDO RIDI, *Biblioteche in linea*, "L'indice dei libri del mese", maggio 2000, 4, oppure <<http://lastoria.unipv.it/dossier/ridi.htm>>. Qui però la diversa finalità della trattazione ha posto comprensibilmente in secondo piano le informazioni presentate dalla biblioteca sul web relativamente alle proprie attività, iniziative e modalità di prestazione di servizio.

⁵ Sul tema dell'accessibilità si è andata sviluppando anche in lingua italiana una messe molto ricca di scritti. Tra i tanti, per il riferimento ad esperienze in corso in biblioteche pubbliche, si ricorda l'intervento di CRISTINA GIOVANNI, *Nessuno escluso?*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 1, p. 44-52.

⁶ Scrive al riguardo, sia pure in un contesto più ampio, Gabriele Mazzitelli: "Il web in biblioteca è anche un nuovo impegno per lo staff. Non vo-

glio assolutamente sottovalutare questo aspetto, anzi questo aspetto va tenuto in grande considerazione e condiziona l'ideazione e la gestione del nostro web. In altri paesi ormai le biblioteche ricercano personale che sia in grado di 'lavorare in rete'. Da noi come spesso accade si è soprattutto autodidatti e le grandi biblioteche faticano a tenere il passo con le novità tecnologiche, consentendo, diciamo così, la rivincita delle piccole che proprio grazie a Internet trovano un loro nuovo spazio nella rete" (cfr. GABRIELE MAZZITELLI, *Dal web in biblioteca alla biblioteca nel web*, cit.). Più nello specifico, l'impatto della costruzione di accessi strutturati alle risorse di rete sull'organizzazione del lavoro all'interno della biblioteca è rilevato da Stefania Manzi a proposito della esperienza in corso presso la Scuola Normale Superiore di Pisa: "... il ritorno, il feedback che biblioteche e bibliotecari possono avere dal rendere di 'pubblico dominio' le loro risorse, può essere a due livelli: 1) per gli utenti... 2) e uno per i bibliotecari stessi, poiché lo sforzo di costruire, per renderla pubblica, una rappresentazione sistematica del proprio lavoro può avere un ritorno sulla organizzazione del lavoro stesso, e quindi anche per loro in qualche modo il sito web può diventare una sorta di guida in evoluzione integrata con la biblioteca stessa" (cfr. STEFANIA MANZI, *Filosofia in rete: un esempio di integrazione fra la collezione "reale" e la collezione "virtuale" sul web della Biblioteca SNS*, testo della relazione tenuta al Seminario "Biblioteche e web: nuovi strumenti e nuovi modelli di accesso all'informazione", cit., <<http://www.burioni.it/forum/pi99-manzi.htm>>).

⁷ Un menù delle potenzialità del web, molto interessante anche in ragione del suo carattere già "storico", è contenuto nell'intervento di SUSANNA GIACCAI, *Internet e la biblioteca pubblica, in Il futuro è arrivato troppo presto? Internet, biblioteche ed accesso alle risorse informative. Convegno di studi, Cagliari, 14-15 novembre 1996*, a cura di Pasquale Mascia e Beniamino Orrù, Roma, AIB, 1997, p. 71-78, in particolare alle p. 75-76, oppure <<http://149.139.2.22/wwwdonna/homepage/cagliari.htm>>.

⁸ Molto interessanti al riguardo i rilievi



condotti da Luca Ferrieri in merito all'assenza delle biblioteche pubbliche dalle piazze virtuali ove i lettori si incontrano per parlare di libri: una assenza che sconta l'antica considerazione della lettura (e della sua promozione) come sostanzialmente estranea alla "scienza dei frontespizi". Cfr. LUCA FERRIERI, *Lettura.net: quando i lettori discutono in rete*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), 9, p. 38-53, e anche in *La biblioteca amichevole. Nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 244-269.

⁹ Per una trattazione generale sull'argomento, cfr. FRANCESCO PIRA, *Di fronte al cittadino. Linee di comunicazione dell'ente pubblico nel territorio*, Milano, Franco Angeli, 2000. Sulle diverse funzioni della comunicazione tra istituzioni e cittadini via web, cfr. GIANCARLO FORNARI - MICHELE DIODATI, *Internet per le pubbliche amministrazioni. Come utilizzare al meglio le opportunità della rete per avvicinare le istituzioni ai cittadini*, Roma, Buffetti, 2000.

¹⁰ Cfr. RAFFAELLA BIANCHI - GIULIANO NOCI, *Qualità e... siti web. Obiettivi e determinanti dell'utilizzo del sito web nelle imprese industriali*, Roma, Nuovo Studio Tecna, 1999 (pubblicato come supplemento a "De qualitate", 1999, 7). In questa breve indagine comparativa tra realtà industriali italiane e statunitensi si individuano alcuni step evolutivi che possono essere adattati anche alla realtà delle biblioteche pubbliche:

Livello 0: Nessuna presenza sul web.
Livello 1: fase comunicativa mo- ➤

nodirezionale elementare (in cui le imprese mettono on line solo strumenti one-way semplici, quali informazioni di carattere generale sull'impresa e sui prodotti/servizi). Livello 2: fase comunicativa monodirezionale matura/bidirezionale semplice (in cui le imprese completano la loro comunicazione effettuata con strumenti one-way anche complessi, iniziando ad esplorare le potenzialità bidirezionali dello strumento con strumenti di comunicazione two-way semplici, come la raccolta generale di informazioni e il feedback sul sito). Livello 3: fase comunicativa bidirezionale matura: le imprese completano la loro comunicazione bidirezionale con strumenti two-way complessi, come feedback specifici su prodotti, supporto customizzato al cliente. Livello 4: fase transazionale, in cui le imprese utilizzano il sito web anche per effettuare transazioni (cfr. in particolare le p. 32-33).

¹¹ Sugli effetti perversi della ricerca di amichevolezza dei servizi in rete, cfr. CLAUDIO GNOLI, *Informazioni o rumore? Gli utenti di fronte alla complessità dei servizi in rete*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 1, p. 24-29.

¹² Cfr. WALTER NELSON, *Using your intranet site as a communication tool*, "Marketing library services", 14 (2000), 6, e <<http://www.infotoday.com/mls/scp00/nelson.htm>>, ove viene illustrato il caso della biblioteca della Rand, una istituzione non-profit di Santa Monica in California, che ha attivato un e-mail alert service per gli utenti remoti.

¹³ Cfr. MARIATERESA PESENTI - BRUNELLA LONGO, *Attraverso la rete prende quota la formazione a distanza*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 2, p. 68-74.

¹⁴ Cfr. [MAURIZIO DI GIROLAMO], *WWW come Intranet. Linee guida per la realizzazione del sito web della nostra biblioteca*, <<http://users.unimi.it/~bibliou6/intra/intranet.htm>>.

¹⁵ Recita infatti il documento, nell'ultima parte relativa agli obiettivi che il sito si propone: "Archivio: raccogliere tutti i documenti che costituiscono la storia della biblioteca e la sua evoluzione (anche home page obsolete, per documentarne gli sviluppi formali e di contenuti). Lavoro di gruppo: acquisire nuovi metodi di lavoro che si avvalgano del sito web come mezzo di comunicazione/informazione/documentazione interna nel lavoro quoti-

diano (WWW come Intranet). Formazione ed aggiornamento professionale: utilizzare il sito web per mettere in comune le 'scoperte' di ciascun bibliotecario, che costituiscono quel bagaglio di cognizioni professionali frutto dell'esperienza quotidiana. La pubblicazione di piccole relazioni e promemoria ne permetterà la trasmissione e consentirà a tutti noi di partecipare dell'esperienza e delle competenze altrui" (cfr. [MAURIZIO DI GIROLAMO], *WWW come Intranet*, cit.).

¹⁶ Cfr. ANNA BOGLIOLO, *Informare all'interno di un ente: l'opzione Intranet*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), 8, p. 28-31.

¹⁷ Il riferimento è al sito della Biblioteca comunale "Renato Fucini" di Empoli, raggiungibile entro la rete civica locale a partire dalla pagina <<http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/biblioteca.htm>>.

¹⁸ Cfr. KERRY GLEESON, *Il programma di efficienza personale*, Milano, Franco Angeli, 1995, p. 57.

¹⁹ Cfr. *Documenti per il lavoro in biblioteca*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/doc.htm>>.

²⁰ Nel rapporto con la stampa locale, la biblioteca empolesse ha consolidato l'abitudine di inviare un fax multinvio in contemporanea a tutti gli organi di stampa, con un testo informativo che si conclude con la segnalazione della pagina web ove recuperare, oltre al testo del comunicato, anche immagini di corredo e altro materiale di documentazione. A partire dal 2000 l'accessibilità alla versione elettronica del comunicato stampa tende ad accrescere la probabilità di un "copia-incolla" integrale da parte dei corrispondenti, con evidente soddisfazione reciproca per entrambi i soggetti della transazione informativa.

²¹ Cfr. HANNAH ARENDT, *La vita attiva: la condizione umana*, Milano, Bompiani, 1997. Per la particolare "lettura" della teoria arendtiana in chiave bibliotecaria, cfr. ANTONELLA DE ROBBIO, *La biblioteca nel web, il web nella biblioteca*, "Bibliotime", 2 (1999), 2, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/derobbio.htm>>, uno degli interventi più accurati e interessanti sull'impatto del World wide web sulle modalità di offerta dei servizi informativi.

²² Per una trattazione generale sul ruolo

del PEG nella programmazione degli interventi in biblioteca, cfr. WALDEMARO MORGESE, *Il PEG e la biblioteca*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), 10, p. 14-20.

²³ È questo il caso, ricordato sotto altri aspetti in precedenza, in cui la biblioteca stabilisce di riservare a momenti di maggiore silenzio e minore operatività la diffusione di informazioni su situazioni che non dipendono da specifici vincoli temporali e che possono comunque costituire motivo di interesse per il pubblico.

²⁴ Cfr. RAYMOND BIAL, *Looking good. A guide to photographing your library*, Chicago and London, American Library Association, 1991, presentato all'interno del sito della Bibliocreatività all'indirizzo <http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/bc/learn/bk/eng/eng_004.htm> e recensito da Meris Bellei ne *Lo scaffale della bibliocreatività*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 6, p. 79.

²⁵ La letteratura sull'argomento insiste sulla opportunità di effettuare la registrazione fotografica delle mostre librerie e delle vetrine-novità allestite in biblioteca allo scopo di documentare ciò che si è fatto, creare un archivio permanente di idee da riutilizzare, valutare i progressi ottenuti col passare del tempo. Cfr. in particolare: WENDY D.M. BARTELUK, *Library displays on a shoestring. 3-dimensional techniques for promoting library services*, Metuchen, Scarecrow, 1993; LINDA CAMPBELL FRANKLIN, *Publicity and display ideas for libraries*, Jefferson, McFarland, 1985; MARK SCHAEFFER, *Library displays handbook*, New York, Wilson, 1991; GAYLE SKAGGS, *Bulletin boards and displays. Good ideas for librarians and teachers*, Jefferson, McFarland, 1993.

²⁶ Nel caso illustrato in questo intervento, le fotografie digitali raccolte sono oltre un migliaio. L'accesso ai singoli scatti avviene, oltre che dalle gallerie di immagini collocate nelle diverse aree del sito, anche da un elenco-inventario cliccabile, dove è descritto sommariamente il soggetto di ogni immagine e la circostanza dello scatto. Tale elenco, ordinato in base al numero d'ordine assegnato all'immagine, dovrà essere integrato da un elenco per data e da un elenco per soggetto. Fisicamente nel sito web le immagini sono ordinate numericamente in un'unica cartella, denominata /foto/.