



*Culture, Identità e Autonomie della Lombardia*

***RACCOMANDAZIONI PER LA REALIZZAZIONE DI  
SERVIZI MULTIMEDIALI NELLA BIBLIOTECA PUBBLICA***

---

Coordinamento: Regione Lombardia, Beni librari Biblioteche e Sistemi documentari

Realizzato in collaborazione con AIM, Associazione Interessi Metropolitani, Milano

Testo redatto da **Luca Ferrieri**

**Milano, 2002**

## SOMMARIO

<b>1. <u>Premessa</u></b>	<b>4</b>
a. <u>Ambiti e metodi</u>	4
b. <u>Il pubblico e il privato</u>	4
c. <u>Il pubblico e il casalingo</u>	5
d. <u>Il pubblico e il condiviso</u>	5
e. <u>Il comune e il sistema</u>	5
f. <u>Il passato e il futuro</u>	6
<b>2. <u>Spazi</u></b>	<b>6</b>
a. <u>La sala multimediale: integrazione e specificità</u>	6
b. <u>Luci in sala</u>	7
c. <u>Nomen omen</u>	7
d. <u>Le postazioni</u>	7
e. <u>Box e cabine</u>	8
f. <u>Postazioni per disabili</u>	8
g. <u>Il “bancone” multimediale e la “cabina di regia”</u>	9
<b>3. <u>Hardware</u></b>	<b>9</b>
a. <u>Macchine</u>	9
b. <u>Monitor</u>	10
c. <u>Intercambiabilità dei supporti e dei formati</u>	10
d. <u>Connettività</u>	10
e. <u>Sicurezza</u>	11
f. <u>Manutenzione</u>	11
g. <u>Apparecchiature per disabili</u>	11
h. <u>Architettura di sistema e software di gestione</u>	12
<b>4. <u>Servizi</u></b>	<b>12</b>
a. <u>Diritti/doveri dell'utente</u>	12
b. <u>Sanzioni</u>	13
c. <u>Orari del servizio</u>	13
d. <u>Tempo di occupazione delle postazioni</u>	13
e. <u>Accessi alla rete Internet</u>	14
f. <u>Servizi di posta elettronica e altri usi della rete</u>	15
g. <u>Consultazione in sede di cd e dvd-rom</u>	16
h. <u>Condivisione in rete</u>	17
i. <u>E-book</u>	17
j. <u>Scansioni, masterizzazioni, copie, stampe ...</u>	17
k. <u>Utilizzo del computer come stazione di lavoro</u>	18
l. <u>Prestito materiali multimediali</u>	18

<i>m.</i>	<i><u>Sito e i servizi telematici</u></i>	18
<i>n.</i>	<i><u>Accesso remoto alle risorse della biblioteca</u></i>	19
<i>o.</i>	<i><u>Reference e assistenza</u></i>	19
<i>p.</i>	<i><u>Indicatori</u></i>	20
<i>q.</i>	<i><u>Tariffazione</u></i>	21
<i>r.</i>	<i><u>Utenza</u></i>	21
<i>s.</i>	<i><u>Alfabetizzazione multimediale</u></i>	22
<i>t.</i>	<i><u>User education</u></i>	23
<i>u.</i>	<i><u>Reti civiche</u></i>	23
<i>v.</i>	<i><u>La produzione</u></i>	23
<b>5.</b>	<b><u>Patrimonio</u></b>	<b>24</b>
<i>a.</i>	<i><u>Il documento multimediale</u></i>	24
<i>b.</i>	<i><u>Scelta</u></i>	24
<i>c.</i>	<i><u>Acquisizione</u></i>	25
<i>d.</i>	<i><u>Catalogazione</u></i>	25
<i>e.</i>	<i><u>Conservazione</u></i>	26
<i>f.</i>	<i><u>Scarto</u></i>	26
<i>g.</i>	<i><u>Le statistiche</u></i>	26
<b>6.</b>	<b><u>Figure professionali</u></b>	<b>27</b>
<i>a.</i>	<i><u>Il bibliotecario/assistente</u></i>	27
<i>b.</i>	<i><u>Il tecnico</u></i>	28
<i>c.</i>	<i><u>Il consulente</u></i>	29

## 1. Premesse

### a. Ambiti e metodi

Questo documento, pur adottando lo stile breve e puntuale delle *guidelines*, si propone essenzialmente come una bozza *in progress*, destinata ad essere arricchita dall'esperienza sul campo e dal contributo di tutti coloro che lavorano a questa nuova frontiera dei servizi bibliotecari. A differenza di altre "linee guida", infatti, queste cercheranno di evitare lo stile apodittico e perentorio, mantenendo aperte diverse opzioni, laddove la problematicità e la novità della materia lo richiedono.

Le raccomandazioni che verranno formulate rispondono all'obiettivo di offrire alcune indicazioni sulle modalità di erogazione dei servizi multimediali in biblioteche pubbliche di base. Per servizi multimediali in questo caso si intendono i servizi di consultazione, lettura, prestito di documenti su supporti "multimediali" (cd-rom, dvd-rom, ecc.), i servizi di digitalizzazione, fornitura, distribuzione, dei documenti elettronici, i servizi di connettività e di navigazione nell'Internet, e gli altri servizi accessori eventualmente citati più avanti. Rimangono quindi esclusi dalla trattazione i servizi deputati alla conservazione, diffusione e ascolto di documenti sonori o videoregistrati, che in molte biblioteche sono affidati alle cure di apposite e separate sezioni chiamate *fonoteche*. Per quanto l'obiettivo di queste linee, come si vedrà e ripeterà, è l'integrazione dei vari servizi bibliotecari, non sembrava possibile e opportuno mescolare le indicazioni o estenderle induttivamente a servizi affini.

La concezione di multimedialità cui si fa riferimento risente ovviamente del clima culturale ancora fluttuante e delle oscillazioni semantiche cui il termine è soggetto. Ad esempio, per la definizione di documento multimediale si farà prevalente riferimento alla natura del supporto, piuttosto che a quella del codice linguistico: pur sapendo che vi sono documenti su supporti multimediali che non sfruttano se non in minima parte la multimedialità del mezzo e che si presentano come copie elettroniche di documenti cartacei. E che vi sono, viceversa, documenti che si presentano su supporti tradizionali ma che fanno ampio ricorso alla *multicodicalità*.

### b. Il pubblico e il privato

La biblioteca si colloca esemplarmente all'incrocio di esigenze diverse e divergenti che trovano però in questa istituzione un punto di incontro, di mediazione e di coabitazione. Come agenzia informativa che iscrive nella propria *mission* il diritto di tutti all'informazione, la biblioteca assicura, difende e diffonde la trasparenza di atti e documenti. Come servizio a domanda rigorosamente "individuale", tutela la privacy e la riservatezza dei propri utenti. Come istituzione di *pubblica lettura* (intesa in senso multimediale) favorisce alfabetizzazione, socializzazione culturale e comunicazione tra i propri iscritti, ma nello stesso tempo ha a che fare con un atto che più privato non si può, come la fruizione solitaria e isolata di un testo o di un documento sonoro, multimediale, ipermediale. Lungi dal farsi dilaniare da queste istanze, che sono opposte ma non divergenti, la biblioteca si proporrà come luogo per la loro convivenza e per la loro contaminazione.

Come altri enti, la biblioteca è stata negli ultimi anni al centro di fenomeni di ristrutturazione organizzativa e legislativa che hanno consentito forme più duttili di commistione tra pubblico e privato anche dal punto di vista delle formule di impresa e della gestione delle risorse umane (es. esternalizzazione e *outsourcing*, ecc.). Anche e soprattutto nel settore multimediale andranno messe a prova modalità miste di conduzione dei servizi, che non appaltino mai all'esterno la responsabilità gestionale e decisionale delle scelte, anche quotidiane, di servizio, ma che sappiano utilmente integrare l'apporto di consulenze esterne, l'esperienza di aziende che operano nel settore, con la responsabilità pubblica e professionale.

### c. Il pubblico e il casalingo

Un criterio che dovrà possibilmente sorreggere tutte le scelte dei servizi multimediali (dalla caratterizzazione degli spazi e degli arredi, alle specifiche tecniche delle macchine e dei programmi) è quello di *offrire valore aggiunto* rispetto a ciò che può essere ottenuto attraverso la normale dotazione “casalinga” di attrezzature, di programmi e di opportunità informatiche. Possibilmente andranno quindi scelte macchine potenti (con un frequente aggiornamento tecnologico e con monitor di adeguate dimensioni e prestazioni), linee veloci e dedicate, ecc.

### d. Il pubblico e il condiviso

Un altro importante criterio generale di impostazione del servizio, degli spazi, delle risorse è quello dell'*integrazione*: la multimedialità va calata senza residui all'interno della teca bibliotecaria, preferendo sempre le soluzioni che favoriscano e mettano in gioco l'integrazione tra spazi, codici, competenze diverse.

La *pubblicità* della biblioteca pubblica si esprime e si espande attraverso la possibilità di integrazione e di condivisione allargata delle risorse. Appare questo un compito importante e qualificante per la presenza della biblioteca: favorire la condivisione delle risorse esistenti sulla rete, facendole conoscere, significa anche operare contro la ridondanza e il rumore, lavorare per la selezione, la catalogazione, l'indicizzazione, la valutazione di qualità delle risorse.

La scelta della *cooperazione* appare, in ogni tappa della progettazione e dello sviluppo dei servizi multimediali, la scelta strategica di fondo. Nessun servizio bibliotecario, e a maggior ragione non un servizio come quello multimediale che ha iscritto nel suo codice genetico l'abbattimento delle distanze, la comunicazione planetaria, la contaminazione dei linguaggi, può nascere e crescere senza il continuo confronto, senza la quotidiana messa a punto che da questo si sviluppa, senza il coordinamento dei progetti e senza la partecipazione a un progetto più grande. E quindi superando la logica, sempre angusta ma in questo caso autolesionista, del “chi fa da sé fa per tre”. Evitando la duplicazione di processi lavorativi, come la catalogazione, e la ricerca di soluzioni individuali (che si riveleranno subito dopo incomunicanti) a problemi comuni.

Auspicabile, quindi, la formazione a livello provinciale di servizi centralizzati (o, in alternativa, di forme di cooperazione *partecipata*) per la catalogazione, l'acquisizione, la conversione, la scansione, la messa in rete di documenti multimediali (cfr. anche punto 5.d).

### e. Il comune e il sistema

Nella fase di progettazione e sviluppo dei servizi multimediali grande rilevanza assume la scelta se privilegiare la compatibilità e il colloquio con gli strumenti informatici del comune o dell'ente di appartenenza oppure quelli con gli organismi di cooperazione sistemica dell'organizzazione bibliotecaria. L'alternativa non riguarda in realtà solo i servizi multimediali e informatici, ma l'intera vita della biblioteca che, nell'attuale ordinamento – in assenza di un'efficace personalità giuridica da parte dei sistemi – rimane molto spesso sospesa tra due fedeltà, tra due legami organizzativi entrambi di decisiva importanza. Probabilmente la soluzione “mista” appare la più felice (anche se non priva di tensioni e contraddizioni) non solo in forza dell'incertezza del quadro istituzionale di riferimento, ma anche in ragione dell'opportunità di mantenere aperti canali di comunicazioni *orizzontali* con la rete delle biblioteche e *verticali* con la struttura comunale, che ancora esprime e rappresenta, molto spesso, il territorio privilegiato di riferimento per la vita amministrativa della biblioteca.

Il coordinamento *sistemico* e *sovrasistemico* appare importantissimo nella gestione di servizi che in parte attenuano il riferimento territoriale della biblioteca, sostituendovi la partecipazione a una rete *virtuale* di risorse e di documenti, e in parte invece lo enfatizzano, trattandosi di servizi che richiedono anche una attivazione e articolazione *locale*. Che servizi di tipo virtuale vengano forniti e fruiti in un contesto territoriale, in presenza quindi di altre persone, di un tessuto associativo, di diritti e doveri riconosciuti e consolidati, attutisce il pericolo di atomizzazione e isolamento che qualcuno individua nei nuovi mezzi di comunicazione telematica. E' importante che i servizi multimediali, in forza di una continuità e di una caratterizzazione significativa,

vengano riconosciuti dall'utenza e dalla cittadinanza come parte di un servizio come quello *bibliotecario*, come servizi quindi diversi da quelli forniti da centri sociali, internet café o altri luoghi. Lasciamo che ci si faccia la concorrenza, anche tra singole biblioteche e singoli servizi pubblici, come è nella logica di un mercato sia pure no profit, a colpi di promozioni e di tariffazioni, ma manteniamo fermi i principi ispiratori e lo stile di servizio che devono caratterizzare i servizi multimediali di una biblioteca...

#### **f. Il passato e il futuro**

Ultimo, ma non per importanza, tra i principi cui la biblioteca, e in particolare i suoi servizi multimediali, debbono far riferimento, vi è quello di mettere in collegamento “temporale” la produzione culturale del passato e quella del futuro. Anche le biblioteche che non hanno compiti di conservazione dovranno valutare le implicazioni legate alla sempre più rapida obsolescenza e vulnerabilità dei supporti. La biblioteca dovrà operare per rendere possibile il trasferimento di documenti da un supporto all'altro, e per i materiali su cui ha un più rilevante compito di documentazione (ad esempio quelli locali) dovrà assicurare la integrità e la trasmissibilità del patrimonio culturale. Alcune implicazioni di questo principio sono indicate al punto 3.a e 4.k.

## **2. Spazi**

### **a. La sala multimediale: integrazione e specificità**

Da preferire, per le ragioni già sinteticamente indicate, è la scelta di attrezzare gli spazi per i servizi multimediali *all'interno* delle biblioteche e *non in sedi separate* e dedicate, salvo che nel caso di mediateche di grandi dimensioni o con forti tratti di specializzazione. Questa scelta non toglie, anzi implica, che gli spazi dei servizi multimediali debbano essere progettati e allestiti con una grande attenzione alla loro specificità.

In primo luogo, per quanto riguarda la “tavola di prossimità” dei servizi bibliotecari, non pare opportuno che i servizi multimediali siano ubicati in stretta vicinanza alle sale e alle postazioni di lettura, mentre pare importante che vi sia una diretta e immediata comunicazione con l'area di ingresso, la reception, il banco prestito e il reference. La prima condizione è legata alla tipica fruizione dei prodotti multimediali che, a differenza della lettura libraria, tollera e in alcuni casi richiede rumore, interruzione, scambio di comunicazioni tra utenti e interazione con il personale. (Nella sala dei servizi multimediali, ad esempio, può essere alleviato il divieto all'uso dei telefonini, eventualmente silenziati, che invece vige nelle restanti sale della biblioteca). La seconda è dettata dall'esigenza di continuità e collegamento con gli altri servizi bibliotecari, in modo che l'utente percepisca, fin dall'ingresso nella biblioteca, la sua struttura polilinguistica e policomunicativa e sappia orientarsi e muoversi in modo intuitivo tra le sue varie e diverse nature.

Non si ritiene quindi adeguato che vi siano postazioni Internet nelle sale di lettura, a meno che esse siano dedicate in via esclusiva alla consultazione di banche dati e risorse bibliografiche. La disseminazione di postazioni multimediali all'interno della struttura bibliotecaria, mentre rende trasparente e perspicua l'*ibridazione* delle tecniche, delle fonti e dei documenti di informazione, rischia di abbandonare il pubblico a un uso non guidato, non mirato, poco costruttivo e spesso casuale degli strumenti. Anche in questo caso, quindi, le postazioni disseminate dovranno ubbidire a utilizzi circoscritti e intuitivi, meglio se attraverso tecnologie *touch screen*, come la consultazione rapida di cataloghi, la visione di brevi presentazioni dei servizi e dei luoghi, l'accesso all'applicativo gestionale della biblioteca per il controllo della propria situazione di prestito o per altre funzioni. Si tratta, quindi, non di funzioni multimediali, ma di funzioni di sportello, di accesso, di *user education*.

Vi sono casi, importanti e del tutto rispettabili, soprattutto in biblioteche straniere, in cui la scelta – indispensabile, come si è già detto – dell'integrazione e dell'ibridazione viene portata fino alle conseguenze di una totale mescolanza degli ambienti e delle strutture: computer in mezzo ai libri, cuffie tra gli scaffali, video tra le vetrine. Le ragioni per cui non ce la sentiamo di indicare questa strada per l'hardware, mentre ci sentiamo di proporla per la parte documentaria (il

software), riguardano proprio le *implicazioni d'uso* di tali strumenti, che rischiano in questo caso di ritorcersi contro lo stesso principio dell'integrazione e dell'ibridazione. Le interferenze e i fattori di disturbo, infatti, allontanano gli utenti "dedicati" ai singoli supporti (i più esigenti, competenti e appassionati), alimentano tra le diverse fasce di utenza rivalità e tensioni per l'occupazione e l'utilizzo in via esclusiva degli spazi, rischiano di compromettere la qualità del servizio erogato. Laddove le macchine, i lettori, i terminali, vengano collocati negli spazi dei libri e della lettura (per carenze di spazio o per volontà ibridatoria), dovranno comunque essere messe in atto tutte le precauzioni per ridurre al minimo le interferenze d'uso e per creare nicchie riservate e separate per i diversi utilizzi.

### **b. Luci in sala**

Valgono per l'illuminazione dell'area multimediale alcuni criteri che valgono per l'intera biblioteca: necessità di portare la luce dove serve, e quindi di privilegiare fonti di illuminazione mirata e circoscritta rispetto a getti di luce centrale, indifferenziata e uniforme. Ma valgono anche attenzioni specifiche: ad esempio quella che la fonte di luce non interferisca con l'altra e principale fonte di luminosità che è lo schermo, causando riflessi, aloni e sfocature. Nelle sale multimediali l'impatto dell'illuminazione naturale dovrà essere schermato e filtrato, la sala dovrà essere completamente oscurabile per proiezioni, videoconferenze e presentazioni a grande schermo. Una ricca e diversificata possibilità di illuminazione, con graduazioni e compartimentazioni variabili, non solo è utile e funzionale, ma contribuisce all'estetica hi-tech che ben si addice al servizio, anche quando sia ubicato in edifici antichi e austeri. In questo caso è proprio il gioco tra antico e moderno, la compresenza di passato e futuro, ad arricchire di ulteriori suggestioni lo scenario.

### **c. Nomen omen**

Ove i servizi multimediali risiedono in sale dedicate, molto spesso ricevono un nuovo nome. Non c'è nulla di male in ciò: ogni nuovo servizio deve essere tenuto a battesimo. Sarebbe opportuno che questo nome fosse evocativo sia dell'integrazione che della specificità. Questo duro sforzo semantico sarà ricompensato. Le persone amano nominare i servizi (e gli oggetti) cui sono affezionati, e un nome può anche contribuire all'affezione.

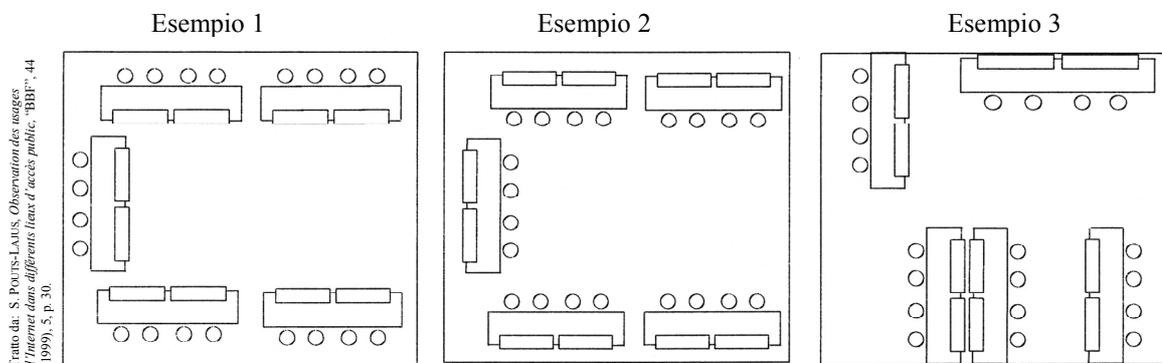
Una volta lasciata alle spalle la questione terminologica biblioteca/mediateca (in Italia conclusasi con l'affermazione che il primo termine, contrariamente all'evidenza, è "più inclusivo" del secondo), c'è molto spazio alla libera coniugazione dei "multi" e dei "media" e anche di altre particelle meno inflazionate.

### **d. Le postazioni**

L'architettura e l'allestimento delle postazioni multimediali devono essere tali da soddisfare queste esigenze prioritarie: *a) funzionalità*: piena accessibilità ai comandi e alle parti della macchina che devono essere raggiunte dall'utente (comprese quelle a cui meno spesso si pensa, come le prese per cuffie, le porte USB o per altre periferiche collegabili e scollegabili a seconda della necessità); preferenza per attrezzature wireless, quando possibile e dopo averne verificato la non-nocività, per evitare inestricabili grovigli di cavi; *b) ergonomia*, curando ad esempio la qualità delle sedute, l'altezza del piano d'appoggio, la conformità del monitor alle norme e agli standard internazionali, la sua collocazione in posizione adatta anche rispetto alle fonti di illuminazione, e le dimensioni (che dovrebbero essere superiori ai 17 pollici); *c) tutela della privacy* dell'utente, quanto meno attraverso pannellature, schermi o creazione di nicchie ed angoli isolati; *d) estetica*, in quanto è deprecabile pregiudizio l'idea che la tecnologia imponga un abbassamento del gusto e un livellamento verso il basso delle attese e delle percezioni di ordine estetico.

La disposizione delle postazioni nella sala o nello spazio multimediale può essere di diversi tipi: i modelli prevalenti sono quelli in cui gli utenti si collocano all'"esterno" (esempio 1), all'"interno" (esempio 2) o "misti" (esempio 3). Se la prima conformazione è particolarmente rivolta all'utilizzo dello spazio multimediale per la formazione, la seconda favorisce la

convivialità (ma compromette la privacy). E' evidente che, per molte delle nostre biblioteche pubbliche, una soluzione *mista* è quella preferibile perché consente la massima versatilità e permette di accogliere sia situazioni di lavoro collettivo con un docente, sia consultazioni individuali e riservate, anche se naturalmente si perderanno una parte dei vantaggi delle soluzioni dedicate e interamente rivolte a un solo obiettivo.



Un'altra caratteristica che potrebbe essere utile, specie in situazioni transitorie, in cui i servizi multimediali non hanno ancora ben definito, *all'interno della biblioteca*, la loro specificità, è quella della *reversibilità* delle soluzioni di arredo e di disposizione spaziale. Poter disporre la sala in un certo modo per corsi e presentazioni, e poi poterla "rimontare" per l'utilizzo quotidiano, sarebbe un grande vantaggio. Tuttavia la flessibilità è largamente limitata proprio dalla presenza delle tecnologie e quand'anche si preferissero opzioni wireless per ridurre al minimo il vincolo dei cavi, rimarrebbe pur sempre la fastidiosa presenza del filo di alimentazione a rendere rigida la struttura. Pare quindi di poter concludere che lo sviluppo dei servizi multimediali nelle biblioteche più evolute e attrezzate andrà nella direzione di una differenziazione degli spazi con creazione di sale multimediali per il *servizio* multimediale propriamente detto, e sale *polivalenti* ad alto contenuto tecnologico (connessione internet dedicata, videoproiettore, rete interna tra le macchine, server con visibilità di tutte le postazioni) per le presentazioni, gli incontri e le attività di alfabetizzazione multimediale. Qualora tale differenziazione non sia ancora matura o non sia possibile si apre il vasto e imperfetto campo delle soluzioni intermedie o ibride.

Nel prosieguo di queste note si dedicherà maggior attenzione alle problematiche relative al *servizio* multimediale, in quanto maggiormente bisognose di approfondimenti e di orientamenti comuni, non senza qualche incursione, ritenuta necessaria, nel campo dell'*alfabetizzazione* multimediale.

#### e. Box e cabine

Oltre a postazioni contigue o promiscue, una sala o sezione multimediale in una biblioteca pubblica dovrebbe comprendere anche postazioni in box o cabine insonorizzate. Queste postazioni andranno dedicate agli utilizzi del computer che richiedono una forte interazione, anche vocale, con la macchina: ad esempio, corsi e laboratori di lingue, formazione a distanza, teleconferenze, telelavoro. Potranno essere collocate nelle cabine anche le attrezzature per disabili di cui al punto 2.f e 3.g. Le cabine dovranno essere a norma e quindi prevedere adeguata circolazione e condizionamento dell'aria. Le cabine, o gli ambienti separati, potranno in alcuni casi essere dimensionati per accogliere diverse persone, ad esempio nel caso di teleconferenza.

#### f. Postazioni per disabili

Una o più postazioni andranno dotate di tutte le attrezzature atte a consentire l'utilizzo del computer e la navigazione in rete a persone disabili. L'attenzione a questa utenza svantaggiata non appare come un qualcosa in più, un'aggiunta facoltativa e "prestigiosa" al servizio, ma come un suo asse portante e indispensabile. Essa infatti realizza, anche attraverso l'azione positiva

(ossia il vantaggio differenziale offerto a chi è svantaggiato o discriminato), il dettato della biblioteca per tutti. E' il "quid bibliotecario", la specificità che rende differente un computer collocato in una biblioteca da uno posto in un internet café. E lo fa utilizzando le tecnologie che per la prima volta consentono di superare, nell'accesso alle fonti informative e conoscitive, il peso dell'handicap. Basta pensare a quanto oggi le tecnologie possono fare per consentire la lettura a un non vedente o la fruizione di documenti sonori a un non udente (naturalmente la traduzione di un'immagine in linguaggio verbale e di una musica in un linguaggio grafico-visivo incontra sempre i limiti invalicabili di un'operazione fondamentalmente analogica; ma per le comunicazioni informative il discorso è diverso).

Queste postazioni andranno progettate in modo da essere accessibili e comode per gli utenti disabili: senza barriere, con possibilità di utilizzo da carrozzina, con sedute adatte, con posto per eventuale accompagnatore, ecc.

Le associazioni dei portatori di handicap (o eventuali esperti della problematica) possono essere chiamate come consulenti nella fase di progettazione, onde scegliere le soluzioni più funzionali e adeguate.

#### **g. Il "bancone" multimediale e la "cabina di regia"**

In linea di massima, appare opportuno e vantaggioso che le operazioni di iscrizione al servizio e di prestito dei documenti multimediali, nonché ogni altra operazione sul documento, in quanto non differenti dalle analoghe operazioni effettuate sugli altri documenti, vengano eseguite presso le strutture unificate della biblioteca.

La struttura multimediale, specie se disposta in una sala isolata, dovrà comunque avere un banco di regia, equipaggiato con un computer – in grado di "colloquiare" con le altre macchine in rete – e presidiato sempre da un bibliotecario o da un assistente. E' opportuno che la macchina dell'operatore sia dotata di un software in grado di monitorare l'utilizzo delle diverse postazioni. Tale monitoraggio potrà avere diverse modalità e diversi livelli di "intrusione" sulle singole postazioni, a seconda dell'impostazione del servizio e del grado di controllo (e di assistenza) che si vuole effettuare attraverso la regia. Si andrà quindi da una soluzione più diretta in cui è la macchina dell'operatore che apre, fisicamente, la connessione (via router o via linea dedicata) alle postazioni utenti, ed effettua poi il calcolo dei periodi di connessione e delle modalità di utilizzo delle stazioni, a una soluzione più "leggera", in cui il programma registra su immissione manuale durata, modalità e altri dati dell'utenza. La prima soluzione è più rigida e più impegnativa tecnicamente; la seconda dipende strettamente dall'operatore, lo impegna più assiduamente, ma consente maggiori possibilità di elaborazione, intervento, arricchimento statistico.

Nelle situazioni in cui la struttura multimediale debba anche funzionare come "aula" per corsi e presentazioni (si è già detto come la convivenza di questa funzione con quella di servizio individuale e indipendente non sia facile) il bancone di regia, collegato in rete con le postazioni utente, dovrà essere equipaggiato con un software che permetta di utilizzare queste ultime come terminali o come cloni della macchina di comando.

### **3. Hardware**

#### **a. Macchine**

Qualunque indicazione dettagliata su requisiti e i profili tecnici delle macchine esula dagli scopi di questo testo, non solo per il rapido invecchiamento di qualunque raccomandazione al riguardo, visti i ritmi di innovazione/obsolescenza delle tecnologie, ma anche per il carattere interrelato e interdipendente di queste. Il grado di performance della macchina non è né ottenibile né valutabile al livello del singolo computer o del singolo elemento, ma solo dalla relazione con la rete, dalla qualità delle risorse condivise, dal complesso delle prestazioni ottenibili dal sistema, nonché, ovviamente, dalle risorse umane che stanno a fianco e dietro le macchine.

Naturalmente andrà messa in conto la necessità di un frequente ricambio delle apparecchiature,

in genere ogni 3-4 anni, ma in alcuni casi anche più spesso. Questa necessità è imposta dal mercato e dall'ottemperanza del criterio di cui al punto *l.c* (il servizio pubblico deve offrire qualcosa di più e di diverso rispetto a ciò che l'utente utilizza a casa propria o altrui). Tuttavia l'accelerazione frenetica delle sostituzioni di hardware e software, l'inseguimento dell'ultima release o dell'ultimo processore, devono essere in qualche misura contrastati dall'istituzione pubblica perché subalterni alle logiche e agli interessi di ristrette cerchie di produttori. In alcuni casi ci sono innovazioni tecnologiche che non apportano valore aggiunto, ma che ubbidiscono solo a scelte di mercato, a mode, a standard imposti in modo monopolistico.

#### **b. Monitor**

Particolare attenzione andrà rivolta a questa componente delle attrezzature, anche perché decisiva per un utilizzo piacevole e amichevole del medium. La dimensione del monitor dovrà essere di almeno 17 pollici e superiori, per evitare affaticamento della vista e altre difficoltà. Altre caratteristiche tecniche andranno desunte dalle indicazioni delle associazioni dei medici oculisti e dalle norme sul lavoro ai videoterminali, nonché da standard e raccomandazioni nazionali e internazionali. Ad esempio, l'intensità luminosa dello schermo dovrebbe essere superiore a 100 Cd/m<sup>2</sup>, la luminosità dovrà essere omogenea (con una perdita di lumen verso la periferia dello schermo non superiore al 20%), la frequenza video sufficientemente elevata, ecc. Importante è inoltre anche la qualità della scheda video, senza la quale è inutile migliorare la resa del monitor.

Naturalmente le caratteristiche dei monitor dovranno anche essere commisurate al tipo di utilizzo delle postazioni: dovranno essere più elevate nel caso di utilizzo con applicativi di grafica, di autocad, di disegno, oppure nel caso di utilizzo di dvd-rom e home theatre.

#### **c. Intercambiabilità dei supporti e dei formati**

La biblioteca metterà a disposizione non solo le tecnologie dell'ultima generazione, ma anche quelle necessarie a permettere la transizione dalla penultima all'ultima. Conserverà quindi per qualche anno i drive per i floppy disk da 3,5 pollici ( e magari anche quelli da 5 ¼) anche se ormai le nuove workstation ne sono prive, in quanto sostituiti dai lettori di cd-rom. L'utente che avrà conservato un file in un vecchio floppy potrà quindi recarsi in biblioteca e copiarlo sul nuovo supporto. Naturalmente la biblioteca non ha funzioni museali nel campo della tecnologia e della riproducibilità dei documenti e quindi non conserverà le decine e decine di supporti che nel giro di vent'anni si sono rapidamente succeduti, ma si limiterà a quelli essenziali e più utili per la propria utenza.

Lo stesso discorso vale per i formati dei file e i programmi in grado di leggerli (cfr. più avanti, *4.k*). La sezione multimediale conserverà, nei limiti del possibile, i filtri e i programmi di conversione per passare da un formato all'altro, allestirà librerie di file, promuoverà i formati di interscambio.

#### **d. Connettività**

Anche per quanto riguarda le tecnologie di connessione alla rete andranno privilegiate quelle soluzioni in grado di offrire le migliori prestazioni in termini di velocità e di volume di traffico. Scartate quindi le connessioni via modem, più lente e costose, resta la scelta tra linee dedicate, ISDN o xDSL. Il rapporto costi-benefici tra queste tre soluzioni e altre che si dovessero affacciare sul mercato è soggetto a continue oscillazioni anche in funzione di situazioni locali. Pare opportuno mettere in conto una certa flessibilità in queste scelte, permettendone la rinegoziazione periodica. In generale la linea dedicata (con una sufficiente ampiezza di banda) è quella che permette le maggiori velocità di connessione a costi che sono in progressiva discesa. Ma essa è particolarmente soggetta alla variante informatica della legge di Murphy che può essere espressa così: se il traffico può aumentare, sicuramente aumenterà. E' lo stesso fenomeno che si verifica per le memorie di massa, mai sufficientemente capienti per ospitare il moltiplicarsi esponenziale delle esigenze di stoccaggio dei dati. Così anche le linee dedicate, essendo sempre "attive", chiamano il traffico e le ampiezze di banda che inizialmente

permettevano fulminee navigazioni si rivelano in poco tempo strette e tali da generare frequenti colli di bottiglia.

#### **e. Sicurezza**

Le preoccupazioni di sicurezza andranno rivolte sia verso possibili intrusioni esterne sia verso quelle operate direttamente da utenti presso le postazioni della biblioteca. Gli strumenti di protezione software non sono perfetti e spesso presentano contraccolpi negativi sulle prestazioni. *Firewall* e *proxy server*, ad esempio, interferiscono negativamente con alcune funzionalità di posta elettronica o di trasmissione dati, possono impedire l'utilizzo di certi protocolli. I programmi che “blindano” i computer rischiano di inibire una gran quantità di funzioni importanti e particolarmente richieste dagli utenti più esigenti. Si tratterà di contemperare le esigenze di sicurezza con quelle di funzionalità e di qualità del servizio, tenendo presente che una sicurezza assoluta non esiste e che la periodica possibilità di distruggere qualche macchina, così come ricorrenti assalti di virus, vanno messe in conto. Importante è comunque preservare la biblioteca da danni e attacchi gravi, separando con adeguate barriere protettive la rete gestionale della biblioteca (e l'accesso alla rete comunale) da quella multimediale.

#### **f. Manutenzione**

Accurata e periodica dovrà essere la manutenzione del parco macchine, non solo per verificare guasti meccanici, stato del disco e dei componenti, ma anche per effettuare una regolare pulizia dei file non necessari, di quelli temporanei, di quelli aggiunti dagli utenti, di quelli ricoperti a seguito di installazioni e disinstallazioni. Le macchine al pubblico sono quelle più a rischio non solo per i danneggiamenti consapevoli e inconsapevoli operati dagli utilizzatori, ma per i frequenti e ripetuti procedimenti di installazione di software e di cd-rom. Una decisione utile può essere quella di effettuare dischi (o “immagini”) di ripristino e di procedere a periodiche reinizializzazioni delle stazioni. Le ultime versioni dei sistemi operativi contengono già una funzionalità di questo tipo, altrimenti essa può essere ottenuta attraverso software specifici o attraverso schede di ripristino. Questa soluzione radicale consente di mantenere le macchine in uno stato ottimale, ma richiede di salvare in posizione condivise quelle risorse che proprio il lavoro collettivo degli utenti mette a disposizione, sotto forma di salvataggi di percorsi e di bookmark, di documentazione, di file “log”. Particolare importanza rivestono proprio questi ultimi, che vanno sottoposti a periodici monitoraggi, sia a fini statistici, sia ai fini di rilevare i crash, i punti deboli, le strozzature del sistema.

#### **g. Apparecchiature per disabili**

Le attrezzature principali che dovrebbero essere messe a disposizione degli utenti disabili sono le seguenti:

- barra braille per l'utilizzo del computer e la navigazione nell'Internet
- sintesi vocale
- ingranditore per ipovedenti
- monitor ad elevato contrasto e di dimensioni adeguate
- leggio mobile
- tastiera espansa per persone con difficoltà di coordinamento motorio
- tastiera facilitata programmabile
- trackball facilitata con tasti per funzioni specifiche

Inoltre andranno messi a disposizione pacchetti software con le seguenti funzionalità:

- software di gestione sintesi vocale e display braille
- software ingrandente
- software didattico per l'apprendimento di scrittura e lettura

Per quanto riguarda il materiale documentario specificamente progettato ed editato per disabili si veda più sotto al punto 5.a.

## h. Architettura di sistema e software di gestione

Opportuno, come già detto, che i computer dei servizi multimediali siano in rete tra di loro. Opportuno anche, ma solo se la sicurezza lo consente (si veda il punto 3.e), che questa rete comunichi con la rete comunale o dell'ente (per scambi dati, ad esempio quelli anagrafici) e con la rete delle reti, Internet.

Per quanto riguarda il software di gestione dei servizi multimediali (assolutamente indispensabile, anche se qualcuno all'inizio può pensare di cavarsela con registri, moduli, appunti) è giocoforza provvedersi di strumenti creati ad hoc, vista l'impossibilità di gestire dignitosamente il servizio con il software della biblioteca (almeno con i principali pacchetti esistenti, anche se è da prevedere e auspicare un loro adattamento a queste nuove necessità). Le preoccupazioni da tener presente sono queste: 1) che sia possibile un'integrazione (futura) con il software della biblioteca; 2) che sia possibile un'integrazione futura con il software di altre sezioni multimediali. Insomma, sarebbe bene evitare quanto è accaduto agli albori dell'automazione bibliotecaria, ossia il proliferare di prodotti diversi e incomunicanti.

Il software di gestione di una sezione multimediale dovrebbe consentire le seguenti funzionalità principali: 1) *gestione dei documenti*; 2) *movimentazione dei documenti*; 3) *anagrafica utenti* (con possibilità di aggiungere i dati relativi alla posta elettronica, all'autorizzazione alla navigazione nell'Internet per i minori, e di creare profili differenziati per utenti); 4) *gestione delle postazioni multimediali* (ora di ingresso-uscita, controllo del tempo di connessione, dati anagrafici e statistici dell'utente, tipo di utilizzo della postazione, gestione di postazioni dedicate a certi utilizzi, gestione di diversi profili utenti, prenotazioni ecc.) 5) *messaggistica* tra operatore e utenti collegati; 6) *pagamenti, more, crediti*, e altre transazioni amministrative, con emissioni di ricevute legalmente valide, di report riepilogativi degli incassi e di distinte di versamento; 7) *funzioni statistiche*.

E' evidente che mentre le prime funzioni possono essere egregiamente gestite dal tradizionale software bibliotecario (non c'è alcuna differenza tra il documento multimediale e quello cartaceo da questo punto di vista), quelle successive richiedono implementazioni e sviluppi del software, alcune non di poco conto (come la gestione delle postazioni) e alcuni con funzioni amministrative che richiedono elevati livelli di protezione e sicurezza (come la gestione "di cassa"). In un certo senso il software di una sezione multimediale associa le caratteristiche di un programma bibliotecario con quelle di gestione di un negozio, in alcuni casi addirittura di un negozio virtuale, perché molti servizi potranno essere resi disponibili via internet.

## 4. Servizi

### a. Diritti/doveri dell'utente

Come per gli altri comparti della biblioteca, ma con maggior rigore, vista la frequenza di richieste e di contenziosi, diritti e doveri degli utenti andranno chiaramente formulati e recepiti in una *carta dei servizi*. L'adozione di questo strumento appare indispensabile, accanto alla stesura di un regolamento (che però può ridursi all'inserimento di alcuni riferimenti alla sezione multimediale all'interno del regolamento generale della biblioteca). L'esistenza di documenti e atti che formalizzino il nuovo servizio è resa anche necessaria da alcune normative, come quella sull'IVA, che consentono alle biblioteche di essere esonerate dal pagamento per i servizi forniti purché regolamentati.

Tra i *doveri* oltre a quello di mantenere il silenzio, di non disturbare, di assicurare la corretta conservazione delle attrezzature, andrà menzionato quello di non commettere reati informatici, di non prelevare file in violazione alle norme di tutela del copyright, di rispettare la libertà di pensiero e le convinzioni religiose, politiche e morali di tutti coloro con cui si venga in contatto utilizzando le risorse della biblioteca. Coloro che si connettono all'Internet dovranno poi rispettare le norme di *netiquette* che valgono per la navigazione e che verranno opportunamente pubblicate o linkate.

Le limitazioni che la recente legislazione sul diritto d'autore e sulla protezione del software pone allo scarico di file dalla rete comportano per la biblioteca rilevanti compiti di informazione degli

utenti. Sarà dunque opportuno approntare tutte le possibili avvertenze circa i reati che possono essere commessi e le relative sanzioni.

Tra i *diritti* oltre a tutti quelli comuni agli utenti dei servizi pubblici e di quelli bibliotecari, e a quelli previsti e indicati nella *carta dei servizi*, andrà sottolineato il diritto alla privacy dell'utente e al segreto epistolare, che devono essere salvaguardati con la creazione di postazioni riservate, con l'installazione di screen-saver sulle macchine, con l'invito a chiudere i programmi e a cancellare i file prima di uscire, con la difesa dell'anonimato dell'utente nelle transazioni elettroniche, e con ogni altro mezzo idoneo.

In nessun caso, se non su richiesta dell'autorità giudiziaria, la biblioteca potrà comunicare ad enti, persone o aziende, i nomi degli autori di messaggi, transazioni, azioni informatiche effettuate attraverso le macchine della biblioteca.

#### **b. Sanzioni**

Non differiscono da quelle previste per gli altri servizi della biblioteca e prevedono pagamenti di eventuali multe per i ritardi nella restituzione di documenti in prestito, con obbligo di riacquisto o di rimborso in caso di smarrimento, sospensioni dal servizio, cancellazione dell'iscrizione, fino all'eventuale denuncia in caso di commissione di reati. Le sanzioni dovranno essere previste da regolamenti o altro atto dell'amministrazione, e l'utenza deve essere adeguatamente informata circa la loro esistenza, con avvisi, istruzioni e guide ai servizi.

#### **c. Orari del servizio**

Auspicabile è un'estensione degli orari tale da permettere l'accesso al servizio alla più ampia e differenziata tipologia di utenza. Opportuno è che gli orari di apertura al pubblico siano gli stessi della biblioteca, in modo da radicare nella cittadinanza e nell'utenza la percezione della stretta unità dei servizi, e a non costringere nessuno a uno slalom tra orari di apertura diversi. Come per tutti gli altri servizi, anche quelli multimediali richiedono una quota di lavoro di back-office che è almeno pari se non superiore a quella di front-office. Se il personale non è sufficiente per una turnazione, o per una differenziazione delle mansioni, l'orario di apertura potrà essere quindi sensibilmente inferiore all'orario di servizio del personale.

Come e ancor più che per gli altri servizi bibliotecari è vitale l'apertura nei pomeriggi (possibilmente fino alle 19.00 e oltre) e al sabato (almeno mezza giornata). Un ricco ventaglio orario consente infatti di tamponare il rischio di "monoutenza" cui i servizi multimediali sono particolarmente soggetti (si veda al punto 4.r). Come e ancor più che per gli altri servizi bibliotecari l'apertura in orario serale rischia di aumentare esponenzialmente gli "usi impropri" del servizio (si veda al punto 4.e).

#### **d. Tempo di occupazione delle postazioni**

In linea di massima si ritiene che l'utilizzo di una postazione per *un'ora* (prorogabile in assenza di richieste di occupazione) rappresenti una mediazione equilibrata tra le esigenze di "accaparramento" da parte di alcune fasce di utenza (che possono essere anche ragionevolmente dettate dalla necessità di condurre a termine lavori impegnativi) e la volontà di mantenere postazioni libere per attuare il turn-over e per attrarre l'utente incuriosito o di passaggio. Il servizio multimediale efficiente non è infatti quello che ha sempre tutte le postazioni occupate, ma quello che ne ha sempre almeno una libera per l'utente che ne fa domanda e che così non sarà costretto ad aspettare.

L'allungamento dei tempi di utilizzo può essere positivo in quanto ingenera nell'utenza familiarità, soddisfazione e fidelizzazione, ma può anche divenire un freno all'innovazione (sia di contenuti che di utenza: molto spesso la postazione *long time* diviene anche una postazione dedicata a un solo uso intensivo e monovalente). Naturalmente la ricerca di un equo

compromesso tra esigenze diverse deve essere anche il risultato di una valutazione locale in cui vengano presi in considerazione gli indicatori di affollamento delle postazioni e le varie tipologie di utenza.

Molto importante è anche lo studio dei picchi della domanda e della sua distribuzione oraria lungo la giornata. In base a questa valutazione bisognerà effettuare nelle ore di minor affollamento quelle operazioni di manutenzione, installazione, scarico file, allineamento database, ecc., che possono sottrarre tempo all'uso pubblico.

Le postazioni dovranno essere in linea di massima prenotabili (è importante in questo caso dotarsi di un software che gestisca questa funzione, in modo da non ricorrere a foglietti svolazzanti a facile scomparsa). La prenotazione potrà essere anche telefonica o anche ottenibile via Internet dall'utente stesso attraverso l'Opac della biblioteca.

L'esperienza sconsiglia un utilizzo multiplo e promiscuo delle postazioni. Per evitare di trasformare queste sale di biblioteca in qualcosa di molto vicino a una sala giochi o a sedute di chatting collettivo, è opportuno limitare a due persone il numero massimo di utenti che possono lavorare insieme a una postazione. Un'ulteriore limitazione – ad esempio quella di rendere monoutenti le postazioni – rischia di essere negativa e controproducente in un altro senso, perché impedisce un utilizzo assai frequente e benemerito delle macchine, ossia quello in cui un utente più esperto insegna a un altro le arti della navigazione, sollevando il personale da compiti di assistenza elementare e favorendo la circolazione delle conoscenze di base necessarie alla sopravvivenza nella nuova “era dell'informazione”.

#### e. Accessi alla rete Internet

L'accesso alla rete Internet appare – a una prima valutazione statistica delle esperienze italiane e anche internazionali – il principale e prevalente servizio fornito dalla sezione multimediale.

Diversi sono i problemi che tale servizio pone. Quello più conclamato e agitato è la eventualità di controllo dei comportamenti che possono essere messi in atto attraverso l'Internet (navigazioni in siti illegali o vietati ai minori, reati informatici, violazioni del copyright, contatti con persone pericolose, ecc.). Quello più rilevante è la coerenza degli usi che si fanno degli strumenti informatici con le finalità proprie dell'istituzione bibliotecaria.

Quanto al primo punto le ripetute prese di posizione delle associazioni di bibliotecari internazionali e l'orientamento della maggior parte delle biblioteche confermano un principio deontologico che è parte irrinunciabile della *mission* bibliotecaria: le biblioteche sono contrarie ad ogni forma di censura e di violazione o limitazione della libertà di pensiero, di ricerca, di lettura.

Detto questo, rimane del tutto aperto il problema posto dal secondo punto. Come istituzione della pubblica lettura, come agenzia informativa e comunicativa, la biblioteca dovrà mettere in atto tutte le strategie possibili per favorire un utilizzo dell'Internet rispetto ad altri.

Con adeguate politiche promozionali, con la strategia tariffaria, con la fissazione di orari differenziati di utilizzo, con la creazione di postazioni dedicate a certi usi e precluse ad altri, con ogni forma di incentivo e disincentivo, di marketing e demarketing, con la messa in campo di *azioni positive*, andrà perseguito l'obiettivo di valorizzare l'uso informativo dell'Internet, l'uso dei motori di ricerca, l'uso delle fonti bibliografiche e catalografiche, ecc., a scapito degli usi di puro intrattenimento e passatempo.

Nei confronti degli utilizzi più spregiudicati della rete andrà messa in atto una strategia dissuasiva che preveda per esempio la pubblicazione e distribuzione di alcuni *Consigli per una buona e sicura navigazione*, come hanno fatto le più avvertite biblioteche italiane e straniere.

Questo tipo di politica informativa andrà rivolto in particolar modo ai minorenni (con un'edizione dei *Consigli di navigazione* pensata appositamente per loro) e ai loro genitori. La biblioteca non ha responsabilità educativa nei confronti dei minori che utilizzano l'Internet e non può sostituirsi ai genitori per prendere decisioni di questa entità. Occorrerà quindi che gli utenti

minorenni si muniscano di un'autorizzazione dei loro genitori per effettuare la navigazione nell'Internet.

L'installazione di programmi filtro o di browser dotati di questa funzionalità suscita al contrario numerosi dubbi. Innanzitutto di natura tecnica: tutti i sistemi di *filtering* finora sperimentati e basati su un sistema di parole chiave inibiscono l'accesso a siti di indubbia utilità, inattaccabili sotto il profilo morale e del costume, mentre lasciano aperte falle attraverso cui sono possibili connessioni a siti pornografici o violenti. I sistemi di filtraggio basati su elenchi di siti "vietati" pongono invece il problema di chi compila questo novello *Index situum prohibitorum*, con quale autorità, con quale conoscenza della biblioteca, con quale possibilità di aggiornamento, di modifica, di intervento, di ricorso. Si tratta comunque, di un'operazione di *censura preventiva* e per di più non effettuata dai bibliotecari.

E' chiaro che il lavoro di *filtering* dell'informazione è proprio una delle più preziose e difficili competenze del bibliotecario multimediale. Esso non può essere delegato alla macchina e al suo programmatore (come è nel caso di certi software) e non può essere effettuato se non in accordo e su indicazione dell'utente che lo richiede.

In questa linea di condotta non c'è nessuna volontà di scarico di lavoro o di responsabilità da parte dei bibliotecari. Anzi, come hanno dimostrato infinite esperienze americane, questa strada è la più difficile e la più dispendiosa (sarebbe comodo cavarsela con un buon lucchetto alla macchina) ma è anche quella che meglio risponde alla professionalità bibliotecaria e anche quella che in definitiva maggiormente tutela l'utenza. Nei *Consigli di navigazione* che la biblioteca distribuirà ai suoi giovani utenti, sarà continuamente ribadito che il bibliotecario è a fianco di ogni navigatore e che a lui dovrebbe rivolgersi ogni bambino o ragazzo che si imbatte sulla rete in qualcosa di anomalo, di conturbante, di angosciante. Valuterà poi il bibliotecario quale sia in questo caso il comportamento più adatto per tutelare il minore.

E' forse superfluo dirlo, ma è ovvio e indispensabile che lo staff dei bibliotecari abbia la possibilità di accedere all'Internet in orario di lavoro così come accede ad altri strumenti di informazione e formazione professionale. Ciò vuol dire anche mettere in condizione i bibliotecari di accedere alle risorse della rete dal proprio desktop. Capita talvolta che i bibliotecari debbano fare la fila in mezzo ai loro utenti per interrogare un motore di ricerca o un catalogo: ciò non è indice di democrazia ma di inefficienza, e va a detrimento della stessa utenza.

#### **f. Servizi di posta elettronica e altri usi della rete**

Dopo gli usi informativi, quelli comunicativi sono tra i più diffusi tra gli utenti dei servizi multimediali delle biblioteche. La posta elettronica è il più significativo. In passato vi sono state biblioteche che hanno offerto ai propri utenti un servizio di mailbox, con l'apertura di una casella di posta. Oggi questo servizio, gratuito, viene assicurato da moltissimi provider e dai principali portali dell'Internet. Non avrebbe senso, quindi, che la biblioteca si avventurasse in questa direzione, esponendosi a tutti i problemi di gestione di un mail server. La biblioteca fornirà questo servizio all'interno del servizio di connessione Internet: l'utente si collegherà alla propria casella, effettuerà lo scarico della propria posta, e poi, fuori linea, potrà dedicarsi alla corrispondenza, pagando così solo il tempo (spesso pochi minuti) di effettiva connessione.

Proprio perché attuato all'interno di una seduta di navigazione, il collegamento alla casella di posta sfugge alla rilevazione statistica, e ciò è negativo perché impedisce di valutare qual è l'uso prevalente degli strumenti Internet che si fa in biblioteca. Potrebbe essere opportuno, quindi, introdurre alcune modalità di rilevazione statistica (attraverso i file di "log", o attraverso altre forme di monitoraggio automatico o manuale delle connessioni), ovviamente in forma anonima e rispettosa della privacy e del segreto epistolare degli utenti.

L'utilizzo della posta elettronica per attuare, come biblioteca, servizi di disseminazione di

informazione e di documenti (ad esempio sulle novità editoriali, sui libri arrivati in biblioteca, sulle iniziative organizzate), non rientra specificamente nei servizi multimediali in quanto riguarda tutti i servizi della biblioteca sia pure attraverso una nuova tecnologia. E' facile però che questa attività – che è da incoraggiare calorosamente – passi, tecnicamente e organizzativamente, attraverso i servizi multimediali.

La comunicazione via IRC, con accesso a canali di *chat*, la conversazione a due attraverso servizi di messenger, o ancora l'effettuazione di telefonate attraverso la rete (con software di pubblico dominio), così come lo scambio di short messages diretti ad apparecchi cellulari, rappresentano tutte applicazioni che esorbitano dalle funzioni privilegiate dalla *mission* della biblioteca (non sempre, però, perché in alcuni casi rispondono alla vocazione di scambio *interculturale* della biblioteca), ma che sono difficilmente impedibili (anche se alcune biblioteche lo fanno) in quanto avvengono all'interno di una normale connessione Internet. Anche qui la linea di azione della biblioteca dovrà essere ispirata a strategie di incoraggiamento/dissuasione, principalmente imperniate, come si vedrà, intorno alle scelte di assistenza.

Molto frequente è anche la richiesta di *downloading* di file dalla rete. Alla biblioteca questa attività effettuata da utenti pone alcuni problemi di sicurezza e di rispetto della legislazione sul copyright. Per il primo punto sarà indispensabile ricorrere a un buon antivirus e richiedere la scansione di tutti i dischetti eventualmente utilizzati. Per il secondo basterà una informativa sulla legislazione vigente e l'intervento dissuasivo (con la possibilità di graduare anche una serie di sanzioni cautelative) in casi di flagrante violazione.

#### **g. Consultazione in sede di cd e dvd-rom**

La consultazione di cd-rom (e ora anche di dvd-rom), un tempo il principale servizio delle sezioni multimediali, si è progressivamente ridotta ad utilizzo marginale e secondario. Ciò in forza dell'ascesa dell'Internet, della maggior ricchezza informativa delle risorse in rete, della cattiva qualità di molti prodotti multimediali (tanto che molte biblioteche fanno fatica a spendere il budget assegnato per l'acquisto di cd-rom), della maggior diffusione di cd-rom allegati a riviste e libri, della possibilità di prendere in prestito questi supporti e di leggerli a casa propria (si veda il punto 4.I). Tuttavia farebbero male i bibliotecari a trascurare l'importanza di questo supporto per i seguenti motivi: **a)** per molti usi, come la consultazione di banche dati, di periodici arretrati, di repertori e bibliografie, il cd-rom rappresenta e rappresenterà ancora lo strumento elettivo, in quanto non dipende dai ghiribizzi della rete, permette ricerche sull'arretrato e con opzioni più sofisticate, è di più semplice utilizzo e, a volte, meno costoso; **b)** con l'avvento del dvd-rom il vantaggio tecnologico dello strumento, proprio in quanto a multimedialità, si è accresciuto: possibilità di piste audio e video multiple, grande fedeltà di riproduzione, grande possibilità di immagazzinamento dati, possibilità effettiva di utilizzo e di interconnessione tra linguaggi *diversi*.

Insomma mentre sulla rete la multimedialità è spesso limitata dai grossi ingombri di memoria richiesti dai formati audio e video, sui supporti come i cd e i dvd questi vincoli non esistono. La piena valorizzazione multimediale di questi supporti implica però un'evoluzione delle postazioni (almeno di alcune) verso l'home video e l'home theatre. Nelle biblioteche che posseggono una fonoteca, ossia una sezione deputata alla specifica fruizione e conservazione dei documenti audiovisivi, probabilmente è questa la sede più opportuna per l'installazione di strutture di home theatre. In altre, però, può essere utile allestire nella sezione multimediale una postazione per questo tipo di uso: il che non vuol dire semplicemente dotarla di un computer con lettore di dvd, ma di dotarla di grande schermo (magari al plasma), di grandi risoluzioni, di fedeli riproduttori del suono e di adeguata insonorizzazione dell'ambiente o della cabina. I costi di questi allestimenti possono però in un batter d'occhio superare i costi dell'intera struttura multimediale: mentre i prezzi per le attrezzature di base sono in costante discesa, quelli per gli equipaggiamenti di alta qualità sono ancora molto elevati.

Un altro problema non irrilevante che riguarda la consultazione di cd e banche dati è la sottoscrizione di contratti multilicenza con gli editori che consentano alle biblioteche, in modo non eccessivamente oneroso, l'esportazione, la stampa e la condivisione di parti documentarie o

audiovisuali.

#### **h. Condivisione in rete**

Molte risorse come cd, dvd e masterizzatori possono essere condivise in rete, attraverso “juke-box” o lettori multipli. In questo modo l’accesso alle banche dai più comuni potrà essere sempre in linea per tutte le postazioni. Naturalmente sarà necessaria adottare tutte le misure di sicurezza e anche quelle utili al monitoraggio statistico delle consultazioni. La condivisione via internet di queste risorse incontra ancora difficoltà rilevanti, soprattutto di ordine giuridico.

#### **i. E-book**

L’arrivo sul mercato dei primi prototipi di libri elettronici, e il prevedibile (anche se non lineare e non scontato) sviluppo di questi prodotti, chiama la biblioteca a un impegno anche in questo campo. Sarebbe infatti assurdo che mentre i servizi multimediali si dedicano alle più polimorfe e spericolate escursioni in rete, rimanessero assenti e inerti di fronte al fenomeno degli e-book (intendendo questo termine, ancora soggetto a vasta oscillazione semantica, sia come hardware sia come software, vale a dire sia come strumento che consente lo scarico e la lettura dei documenti elettronici, sia come libro digitalizzato e scaricabile da una rete).

L’impegno delle biblioteche potrà prendere più direzioni **a)** quella del prestito locale, in questo caso non del documento (che sarà scaricato via rete) ma del “lettore”, ossia dello strumento di lettura; **b)** quella dell’offerta coordinata (attraverso un forte impulso di cooperazione e coordinamento) di nuovi prodotti digitalizzati (quelli sottratti ai diritti d’autore, ad esempio: per questo punto si veda il punto 4.v); **c)** quella della circolazione di informazioni, della catalogazione e inventariazione di risorse, dell’allestimento di *virtual reference desk* specifici sull’argomento (si veda al punto 5.d); **d)** quella della produzione in proprio di e-book. In tutti questi casi è fondamentale la dimensione della cooperazione.

Naturalmente rimangono da risolvere i numerosi problemi relativi al software di lettura e agli standard, che rischiano di precipitare un mercato ancora incerto e traballante in una giungla di formati comunicanti. Anche in questo caso uno dei ruoli della biblioteca sembra essere quello di interconnessione dei formati, come indicato al punto 3.c).

#### **j. Scansioni, masterizzazioni, copie, stampe ...**

Altri utilizzi delle apparecchiature informatiche prevedono la possibilità di effettuare scansioni di documenti o immagini (attraverso scanner e programmi di OCR per il riconoscimento caratteri e programmi per la gestione di immagini). Si tratta di attività che possono essere strettamente legate ai compiti di documentazione, riproduzione e diffusione della lettura e della cultura scritta, tipici della biblioteca. Inoltre, come si è già visto al punto 2.f, esse sono di grande importanza per offrire a non vedenti e ipovedenti l’accesso a documenti scritti.

Sempre più diffusa anche la richiesta di poter effettuare copie di file di grandi dimensioni su cd-rom e quindi di disporre di masterizzatori in grado di scrivere su questi supporti. Una particolare applicazione di questa attività è quella che consente lo scarico dalla rete di musica in formato MP3 e la masterizzazione dei file su cd per l’ascolto o il trasferimento sulla memoria di appositi lettori. I problemi di pirateria che si possono porre in questo caso sono già stati accennati al punto 4.a e 4.e. Importante è anche attrezzare una postazione con la dotazione hardware e software per il montaggio di video e immagini digitali. Si tratta di una richiesta abbastanza specialistica, ma che con la crescente diffusione casalinga di camere e videocamere digitali è destinata ad aumentare notevolmente.

I computer della sezione multimediale dovranno anche essere dotati di stampanti, sia locali che condivise, possibilmente a colori e di qualità per consentire l’adeguata riproduzione dei documenti elaborati o scaricati. Altre periferiche potranno essere installate, come videocamere per videoconferenze.

Potrà essere consentito agli utenti l’utilizzo di partizioni di disco o directory per il salvataggio di propri file.

### **k. Utilizzo del computer come stazione di lavoro**

L'uso delle postazioni per lavorare con programmi di elaborazione testi e immagini, con fogli elettronici, database, e altro software, è richiesto con sempre maggiore frequenza nelle sezioni multimediali, tanto da piazzarsi in molte situazioni al secondo posto nella "classifica" degli utilizzi. La biblioteca che metterà a disposizione postazioni per questo uso dovrà dotarsi dei più comuni programmi d'ufficio, senza trascurare la ricerca di programmi freeware o shareware utili allo scopo. Il rischio è quello di trasformare la biblioteca in una "softwoteca", ma se si intende intraprendere questa strada sarà bene dare un piccolo contributo alla battaglia contro il software monopolistico, contro la tendenza di molti programmi a "impadronirsi" della macchina, contro la corsa all'ultima release, contro l'incomunicabilità tra programmi (cfr. punto 3.c).

Nei confronti delle scelte di acquisizione dei pacchetti software si pone una problematica simile, per certi versi, a quella che riguarda l'acquisto dei best seller in biblioteca. Da un lato è velleitario pensare di poter fare a meno dei più diffusi pacchetti proprietari richiesti per l'elaborazione di testi e immagini. Dall'altro è importante, per la biblioteca pubblica, contrastare i processi galoppanti di monopolizzazione che sono in atto su questo terreno, e valorizzare il mondo dell'informatica "solidale" che esiste e resiste in spazi che ogni giorno rischiano però di assottigliarsi sempre di più.

L'utilizzo della sezione multimediale della biblioteca come luogo per l'effettuazione di piccoli lavori, per l'elaborazione di testi, calcoli, o disegni, non si distanzia dalla *mission* della biblioteca pubblica più di molti altri: anzi, rispetto alle sedute bibliotecarie dedicate alla copiatura di compiti e fotocopie, aggiunge almeno la acquisita o ricercata familiarità con il mezzo tecnologico, il che, come esemplificato più sotto (4.s), rientra in uno degli obiettivi dei servizi multimediali.

### **l. Prestito materiali multimediali**

I documenti multimediali, come tutti gli altri documenti in una biblioteca, possono essere ammessi al prestito, compatibilmente con le norme vigenti. L'unica eventuale controindicazione è data da un patrimonio numericamente troppo basso o da un indice di circolazione troppo alto (e quindi da un elevato indice di *indisponibilità*), il che limiterebbe invece di ampliare la possibilità di accesso al documento. Al di sopra di 300-400 documenti, per una biblioteca di piccole-medie dimensioni, è comunque già possibile pensare al prestito del materiale multimediale. Il prestito seguirà le procedure in uso per tutti gli altri documenti, salvo per il periodo di durata, il numero dei documenti e il numero delle proroghe, che saranno inferiori a quelli in uso per i libri (in genere il periodo di prestito è di 7 giorni, si può prendere un solo documento per volta ed è ammissibile una sola proroga o qualche volta nessuna).

Oltre al prestito per il documento multimediale dovrà essere effettuabile anche la prenotazione in caso di non disponibilità. Utile, come per gli altri documenti, un servizio telefonico o e-mail di avviso quando arriva il documento.

La nuova legge sul diritto d'autore (248/2000) consente l'effettuazione di copie dei documenti per uso interno alla biblioteca. Sarebbe opportuna quindi, anche se dispendiosa (soprattutto in termini di tempo) la masterizzazione dei documenti multimediali (almeno di alcuni, quelli più preziosi) in modo da conservare sempre una copia del documento dato in prestito. Questa iniziativa, se ammissibile anche per la consultazione pubblica, potrebbe rendere superflua la preoccupazione espressa più sopra, relativamente al numero minimo di documenti posseduti per poter avviare un servizio di prestito, in quanto consentirebbe alla biblioteca di assicurare comunque la consultazione in sede del documento anche quando è in prestito (grande vantaggio dei documenti multimediali rispetto a quelli cartacei!).

### **m. Sito e servizi telematici**

Anche l'allestimento di un sito della biblioteca non rientra tra i servizi multimediali strettamente intesi, in quanto si tratta di uno strumento che riguarda la biblioteca nel suo insieme, ma sicuramente ha con essi molti punti di contatto e di correlazione. Il sito bibliotecario dovrebbe cessare di rappresentare la *vetrina* della biblioteca per divenire a tutti gli effetti un *terminale*

(interattivo) dei suoi servizi. Ciò significa che progressivamente tutti o quasi i servizi della biblioteca dovranno aprire uno sportello sul web, presso cui dovrà essere possibile effettuare le stesse operazioni che si compiono con una visita diretta alla biblioteca. Il primo strumento da “traslocare” sul web è il catalogo – il che implica anche una definizione delle *policies* attive e passive di prestito interbibliotecario. (Non è così scontato: molte biblioteche pubblicano il proprio catalogo sul web, poi arriva una richiesta di prestito interbibliotecario dall’Alaska e non sanno cosa rispondere).

Non è compito di queste note entrare nel dettaglio e nello specifico delle caratteristiche che dovrebbe possedere un buon sito bibliotecario. Non si possono però tacere almeno due raccomandazioni generali: *a*) è importante che il sito di una biblioteca, per le ragioni più volte ribadite, presti la massima attenzione a rispettare gli standard e le norme per l’accessibilità dei siti web, come quelle che prescrivono la descrizione in testo di tutte le immagini ospitate, onde permettere la navigazione anche ai non vedenti; *b*) è anche importante che la biblioteca segua lo sviluppo dei siti dei comuni o degli enti di appartenenza e con questi si raccordi. Occorre favorire l’introduzione dei servizi bibliotecari tra quelli forniti dai comuni attraverso supporti telematici. Nei microchip di carte d’identità elettroniche e di *smart card* devono trovare posto anche i dati relativi alla iscrizione e alla situazione di prestito presso il sistema bibliotecario. Per molti anni le biblioteche hanno rappresentato, all’interno delle strutture pubbliche, dei comparti ad alta automazione. Sarebbe ora paradossale che esse rimanessero tagliate fuori dal processo di sviluppo tecnologico e di servizi telematici che finalmente sta investendo la pubblica amministrazione, o che vi partecipassero in modo completamente indipendente e scoordinato rispetto agli enti di appartenenza, contribuendo involontariamente al caos informatico e al proliferare di tessere, card, e password.

#### **n. Accesso remoto alle risorse della biblioteca**

A prescindere dalla pubblicazione del catalogo nell’Internet, non bisogna dimenticare che la biblioteca può mettere a disposizione della propria utenza remota dei servizi anche attraverso un collegamento via modem (come si faceva prima dell’avvento dell’Internet, quando proliferavano le cosiddette BBS, bacheche elettroniche attraverso cui si poteva però accedere anche ad alcuni servizi). La *rete civica* (in parte integrata, in parte sovrapposta, e in parte ancora a sé stante rispetto al mondo Internet) rappresenta un altro possibile ambito di sviluppo dei servizi telematici della biblioteca (cfr. punto 4.u). Se il numero (o i numeri) per la connessione via modem con la biblioteca sono numeri “verdi”, il servizio sarà gratuito per l’utenza e quindi doppiamente apprezzato.

#### **o. Reference e assistenza**

E’ questo probabilmente l’ambito più importante di qualificazione e di crescita dei servizi multimediali in una biblioteca pubblica. E’ opportuno distinguere il campo del reference da quello dell’assistenza perché ubbidiscono a logiche e criteri abbastanza diversi: mentre non esiste reference multimediale (ossia non esiste uno specifico multimediale del reference, anche quando le tecniche di ricerca sono molto diverse), l’assistenza da prestare agli utenti di un servizio multimediale differisce di molto da quella prestata in altri comparti della biblioteca.

Con la prima affermazione vogliamo sottolineare l’esigenza di unificazione di tutte le attività di reference che si svolgono in biblioteca, quale che sia lo strumento e il supporto che esse utilizzano. Internet in biblioteca serve principalmente al reperimento di informazioni e quindi si configura come *uno* degli strumenti del servizio di reference. Ad una richiesta di informazioni il bibliotecario deve rispondere fornendo o cercando l’informazione o rinviando a chi l’informazione possiede. Se tale richiesta avviene nella sezione multimediale (molto spesso è così perché la mitologia di Internet suppone che la rete possa risolvere tutti i problemi) ma la risposta si trova in un libro, il *reference librarian* rimanderà alla consultazione del libro, e viceversa.

Diverso è il caso dell’assistenza specifica che richiede il servizio multimediale, specie se chi lo utilizza non è un utente esperto. Il bibliotecario-assistente si troverà a dover rispondere a domande molto banali sul funzionamento della macchina e ad altre sui programmi, sui

meccanismi di funzionamento di certi siti, sulle modalità di ricerca. Di fronte all'ampiezza sterminata del lavoro di assistenza in una sezione multimediale occorrerà, almeno teoricamente, delimitare un po' il campo, cominciando a dire che certe domande tecniche sulla macchina, su suoi possibili usi alternativi, evoluti, difforni da quelli proposti, così come domande sull'utilizzo del software, per tacere di richieste di pareri e consulenze su problemi informatici casalinghi, non possono essere di pertinenza (né di interesse) della biblioteca e del bibliotecario. Così come si presume che chi entra in una biblioteca per consultare dei libri sappia leggere, e che comunque non competa al bibliotecario impartirgli lezioni in questo senso, allo stesso modo si potrebbe supporre che chi si rivolge alla biblioteca per navigare nell'Internet abbia una conoscenza minima dello strumento.

In realtà questo discorso è valido solo teoricamente, e forse neanche del tutto in questo senso, per alcuni motivi: **a)** proprio perché chi si rivolge alla biblioteca cerca un'informazione, può essere legittimamente digiuno delle conoscenze riguardanti *lo strumento* per reperire l'informazione (vengono forse allontanati dalla biblioteca tutti quelli che non sanno usare un catalogo?); **b)** i livelli di alfabetizzazione informatica sono ancora generalmente molto bassi e la biblioteca, per i motivi esposti al punto 4.s, non può chiamarsi fuori dai compiti di diffusione di queste conoscenze; **c)** la qualità di un servizio multimediale – che non si riduce al noleggio di una macchina – si decide proprio in funzione del tipo di assistenza fornito e della “amichevolezza dell'interfaccia”.

Si può quindi provvisoriamente concludere che **a)** la biblioteca cercherà di fornire all'utente l'assistenza necessaria per l'utilizzo di base delle apparecchiature (metterà l'utente di fronte allo schermo aperto al punto dove egli desidera iniziare il suo lavoro o la sua ricerca – per esempio, nel caso di Internet, un portale o un motore o il sito desiderato. Fanno parte di questa assistenza “di base” anche l'instradamento per ricerche bibliografiche o informative, l'indicazione degli strumenti di pubblico dominio per un utilizzo più amichevole e meno discriminante, come ad esempio le impostazioni di accesso facilitato, il software ingrandente, il software di traduzione, gli agenti di ricerca, ecc.); **b)** la biblioteca cercherà di fornire, non con l'assistenza diretta ma *con altri strumenti*, un supporto per la formazione generale, di base o evoluta, necessaria all'utilizzo delle apparecchiature (si veda il punto 4.s); **c)** la biblioteca fornirà comunque indicazione delle *fonti* per la risposta ad ogni domanda, anche non pertinente, che venisse rivolta, secondo il normale precetto di ogni *referral*; **d)** la biblioteca si rifiuterà cortesemente di prestare assistenza per l'esecuzione di lavori, per problemi legati all'utilizzo evoluto del software, per ogni altra esigenza che non serva direttamente al reperimento dell'informazione cercata.

Naturalmente caratteristiche e limiti dell'attività di assistenza multimediale non possono essere burocraticamente definiti né essere uguali per tutti. Sarebbe auspicabile ad esempio una diversificazione del grado di approfondimento e di dettaglio dell'assistenza a seconda della tipologia di utenza e delle scelte di marketing e demarketing operate dalla biblioteca. In altri casi la scelta del punto di confine è affidata alla sensibilità professionale del bibliotecario che la effettuerà in piena responsabilità.

## p. Indicatori

Quasi tutti gli indicatori di efficienza ed efficacia dei servizi di biblioteca valgono anche per i servizi multimediali, ovviamente riferendo solo ad essi il relativo computo. Ad esempio l'indice di superficie o di apertura o di dotazione documentaria, così come quello di circolazione o di impatto, si ricaveranno operando il calcolo necessario sulla spazio occupato o sull'orario praticato o sui documenti posseduti dalla sola sezione multimediale<sup>1</sup>. Altri indicatori richiederanno qualche aggiustamento: ad esempio l'indicatore riferito al personale richiederà di conoscere quante persone si dedicano, e con che grado di esclusività, ai servizi multimediali. L'indice di frequentazione potrebbe essere sostituito o integrato da quello che abbiamo chiamato indice di *affollamento* delle postazioni (che potrebbe, a sua volta, essere reso da due diversi valori: il rapporto tra il tempo di occupazione e il tempo di non utilizzo di una postazione, e il rapporto tra numero postazioni e numero di utenti per unità di tempo).

<sup>1</sup> Per questi e per gli altri indicatori citati si può far riferimento alle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane*, a cura dell'AIB – Gruppo di lavoro “Gestione e valutazione”, Roma, AIB, 2000.

Elaborazioni statistiche molto più sofisticate possono essere compiute se il software tiene traccia dei diversi utilizzi delle postazioni, o se è possibile processare periodicamente i file di “log” delle connessioni. Si potrebbero così ricavare indici come quello di “internettizzazione” della struttura (ossia quanta percentuale del servizio è assorbita dalla navigazione nell’Internet) o come quello delle transazioni informative, o dei link, e del loro esito. Si potrà stilare la classifica dei “siti più frequentati” dagli utenti della biblioteca o quello dei programmi e dei “browser” più utilizzati.

Altrettanto interessanti sono le elaborazioni statistiche che evidenziano la sovrapposizione/differenziazione tra i diversi servizi interni della biblioteca, valutando ad esempio quanti utenti dei servizi multimediali sono anche utenti del servizio di prestito librario o dei servizi di fonoteca. Alcune prime analisi e valutazioni condotte in alcune biblioteche hanno permesso ad esempio di evidenziare un consistente segmento di pubblico che utilizza un solo servizio (questa differenziazione dei pubblici di riferimento è spesso più spiccata, contrariamente alle previsioni, tra servizi multimediali e fonoteca che tra servizi multimediali e biblioteca). E’ evidente come questi dati siano importanti per capire in quale misura l’istituzione di nuovi servizi multimediali abbia allargato il pubblico delle biblioteche pubbliche di base, e in quale misura l’integrazione dei servizi possa favorire l’interscambio di utenza.

L’elaborazione dei dati statistici è della massima importanza per valutare il funzionamento del servizio, per programmare il suo sviluppo, per decidere i documenti e macchinari da acquistare, per preparare i piani finanziari. La diffusione e il confronto di questi dati è poi di grande utilità per il *benchmarking* tra le biblioteche, per la conoscenza reciproca delle esperienze e per la progettazione di attività in cooperazione e collaborazione.

#### **q. Tariffazione**

Le scelte di tariffazione dei vari servizi andranno compiute tenendo presente i seguenti elementi: *a*) costo del servizio, compreso quello relativo alle risorse umane impiegate; *b*) posizionamento rispetto alla *mission* della biblioteca pubblica; *c*) tipo di utenza che utilizza il servizio; *d*) strategie di promozione, di marketing e di demarketing della biblioteca; *e*) conseguenze delle scelte di tariffazione; *f*) comportamento delle biblioteche vicine con valutazione delle forme di cooperazione e/o concorrenza esistenti.

A fronte di un forte indirizzo nazionale e internazionale a favore della gratuità della connessione Internet in biblioteca, occorre quindi valutare se tale gratuità applicata indiscriminatamente a tutti gli utenti, non rischi di saturare l’offerta di servizi multimediali della biblioteca, completando il processo di “internettizzazione” degli stessi e consegnandoli nelle mani di un’utenza giovanile e scolastica che è sicuramente quella più attratta dall’abbattimento dei prezzi ma che è spesso anche la meno interessata ad un utilizzo di qualità dei servizi multimediali stessi. L’estensione indiscriminata della gratuità di connessione rischia di compromettere gli sforzi che le biblioteche hanno compiuto, proprio giocando la carta dei servizi telematici e multimediali, per differenziare e diversificare la propria utenza, cercando di attrarre un pubblico adulto composto di professionisti, lavoratori, pensionati e casalinghe.

Pare quindi più opportuna una politica tariffaria articolata e differenziata, che individui alcune categorie di utenza (ad esempio anziani, cittadini stranieri, casalinghe, ecc.) o alcuni utilizzi dell’Internet (ad esempio la consultazione di fonti informative e bibliografiche, il collegamento a siti di enti pubblici, di associazioni culturali ecc.) come meritevoli di essere “premiati” con la gratuità, ed altre o altri da sottoporre invece a tariffazione.

#### **r. Utenza**

La tendenza “naturale” dei servizi multimediali verso una netta prevalenza dell’utenza maschile e giovanile, va contrastata dalla biblioteca con azioni positive e altre iniziative riequilibranti. Il rischio più forte che si profila, accanto a quello dell’analfabetismo informatico di molta parte della popolazione, e a questo legata, è infatti quello della “monoutenza” dei servizi multimediali, che vengono presi in ostaggio da una minoranza di giovani che ne fanno un uso esclusivo ed esclusivamente mirato ai loro interessi e alle loro attività.

L'analisi dell'utenza delle sale multimediali porta anche a una riflessione sulla possibilità che l'introduzione di questi servizi all'interno della biblioteca porti nuovo pubblico (e soprattutto un pubblico *nuovo*) all'interno di essa. I primi dati di inchiesta confermano questo fatto, evidenziando che il pubblico delle sezioni multimediali è in buona parte diverso, e aggiuntivo, rispetto a quello "tradizionale" della biblioteca e anche (il che è ancora più sorprendente) rispetto a quello di servizi come quelli di fonoteca e videoteca. Di fronte a questo dato la biblioteca non deve però limitarsi a un ruolo di compiaciuto osservatore, ma deve favorire in tutti i modi le correnti di scambio e di comunicazione tra i diversi servizi e i diversi pubblici. Se il 30% degli utenti dei servizi multimediali non è, inizialmente, utente anche degli altri servizi bibliotecari, la politica di integrazione dei servizi perseguita dalla biblioteca deve fare in modo che, dopo uno o più anni, di questo 30% una buona fetta scopra l'opportunità di utilizzare altri servizi. Altrimenti si creerà una situazione di "splendido isolamento" di un servizio rispetto agli altri, il che non tarderà a determinare contraccolpi negativi anche sulla sua funzionalità. In sé e per sé, tuttavia, anche il dato relativo alla differenziazione dell'utenza non è negativo, se non eccessivamente divaricato, perché premia e conferma la tendenza alla diversificazione e personalizzazione dei servizi e alla segmentazione del pubblico.

#### s. Alfabetizzazione multimediale

Sembra questa una delle nuove frontiere con cui è chiamato a misurarsi il lavoro di biblioteca. Spingono in questa direzione alcune considerazioni: *a*) l'alfabetizzazione multimediale è per la sezione multimediale l'equivalente di ciò che è per la biblioteca la promozione della lettura e per la fonoteca la promozione dell'ascolto (non equivale quindi – come qualcuno intende, escludendola – all'insegnamento della letto-scrittura per la cultura alfabetica, che è compito della scuola e non della biblioteca); *b*) l'alfabetizzazione multimediale inerisce strettamente a un'altra importante ragione d'essere della biblioteca pubblica, che è la lotta all'esclusione culturale: come *inclusive institution* la biblioteca cercherà di colmare il crescente fossato che divide la popolazione in grado di accedere alle nuove tecnologie dell'informazione da quella che ne è esclusa; *c*) questa azione inclusiva è tanto più importante e tanto più vicina alla *mission* bibliotecaria, in quanto essa si rivolge non a settori culturalmente "arretrati" della popolazione, *non* a persone che *non* sentono il bisogno e il desiderio di leggere e di informarsi, ma anche a una popolazione che è o si ritiene "colta" ma che, per età, formazione, carenza di risorse tecnologiche e finanziarie, rischia di rimaner "tagliata fuori" dalle possibilità informative e comunicative offerte dai nuovi *media*; *d*) l'alfabetizzazione multimediale chiama in causa e mette in gioco un'altra importante *qualità* della biblioteca, ossia la capacità di gettare ponti tra culture diverse, di favorire il congiungimento ad esempio tra la cultura umanistica e quella scientifica, rompendo quel luogo comune che vuole la biblioteca indissolubilmente ed esclusivamente unita al mondo delle "belle lettere".

Per alfabetizzazione multimediale non deve però intendersi istruzione tecnica basilare per l'uso del computer, che deve essere invece affidata ad altri, e in primo luogo alle istituzioni scolastiche e parascolastiche, bensì introduzione alla cultura del computer, alle fonti di informazione nell'Internet, all'uso dei motori di ricerca, alle possibilità di comunicazione interattiva e multimediale offerta dal mezzo. L'alfabetizzazione multimediale è propriamente *formazione del multialfabeta*, ossia educazione di un individuo capace di conoscere e di usare alternativamente tutti i diversi alfabeti della comunicazione.

Importante è poi che ogni iniziativa di alfabetizzazione intrapresa si prefigga una ricaduta positiva, un "ritorno di servizio" sulla biblioteca. Particolarmente adatte allo scopo sono quelle attività che si prefiggono l'obiettivo di "formare i formatori", che lavorano alla costituzione di gruppi aggregati e autodidatti, in grado di raccogliere e coinvolgere nuove persone, anche meno esperte, intorno all'esplorazione e alla conoscenza delle nuove tecnologie.

Le modalità concrete in cui può esprimersi e svilupparsi la strategia di alfabetizzazione multimediale della biblioteca sono infinite: a partire da corsi rivolti alla cittadinanza, o da corsi mirati per target, per svilupparsi in incontri con autori, presentazioni di opere e prodotti, creazione di gruppi di "cyberlettori", e soprattutto disseminazione delle nuove tecnologie all'interno delle attività più "tradizionali" della biblioteca.

#### t. User education

Differisce dall'alfabetizzazione multimediale, anche se ne costituisce un segmento necessario, perché rivolta specificamente alla conoscenza dei servizi della biblioteca, della loro modalità di erogazione, delle procedure per accedervi, dei diritti e doveri degli utenti (si veda il punto 4.a). La *carta dei servizi* rappresenta uno degli strumenti di user education, così come i libretti di istruzioni, le guide ai servizi che la biblioteca dovrebbe approntare per ognuno di questi. Ma probabilmente è l'attività quotidiana di contatto e relazione con l'utenza che rappresenta il più efficace strumento di *user education*. Massima attenzione quindi alle politiche di "pubbliche relazioni", al comportamento dei bibliotecari, alla loro disponibilità a fornire spiegazioni e alla chiarezza delle medesime; massima attenzione alla omogeneità e alla coerenza delle indicazioni fornite dal personale, specie quando esso è soggetto a variazioni e sostituzioni; massima attenzione, anche, alla verifica che le "istruzioni per l'uso" siano state correttamente recepite.

Un altro importante strumento di *user education* è rappresentato dalle visite guidate, dagli incontri con l'utenza, da piccoli corsi per la formazione di utenti consapevoli ed esigenti. Infine un ruolo decisivo, nella circolazione di informazioni e nella crescita di una cultura della biblioteca e dei suoi servizi, è rivestito dalla commissione di biblioteca e dalle associazioni di volontari che possono collaborare alla vita della biblioteca e alla sua gestione.

#### u. Reti civiche

Le reti civiche rappresentano, in molti comuni italiani, la prima presenza organizzata nel cibernazio, anteriore, molto spesso, all'esplosione dell'Internet, con significative presenze e convergenze di enti pubblici e privati, di istituzioni di ricerca e di divulgazione, di associazioni di base e di naviganti solitari. Con lo sviluppo dell'Internet molte funzioni inizialmente assicurate dalle reti civiche (e prima ancora dai BBS), come i *forum* e le *conferences*, l'accesso a banche dati, le rassegne stampa, ecc. ecc., sono state rese disponibili sulla rete, e questo ha in alcuni casi portato alla chiusura o al ridimensionamento dell'esperienza. Occorrerebbe invece che non andasse dispersa la parte più vitale di questa avventura, ossia il radicamento locale della esplorazione planetaria consentita dal cibernazio, l'intreccio tra informazione di comunità e mondializzazione dell'orizzonte. Il ruolo che le biblioteche possono giocare in questa operazione è decisivo. Possono essere il collante che tiene unito il *mondo della rete* (che è e non è, è qui e altrove e in nessun posto, che è popolato di molti fantasmi dotati di esistenza solo virtuale) con la *rete del territorio* (che è strutturata attraverso molti presidi, tra cui anche quelli elettronici ed è fatta delle persone che incontriamo tutti i giorni nei luoghi di lavoro e di aggregazione).

#### v. La produzione

Dal campo dei servizi multimediali, sia pure come prospettiva aggiuntiva e complementare, non è da escludere anche l'impegno a favore della creazione e produzione di prodotti multimediali. Queste potrebbero essere le principali direzioni di sviluppo: *a)* promuovere la creazione di prodotti multimediali di qualità, utili e funzionali alle attese dei lettori e dei consumatori, attraverso concorsi, bandi, borse di studio, premi e classifiche; *b)* utilizzare lo strumento multimediale come modalità di pubblicizzazione e promozione dei servizi, di informazione e di documentazione sulle attività della biblioteca; *c)* incoraggiare e sostenere la produzione, anche locale, di prodotti multimediali, mettendo a disposizione supporti tecnici e risorse organizzative.

Particolarmente rilevante è il campo della *digitalizzazione* di opere, cui già si è fatto cenno. La biblioteca lavorerà per favorire, in modo coordinato con altri partner, la scansione digitale di opere significative e importanti per la propria utenza (*in primis* per non vedenti e ipovedenti), per la catalogazione e indicizzazione delle risorse esistenti, per la concessione di opere coperte dai diritti d'autore (dietro pagamento o dietro donazione), per la ricerca e scoperta di nuovi testi da pubblicare in rete.

## 5. Patrimonio

### a. Il documento multimediale

Documento multimediale è un termine abbastanza equivoco, come già detto. Sembrerebbe rappresentare un'etichetta contenutistica, indicando i documenti che utilizzano una pluralità di codici e di linguaggi, ma in tal caso dovrebbe riguardare anche i libri, quantomeno un certo genere di libri. Meglio considerarla allora etichetta legata al supporto, soluzione più semplice e pratica anche se espone il documento alle dispute filologiche su quali siano effettivamente i supporti definibili come multimediali e alla sarabanda delle apparizioni e fulminee sparizioni di nuovi supporti. Spesso per documento multimediale si finisce ad intendere il *non book* (soluzione estensiva) o il *documento elettronico* (soluzione riduttiva). IFLA e altri organismi internazionali preferiscono parlare di *risorse elettroniche*, termine anch'esso abbastanza generico, se non altro perché l'universo multimediale non è sovrapponibile esattamente a quello elettronico, e il termine elettronico non è equivalente al termine digitale. Sembrerebbe che l'unico elemento che funga da comun denominatore al variegato mondo del multimediale sia il ricorso – per la decodifica, per la lettura, per la fruizione – a una *macchina* esterna e separata rispetto al documento, senza la quale il documento rimane illeggibile.

Pare quindi che la decisione su che cosa sia un documento multimediale, al di là degli accanimenti definitivi e assiologici, la debba prendere, con un po' di empirismo, la biblioteca stessa, legando la definizione alle caratteristiche delle proprie collezioni e dei propri servizi.

Il trattamento del documento multimediale segue, in linea di massima, le stesse procedure e modalità del documento cartaceo, ed è bene che sia così, fin quanto possibile, in nome dell'integrazione dei supporti. I documenti multimediali andranno quindi ingressati e catalogati come si fa con tutti gli altri documenti della biblioteca. Tuttavia, poiché gli standard biblioteconomici e catalografici sono stati concepiti in funzione del documento librario, non saranno poche né di poco conto le innovazioni e le diversificazioni che andranno introdotte per dar conto della specificità del documento multimediale. Non a caso le regole per la catalogazione delle risorse elettroniche (ISBD-ER) hanno aggiunto un'area in più nella descrizione del documento, e la stessa possibilità di *descrivere* il documento, ad esempio nel caso delle risorse *remote*, perde abbastanza di senso, così come la definizione della responsabilità intellettuale è molto diversa in un libro e in un prodotto multimediale. L'ideale biblioteconomico del *controllo bibliografico universale*, già difficile da raggiungere per il mondo librario, sconta nel contesto multimediale difficoltà quasi insormontabili. Anche certe procedure manuali di preparazione del documento per l'uso pubblico (bollatura, antitaccheggio, ecc.) richiedono modalità diverse o sono, in alcuni casi, impossibili.

### b. Scelta

Per la valutazione e la scelta dei documenti multimediali da acquisire alla biblioteca, il bibliotecario ha a disposizione un numero di strumenti assai più limitato che nel caso delle risorse librarie. Inoltre, ancor più che nel caso dei libri, è fondamentale la visione diretta, o meglio la navigazione, del documento da valutare, e nello stesso tempo questa è ancor più difficile da realizzare, perché pochi rivenditori sono disponibili a praticare un servizio di novità in visione per i prodotti multimediali e perché il tempo richiesto da questa operazione, se sistematica e sufficientemente approfondita, è superiore ad ogni ragionevole budget-time bibliotecario.

In più, specie per certi prodotti come i cd-rom, lo stato dell'offerta è largamente insoddisfacente, e questo pone il bibliotecario nella deprimente alternativa tra ridimensionare e autoridurre la propria capacità di acquisto o ripiegare comunque su una scelta minimalista di documentazione dello stato non entusiasmante dell'editoria e della produzione multimediale.

Sono molto carenti, in questo campo, gli strumenti di informazione e di recensione dei prodotti. Mancano riviste autorevoli di orientamento, mancano rassegne e repertori, mancano griglie affidabili di valutazione dei prodotti.

Nella valutazione propedeutica alla scelta il bibliotecario dovrà tenere in conto, accanto agli

elementi strettamente contenutistici, altri che possono rivestire grande importanza, quali: **a)** la aggiornabilità via internet del prodotto; **b)** la compatibilità con software e browser di uso comune e di larga diffusione, con preferenza per le soluzioni non proprietarie; **c)** le condizioni contrattuali allegare al prodotto che disciplinano la possibilità di effettuare stampe, riproduzioni, download dei file; **d)** l'esistenza di prodotti equivalenti – in commercio e in biblioteca – su altri supporti.

E' evidente come anche nel campo dei prodotti multimediali sia vitale, per una politica di gestione delle raccolte, un buon rapporto (o almeno un rapporto chiaro) tra biblioteche ed editoria, che disciplini in modo soddisfacente la questione dei possibili utilizzi del prodotto, che consenta una tempestiva ed esauriente informazione sulle novità in uscita, che preveda in alcuni casi anche forme di assistenza e di supporto.

### **c. Acquisizione**

L'acquisizione del documento multimediale non segue esclusivamente i consueti canali (acquisto-dono-scambio-deposito) ma prevede nuove modalità che sono quelle che sostanziano la priorità dell'accesso sul possesso tipica del documento elettronico, e principalmente il downloading e la digitalizzazione. I documenti acquisiti attraverso queste modalità andranno comunque sottoposti a procedimenti di conservazione e di sommaria e provvisoria catalogazione, in modo da consentire alla biblioteca di sapere che cosa possiede e a che cosa accede. Rispetto al documento tradizionale, quello elettronico, specie se scaricato dalla rete, pone rilevanti problemi di accertamento della responsabilità intellettuale, della integrità, della edizione o del livello di aggiornamento (visto che un documento elettronico non è mai "definito" una volta per tutte).

Per quanto riguarda il problema dei diritti, si ricorda che alla biblioteca è consentita una copia per uso interno di ogni suo documento.

### **d. Catalogazione**

Per tutte le problematiche relative alla catalogazione dei documenti elettronici si rinvia alle trattazioni e agli standard riguardanti lo specifico argomento, e in primo luogo alle ISBD-ER. Per le quanto riguarda l'organizzazione e le modalità del lavoro di catalogazione è di importanza essenziale, come già detto al punto *1.d*, la cooperazione bibliotecaria, per evitare doppioni, sprechi, incoerenze; per effettuare economie di scala, e fattore ancor più importante, per migliorare la professionalità e permettere innovazione e sviluppo delle stesse discipline biblioteconomiche.

In aggiunta, alcune sottolineature ulteriori, anche se ovvie, sembrano necessarie: **a)** è opportuno che le risorse elettroniche entrino a far parte del catalogo generale della biblioteca (nessun catalogo separato); **b)** il catalogo della biblioteca deve essere informatizzato e pubblicato nell'Internet (sarebbe un bel controsenso catalogare in forma cartacea delle risorse elettroniche); **c)** sono di grande utilità strumenti di *pre-* e *para-*catalogazione, come il *virtual reference desk* (che potrà aprirsi automaticamente all'avvio del browser di navigazione utilizzato in biblioteca e che sarà raggiungibile attraverso il sito).

Il *virtual reference desk* è un elenco, strutturato e commentato, di risorse disponibili in rete, organizzate secondo un percorso di indicizzazione che andrebbe preventivamente dichiarato. Il VRD risponde ad alcune esigenze fondamentali: orientare il navigatore, fornirgli dei percorsi tematici a partire dalle aree di interesse ed avviare quel gigantesco processo e progetto che è la "catalogazione" delle risorse di rete (una sorta di appendice e coronamento dell'ideale di controllo bibliografico universale). E' chiaro che per la realizzazione, anche parziale, di questo progetto è vitale, come e ancor più che in tutti gli altri comparti del lavoro biblioteconomico, la dimensione della cooperazione, ed è auspicabile che essa proceda anche dal basso, attraverso accordi tra servizi affini.

### e. Conservazione

Proprio nel settore multimediale si rende evidente come dei compiti di conservazione si pongono anche alle biblioteche di pubblica lettura, nel duplice senso che vi sono documenti che solo una biblioteca possiede (ad esempio quelli prodotti localmente), e che alcuni supporti, ad esempio quelli elettronici, richiedono particolari attenzioni e cure (ovviamente non alternative ma sussidiarie rispetto all'uso pubblico) per essere difesi dalle insidie del tempo. Proprio la crescita di importanza della dimensione dell'*accesso* fa sì che la biblioteca che possiede l'originale del documento cui le altre accedono, quale che sia la sua titolarità, acquisisca compiti di conservazione. In questo senso l'avvento del multimediale ha ulteriormente rimescolato la già confusa geografia dei ruoli istituzionali e delle *mission* diversificate delle biblioteche in Italia.

Si è già detto come uno dei possibili compiti di una biblioteca multimediale sia proprio quello di rendere compatibili i vari supporti che si succedono nel corso del tempo e con un ritmo enormemente più accelerato rispetto al passato e quindi di garantire il riversamento dei documenti da un supporto (specie se in via di estinzione) a un altro. Ma in una sezione multimediale sarà anche necessario stabilire quale sia la forma migliore di conservazione per un documento elettronico, quale il formato, quale il livello di compressione, quale il luogo fisico, quale la via di accesso, quale il sistema di backup per preservarli da cancellazioni o modifiche accidentali.

La digitalizzazione delle opere cartacee si pone, tra l'altro, proprio come uno dei nuovi strumenti di conservazione delle opere rare o di pregio. Non è da sottovalutare, quindi, la possibilità che anche in una biblioteca di pubblica lettura la sezione multimediale si ponga, paradossalmente, come luogo deputato alla conservazione di documenti, che nella loro versione cartacea o analogica sono sottoposti a processi di rapido deterioramento. Nello stesso tempo vi possono essere opere il cui formato elettronico si caratterizza invece per una maggior volatilità e una minor durata rispetto alla carta: ancora oggi non sappiamo quale sia la durata di conservazione di certi supporti magnetici, e abbiamo già fatto la scoperta che alcuni di essi hanno una durata di pochi anni. Insomma il mondo della conservazione multimediale è un mondo caratterizzato da istanze spesso contrapposte e in cui occorre muoversi caso per caso con una accurata cognizione di causa e una profonda responsabilità documentaria.

### f. Scarto

Anche le biblioteche multimediali scartano i documenti, e per gli stessi motivi delle biblioteche "di carta", ossia per obsolescenza dei contenuti, per scarso utilizzo e per deterioramento. Sembrerebbe che un cattivo stato di conservazione legato a un ripetuto uso pubblico possa verificarsi con minore frequenza nel caso dei documenti elettronici, ma ciò non è sempre vero perché certi supporti elettronici sono soggetti a cancellazioni, abrasioni, smagnetizzazioni con frequenza sicuramente superiore a quella di edizioni librarie saldamente rilegate e ricoperte (ogni progresso tecnologico comporta anche un aumento di vulnerabilità: una macchia di inchiostro o una pagina ingiallita non rende illeggibile il documento, mentre una piccola deformità fisica o un errore logico rende irrecuperabile un supporto digitale).

Inoltre la rapida obsolescenza di certi documenti (ad esempio quelli legati a specifici software) impongono una frequente attività di revisione del patrimonio multimediale. I fattori che influenzano la decisione di scarto sono più o meno quelli del processo ordinario di revisione del patrimonio, ossia il tasso d'uso, l'opinione degli utenti, la pertinenza rispetto ai fini istituzionali, il costo, il fattore d'impatto (locale), la disponibilità presso altre biblioteche convenzionate, la significatività degli autori e/o editori, ecc. Si può quindi, in base a questi fattori, costruire una griglia per la valutazione delle opere da scartare, così come si fa per gli altri settori della biblioteca.

### g. Le statistiche

Anche per il patrimonio multimediale sarà opportuno raccogliere i dati statistici necessari alle scelte di gestione e incremento. Occorrerà conoscere, per esempio, oltre all'entità delle accessioni e delle movimentazioni, la stratificazione del patrimonio per disciplina o argomento

(tramite incrocio con le classi della CDD). Si potrà in questo modo articolare per classe o settore il calcolo dell'indice di circolazione (per i materiali soggetti a prestito) o di consultazione (ove rilevabile), e ottenerne l'indicazione su quali siano i documenti e gli argomenti che maggiormente interessano l'utenza. Naturalmente la particolare natura dei diversi supporti multimediali (la cui capacità di stoccaggio informativo differisce enormemente) rende questi conti molto più opinabili che nel caso dei libri (un dvd-rom potrebbe contenere teoricamente una quantità di informazione pari a quella contenuta in un'intera sala di lettura).

## 6. Figure professionali

I servizi multimediali richiedono personale altamente specializzato e adeguatamente formato. In nessun caso si dovrà ripetere l'errore di allestire postazioni non presidiate, postazioni internet "blindate" e a self-service, o postazioni seguite "con la coda dell'occhio" dal personale di servizio al banco prestito. Le postazioni non presidiate, beninteso, possono anche esistere, ma con funzione completamente diversa da quella del servizio multimediale e aggiuntiva rispetto ad esso.

La specializzazione delle figure professionali dovrà ottenere adeguato riconoscimento anche all'interno della definizione dei profili professionali dei singoli enti, come previsto per esempio dall'ultimo contratto nazionale di lavoro degli enti locali, ponendo fine a una situazione di intercambiabilità per cui il responsabile dei servizi bibliotecari può essere trasferito a un servizio di tipo completamente diverso e viceversa. Anche per le figure di altro inquadramento deve essere definita la specificità professionale, separandola quindi dal destino di quei "profili equivalenti" che hanno spesso permesso nell'ente locale una gestione disinvolta dell'assegnazione di personale a tutto discapito della qualità del servizio fornito all'utenza.

### a. Il bibliotecario/assistente

Il bibliotecario (con le articolazioni previste dalla LR 81/85 tra *bibliotecario* e *assistente*) rimane la figura perno per l'organizzazione dei servizi multimediali. La professionalità bibliotecaria è infatti quella più adeguata per far fronte alle competenze richieste dalla *gestione* dei servizi multimediali, seguendo l'angolazione declinata sin qui: organizzazione biblioteconomica e catalogazione dei documenti, ricerca e disseminazione dell'informazione, assistenza per l'utilizzo di attrezzature, reference, progettazione e valutazione dei servizi. La complessità di queste funzioni implica che, soprattutto in strutture medio-grandi, esse non siano in carico alla stessa persona, ma seguano la divisione del lavoro tipica di organismi complessi. I compiti di progettazione, valutazione e verifica saranno quindi più spesso assunti dal personale che ha compiti direttivi della intera struttura bibliotecaria, anche se in diretta collaborazione con chi si occupa in prima persona del servizio. Così ad esempio il lavoro di catalogazione sarà più facilmente affidato a chi già segue la catalogazione del restante patrimonio della biblioteca.

Dire che la professionalità bibliotecaria è quella potenzialmente più adeguata per sostenere l'impatto conoscitivo e gestionale dei servizi multimediali non significa affatto che essa – nel suo attuale stato di competenze e di formazione – sia già compiutamente in grado di far fronte all'impegno. Non è qui possibile aprire il capitolo della formazione professionale del bibliotecario, ma è chiaro che la presenza di nuovi servizi, o comunque la presenza di nuove dimensioni culturali e tecnologiche del servizio di biblioteca, costringono a ripensare radicalmente i percorsi formativi e di aggiornamento della professione, come del resto già stanno facendo numerosi enti e istituti preposti alla formazione. Quest'esigenza di ripensamento e rinnovamento non agisce tanto nella direzione di sviluppo di nuovi specialismi e competenze settoriali, come spesso è stato inteso, ma in quella di una ridefinizione complessiva della figura professionale, colmando se mai la distanza che, anche a seguito di parcellizzazioni eccessivamente spinte, si è creata per esempio tra la figura del bibliotecario e quella del documentalista. Il bibliotecario che si occupa anche di servizi multimediali (ma potremmo dire il bibliotecario del duemila *tout court*) dovrà essere un *professionale dell'informazione e della lettura* e quindi possedere le competenze per la ricerca e il trattamento delle informazioni ovunque e comunque si presentino, e per promuovere l'esercizio della lettura applicata a una quantità molto più vasta di supporti. Per questa via, da un lato diminuisce la centralità

documentaria del libro stampato (e quindi si accorcia la distanza rispetto a chi si è occupato di informazione e documentazione su diversi supporti, come la letteratura grigia), dall'altro crescono le diverse dimensioni del documento (anche del libro) che toccano la professionalità bibliotecaria, come la scrittura, la edizione, la pubblicazione, la pubblicabilità, la distribuzione, ecc. Il bibliotecario si trova, molto più di una volta, ad avere a che fare con i processi di fabbricazione e circolazione dei documenti, perché questi processi si sono diffusi e decentrati (basti pensare alla facilità di pubblicazione su Internet, per cui è divenuto frequente che alcune persone si rivolgano alla biblioteca non solo per ricercare un'informazione, ma per offrirla). Questo processo potrà restituire alla figura del bibliotecario un ruolo, finora sacrificato, di collaborazione e relazione alla pari con gli altri "operatori del libro", nell'ambito di un processo generale di riposizionamento delle professioni dell'informazione e dell'edizione. Il problema professionale emergente cui queste sono chiamate a rispondere è proprio quello della *sovraabbondanza informativa* e della necessità di selezione e orientamento all'interno di questa, ed è qui che il bibliotecario esprime tutto il suo valore aggiunto e il suo peso specifico.

Il processo di adeguamento del ruolo professionale del bibliotecario deve essere incentrato sui nuovi contenuti generali della professione e non solo sulle nuove competenze tecniche necessarie, per due motivi principali: **a**) il ruolo del bibliotecario – contro ogni ipotesi di *disintermediazione* – è proprio quello di un mediatore culturale, di intellettuale organico ai processi della comunicazione e della trasmissione culturale (quella del bibliotecario è una *professione* e non un *mestiere*); **b**) le competenze tecniche e tecnologiche, se sono quelle che nell'immediato alimentano i maggiori bisogni di formazione e di preparazione, sono anche quelle che più rapidamente vengono riassorbite o superate, con ricadute negative anche di tipo occupazionale.

Naturalmente il bibliotecario non dovrà/potrà essere in grado di svolgere *tutte* le incombenze legate al funzionamento dei servizi multimediali (come del resto già accade per quelli bibliotecari) e per questo dovrà contare sulla collaborazione di altre figure professionali, ma i processi di gestione dei servizi (e le scelte relative) ricadono pienamente nella sua sfera di competenze.

Proprio per la complessità di queste mansioni (che richiedono una percentuale di lavoro in back-office almeno pari a quella di front-office) è necessario che il tempo-lavoro del bibliotecario e degli assistenti di biblioteca non sia interamente assorbito dal lavoro a contatto con il pubblico. Ma anche questo vale per tutto il lavoro di biblioteca, di cui quello multimediale rappresenta una componente trasversale.

Nelle biblioteche medio-grandi si pone un ulteriore problema di organizzazione del personale, con l'alternativa se individuare figure specifiche di addetti esclusivi ai servizi multimediali (formando dei *bibliotecari e assistenti multimediali*) oppure attuare una rotazione di tutti i bibliotecari e assistenti su tutti i servizi al pubblico della biblioteca. Dal punto di vista teorico-generale il problema è di semplice soluzione: il bibliotecario o è multimediale o non è. Dal punto di vista pratico, però, ci sono anche altri fattori da prendere in considerazione: il grado di conoscenze multimediali diffuse tra tutto il personale della biblioteca, la prontezza e fluidità delle comunicazioni interne, insomma tutto ciò che permette a una rotazione di non andare a detrimento della qualità del servizio.

## **b. Il tecnico**

La gestione e la manutenzione dei servizi multimediali, specie se evoluti, richiedono una serie di incombenze di tipo tecnico che non possono e non debbono essere affidate al bibliotecario, perché in tal caso comporterebbero una sostanziale rinuncia ai contenuti di intermediazione informativa che devono prioritariamente caratterizzare la sua attività. Si tratta di tutti gli interventi di configurazione e manutenzione delle macchine, di installazione del software, di ottimizzazione delle prestazioni, di predisposizione e vigilanza della sicurezza del sistema, di rapporti con i fornitori di tecnologie, ecc. Sembra opportuno prevedere quindi nell'organico di una sezione multimediale di medie dimensioni anche una figura, magari a tempo parziale, di tecnico informatico con le caratteristiche sopra accennate. Questa funzione, in alcuni casi, può essere delegata al personale dei centri informatici degli enti, con l'avvertenza però che in molti

casi la sensibilità alla dimensione specifica di problemi di biblioteca è molto bassa e anche la considerazione circa la priorità di questo servizio. Laddove esistano soluzioni informatiche centralizzate a livello di sistema bibliotecario, può rappresentare una valida alternativa l'istituzione di figure tecniche specialistiche presso il sistema, con il compito di assicurare l'assistenza a tutte le biblioteche aderenti.

### **c. Il consulente**

Vi sono infine ambiti di progettazione e di studio in cui è bene prevedere incarichi a precise figure di consulenti, che lavorino in modo concertato con la direzione bibliotecaria. Ad esempio la definizione dell'architettura di rete, dell'impiantistica, della connettività, così come l'impostazione degli spazi, la scelta delle macchine e degli arredi, possono essere affidati a figure esterne con incarichi di consulenza. Anche l'esecuzione di studi e valutazioni statistiche, specie se complesse e articolate in interviste e questionari, può richiedere un affidamento esterno. Più problematica la questione relativa al disegno delle pagine web della biblioteca, su cui può essere utile un contributo specialistico esterno (in modo particolare per quanto riguarda la grafica), ma su cui è altrettanto essenziale la presenza e il colpo d'occhio quotidiano del bibliotecario, per lo stretto legame tra *forma* e *contenuti* informativi.

## Piccolo glossario relativo alle sigle citate nel testo

BBS	<p>Bulletin Board Service</p> <p>Servizio generalmente gratuito per lo scambio e la diffusione di messaggi, informazioni, file e programmi in un gruppo definito di utenti. Viene spesso organizzato da volontari, su base cittadina (reti civiche), utilizzando un ordinario numero telefonico urbano. Può anche permettere lo scambio di posta elettronica con altri BBS e con utenti Internet.</p>
CDD	<p>Classificazione Decimale Dewey (ingl. DDC: Dewey Decimal Classification)</p> <p>Sistema internazionale di classificazione (pubblicato per la prima volta negli Stati Uniti d'America nel 1876 a cura di Melvil Dewey) correntemente usato per l'indicizzazione (e spesso la collocazione fisica) di documenti bibliografici. L'ultima edizione è la 21.a, pubblicata nel 1996 (trad. it. 2001)</p>
IFLA	<p>International Federation of Library Associations</p> <p>E' la federazione che raggruppa in tutto il mondo le associazioni nazionali che si occupano di biblioteche. Si occupa anche di ricerche, linee guida e standard di settore.</p>
IRC	<p>Internet Relay Chat</p> <p>Protocollo per i chat (comunicazioni telematiche simultanee, in tempo reale) in Internet. L'utente si collega a un "canale" chat e può colloquiare con uno o più utenti connessi in quel momento.</p>
ISBD ER	<p>International Standard Bibliographic Description - Electronic Resources</p> <p>Lo standard ISBD - definito e mantenuto dall'IFLA (vd. voce corrispondente) - stabilisce le regole internazionalmente accettate per la descrizione bibliografica. La versione ER è relativa alla descrizione catalografica di risorse elettroniche (locali e remote).</p>
MP3	<p>MPEG 4 (vedi anche la voce corrispondente) - Audio Layer III</p> <p>Tecnologia, emessa nel 1998 dal comitato MPEG (vd.), per la compressione/decompressione di file audio che consente di mantenere una perfetta fedeltà e qualità anche riducendo il file audio di ben 11 volte la lunghezza originale. La compressione può variare da un minimo di 5 volte (con un brano da CD audio a 32 Kb al secondo) ad un massimo di 176 volte (audio solo vocale, senza musica a 1 Kb al secondo).</p>
MPEG	<p>Motion Picture Experts Group</p> <p>Comitato formato nel 1988 da membri ISO (International Standards Organization) e IEC (International Electrotechnical Commission) che stabilisce gli standard digitali per audio e video. Ha emesso gli standard JPEG (per le immagini) e MPEG (per l'audio).</p>
USB	<p>Universal Serial Bus</p> <p>Interfaccia per la connessione al computer di periferiche di tipo digitale, come telecamere, tastiere, mouse, scanner... Consente la trasmissione dei dati a velocità elevata. Le periferiche si collegano 'in parallelo', cioè ad un connettore si collega una sola periferica. Per collegarne più di una (fino a 63) è necessario disporre di un hub.</p>
VRD	<p>Virtual Reference Desk</p> <p>Elenco strutturato e commentato di risorse disponibili in rete, organizzate secondo un principio di indicizzazione dichiarato.</p>
xDSL	<p>ADSL Asymmetric Digital Subscriber Line / HDSL High bit rate Digital Subscriber Line</p> <p>Protocolli di comunicazione telematica che utilizzano linee telefoniche tradizionali ("doppino telefonico") per la trasmissione di dati ad alta velocità. Consentono il collegamento alla rete Internet e il collegamento reciproco di server e/o reti locali tramite una linea virtuale dedicata.</p>