

The European Library: contributo alla promozione di un portale europeo in Italia

Marta Benoffi

Act&Add, Moncalieri
m.benoffi@act-add.it

Un'esperienza di marketing culturale

Siete bibliotecari, lavorate in Italia e prima di leggere questo articolo non avevate ancora sentito parlare del portale The European Library (www.TheEuropeanLibrary.org)? Probabilmente una parte di responsabilità è anche di chi scrive. Se non vi ho raggiunti, però, è perché il tempo a disposizione per farlo è stato molto ridotto: quattro settimane, distribuite nell'arco di tre mesi, da marzo a giugno. L'incarico ricevuto, lavorando come freelance nel settore dei servizi marketing, si è configurato infatti come un primo saggio di ciò che è possibile o necessario fare in Italia per divulgare la conoscenza e promuovere l'utilizzo di uno strumento di ricerca bibliografica potente, moderno ed efficace (oltre che, ovviamente, gratuito) quale The European Library, non essendo possibile sostenere il costo di massicce e capillari campagne di informazione.

Il portale – il committente

Molto ci sarebbe da dire per illustrare compiutamente la natura, le origini, la tecnologia, le funzionalità e gli sviluppi del portale, ma esuleremmo dallo spazio disponibile e dallo scopo di questo testo.¹ In breve: nell'ampio panorama mondiale

dei progetti per la digitalizzazione dei beni culturali e per l'accessibilità dei saperi condivisi, The European Library (di seguito TEL) si colloca a pieno titolo tra quelli più sostanziosi e promettenti.² Il suo obiettivo: rendere disponibili, attraverso un'unica interfaccia e interrogando un unico potente motore di ricerca, i cataloghi e le risorse digitalizzate e non delle biblioteche nazionali (si badi: nazionali) d'Europa, a partire dal nucleo dei quindici paesi promotori,³ per poi

mente funzionante, compresa la disponibilità dell'interfaccia in tredici lingue, nonché in continuo arricchimento. Le attività operative e gestionali sono svolte e coordinate in Olanda, presso la Koninklijke Bibliotheek dell'Aja, da un compatto e motivato gruppo di lavoro denominato The European Library Office, diretto da Jill Cousins. Gli obiettivi di TEL sono ambiziosi e le iniziative si susseguono a ritmo serrato l'uscita di tre nuove release ogni anno, il soddisfacimento delle



Die Europäische Bibliothek
The European Library
La Biblioteca Europea

passare entro la fine del 2009 a comprendere tutti gli altri trenta.⁴ Finanziato fino al 2004 dall'Unione europea e coordinato dalla British Library – Gateway and BRIDGE to Europe's National Libraries – nell'estate 2005 è confluito integralmente all'interno di TEL, il portale è ora posseduto da CENL⁵ e sostenuto economicamente dalle quindici biblioteche nazionali definite "partner principali". È andato in linea in versione beta nel marzo 2005 ed è oggi piena-

ricieste provenienti dal pubblico degli utenti in base a sondaggi periodici, l'integrazione progressiva e completa di tutte le biblioteche nazionali europee, il raggiungimento di un target di un milione e mezzo di sessioni al mese in termini di traffico utente per la fine dell'anno in corso. Il tutto in presenza di continue sfide, quali l'accelerazione dei processi di sviluppo tecnologico e le aspettative che ne derivano o il rapido avanzare di concorrenti giganteschi e finanziariamente minac-

ciosi. Ecco perché TEL, pur non essendo ovviamente orientato al profitto economico, deve svolgere anche attività di marketing e autopromozione,⁶ di cui l'Office dell'Aja si fa carico in prima persona o tramite l'opera di fornitori e consulenti esterni, da cui l'incarico affidato alla sottoscritta.

L'obiettivo – le risorse – il Bel Paese

Missione: diffondere la conoscenza dell'esistenza di TEL presso istituzioni, università, biblioteche e centri di ricerca italiani, prevalentemente nel campo degli studi umanistici. Strumento: il più economico possibile, ovvero la richiesta ai suddetti interlocutori di attivare nei propri siti web un link al portale, in modo da renderlo disponibile ai propri visitatori tra le risorse selezionate, offrendo in cambio la reciprocità del collegamento sul portale stesso. Dei tempi a disposizione si è detto in apertura, ristretti. Risorse: una connessione veloce a Internet, un telefono e un paio di treni per incontrare direttamente alcuni dei principali referenti del progetto. E poi l'Italia: meraviglioso e contraddittorio paese, luogo di progetti avanzatissimi dei quali andare orgogliosi e di scenari di una semplicità disarmante, dove lavorano fianco a fianco bibliotecari entusiasti e altri ormai disincantati per la cronica scarsità delle risorse disponibili, patria di appassionati operatori che lavorano di sera o nei giorni festivi, ma anche di organizzazioni dove la procedura per attivare un semplice link prevede una discussione in consiglio di amministrazione... Insomma, l'Italia che noi tutti viviamo quotidianamente e che talvolta, dall'estero, è un po' difficile comprendere nei suoi aspetti multiformi. Motivo per cui si è scelto espressamente di appoggiarsi a una risorsa di nazionalità

italiana e operante sul territorio, nell'intento di mettere a segno maggiori risultati di quanto non fosse sperabile lavorando da remoto e in lingua straniera. E la risorsa si è detta: nessun problema, in Italia esistono più di 15.000 biblioteche, un numero ragguardevolissimo di istituti culturali di ogni genere, creare questi link sarà una passeggiata. O quasi.

Il metodo – alcuni risultati

Dal ricchissimo mondo del web ho tratto tutte le informazioni che mi occorre. Poiché sarebbe stato impensabile raggiungere la totalità degli istituti presenti in Italia, l'attività si è articolata secondo un procedimento a campione. Ho seguito indicativamente un criterio geografico, per cercare di garantire una copertura territoriale il più possibile omogenea, e ho proceduto a selezionare i siti di enti e biblioteche in campo umanistico, spaziando dai più noti e rappresentativi ai più periferici, dal settore pubblico al privato, da quello civile a quello religioso. Di molte realtà e progetti interessanti sono venuta a conoscenza per la prima volta attraverso questa ricognizione, in cui ho beneficiato di alcuni repertori di link strutturati in modo davvero professionale. L'esplorazione dei vari siti ha condotto nella larghissima maggioranza dei casi a identificare referenti precisi (lode alla trasparenza!) ai quali indirizzare il messaggio su TEL. A seconda delle caratteristiche e delle dimensioni dell'istituto, tali referenti appartenevano a una gamma diversificata di professionalità: potevano essere il direttore, il bibliotecario, il capo di uno specifico dipartimento universitario, il capo-progetto delle attività di digitalizzazione, il redattore del sito, il responsabile o altro operatore del settore informatico, il responsabile

del catalogo, il consulente esterno delegato agli aggiornamenti web e così via. Mi sono quindi avvalsa ampiamente della posta elettronica e ho contattato individualmente alcune centinaia di persone e solo poche decine di indirizzi generici;⁷ qualche migliaio invece è stato raggiunto "a corpo" da un messaggio inoltrato tramite la lista AIB-CUR in data 9 maggio.⁸

Nel tirare le somme dell'attività dal punto di vista quantitativo, due soli dati sono certi, mentre alcuni elementi sono soggetti a variabili che non è stato possibile verificare. Ipotizzando 100 l'obiettivo posto dall'Olanda, i link già attivati o di prossima attivazione sfiorano l'85%, comprese le sostituzioni di vecchi collegamenti che rinviavano ancora a Gabriel per aggiornarli a TEL. A prima vista un risultato senz'altro incoraggiante, e nei fatti una tappa necessaria nel percorso di disseminazione del portale in Italia. Ma pensando alle grandi potenzialità di questo paese, come si diceva all'inizio, puntare a raddoppiare o triplicare l'obiettivo non sarebbe stato azzardato: la passeggiata, che credevamo si sarebbe svolta su grandi viali a scorrimento veloce, si è rivelata un cammino su un sentiero in falsopiano, gradevolissimo da percorrere ma non sempre ben segnalato e quindi soggetto a rallentamenti.⁹ L'altro dato certo è che la comunicazione "porta a porta" ha garantito risposte favorevoli intorno al 45% dei contatti creati in presa diretta, mentre, ad esempio, la spedizione alla lista indifferenziata di AIB-CUR ha prodotto un ritorno dello 0,35%, francamente inferiore alle aspettative.¹⁰ Si propongono qui due interpretazioni speculari: le persone sembrano più sensibili a ciò che viene loro indirizzato specificamente, si sentono coinvolte e chiamate a collaborare. L'uso di liste molto allargate, per contro, rende forse più difficile selezionare i messaggi di interesse da

quelli solo divulgativi o generici e può distogliere dal valore di certi contenuti.

I dati non verificabili riguardano essenzialmente due ambiti: il numero complessivo dei destinatari che hanno effettivamente ricevuto la richiesta di attivare un link a TEL (e in quanto gentili e attivi interlocutori si sono offerti di distribuirla all'interno di liste di loro pertinenza tematica: musei, archivi ecc.)¹¹ e il numero di coloro che, pur essendosi collegati, non ne hanno dato notizia rendendo quindi impossibile un loro computo. Da verifiche a campione è emerso che questo atteggiamento sia stato adottato per lo più in strutture di grandi dimensioni: come biasimarle? Questa non è una procedura di taglio rigorosamente scientifico e ciò che conta è appunto moltiplicare la presenza dei link, per diffondere la notizia di un servizio che, finora, ha trovato soprattutto estimatori.

Le risposte – alcune testimonianze

E di alcuni estimatori riporteremo tra breve la voce. Schematizzando, al primo messaggio e-mail personalizzato si è risposto in tre modi: immediato e favorevole; ritardato e per lo più favorevole; nullo. Occasionalmente le risposte ricevute hanno segnalato un referente diverso dal primo, o un referente singolo per gruppi di lavoro interdisciplinari o articolati trasversalmente sul territorio. Dovendo privilegiare nella mia missione la qualità sulla quantità, anziché allargare il bacino di indirizzi per aumentarne il volume complessivo, ho poi fatto una vasta azione di *recall*, scrivendo un secondo messaggio a quanti avevo già interpellato in prima istanza senza ricevere risposta o ricevendo una promessa di link. L'operazione si è rivelata produttiva, in quanto qua-



Una videata dell'interfaccia in italiano (una delle tredici lingue disponibili) del portale

si il 30% delle adesioni è pervenuto per tale via.

Frequenti, poi, le richieste telefoniche per ottenere chiarimenti a viva voce sul portale e sulle modalità di attivazione del link, cui nella quasi totalità dei casi ha fatto seguito una conclusione positiva. Ho riscontrato infatti che il contatto telefonico può svolgere una funzione rassicurante, trasformando lo sconosciuto e impalpabile oggetto "portale delle biblioteche nazionali europee" in uno strumento che ha una concretezza, una indubbia utilità e al quale lavorano persone reali. Questo è il caso sia di alcune realtà più semplici, che hanno ad esempio scarsa dimestichezza con le tematiche della digitalizzazione o scarse opportunità di mettere il proprio lavoro in rete, sia, all'opposto, di realtà complesse e strutturate, dove non c'è possibilità di essere aggiornati sistematicamente su tutti i progetti esistenti o non si è raggiunto il destinatario più consapevole in materia.

Merita anche dare conto del fatto che una decina di interlocutori, dichiaratisi da subito molto interessati al portale, non hanno potuto ad oggi attivare il link a causa di diverse tipologie di lavori in corso sui rispettivi siti web: dalla ridisegnazione integrale del sito alla sua creazione ex novo, dalla saturazione di tutte le risorse per la digitalizzazione dei cataloghi alla costruzione di pagine nuove per ospitare i repertori bibliografici on-line.

Infine, dal punto di vista qualitativo, è fonte di soddisfazione riferire che la presentazione del portale ha suscitato interesse e ammirazione pressoché unanimi da ogni parte d'Italia. Premesso che dalle informazioni in nostro possesso (escludendo quindi chi non ha fornito ulteriori notizie) risulta oggi coperta geograficamente quasi l'intera penisola, le voci che ascoltiamo ora a campione provengono da Torino, Bologna, Firenze e Lecce. Così Luca Vittonetto, bibliotecario responsabile del

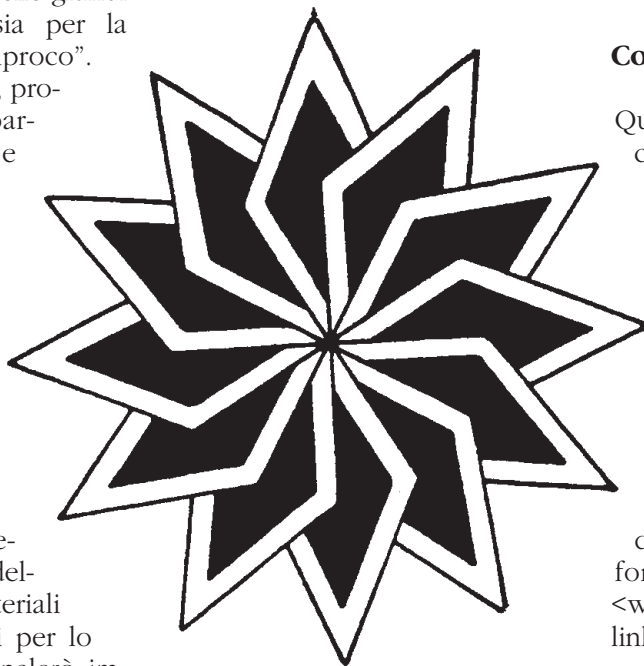
sito web e dell'automazione delle Biblioteche civiche torinesi: "Ho provveduto a visionare il servizio di cui lei si occupa e ad aggiornare e integrare le nostre pagine come da lei suggerito... Con l'occasione mi complimento per l'eccellente livello qualitativo: ho trovato l'interfaccia estremamente efficace e il motore di ricerca efficientissimo". Così Mariangela Mafessanti, responsabile della Biblioteca del Dipartimento di politica, istituzioni, storia dell'Università di Bologna: "La ringrazio moltissimo sia per la segnalazione del vs. sito, veramente utile soprattutto per la possibilità di cercare anche tra le collezioni digitalizzate delle grandi biblioteche europee, sia per la proposta di link reciproco".

Oppure Rolando Minuti, professore presso il Dipartimento di Studi storici e geografici dell'Università di Firenze: "Accogliamo con grande piacere la vostra proposta, e mi complimento sinceramente per la qualità e la ricchezza del progetto European Library. La nostra è impresa certamente più modesta¹² (...) ma sicuramente omogenea dal punto di vista della volontà di offrire materiali documentari seri e utili per lo studio e la ricerca. Segnalerò immediatamente al nostro webmaster di inserire il link al vostro progetto". O ancora Valentina Marangi, webmaster della Facoltà di Beni culturali dell'Università di Lecce: "Ho provveduto a inserire fra le risorse consigliate dal nostro sito il link a The European Library, che si segnala per la ricchezza dei contenuti, la semplicità di utilizzo e la rilevanza dell'intero progetto. A lei e ai suoi collaboratori i nostri più sinceri complimenti per l'ottimo lavoro". Si potrebbe continua-

re ancora, ma riteniamo già significativo questo scorcio, offerto grazie alla testimonianza diretta di attori accreditati, per invogliare quanti più colleghi possibile a seguirne l'esempio. Perché, in sostanza?

I benefici – un appello

Per fornire ai propri utenti (ricercatori professionali ed esordienti, studenti, pubblico generico, amanti della cultura) una referenza bibliografica di grande valore, il cui utilizzo stimola e favorisce nuovi filoni di ricerca perché consente di



scoprire collegamenti inaspettati o insperati. Per mantenersi aggiornati su ciò che ruota intorno al filone delle biblioteche digitali, raccogliere o suggerire spunti e occasioni di collaborazione. Per proporre la priorità di tale o tal'altra collezione per l'opera di digitalizzazione.

Per chi, leggendo queste righe, si riconoscesse nei casi di risposta "nulla", oppure per chi non avesse ancora avuto notizia dell'esistenza

di TEL, né lo abbia utilizzato fino ad oggi, l'invito spassionato è ad esplorarlo una prima volta. Non costerà nulla: un minimo esercizio di ricerca sarà in grado di aprire vasti scenari di risorse disponibili a portata di clic, in un ambiente intuitivo e funzionale. Non solo non mancano i motivi di interesse, ma anzi da ogni nuovo utente, specialmente se addetto ai lavori, possono nascere suggerimenti e riflessioni utili al continuo miglioramento del portale e alla sua piena rispondenza ai bisogni tanto della comunità di ricercatori quanto del pubblico generale per cui è stato concepito.

Contatti

Questa esperienza di marketing culturale per The European Library volge al termine; altre di natura diversa se ne profilano nei prossimi mesi. Referente per le attività di marketing del portale rimane Fleur Stigter,¹³ alla quale è possibile rivolgersi, in inglese o in francese, per qualsiasi informazione o proposta. Per sottoporre una richiesta di link reciproco, è sufficiente d'ora in poi compilare il breve form disponibile alla pagina: <www.TheEuropeanLibrary.org/links>.

Note

¹ Per i soli aspetti tecnologici, si rimanda all'articolo di THEO VAN VEEN – BILL OLDROYD, *Search and retrieval in The European Library*, "D-Lib Magazine", 10 (2004), 2, <<http://www.dlib.org/dlib/february04/vanveen/02vanveen.html>>.

² Citiamo per brevità soltanto il recente lancio del progetto "Biblioteca digitale europea" (http://europa.eu.int/information_society/activities/digit

al_libraries/index_en.htm), “Minerva” (coordinato dal Ministero dei beni culturali italiano, <www.minervaeurope.org>) e “Michael”, di cui Di Giammarco ha scritto su queste pagine (FABIO DI GIAMMARCO, *Michael*, “Biblioteche oggi”, 24, 2006, 4, p. 65-66; <www.michael-culture.org>).

³ Austria, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Italia, Lettonia, Olanda, Portogallo, Serbia, Slovenia e Svizzera. Per l'Italia partecipano la Biblioteca nazionale centrale di Firenze e l'Istituto centrale per il catalogo unico di Roma.

⁴ Con il progetto TEL-ME-MOR saranno integrate in TEL entro il 2006 le biblioteche di sette paesi dell'Est in qualità di partner principali, portando così a ventidue il loro numero complessivo. Si veda all'indirizzo: <www.tel-memor.net>.

⁵ Conference of European National Librarians, <www.cenl.org>.

⁶ Anche di questo si è parlato al 3° Seminario di TEL, tenutosi il 22-23 maggio a Zagabria; cfr. <www.theeuropeanlibrary.org/croatia2006/>.

⁷ Solo sporadicamente qualche destinatario il cui nome era stato desunto dal sito web si è meravigliato che ciò fosse accaduto. Altri, curiosamente, si sono invece stupiti che io avessi scritto proprio a loro, proprio a quella biblioteca, quasi che l'essere individuati come risorsa dall'esterno costituisca un'esperienza inconsueta.

⁸ Azione che non sarebbe stata possibile senza il suggerimento di Riccardo Ridi e la collaborazione di Eugenio Gatto, in quanto non faccio parte della lista AIB-CUR.

⁹ Lungo il percorso si sono rivelati molto preziosi gli incontri con alcuni profondi conoscitori del territorio, che hanno dispensato suggerimenti utili a individuare scorciatoie in discesa. Cito con gratitudine (in ordine alfabetico): Alessandra Bezzi, Gianfranco Crupi, Claudio Di Benedetto, Pierluigi Felicciati, Valdo Pasqui, Paul Weston, oltre naturalmente a Giovanni Bergamin e Cristina Magliano, senza l'intervento dei quali alcune strade non si sarebbero neppure aperte.

¹⁰ Ci conforta segnalare che, all'interno di questa piccolissima percentuale, è compreso uno dei contatti più prestigiosi stabiliti durante tutta l'attività:

il link a TEL sul sito della Biblioteca della Camera dei deputati.

¹¹ Ringrazio qui Benedetta Alosi del Centro di ateneo per le biblioteche dell'Università di Messina, Tommaso Giordano, vicedirettore della Biblioteca dell'Istituto universitario europeo di Firenze e Barbara Morganti (www.barbaramorganti.org), che si sono adoperati nei rispettivi campi di competenza per favorire la propagazione dei link. Un ringraziamento anche a Ennio Ferrante, responsabile dei Servizi bibliotecari dell'Università di Bergamo, per aver inserito il link a TEL nelle referenze bibliografiche di circa ottanta corsi attivati presso quell'ateneo.

¹² Electronic Library of Historiography, <http://www.eliohs.unifi.it/>.

¹³ Fleur.Stigter@theeuropeanlibrary.org, tel. +31 (0)70 314 0182.

Abstract

Reporting on the web marketing undertaken to promote The European Library (www.TheEuropeanLibrary.org) among Italian cultural institutions, libraries, universities feels like a travel diary. It's a journey around Italy, a fascinating and multi-faceted country of Italy, by a freelance marketing consultant operating from Turin for the TEL Office based in The Hague. The aim was to reciprocally link the portal to as many arts faculty websites as possible, disseminating two main facts: 1) its full online availability; 2) its unparalleled value as a global resource for researchers who wish to explore the immense treasures of the National Libraries of Europe via a single powerful interface.

The article details the scope and boundaries of the activity, carried on between March and June 2006, as well as the method used, results and feedback.