

# Un servizio online che punta sull'efficacia

Ivana Pelliccioli

*Le linee di riorganizzazione di una biblioteca biomedica  
in provincia di Bergamo*

*Settore valutazione e Biblioteca online  
Azienda ospedaliera Bolognini, Seriate  
ivana.pelliccioli@libero.it*

La centralità della risorsa umana nelle organizzazioni è ormai un dato di fatto generalmente riconosciuto. Perché l'affermazione non resti priva di significato è importante preoccuparsi di conoscere, oltre alle caratteristiche dei modelli organizzativi nei quali le persone operano, anche quali sono gli strumenti utili per favorire lo sviluppo di competenze, conoscenze e abilità che, insieme, costituiscono il patrimonio professionale di ciascuno. Favorire la nascita e l'accrescersi di competenze, conoscenze e abilità significa, all'interno di un'organizzazione, aumentare il vantaggio competitivo, assicurare la qualità dei servizi, promuovere e alimentare l'innovazione e la capacità di analisi critica di strategie e modalità di approccio ai problemi. Le competenze, le conoscenze e le abilità non sono un patrimonio immutabile, ma l'esito di un processo di apprendimento continuo e mutevole. Le competenze devono essere scoperte, stimolate, indirizzate, conservate e difese dall'obsolescenza; le conoscenze e le abilità devono essere costruite, aggiornate, perfezionate. Le organizzazioni devono quindi attrezzarsi per avviare e tenere costantemente attivo questo processo anche in vista della valutazione della prestazione che va considerata, soprattutto, come un processo di apprendimento.

In questo scenario si colloca il progetto di riorganizzazione della biblioteca dell'Azienda ospedaliera Bolognini di Seriate (BG), che ha circa 2.500 dipendenti e oltre 1.000 posti letto: una realtà composta che comprende sette ospedali, alcuni per malati acuti e altri a indirizzo riabilitativo, cinque strutture poliambulatoriali, distribuite capillarmente sul territorio e il dipartimento di salute mentale.

Fino al 2002 l'azienda disponeva di una biblioteca solo cartacea con un patrimonio di 125 riviste mediche e 43 riviste per il settore amministrativo.

Erano evidenti i limiti del servizio: scarsa diffusione delle informazioni per ovvie ragioni logistiche (i dipendenti dovevano spostarsi anche di parecchie decine di chilometri per raggiungere la sede della biblioteca); orari di apertura del servizio limitati e non idonei alle

esigenze del personale con turni lavorativi differenziati e difficilmente compatibili con gli orari del settore amministrativo; mancanza di informazione adeguata sul posseduto, sui tempi e sulle modalità di funzionamento e di aggiornamento del servizio; onerosità della gestione e della conservazione delle collezioni ecc.

A questi limiti interni al sistema aziendale si aggiungevano quelli storici, di "overdose" dell'informazione presente nell'area biomedica, per la quale vengono pubblicate ogni anno tra le 12.000 e le 15.000 riviste: una mole di informazioni assolutamente inconoscibile e ingestibile per chiunque, con il paradosso che questa quantità di informazioni presenti sul mercato anziché facilitare l'accesso ai dati costituisce di fatto un ulteriore ostacolo a reperire quello di cui si avrebbe davvero bisogno in un determinato momento.

Lo scarso uso della biblioteca da parte del personale dell'azienda e, più in generale, la difficoltà ad accedere all'informazione senza un'opportuna preselezione erano in larga misura imputabili a tutti questi fattori.

Il tentativo di semplificare e di migliorare l'accessibilità alla biblioteca ha portato, in un primo tempo, a diffondere mensilmente un bollettino informativo con la raccolta degli indici di tutte le riviste



possedute e con le istruzioni per accedere al servizio. Il bollettino, distribuito anche alle principali biblioteche pubbliche del territorio con le quali si è attivata una collaborazione per far accedere alla biblioteca anche l'utenza esterna, ha risolto solo in parte e comunque non adeguatamente le necessità di informazione percepite a tutti i livelli del sistema.

Da qui la scelta, fortemente supportata dalla direzione dell'azienda, di passare dalla biblioteca cartacea alla biblioteca on line.

L'obiettivo è stato raggiunto tenendo ben presente la priorità individuata: rendere accessibile la biblioteca, e dunque l'informazione, a tutta l'utenza, indipendentemente dal luogo e dall'ubicazione della postazione di lavoro.

La scelta di utilizzare un'interfaccia amichevole (TDNet) per la gestione delle riviste in abbonamento e di costruire un'apposita pagina intranet dalla quale poter accedere con semplicità e chiarezza all'insieme delle risorse della biblioteca è stato il primo passo verso la semplificazione e la ricerca dell'efficacia e dell'efficienza del servizio. Oggi sono ordinate e disponibili per tutto il personale dell'azienda 336 riviste consultabili online in full text, 40 riviste solo in formato cartaceo (ma di cui comunque tutti sono messi in condizione di conoscere l'esistenza e la collocazione in azienda), una delle banche di interesse farmacologico di Micromedex (un aggregatore di banche dati e servizi informativi di grande utilità per tutta l'azienda, prima disponibile per la sola farmacia) e un dizionario medico in lingua inglese.

A questo insieme di risorse informative si aggiungono quelle consultabili attraverso OVID, circa 500 riviste online in abstract (con la possibilità di richiedere in fotocopia gli articoli desiderati) e la grande biblioteca elettronica della Re-

gione Lombardia SBBL, che consente la ricerca bibliografica in una banca dati di circa 60.000 riviste.

Con la nuova biblioteca gli utenti possono crearsi un pacchetto personalizzato di riviste, richiedere articoli alla biblioteca aziendale attraverso il servizio di document delivery, effettuare ricerche con modalità diverse, consultare annate precedenti, inviare a colleghi articoli ritenuti interessanti e da segnalare, chiedere aiuto on line al personale assegnato alla biblioteca.

Grande attenzione è stata posta alla semplificazione degli accessi con password: la drastica riduzione del loro numero ha agevolato l'utilizzo del servizio, che ha puntato fortemente sulla semplificazione e sull'accesso amichevole.

L'obiettivo è rendere la biblioteca funzionale ai processi formativi e informativi aziendali e fare in modo che la diffusione del suo utilizzo diventi oggetto di formazione continua all'interno dell'azienda. La predisposizione di una guida all'uso, sia a stampa che in formato elettronico, si è dimostrato uno strumento di eccezionale efficacia per questa finalità.

I risultati sono stati immediati. L'analisi dei dati statistici ha evidenziato un aumento esponenziale delle consultazioni. Anche sotto il profilo economico si sono ottenuti dei vantaggi. La razionalizzazione degli abbonamenti in corso (verifica dell'utilizzo e conseguente cancellazione degli abbonamenti a riviste non utilizzate, abolizione di abbonamenti in più copie...) nonché la rinegoziazione delle condizioni di abbonamento ha consentito un risparmio di circa il 3% sul bilancio dell'anno precedente.

Il sistema è dunque arrivato a determinare cambiamenti radicali sia nelle modalità di ricerca e di uso delle informazioni sia rispetto all'atteggiamento e all'approccio alla ricerca stessa.

La percezione dei vantaggi è stata immediata. In particolare sono apparsi chiari:

- la rapidità di accesso ai nuovi numeri delle riviste (sono stati di fatto annullati i disagi dovuti ai frequenti ritardi di consegna o di pubblicazione di diverse testate);
- la comodità di poter consultare (anche da postazioni esterne all'azienda) le diverse banche dati senza doversi recare nella sede della biblioteca;
- la possibilità di effettuare ricerche con modalità differenti e veloci (per titolo, per autore, per parola chiave, per data, per argomento...);
- la possibilità di effettuare con semplicità ricerche sulle annate precedenti;
- la possibilità di selezionare solo gli articoli di interesse senza dispendio di tempo e di energie;
- la possibilità di trasmettere o di segnalare a colleghi gli articoli ritenuti interessanti;
- l'interattività del sistema.

A fronte dei numerosi vantaggi sono emerse anche alcune necessità di revisione della gestione amministrativa degli abbonamenti, tra cui soprattutto il bisogno di attivare modalità di controllo rigorose in grado di evidenziare:

- i tempi di attivazione degli abbonamenti;
- le carenze del servizio di consolidamento delle riviste cartacee (troppo spesso lasciato alla assoluta discrezionalità di chi fornisce gli abbonamenti);
- la qualità e il grado di aggiornamento dell'interfaccia prescelto (spesso la qualità dell'interfaccia dipende non tanto dalla validità intrinseca del prodotto – il più delle volte indiscutibile – quanto dalla celerità di inserimento dei dati, degli aggiornamenti e dalla verifica della congruenza delle informazioni immesse);
- la tipologia di servizio offerta dalle società/librerie commissionarie (da verificare con estrema attenzio-

ne e con chiarezza di obiettivi);  
– i controlli effettuati e i rimedi proposti dalla società fornitrice/libreria commissionaria su disguidi/ritardi di fornitura delle riviste;  
– la chiarezza e la trasparenza delle fatturazioni (cambi applicati, modalità di calcolo delle commissioni, applicazione dell’IVA ecc.);  
– la chiarezza e la trasparenza nella determinazione dei prezzi base degli abbonamenti praticati dagli editori (soprattutto per le riviste edite all’estero).

L’esperienza ha infatti evidenziato serie difficoltà nella gestione di questi aspetti che, se non controllati e governati con rigore, possono dar luogo a disservizi e danni economici per il committente, mentre potrebbero diventare elemento di qualità sul quale impostare scelte di servizio.

Avviando forme di cooperazione e di dialogo tra le diverse strutture interessate (già ampiamente sperimentate nelle biblioteche pubbli-

che) il cliente biblioteca potrà diventare più autorevole nella richiesta di valore aggiunto ai servizi attualmente presenti sul mercato e nella verifica di quanto normalmente praticato nelle condizioni contrattuali dai fornitori del servizio. Consapevoli di tale necessità, il passo successivo, già in fase di progettazione, sarà la selezione di un numero limitato di link medici da segnalare nella pagina intranet della biblioteca, tenendo conto delle reali esigenze delle diverse unità operative presenti in azienda. Il lavoro di riorganizzazione è stato completato dalla costituzione di una commissione tecnica che ha il compito di monitorare la biblioteca per garantire la qualità dei contenuti, l’adeguamento del servizio alle sempre nuove e diverse esigenze aziendali, la flessibilità e l’adattabilità ai bisogni informativi in continua evoluzione.

Al lavoro di riorganizzazione della biblioteca aziendale si è accompa-

gnata la progettazione di un corso di formazione rivolto a tutti i profili professionali presenti in azienda. Tra gli ulteriori passi in programma: confrontarsi con le altre realtà del territorio per indagare possibili sinergie, sperimentare forme di cooperazione e mettere a disposizione un patrimonio consistente anche per soggetti esterni all’azienda. In questa prospettiva si collocano i contatti avviati con l’Università di Bergamo, che si è proposta come parte attiva nel primo corso di formazione rivolto ai dipendenti dell’azienda.

L’obiettivo è rendere la biblioteca aziendale uno dei luoghi privilegiati di sperimentazione delle nuove forme di comunicazione scientifica e di diffusione della conoscenza, un laboratorio attraverso il quale costruire relazioni, attivare confronti, diffondere esperienze, condividere saperi nell’interesse sia degli operatori della sanità che degli utenti.