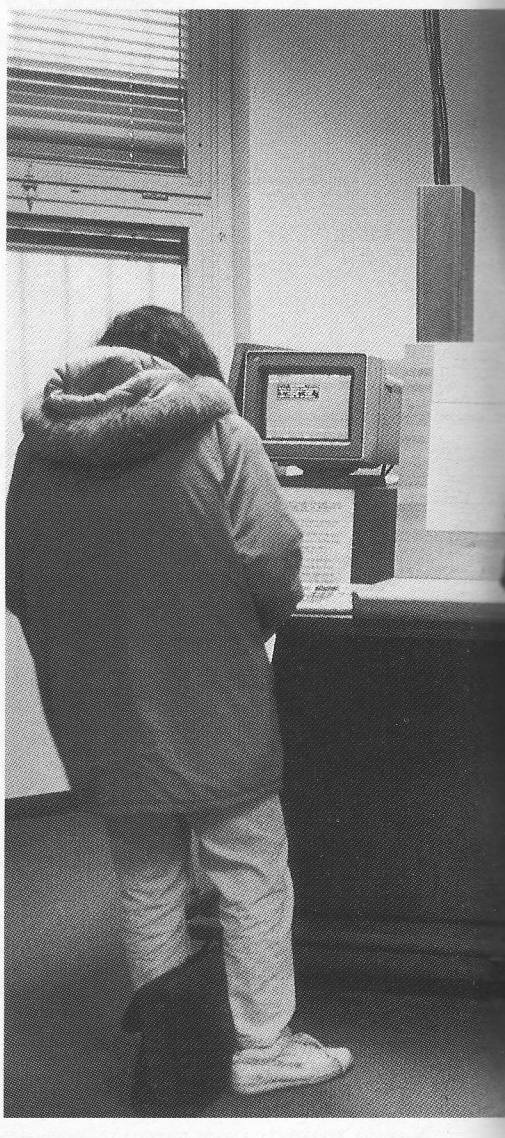
Biblioteche senza pareti

La centralità dei servizi informativi all'utenza come chiave di volta del cambiamento e dell'innovazione tecnologica

di Massimo Massagli



Costruire biblioteche è esercizio di libertà e reale contributo alla democrazia. La cultura e anche l'opinione pubblica percepiscono l'importanza delle biblioteche. Tanto è vero che quando una istituzione vuole compiere un gesto pubblico meritorio non è infrequente che fondi una nuova biblioteca.
Negativo è, però, il giudizio sul servizio offerto dalle biblioteche italiane (fatte salve alcune lodevoli eccezioni). Eppure non è che non vengano investite risorse o che le biblioteche non costino.
Il problema, allora, prima ancora della mancanza di fondi, è quello di un uso migliore e della ottimizzazione delle notevoli risorse già investite in personale, strutture e acquisti.
Oggi, di fronte al problema dei finanziamenti e dei costi, si finisce sempre con il mettere l'accento sulle tariffe per gli utenti (questione di tale attualità che financo "Topolino", nel numero 1.941 del 7/2/93, se ne è occupato). È però vero che oggi si fa già pagare e salato agli utenti il costo del disservizio e del mancato servizio; il prezzo di una struttura che spesso non dà il ritorno dovuto e necessario sotto forma di servizi adeguati ed efficaci per il bisogno informativo dell'utente.
La chiave di volta, invece sta nel rendere prioritaria la realizzazione di efficaci servizi all'utenza.
Troppo e troppo spesso in Italia si è identificato lo sviluppo della biblioteca con l'innovazione e l'automazione delle procedure specialmente catalografiche ma anche amministrative, trascurando i servizi diretti e personalizzati all'utenza.
L'automazione delle biblioteche in Italia è stata fortemente condizionata da alcune scelte di fondo di Sbn: teoriche e volute ovvero "di fatto" e subite.
Teorica è stata la scelta per la catalogazione partecipata, che ha portato a ignorare quella derivata. Teorico è stato il rifiuto del formato Marc, che oggi si sta faticosamente tentando di recuperare. "Di fatto" e subita è stata la scelta di grosse piattaforme per lo sviluppo del software. Si è infatti ancora in attesa dell'uscita del software basato su Unix.
Ma la maggior colpa è stata di non aver saputo guardare oltr'alpe nel corso degli anni Ottanta. Cosicché il fenomeno dei network bibliotecari internazionali e addirittura intercontinentali è stato ignorato. Si è poi eluso l'unico e vero banco di prova di un Servizio bibliotecario nazionale, che è proprio il servizio all'utente. Tutte le rilevazioni a livello nazionale o regionale o locale ce lo confermano: l'automazione non ha raggiunto l'utente. Accade quindi che oggi il livello del dibattito e delle realizzazioni per quanto concerne l'automazione bibliotecaria sia di retroguardia e già drasticamente superato.
Occorre una pausa di riflessione, un profondo ripensamento.
Dagli anni Settanta a oggi il cambiamento nel campo dell'automazione applicata alla biblioteca è stato notevolissimo.
In estrema sintesi però, possiamo dire che dopo il periodo pionieristico degli anni Settanta, durante i

◀ **Biblioteca dell'Università cattolica di Milano: isole telematiche per la richiesta dei libri in prestito e/o in consultazione. La struttura che supporta i terminali è stata studiata per corrispondere, oltre che a criteri di funzionalità (si vedano i comodi piani d'appoggio), anche a un'immagine che richiamasse il più possibile quella del tradizionale leggio.**

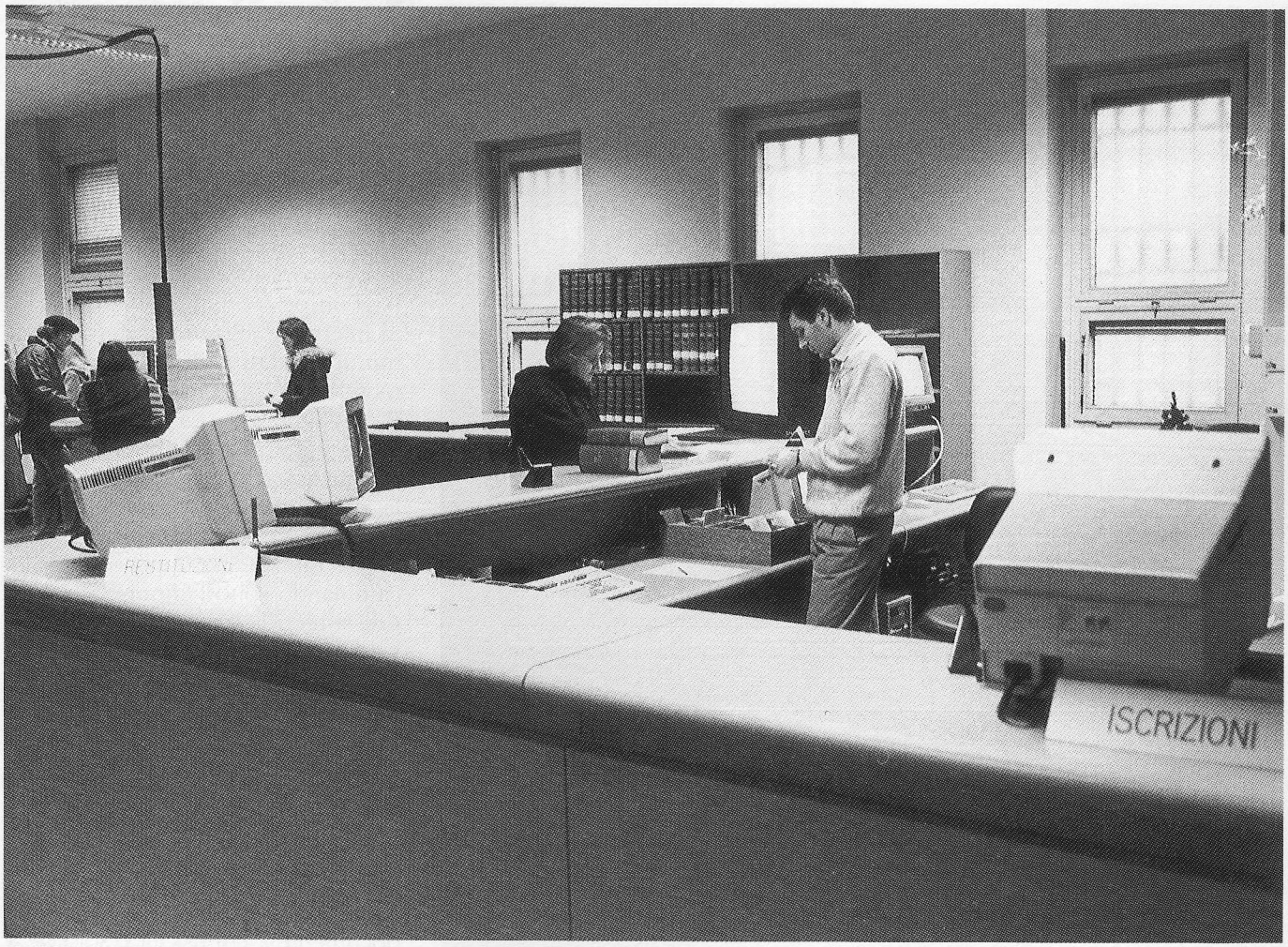
quali comunque si consolida il formato Marc, nella prima metà degli anni Ottanta si afferma l'idea della necessità di un software integrato che debba e possa fare tutto ciò che deve esser fatto in una biblioteca. Nella seconda metà degli anni Ottanta, invece, all'estero si affermano i grossi network, prima nazionali e poi internazionali. Perdono di importanza i software locali che diventano un completamento o un prolungamento del collegamento con i network cosicché possono essere più agili, più amichevoli nell'uso ed anche essere il risultato dell'integrazione di software con diversa origine purché servano bene le esigenze dell'utente e della biblioteca. Entra in crisi cioè l'idea del software unico e monolitico.

Cosa sta accadendo e cosa accadrà negli anni Novanta proviamo a intuirlo osservando direttamente il mondo dell'informatica. Ciò che oggi è in crisi è proprio la produzione di quei grossi elaboratori che hanno permesso l'affermarsi dell'informatica. Chi ha scommesso su essi si trova oggi sull'orlo del fallimento. Chi ha scommesso invece sui personal ha in mano la carta vincente. Il futuro infatti è dei pc che diventano *work station* sempre più veloci, potenti e soprattutto collegabili. Già oggi un pc 386 può essere collegato in Internet e leggere, trasferire e comunicare dati con l'altro capo del mondo.

Ricordiamoci, ora, che un sistema, come è definita la biblioteca, o un organismo, come preferisco definirla, non è mai fermo, statico, comunque si muove, cambia. E infatti le nostre biblioteche, tutte, stanno già cambiando sotto l'impulso dei progressi tecnologici. Dall'acquisizione, conservazione e messa a disposizione unicamente dei documenti a stampa, le nostre biblioteche ora gestiscono anche documenti elettronici, vale a dire documenti la cui fruizione è mediata dalla tecnologia; basti pensare ai cd-rom. Ma lo sviluppo di questa evoluzione del documento (e per alcune biblioteche è già una realtà) porta alla gestione di documenti la cui fisicità è solo di tipo elettronico, sparisce di fatto la nozione di documento fisico. Tutto questo vuol dire che l'innovazione tecnologica — per sua intrinseca caratteristica tendente a diffondersi sempre di più e ad essere alla portata possibilmente di tutti — chiede alla biblioteca di trovare per sé un ruolo specifico nell'ambito e nel cammino dell'informazione, ruolo in cui tempo, qualità, pertinenza e costi saranno i fattori determinanti per la riuscita e lo sviluppo.

Oggi l'orizzonte dell'automazione si sposta dall'informatica, dalla potenza di calcolo, alla telematica, alla trasmissione dei dati e alla collegabilità.

Il problema non è più disporre di un computer sempre più grosso e potente, il problema è avere ➤



▲ **Biblioteca dell'Università cattolica di Milano: la zona dei servizi di informazione e distribuzione.** ▶

l'accesso all'informazione ovunque essa sia; poter viaggiare sulle reti, conoscere gli indirizzi. Ma ormai questo non è un ostacolo; bastano cinque milioni di capitale iniziale per comprare un 386, una stampante e un modem, avere a disposizione una presa telefonica e l'informazione è a portata di mano, la biblioteca è aperta, inserita nel flusso dell'informazione mondiale.

Dando per acquisito il computer e il collegamento fisico, cosa si deve fare? Con chi ci si può collegare?

Una risposta a queste domande è possibile ricavarla da alcune riviste e monografie specializzate, ma ancora meglio dalla frequentazione delle reti. Per iniziare basta catturare in rete o farsi dare da un collega bibliotecario Hytelnet, un software che vi dà gli indirizzi di più di seicento opac di biblioteche di tutto il mondo e anche di altri servizi informativi e bibliografici. È importante poi collegarsi ai due maggiori network bibliotecari del mondo, vale a dire Oclc e Rlin.

Si può partecipare alle liste di discussione elettroniche, ce ne sono oltre cinquanta dedicate solo alle biblioteche. Leggere le riviste e i bollettini elettronici. Usare la posta elettronica. Approfittare del software distribuito gratuitamente sulle reti per le più diverse necessità. Tramite tutto ciò le possibilità di informazione che una biblioteca può mettere a disposizione dei suoi utenti sono davvero notevoli.

Ma cosa spinge, suggerisce o, a mio avviso, obbliga la biblioteca a questo cambiamento? Qual è la posta in cambio?

Rispondo con una domanda. Quante sono le persone che possono comprarsi qualche milione di libri all'anno e avere l'abbonamento a qualche migliaia di riviste? Quindi, in una tale situazione, l'utente non può fare a meno della biblioteca.

Ma quante sono le persone che possono comprarsi un pc con lettore di cd-rom, stampante e modem e pagare qualcosa in più nella bolletta della Sip, o se lavorano in una

azienda o ente, chiedere a questa di sostenere le spese?
Tantissime, potenzialmente tutte quelle interessate. Ciò vuol dire che si stanno sempre più realizzando le condizioni per l'autonomia dell'utente dalla biblioteca. La posta in palio, allora, è la biblioteca stessa.
Ma perché l'utente, dovrebbe fare a meno della biblioteca? Proprio perché il mercato ha capito che il ricercatore, lo studioso, l'interessato, il curioso, il lettore sono tutti ottimi *clienti*.
Gli introiti dei fornitori dell'informazione sono ormai vicini agli 11 miliardi di dollari e crescono del 20 per cento all'anno. Per il '95 si prevede di raggiungere i 22 miliardi di dollari. Lo sviluppo inarrestabile del mercato informatico ha come obiettivo principale ormai non più l'ente o l'industria ma il singolo consumatore e i suoi bisogni personali, di cui la lettura e lo studio rappresentano certo una parte cospicua.
In ultimo, grandi ditte come la Xerox, la Kodak o l'Ameritech stanno investendo ingenti capitali proprio nel mercato dell'informazione sia per quanto riguarda il software sia per quanto riguarda innovativi apparecchi hardware dedicati alla lettura; e il mercato individuato per queste nuove realizzazioni non sono certo le biblioteche, bensì direttamente i fruitori dell'informazione, gli utenti, i clienti.
È vero che la biblioteca è il luogo dell'informazione. Ma l'informazione oggi presuppone e richiede la comunicazione. Bisogna allora investire nei collegamenti. L'automazione deve rispecchiare questo processo e non l'attuazione di un sistema locale perfetto ma privo di collegamenti e quindi anche perfettamente inefficace, inutile.
Una biblioteca connessa al villaggio globale dell'informazione e orientatrice in questo vasto, complesso e spesso confuso universo è un'istituzione culturale e sociale che può giocare ancora un ruolo da protagonista.
Solo così, sterzando di 180 gradi, attueremo la priorità e la preminenza della risposta ai bisogni di informazione dei nostri utenti, che è motivo e scopo della biblioteca. ■