

# Surfing The Internet

*Resoconto di un viaggio di studio nelle biblioteche biomediche inglesi*

di Laura Cavazza

## 1. INTRODUZIONE

Lo scorso dicembre — grazie al Gidif, Rbm e al British Council — ho avuto l'opportunità di recarmi a Londra per due settimane in viaggio di studio.\* L'obiettivo nasceva da un piccolo progetto di ricerca, da un po' di tempo "nel cassetto", inteso a studiare l'utilizzo di Internet in alcune biblioteche e centri documentazione biomedici britannici con l'intento finale di raccogliere elementi di valutazione per un futuro utilizzo possibile di questa risorsa da parte delle nostre biblioteche biomediche.

Si trattava di capire innanzitutto le coordinate del vasto panorama di risorse informative disponibili attraverso la rete e quindi inquadrare le modalità con cui le biblioteche che già usavano questa risorsa l'utilizzassero materialmente, con quali vantaggi e svantaggi, in termini di formazione del personale e dell'utenza, tempi e costi, ecc., non ultima la ricaduta e l'integrazione con gli altri servizi di ricerca tradizionalmente offerti e con il document delivery.

L'itinerario del viaggio di studio è stato quindi confezionato ad hoc attorno a questo progetto: ho visitato così alcune biblioteche e centri di informazione e documentazione biomedica assai diversi fra loro per tipologia e servizi, ho incontrato i bibliotecari della North West Thames Region Library, ho partecipato all'Online Meeting — che in questa edizione ospitava "The Internet Village" — e, infine, ho frequentato un corso, "Introduction to The Internet", organizzato dall'Aslib.

Sono state due settimane intense e impegnative (a volte anche un po' faticose!), ma anche e soprattutto entusiasmanti e — com'era prevedibile — sono state una fonte incredibilmente ricca di cose nuove da imparare.

Ciò che segue è la sintesi parziale dell'attività svolta durante il soggiorno di studio; particolare attenzione viene riservata

alle visite alle biblioteche e ai colloqui con i bibliotecari e information officer, parte, che, forse, ha rappresentato il momento più istruttivo dell'intera esperienza.

## 2. VISITE ALLE BIBLIOTECHE

### **2.1 The National Institute for Medical Research Library**

La prima biblioteca centro documentazione che ho visitato è stata la National Institute for Medical Research Library, che si trova una decina di miglia fuori Londra verso Nord, a Mill Hill East, piccolo centro della periferia londinese, raggiungibile con la metropolitana (Northern line). Mi riceve Frank Norman, deputy librarian.

Il Nimr fa parte del Medical Research Council (Mrc), che a sua volta, è nato nel 1914 allo scopo di contribuire alla salute pubblica promuovendo la ricerca scientifica. Il centro è prevalentemente finanziato dallo stato, anche se è autonomo nelle decisioni e nei criteri di scelta dei progetti di ricerca da finanziare.

Il Nimr, il più grande dei diversi istituti del Mrc, si occupa di ricerca di base in tre campi fondamentali della biomedicina, come "Genes and cellular controls", "Infections and immunity" e "Physiological and neural mechanisms". A questo scopo si è dotato delle più sofisticate tecnologie di laboratorio per la ricerca di base, di una grande ed efficiente biblioteca e servizio d'informazione, nonché di un computing department.

Il personale presente è di circa 700 persone: nel 1993 contava 172 scienziati, 90 ricercatori, 92 specializzandi e 420 tec-

LAURA CAVAZZA, Gidif, Rbm e British Council (lavora alla Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia Romagna di Bologna).

\* È mia intenzione ringraziare il Gidif, Rbm, il British Council e tutti gli amici e colleghi che con il loro prezioso aiuto hanno reso possibile questo viaggio di studio.

nici. L'alto numero di postgraduate students è giustificato dal fatto che il Nimr offre ogni anno un certo numero di grant per coloro che intendono ottenere il PhD presso questo istituto. Inutile sottolineare quindi che le esigenze d'informazione di questo tipo d'utenza sono strettamente legate alla ricerca e alla formazione di specialisti.

La biblioteca è stata fondata nel 1930 ed è nota soprattutto per una ragguardevole e qualificata collezione di periodici (270 in corso), nonostante abbia anche un patrimonio di circa 20.000 volumi.

Essa occupa due piani dell'istituto nei quali sono ospitati la main reading room, le collezioni di periodici e libri posteriori al 1975, inclusa la reference collection e una raccolta di materiali riferiti alla storia della medicina. La letteratura scientifica anteriore al 1975 è stata collocata in alcuni magazzini ai piani inferiori. I materiali sono organizzati a scaffale aperto; in particolare i libri sono collocati per materia secondo la classificazione di C. Barnard, uno schema classificatorio elaborato appositamente per le biblioteche di medicina e di veterinaria negli anni Trenta e revisionato nel 1955, ormai inevitabilmente datato.<sup>1</sup> La soggettazione viene effettuata utilizzando l'Index Medicus.

### **2.1.1 Internet in una biblioteca di ricerca: formazione dell'utente e promozione del servizio**

La scelta di fondo della biblioteca nel tempo sembra essere stata quella di concentrare risorse ed energie in due settori fondamentali per una biblioteca di ricerca e cioè i periodici e le fonti secondarie. Infatti, oltre a una ricca collezione di riviste specialistiche e generali, la biblioteca possiede un vasto "parco" di abstract and index journal, i cui primi numeri risalgono a molti anni fa. In tempi recenti questa politica ha significato quindi investire di più nell'accesso all'informazione (on line, cd-rom e reti) che non nell'automazione della catalogazione e gestione della biblioteca. I cataloghi sono cartacei e le operazioni gestionali — dal prestito al document delivery — sono quasi esclusivamente manuali, il che non significa però che i servizi non funzionino in maniera efficiente. Com'era prevedibile in una biblioteca di ricerca, l'accento è quindi posto su un gran numero di database accessibili dal desktop di ogni utente interno attraverso una lan d'istituto, la Nimr Ethernet Network.

Di conseguenza, questo ha significato anche investire molto in termini di informazione degli utenti e relativa formazione all'uso delle risorse disponibili in biblioteca o in rete. La Nimr Library istruisce i propri potenziali utenti fin da quando vengono assunti in istituto mediante visite in biblioteca e li informa costantemente con newsletter, leaflet, guide ai servizi e corsi periodici su Medline e altri database. A tutto ciò ora si è aggiunta anche l'attività di informazione e formazione su Internet.

Quindi, formazione sull'uso delle risorse, help desk, supporto informatico e telematico per gli utenti sono considerati di primaria importanza e vengono assicurati anche grazie alla stretta collaborazione tra la biblioteca e tre servizi appartenenti ad una sorta di computing department interno all'istituto (Computer laboratory, Electronics section e Mechanical engineering section). Sulla lan dell'istituto (Nfs/Unix con integrazione di alcune parti Novell/Dos), a cui sono collegati circa 200 personal computer Ibm e 80 Mac, sono stati resi disponibili dai desktop dei ricercatori Medline su cd-rom, Bids, Current contents on diskette, mentre all'interno della biblioteca è possibile consultare altri database su cd e online<sup>2</sup> sia direttamente sia chiedendo al personale di effettuare la ricerca.<sup>3</sup> Oltre al servizio di current awareness e Sdi periodico su profili precostituiti, il personale della biblioteca compila alcuni repertori bibliografici, tra cui "The Influenza Bibliography", dal 1994 disponibile anche sul Gopher del Who.

Il servizio di ricerca su Internet è stato introdotto al Nimr da circa tre anni. Inoltre sono stati realizzati un Gopher e, da alcuni mesi, un World wide web, che all'interno funzionano da strumento di ricerca per le risorse presenti sulla rete e — all'esterno del Nimr — da fonti d'informazione sulle attività dell'istituto. Il software client di supporto utilizzato è Mosaic, la cui scelta è stata motivata principalmente dalla user friendliness del sistema. La biblioteca del Nimr è l'unica da me visitata che già da tempo effettua in maniera sistematica la formazione dell'utente sul tema Internet. Questo è risultato, alla luce dei fatti, anche il modo più efficace di promuovere il servizio. In effetti, pur essendo stato introdotto già da alcuni anni, il servizio di ricerca su Internet non aveva fatto ancora registrare un numero di utenti particolarmente elevato; tuttavia, da quando vengono svolte le lectures, gli utenti sono in aumento.

L'informazione/formazione dell'utente viene effettuata attraverso talks and lectures, tenute periodicamente dal deputy librarian. Nelle lezioni vengono messe in luce da un lato le caratteristiche della rete di telecomunicazioni, dall'altro le modalità di funzionamento dei vari strumenti di ricerca disponibili su Internet (dalla posta elettronica al World wide web) e, infine, ampio spazio viene riservato ad una panoramica delle risorse disponibili sulla rete nell'area medica, in particolare per i settori d'attività dell'istituto. Ovviamente questa parte della lecture è accompagnata da dimostrazioni live. L'utente viene fin da subito incoraggiato a lavorare al terminale usufruendo, in caso di necessità, di un efficiente servizio di help-desk a cura del bibliotecario.

Mi è sembrato di capire che nelle ultime lectures, l'accento sia stato posto forse più sulle fonti e su quanto esse possono offrire ai ricercatori sulle materie di loro specifico interesse che non sugli "strumenti di lavoro" di Internet, che risultavano invece un po' in secondo piano rispetto alle fonti medesime. Oltre a talks e lectures, i bibliotecari hanno elaborato strumenti per l'autoformazione. Alla Nimr ►

<sup>1</sup> CYRIL C. BARNARD, *A Classification for Medical and Veterinary Library*, 2<sup>a</sup> ed., London, Lewis, 1955. La prima edizione della Classificazione Barnard risale al 1936.

<sup>2</sup> Swiss-Prot, Embl, Entrez, Best e altri.

<sup>3</sup> Chemical abstracts, Biological abstracts, Belstein, Chemical Registry File, Fine Chemical Database, Immunoclonal Database e altri su brevetti, biografie e business.

Library è stata implementata la personalizzazione di un pacchetto training standard, denominato "Network training pack", sviluppato dal Computing Service dell'Università di Newcastle in collaborazione con Itti (UK Information Technology Training Initiative) e Mailbase.<sup>4</sup>

Il pacchetto è personalizzabile per scopi didattici specifici e per coprire varie aree disciplinari; è disponibile sulla rete per usi non commerciali. Il pacchetto contiene una parte realizzata mediante una serie di immagini che introducono il tema del funzionamento della rete nel mondo e dei principali strumenti di ricerca. La seconda parte del pacchetto intende offrire una panoramica sulle principali fonti informative disponibili ed è quest'ultima parte del programma quella che più si presta alle elaborazioni personalizzate a seconda dell'ambito disciplinare che interessa coprire. Nella versione "Biomedical network training pack" della Nimr Library, che è stata sviluppata da Frank Norman, la parte disciplinare medica specifica viene proposta mediante la "cattura" e la visione di alcune parti delle home pages e menu di ricerca tratti dai principali Gopher e World wide web service di enti, istituzioni e biblioteche legati all'ambito biomedico internazionale, come per esempio la National Library of Medicine, The us National Institute for Health ecc. Inoltre sono contenuti esempi di database full text e non, di newsgroup vari per settore disciplinare, di on-line journal, liste di grant e fondi per la ricerca, ecc. Il tutto viene ovviamente accompagnato da liste di indirizzi per la localizzazione delle fonti e da esercizi. Lo scopo è infatti di far sì che l'utente cominci a familiarizzare fin dall'inizio con le risorse, sappia dove e come localizzare le informazioni che interessano e, col tempo, impari a navigare autonomamente. Il pacchetto può funzionare come una sorta di manuale introduttivo alle funzionalità della rete e costituisce di fatto una prima raccolta di indirizzi da esplorare per la ricerca.

Dal colloquio con Frank Norman emerge chiaramente che la conseguenza di maggior impatto dell'introduzione di Internet in biblioteca riguarda la formazione dell'utente. In proposito infatti è lo stesso Frank Norman a fare un parallelo con quanto è successo anni fa con i cd-rom.

### 2.1.2 Bids

Tra le novità in tema di fonti d'informazione che ho potuto vedere presso la Nimr Library, un posto di rilievo merita senza dubbio Bids. The Bath Information and Data Services (Bids) provvede servizi d'accesso ad una serie di importanti database per le istituzioni accademiche e di ricerca ad un prezzo negoziato collettivamente dagli enti deputati all'higher education attraverso il Chest. Fino ad ora Bids — via Janet/Internet — ha reso accessibili Embase, The British Library Inside Information, nonché Science Citation Index e altri prodotti dell'Isi.

La novità quindi non riguarda tanto le fonti in se stesse, quanto piuttosto le modalità e le condizioni di accesso. Il Chest (una sorta di consorzio fra istituzioni legate all'higher education) rilascia le licenze d'uso agli enti che ne fanno richiesta e negozia per loro i prezzi nei confronti degli host, ottenendo, in forza del numero di enti che rappresenta, condizioni di vendita assai più favorevoli.

Ogni studente o dipendente delle istituzioni che hanno ottenuto la licenza può gratuitamente usufruire del servizio di ricerca su Bids, dietro semplice richiesta della password. L'accesso ai database viene proposto usando la stessa interfaccia; l'utente viene guidato e assistito nella ricerca attraverso menu d'interfaccia amichevoli, funzioni di help on line e manualistica varia. Questa iniziativa ha riscosso un grande successo in Gran Bretagna e Bids è diventato uno dei servizi di ricerca più gettonati, in particolare dagli studenti. Sfortunatamente, il suo stesso successo sta causando tali sovraccarichi alla rete al punto da rendere problematica la ricerca stessa.

Anche all'interno del Nimr, Bids sembra essere diventato assai popolare, spiega Frank Norman, specie fra lo staff di giovani ricercatori e studenti da poco assunti. La biblioteca ha realizzato alcune guide per la ricerca su Bids-Embase e Bids-Isi, che vengono periodicamente aggiornate; inoltre ampio spazio viene dedicato all'uso di questa risorsa all'interno delle lectures cui si faceva cenno in precedenza.

### 2.1.3 Document delivery service

Alla Nimr Library una parte delle richieste di document supply viene ricevuta attraverso la posta elettronica e Internet. Attualmente questa quota è ancora relativamente bassa e la maggior parte del traffico di richieste perviene ancora per posta e telefono.

Sul fronte del document delivery/supply la Nimr Library si configura prevalentemente come fornitore con una quota di circa 4.000 spedizioni all'anno. Gli scambi di fotocopie sono gratuiti nell'ambito dell'iniziativa Miser e di accordi bilaterali diretti fra la Nimr Library e altre biblioteche. Miser (Medical Interloans South East Region) è un sistema cooperativo per lo scambio reciproco e a titolo gratuito di documenti, organizzato da una decina fra le più grandi biblioteche mediche dell'area londinese.<sup>5</sup>

Il sistema sembra funzionare molto bene, almeno per quanto riguarda la Nimr Library, al cui interno il traffico relativo a Miser copre oltre 1/4 dell'attività di fornitura complessiva. In sostanza, si cerca di evitare, per quanto possibile, di ricorrere alla Bldss, giudicata un po' troppo cara. Fino ad ora al Nimr — spiega Frank Norman — non si sono verificati particolari incrementi di richieste di documenti imputabili all'utilizzo di Internet.

In presenza di un'organizzazione locale per il document de-

<sup>4</sup> Mailbase è un servizio che gestisce un gran numero di mailing list legate ai più diversi ambiti disciplinari. Ha sede all'Università di Newcastle ed è stato sviluppato dal Nisp (Networked Services Information Project).

<sup>5</sup> Aderiscono al sistema Miser le biblioteche di: King George Hospital, Ilford, Institute of Neurology, Royal Veterinary College, London Hospital Medical College, Central Public Health Laboratory, St. George's Hospital Medical School, Guy's Poisons Unit, Royal College of Surgeons, London School of Hygiene & Tropical Medicine e Nimr.

livery già consolidata, è chiaro che il servizio stesso diventerebbe più agile ed efficiente se fosse supportato, per esempio, dalla presenza di Internet, su cui far confluire il catalogo collettivo delle biblioteche aderenti e la possibilità di effettuare le richieste.

## 2.2 The Wellcome Centre for Medical Science Information Service

Il Wellcome Centre for Medical Science si trova, insieme con il Wellcome Institute for the History of Medicine, in un maestoso edificio sulla Euston Road, nella città universitaria. Per me che conoscevo la fama dell'Istituto Wellcome — e della sua splendida biblioteca storica — solo nell'ambito della storia della medicina, la presenza del Centre for Medical Science, con relativo servizio informazioni, è stata una vera sorpresa.

Nel 1992 il Wellcome Trust (nato nel 1936 per legato testamentario di Sir Henry Wellcome), si è ristrutturato al proprio interno suddividendosi in due settori operativi: il Wellcome Institute for the History of Medicine e il Centre for Medical Science.

Quest'ultimo ha lo scopo di promuovere la ricerca in campo medico e favorire una più ampia divulgazione dei risultati scientifici attraverso vari strumenti, tra cui un centro documentazione e informazione (The Wellcome Information Service) che si rivolge ad un'ampia e variegata audience, dalla ricerca vera e propria all'area dell'insegnamento, dai policy maker al general public.

Politica, organizzazione, gestione ed etica della ricerca biomedica, insegnamento delle scienze in ambito scolastico e una più ampia divulgazione e comprensione dello sviluppo della medicina presso un vasto pubblico sono i cardini su cui si muove l'attività dell'Information Service del Wellcome Medical Centre (Wis).

Di conseguenza, le risorse d'informazione messe a disposizione degli utenti non fanno riferimento alle aree o discipline specialistiche canoniche. Sul fronte delle risorse a stampa il servizio raccoglie libri, manuali e trattati, ma anche e soprattutto letteratura grigia, come rapporti governativi e di organizzazioni scientifiche, rassegne stampa di settore, materiali su corsi e curricula, su enti di ricerca, su fondi e grant e, ovviamente, riviste (circa 350). Non manca una ricca videoteca. Ma l'elemento che più attira l'attenzione al Wellcome Information Service è senz'altro l'approccio all'utente — specialista oppure no — attraverso un massiccio uso di informazione su supporto magnetico dispensata attraverso una rete d'istituto.

Questo può forse meravigliarci un po' perché, generalmente, siamo abituati a vedere l'impiego di queste tecnologie come riservato alla sola area di ricerca. Il Wis si caratterizza infatti per una forte presenza di utenza esterna non specialistica corrispondente al livello di scuola superiore ed universitario. Dalle rilevazioni effettuate nel 1993-94 sull'utenza esterna del servizio di reference, risulta che circa la metà delle richieste riguarda l'area della cosiddetta "popular science" e circa un quarto quella della "science policy".

### 2.2.1 Lan d'istituto e utilizzo di Internet

Il Wis ha aperto i battenti nel 1993 e il progetto di mettere in rete a disposizione del pubblico gran parte dell'informazione prodotta e ricevuta si è concretizzato di fatto nel 1994. A tale scopo il Wis si è dotato di personale specializzato nello sviluppo di sistemi di rete e nella creazione di database. Il mio colloquio si è svolto con il responsabile del Wis, John Cox, e con il responsabile della rete interna, Chris Williamson (Information services development officer).

Sulla lan interna sono consultabili sia i database di produzione interna (Wisdom) che quelli acquisiti dall'esterno sotto forma di cd-rom; inoltre, via modem per il momento, si accede ad Internet.

Alcuni dei cd-rom, come per esempio Medline dal 1966 ad oggi nella versione di Cd Plus, sono stati riversati su hard disk, il che ha permesso di risolvere i problemi dovuti ai tempi d'accesso e di ricerca lenti, tipici del supporto cd-rom, senza contare quelli legati al cambio dei dischi.

Oltre ad una serie di database disponibili sulla rete<sup>6</sup> è possibile fare ricerca anche su altri cd-rom per i quali non si è proceduto al medesimo trattamento. Si tratta, per esempio, dei cd-rom di quattro quotidiani di cui non è previsto l'uso in rete: "Times", "Independent", "Financial Times" e "Telegraph", disponibili dal 1990. Attraverso il gateway dell'università è possibile accedere anche a Bids.

Alcuni dettagli di rete: la lan è Pc Nfs network, che collega macchine Unix; l'architettura infoserver è supportata da Sun server, release Sun OS 5.3, della Sun Microsystems Inc. (USA). Fra gli obiettivi che il Wis si propone c'è anche quello di promuovere l'utilizzo di quegli strumenti in grado di migliorare, diffondere e comunicare i risultati della ricerca, come per esempio le reti e in particolare Internet, attraverso cui la ricerca medica sviluppa canali di comunicazione preferenziali.

Al momento della mia visita l'accesso a Internet (via modem) viene effettuato collegandosi al gateway dell'University College of London, ma dall'aprile 1995 il Wellcome Information Service può usufruire di un accesso diretto ad Internet, il che permette di superare le lentezze del sistema dovute a un massiccio uso del gateway stesso da parte dei numerosi studenti. Per la connessione veniva usato il software Compuserve info manager.

In questa sede bellissima e spaziosa dell'information service, collocata al piano terreno del Wellcome Building, la dotazione di personal computer disponibili per gli utenti è stata concentrata in una sala che ospita una decina di stazioni di lavoro (di cui una multimediale) collegate alla rete. Ogni utente registrato può fare ricerche sulla rete interna o accedere ad Internet; ad ogni accesso da parte dell'utente viene fatto automaticamente dal sistema un check-up antivirus allo scopo di proteggere l'intera lan. La stessa cosa avviene tutte le volte che l'utente inserisce nel drive un proprio dischetto. L'antivirus usato è stato recuperato gratuitamente attraverso Internet.

Il set di database di produzione interna, denominato Wisdom (Wellcome Information Service Databases on Medicine), verrà lanciato ufficialmente ai primi del 1995 e ➤

<sup>6</sup> Cd Plus/Medline, Home Medical Advisor, Bioethicsline (in versione Silverplatter) e il quotidiano "The Guardian".

sarà disponibile su Janet e Internet, ma già a dicembre 1994, dopo soli 15 giorni dall'installazione e ancora nessuna reale promozione del servizio, si sono già registrati i primi utenti. Wisdom è composto da tre database: Spin (Science Policy Information News), Sources of Biomedical Research Funding e Information Service Catalogue. L'archivio è accessibile direttamente da Janet. Per gli utenti Internet il collegamento è previsto attraverso il gateway di Bubli (The Bulletin Board for Libraries), presso l'Università di Bath, che rende disponibili una serie di risorse e servizi su Internet e in particolare fornisce localizzazioni di archivi per settore disciplinare, medicina inclusa.

Spin è la versione su database dell'omonimo bollettino di current awareness pubblicato dal Wis con cadenza settimanale e contiene le citazioni bibliografiche con abstract di circa 4.000 articoli tratti da 120 riviste e quotidiani sui temi della politica inglese e internazionale legata alla ricerca scientifica, del research management, performance assessment ed etica della ricerca.

Il secondo database — Sources of Biomedical Research Funding — raccoglie invece informazioni su progetti di ricerca, inclusi dettagli su finanziamenti e domande di ammissione ai grant. The Information Service Catalogue è il catalogo dei circa 5.000 volumi e materiale grigio del servizio informazioni.

Il Wis produce anche Job vacancies, che è un database in grado di informare gli utenti sulla disponibilità di posti di lavoro per ricercatori in biomedicina.

I bibliotecari hanno realizzato una serie di guide all'uso per i database messi a disposizione; inoltre funziona un servizio di help-desk. Il pubblico viene informato delle novità in acquisizione, delle risorse possedute e dei servizi effettuati dal Wis grazie ad una quantità di leaflet e ad una newsletter trimestrale (Is News).

### 2.3 The British Medical Association Library

La biblioteca della British Medical Association (Bma) ha sede a Tavistock Square ed è una delle più grandi biblioteche mediche inglesi. È nata nel 1887 con lo scopo di fornire informazioni pratiche e aggiornate ai membri dell'associazione professionale dei medici inglesi, affinché possa essere assicurato ai loro pazienti il miglior trattamento terapeutico.

Sono membri dell'Associazione oltre 100.000 medici residenti su tutto il territorio nazionale e 630 biblioteche mediche del settore pubblico e del National Health Service. Questi utenti godono dei servizi offerti dalla biblioteca gratuitamente o pagando quote modeste, ma la Bma Library fornisce servizi a prezzo di mercato anche ai non iscritti.

La raccolta dei periodici conta attualmente 1.200 titoli correnti e 1.800 cessati. Nella monumentale sala di lettura sono collocati gli ultimi quindici anni delle annate in corso, insieme con i libri recenti e la collezione di reference. I materiali

più vecchi sono collocati in magazzini sotterranei. La collezione di testi (30.000 volumi), che si arricchisce di circa 2.000 nuove acquisizioni annue, copre prevalentemente la medicina clinica ad un livello medio di postgraduate student. I materiali sono organizzati a scaffale aperto, sono collocati per materia secondo la Nlm Classification e vengono soggetti con il MeSH. Le fonti a stampa per il reference formano una vasta raccolta, tra cui spiccano collezioni lunghissime pressoché complete. Di notevole interesse sembra essere la collezione di audiovisivi.

I cataloghi sono realizzati su Cair's Lms System, un information retrieval sviluppato da una delle più grandi organizzazioni indipendenti di ricerca inglesi; il pacchetto Cair's, composto di vari moduli, consente la gestione complessiva delle operazioni di catalogazione e gestione ed è adottato da moltissime biblioteche.<sup>7</sup> Il catalogo dei periodici della Bma Library viene diffuso anche su dischetto (in almeno 30 formati diversi) per la consultazione diretta su personal computer dell'utente. L'unica procedura non ancora automatizzata è il prestito.

La biblioteca della Bma fornisce da anni i servizi tradizionali di una grande biblioteca medica,<sup>8</sup> sia per qualità che per quantità delle transazioni, ma da due anni ha modificato notevolmente il proprio approccio alle esigenze dell'utenza utilizzando le tecnologie di rete. Una forte crescita quantitativa dei servizi forniti dal 1987 ad oggi e un'utenza potenziale molto ampia e dispersa sul territorio, unita alla diffusione capillare di tecnologie informatiche e di rete raggiunta nel mondo medico britannico rappresentavano per la Bma Library "an unmissable opportunity to reach directly into members' place of work and to take a direct role in supplying the information they need".<sup>9</sup>

#### 2.3.1 Il Bma Library Network e Internet

Dal giugno 1993 la biblioteca ha messo in funzione un network interno su cui ha reso disponibile la consultazione di una serie di risorse informative e la fornitura di alcuni servizi. Le risorse comprendono i cataloghi della biblioteca (libri, periodici e audiovisivi), l'accesso a Cd Plus/Medline e ad alcuni bulletin boards su Internet. I principali servizi resi sono il collegamento Janet/Internet e la posta elettronica, usata prevalentemente per ricevere richieste di fornitura di documenti.

Di conseguenza, l'utente iscritto all'associazione può connettersi attraverso il proprio personal computer con il Bma Network, svolgere ricerche bibliografiche su Cd Plus/Medline, consultare i cataloghi per vedere se la biblioteca ha in stock i materiali selezionati, richiederli in copia o in prestito interbibliotecario. Nel caso in cui non sia soddisfatto della ricerca svolta può chiedere l'intervento del documentalista per ricerche su altri database.

Medline, grazie a Cd Plus PlusNet2 System, è disponibile in

<sup>7</sup> *Company profile*, "Health libraries review", vol. 9, n. 1 (March 1992), p. 40-41.

<sup>8</sup> La biblioteca effettua servizi come il reference, il prestito, il recupero e fornitura dei documenti, il prestito interbibliotecario, le ricerche in linea e su cd-rom, ecc.

<sup>9</sup> *The Bma Library in 1993*, "Bma Library Bulletin", n. 44 (January 1994), p. 4.

rete locale ed è stato riversato su hard disc dal 1966 ad oggi. In virtù di questo sistema, che provvede anche le dialling-up facilities, Medline è ora a disposizione dei soci Bma, praticamente al costo di una telefonata.<sup>10</sup> Il servizio ospita fino a 24 utenti in contemporanea ed è accessibile via Janet o direttamente attraverso il servizio telefonico pubblico. Ogni socio individuale della Bma provvisto di personal computer, modem e software di comunicazione, può chiedere di diventare utente registrato di questo servizio. Il servizio funziona 24 ore al giorno per sette giorni alla settimana; durante le ore di apertura della biblioteca è a disposizione un help desk. Anche in questa biblioteca si dedica notevole attenzione alla formazione dell'utente. Il training prevede alcune lezioni agli utenti finali, suddivisi tra principianti e avanzati, nonché documentazione di supporto. Nel 1994 sono stati tenuti quattro corsi di base.

Il successo dell'iniziativa è stato al di sopra di ogni aspettativa: infatti lo staff prevedeva di raggiungere i 1.000 utenti registrati nel corso del 1993, ma in realtà questo obiettivo è stato raggiunto in sole sei settimane dal momento del lancio del servizio (nel giugno 1993) e il numero complessivo degli utenti si è quintuplicato al termine dell'anno successivo.

Il Bma Library Network prevede già un primo cambiamento: entro il 1995 è previsto il passaggio da Cairns ad un altro software più duttile (Dynix Library Management System); ciò consentirà una migliore gestione in termini di opac e di automazione del prestito, che, per il momento, è ancora manuale.

Sempre attraverso la rete locale ci si può collegare ad Internet (in questo caso attraverso il gateway del King's College) e consultare alcuni bulletin boards a cui la biblioteca è iscritta. Si tratta di una serie di bollettini specializzati sui temi del clinical audit e dell'informatica medica, due nuove aree tematiche in cui la Bma Library ha deciso di sviluppare la propria attività.

Attraverso il network si possono richiedere anche ricerche bibliografiche effettuate dai documentalisti della biblioteca su database on line.<sup>11</sup> Lo staff della biblioteca svolge mediate ogni anno circa un migliaio di ricerche.

Le richieste di fornitura dei documenti vengono ricevute secondo i sistemi tradizionali e, da alcuni anni, anche via posta elettronica. Il sistema in questo caso sembra essere molto semplice ed efficace: viene effettuato il downloading delle richieste ricevute sull'e-mail, dopodiché si procede all'invio dei materiali. Il servizio viene espletato entro le 36 ore. Il tipo di e-mail usato è Bt Gold, da cui però la biblioteca sembra si voglia emancipare per favorire un più ampio utilizzo delle richieste via Janet e Internet. Per facilitare la standardizzazione delle richieste e semplificare le procedure organizzative interne, la Bma Library ha approntato un layout personalizzato della richiesta su e-mail, che però, a prima vista, sembra essere un po' complicato.

Al momento quindi l'utilizzo di Internet sembra essere abba-

stanza limitato all'accesso al sistema e alla comunicazione, ma soprattutto all'uso della posta elettronica per le richieste di document supply — precisa Tony McSeán, librarian. Nel 1995 ci sarà un potenziamento delle attività legate ad Internet — conferma Bruce Madge, information officer, Medical Informatics — e, probabilmente, un ingresso della Bma Library nel mondo World wide web. Il servizio d'informazione e consulenza sull'informatica medica è forse quello più a diretto contatto con Internet sul versante della ricerca. Le risorse disponibili in questa disciplina vengono monitorate dall'information officer e si cercano (e soprattutto si tengono aggiornati) sempre nuovi percorsi di ricerca. Infine già si pensa alla creazione di una lista di discussione locale sull'informatica medica.

## 2.4 The London School of Hygiene & Tropical Medicine Library

“Solo un anno fa Internet sembrava abbastanza inutile per le biblioteche” con questa frase comincia il mio colloquio con John Evers, deputy librarian della School of Hygiene & Tropical Medicine dell'University of London (Lsh&Tm). Ora, al contrario, Internet — intesa come degna rappresentante delle information technologies — e il Follett Report stanno cambiando profondamente il mondo delle biblioteche inglesi, prima di tutto quelle accademiche.

Il Follett Report<sup>12</sup> è il rapporto conclusivo di un'indagine sulle biblioteche accademiche e di ricerca inglesi, svolta nel 1993 dai quattro funding council del Regno Unito. La sua portata è tale da influenzare i prossimi dieci anni della vita delle biblioteche inglesi. Prima di tutto perché il rapporto prevede uno sviluppo massiccio delle tecnologie dell'informazione nel mondo delle biblioteche per favorire la cooperazione e l'integrazione delle risorse, ma soprattutto perché l'indirizzo di fondo porta inevitabilmente anche all'integrazione delle responsabilità a livello di decisione e gestione tra area dei servizi di biblioteca e area del computing service, a tutto vantaggio della prima.

Alla Lsh&Tm Library questa integrazione è in corso e si è compiuto di recente un primo significativo passaggio, affidando al bibliotecario responsabile della biblioteca, Brian Furner, anche la responsabilità del computing service.

### 2.4.1 Il Follett Report

L'assunto di base da cui muove il Follett Report è che si rende ormai necessario il passaggio dal tradizionale modo di concepire la biblioteca come deposito di informazioni alla biblioteca intesa invece come strumento per l'accesso all'informazione, disponibile sempre più su formati e supporti diversi da quello cartaceo. Il rapporto fornisce linee ➤

<sup>10</sup> La Bma ha dovuto richiedere una speciale licenza alla Nlm per poter rendere possibile questo servizio gratuito ai soci. I membri istituzionali, cioè le biblioteche, sono per ora esclusi per contratto da questo servizio.

<sup>11</sup> Oltre a ricerche su Medline, Embase e Biosis, si possono richiedere anche su banche dati specialistiche come Psychinfo, Dhss-Data, Phamline, Bioethicsline, Aidsline, Cancer Literature, Smoking and Health, Hseline.

<sup>12</sup> B. FOLLETT, *Joint funding councils' libraries review group, report*, London, Hefce, 1993.

guida per le biblioteche, stabilendo priorità nelle scelte di investimenti e, in particolare, individua nelle tecnologie dell'informazione un elemento determinante per la risoluzione di alcuni problemi che affliggono le biblioteche accademiche inglesi. Funziona insomma come piano di riferimento nazionale nella distribuzione delle risorse da parte degli organismi che finanziano le biblioteche.

Negli ultimi anni le biblioteche accademiche e di ricerca risultano essere in fase critica per vari motivi. L'incremento fortissimo del numero di studenti, l'aumento del prezzo di periodici e libri, nonché le nuove opportunità offerte dalle information technologies, hanno fatto sì che i budget delle biblioteche non riuscissero a stare al passo con quanto il soddisfacimento dei bisogni informativi degli utenti avrebbe richiesto. A fronte di questi problemi, il rapporto rileva tuttavia una grande ricchezza di risorse e attrezzature d'alto livello per la ricerca specialistica, che però risultano essere concentrate in poche biblioteche, cui affluisce la massa dei ricercatori afferenti ad istituzioni che ne sono sprovviste.

Il rapporto invita quindi le biblioteche a sviluppare una nuova e precisa strategia per l'individuazione dei bisogni informativi dell'utenza e del relativo soddisfacimento, tenendo conto dell'apporto offerto dalle tecnologie dell'informazione.

Poiché è impensabile che ogni istituzione di ricerca nell'attuale situazione sia in grado di provvedere a tutti i bisogni informativi legati alle attività di ricerca che ospita, è necessario tuttavia che ogni biblioteca assicuri ai propri ricercatori almeno le risorse e le "strutture" di base, supplendo al resto tramite accordi di cooperazione con altri istituti.

A questo punto entrano in gioco le tecnologie dell'informazione, che rappresentano secondo il Follett Report uno dei mezzi privilegiati in grado di aiutare le biblioteche a soddisfare i bisogni d'informazione dell'utente ricercatore.

A tale scopo vengono stanziati 20 milioni di sterline in tre anni per co-finanziare progetti che prevedano l'utilizzo e lo sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione in sette aree. "This investment should include the development of standards, pilot projects to demonstrate the potential of on-demand publishing and electronic document and article delivery, a feasibility project to promote the development of electronic journals in conjunction with relevant publishing interests, the development of a database and dataset strategy, investments in navigational tools, retrospective conversion of certain catalogues, and investment in the further development of library automation and management systems. The exploitation of IT is essential to create the effective library service of the future".<sup>13</sup>

Infine, il Follett Report raccomanda l'elaborazione di un progetto pilota che coinvolga sia gli editori che le università, per dimostrare una volta per tutte che si possono sfruttare appieno tutte le potenzialità delle nuove tecnologie senza infrangere le leggi sul copyright, ricercando gli opportuni accordi.

## 2.4.2 La biblioteca della Lsh&Tm

La School of Hygiene & Tropical Medicine fa parte dell'Università di Londra ed è deputata alla formazione di postgraduate students e alla ricerca in materia di igiene pubblica e medicina tropicale. È divisa in quattro dipartimenti: "Clinical sciences", "Epidemiology and population sciences", "Medical parasitology" e "Public health and policy". Si tratta di un istituto di fama internazionale che ospita studenti e ricercatori provenienti da oltre 60 paesi del mondo.

La biblioteca ha sede su due piani del vasto istituto situato in Keppel Street; ospita una grande sala di lettura che raccoglie le ultime cinque annate degli 800 periodici in corso, i cataloghi e l'Index Medicus. Le annate precedenti dei seriali sono collocate al piano superiore e nei sotterranei. In ogni parte della biblioteca i materiali sono organizzati a scaffale aperto, in particolare i libri seguono l'ordinamento per materia della Classificazione Barnard. I volumi sono soggetti secondo il sistema della Library of Congress e le nuove acquisizioni sono approssimativamente 1.200 all'anno. Le fonti secondarie a stampa sono sempre al primo piano, concentrate in una sala insieme con la letteratura grigia. I cataloghi sono cartacei per i materiali pubblicati fino al 1980; i testi e i periodici posteriori sono catalogati su Libertas, che la Lsh&Tm Library condivide con le biblioteche dello University College e della Royal Free Hospital School of Medicine.

Libertas è un sistema software che comprende vari moduli (tra cui un opac) ed è stato adottato da molte delle biblioteche della University of London. Catalogazione e prestito sono gli unici moduli implementati dalla biblioteca. I bibliotecari stanno attualmente inserendo il materiale grigio e i materiali antecedenti al 1980. Attraverso questo sistema è possibile consultare i cataloghi delle biblioteche appartenenti alla University of London che aderiscono a Libertas e soprattutto il catalogo collettivo dei periodici dell'università.<sup>14</sup>

La biblioteca fornisce servizi di Ill e document supply per un totale di circa 1.500 transazioni annue, aderisce a Miser, ma si rivolge per il recupero anche alla British Library, alla Bma e soprattutto alla University of London.

Dal 1992 la biblioteca è aperta dodici ore al giorno senza interruzione per i 425 studenti e 236 membri dello staff, ma accoglie ogni anno oltre 5.000 visitatori esterni provenienti da altre istituzioni scientifiche, attratti dalla ricchezza e specializzazione delle collezioni di cui la biblioteca dispone.

### 2.4.2.1 The School's Network e Internet

Alla fine del 1993 la biblioteca è entrata a far parte dello "School's Network", che ora risulta completato nella sua osatura fondamentale. Dalla rete interna è possibile accedere a Libertas, a Bids-Isi e Bids-Embase, al servizio di e-mail e, ovviamente, a Internet. Dal 1995 anche il servizio di ricerca sui cd-rom sarà messo in rete, in particolare si provvederà a

<sup>13</sup> B. FOLLETT, *op.cit.*, p. 9.

<sup>14</sup> Si tratta di *The London University List of Serials (Uls)*, cit. anche da L.T. MORTON and SHANE GODBOLT (ed.), *Information sources in the medical sciences*, 4<sup>a</sup> ed., London, Bowker Saur, 1992, p. 5.

rendere disponibile Medline dal 1966 con scaricamento su mega hard-disc.

Viene riservata molta attenzione alla formazione all'uso degli strumenti di rete e al servizio di help desk, che vengono effettuati in collaborazione tra la biblioteca e il network support team, responsabile della rete e del suo funzionamento. Gli studenti vengono istruiti regolarmente sull'uso di vari software (database, programmi statistici e word-processor); inoltre ricevono formazione sulla ricerca bibliografica su cd-rom<sup>15</sup> e database on line<sup>16</sup> che la biblioteca mette a disposizione. Nel 1994 si è iniziata in via sperimentale la formazione all'uso di Internet, che, a partire dal 1995 diventerà sistematica e per la quale la biblioteca ha registrato una domanda molto forte. Dal 1994 infatti ogni studente che si iscrive alla School of Hygiene riceve automaticamente una propria password e dispone di una propria mailbox. Una trentina di personal computer collegati alla rete sono stati concentrati in due sale e vengono utilizzati sia per la formazione che dagli studenti quando devono svolgere le proprie ricerche. A ciò si aggiungano i 16 terminali presenti in biblioteca.

In conclusione si tratta di un'istituzione per la formazione post-universitaria e per la ricerca che ha adottato un buon standard nell'utilizzo e soprattutto nella diffusione capillare delle tecnologie di rete al proprio interno. Il piano quinquennale di sviluppo prosegue e approfondisce questa impostazione.

### **3. THE NORTH WEST THAMES REGIONAL LIBRARY AND INFORMATION SERVICE**

Il North West Thames Regional Library and Information Service (Nwtrl) è uno degli organismi di coordinamento territoriale delle attività delle biblioteche del National Health Service. Si occupa di 22 biblioteche dell'area londinese (urbana e periferica) che si estende verso ovest ed è approssimativamente delimitata dalla riva nord del Tamigi e dalla City ad est.

Lo staff è costituito da un regional librarian — Shane Godbolt — e da due information officer. Uno di questi, Leonard Malcolm, con cui ho parlato, si occupa di Internet, ma in particolare segue da vicino il progetto "Regional documents database" (Rdd), su cui sembra concentrarsi attualmente una gran parte dell'attività del servizio.

L'interesse del Nwtrl Service nei confronti di Internet è abbastanza elevato, ma il concreto utilizzo e l'esplorazione della rete è ancora all'inizio. Il colloquio si è concentrato su vantaggi e svantaggi di Internet, in particolare per l'attività di un servizio di coordinamento e che si possono riassumere nel fatto che Internet consente finalmente di risolvere l'annoso problema della moltiplicazione delle possibilità d'accesso alle risorse prodotte in comune dalle biblioteche, prima di tutto i cataloghi collettivi.

Gli svantaggi riguardano invece una delle caratteristiche di

fondo della rete, dovuta alla sua crescita spontanea, e cioè l'assenza di una struttura e di una guida complessiva alle risorse, che consenta una panoramica veloce di quanto è disponibile.

Le principali ricadute individuate per l'attività in corso del Nwtrl Service potrebbero essere quindi essenzialmente due: la miglior comunicazione fra le biblioteche, grazie alla posta elettronica e l'accesso via Internet al Regional documents database.

### **3.1 Il Regional documents database e la "catalogazione arricchita"**

Il primo obiettivo del progetto Rdd è di promuovere lo scambio di informazione bibliografica relativa al materiale monografico e alla letteratura grigia fra le 22 biblioteche della regione.

Lo scopo ulteriore è di favorire la diffusione di catalogazioni bibliografiche uniformi e di elevato standard ai fini di potenziare al massimo le possibilità d'accesso al documento, al di là del retrieval minimo garantito dalla catalogazione per autore e di quella semantica. Lo strumento utilizzato è la cosiddetta "catalogazione arricchita", che integra la catalogazione descrittiva e semantica tradizionale con gli indici dei capitoli, gli abstract, nonché i nomi e le affiliazioni dei contributori.

Questo sistema, accompagnato da un potente information retrieval (in questo caso è utilizzato Inmagic), sembra garantire un buon equilibrio tra i vantaggi di attingere in ricerca ad un'accresciuta mole di dati e gli svantaggi derivanti dall'eccessivo "rumore" insiti nel sistema stesso.

I motivi di una scelta di fondo così impegnativa nella catalogazione risiedono in una puntuale analisi della situazione economica delle biblioteche. Testi e manuali di medicina sono aumentati di prezzo in maniera vertiginosa negli ultimi anni e sono soggetti ad un rapido invecchiamento. Se non vengono ampiamente utilizzati diventano automaticamente un cattivo affare per le biblioteche che, come quelle del National Health Service, devono dimostrare di essere efficienti sotto il profilo economico-finanziario per poter sopravvivere.

La catalogazione arricchita dei testi aumenta decisamente le possibilità di retrieval dei materiali — e quindi di utilizzo — soprattutto sugli argomenti che la soggettazione tradizionale non riesce ad evidenziare.

Per facilitare il lavoro del bibliotecario in questo senso, è stato stipulato un accordo con la Book Data per l'utilizzo e la cattura dei record bibliografici dal cd-rom Bookfind, che già contiene gli elementi necessari alla catalogazione arricchita. Il database fornisce i record di oltre 600.000 testi di medicina in lingua inglese pubblicati e in corso di pubblicazione; l'aggiornamento è mensile.

I problemi nascono dai diversi standard applicati dalle 22 biblioteche e dalla loro forte tendenza all'autonomia. ➤

<sup>15</sup> Medline dal 1987, Health-Plan, Popline, Osh-Rom, Lilacs, Leprosy Literature, oltre all'Oxford Textbook of Medicine e Sigma-Aldrich Safety Data Sheets.

<sup>16</sup> La biblioteca sottoscrive a Dialog e Datastar.

Gli sforzi del servizio di coordinamento sono ora concentrati sulla creazione di un manuale per la catalogazione arricchita su Rdd, sulla costituzione di un gruppo di lavoro sul tema e infine sulla costruzione di "un'identità regionale" per le 22 biblioteche che il servizio coordina. Quest'ultima non è impresa da poco! Intanto si pensa già per il futuro ad un progetto di catalogo collettivo dei periodici insieme con la East Thames Region da rendere disponibile su Internet e su cd-rom.

## 4. 18TH INTERNATIONAL ON LINE INFORMATION MEETING

Non ero mai stata all'Online Meeting (Londra, 6-8 dicembre 1994) e devo dire che l'esposizione mi ha veramente impressionato per l'organizzazione efficiente e l'alto numero di espositori presenti. Non sempre allo stesso livello mi è sembrato invece il convegno. C'è stata qualche caduta d'interesse su alcune relazioni e qualche assenza di relatori alle product reviews non segnalata rispetto al programma.

### 4.1 Il convegno

La diciottesima edizione del meeting era incentrata sui temi della tv interattiva e degli home information service, sull'uso e risorse di Internet, sui servizi a pagamento e i nuovi gruppi di consumatori per i servizi in linea. Ho seguito le sessioni dedicate ad Internet, le product reviews sul document delivery, alcune delle library lectures e ho cercato di "familiarizzare" con The Internet Village, la parte dell'esposizione dedicata ad Internet. Le relazioni che ho trovato più interessanti sono state "Information superhighways: technology, organization and economics" di Phil Barden della British Library, il technical tutorial di Susan Hallam sull'uso e abuso di Internet e l'intervento di J. Scott sulla formazione dei "formatori" all'uso di Internet.

A parte alcune relazioni di carattere più generale, la maggior parte dei contributi esploravano le risorse disponibili su Internet in settori specialistici, come la chimica, l'energia, l'astronomia, ecc., mentre altri si occupavano di settori di utenza particolari (disabili in Kuwait, ecc.). Infine un certo numero di relazioni portava l'esperienza di alcuni paesi dell'Europa dell'est (Polonia, Repubblica Ceca, Slovenia, Russia) e di altri paesi in via di sviluppo (Egitto, Malaysia, ecc.).

La "parte del leone" ovviamente è toccata alla Gran Bretagna e agli Stati Uniti: moltissimi erano infatti i relatori di questi due paesi, a cui bisogna aggiungere alcuni lavori qualitativamente interessanti provenienti dall'Europa occidentale. Abbastanza alta è stata l'attenzione dedicata dal convegno nel complesso al document delivery e agli standard, dagli Iso 9000 allo Z39.50.

Secondo Phil Barden (British Library Document Supply Service, Boston Spa, UK) è arrivato il momento di riflettere sulle nuove tecnologie di internetworking, altrimenti c'è il rischio che le information superhighway diventino "roads to nowhere", specialmente se non vengono inserite in un'accurata pianificazione delle relative "infrastrutture" di sup-

porto e di completamento. Prima di tutto, in Gran Bretagna la capacità di bandwidth necessaria si riscontra solo in SuperJanet, che però è ancora limitata come copertura territoriale, mentre il resto del network nazionale, singole lan periferiche incluse, non ha certo la portata e la velocità indispensabili per i trasporti massicci di dati previsti dalle superhighway e costituisce quindi un collo di bottiglia.

Questo adeguamento tecnologico richiede ingenti finanziamenti. La Gran Bretagna e gli Stati Uniti hanno stanziato risorse rilevanti in proposito per i prossimi anni. In secondo luogo, si deve pensare a come convertire e riprodurre nel mondo dell'informazione in rete, quello che nella biblioteca è il supporto tecnico-scientifico del bibliotecario. In sostanza, come "sostituire" in rete chi risolve i problemi per l'utente quando i risultati di una ricerca non sono quelli sperati e come poter fare a meno di colui che interviene tutte le volte che c'è bisogno di un aiuto professionale, training per l'utente incluso? La risoluzione di questo problema dovrà portare inevitabilmente a profondi cambiamenti organizzativi all'interno delle biblioteche.

Sul versante economico bisogna risolvere il nodo del copyright e, per ora, non sembra che si siano fatti sostanziali passi avanti. Inoltre l'entità di risorse economiche necessarie per il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche renderà necessario prima o poi l'ingresso di forti investimenti provenienti dal settore privato.

Susan Hallam (Nottingham Trent University, UK) nel suo technical tutorial ha elencato un campionario completo di attività illecite nonché veri e propri abusi — peraltro perseguibili penalmente — che si verificano spesso su Internet. Si va dai virus autopropagantesi (The Internet worms), semmai nascosti in programmi perfettamente legali ("Trojan horse" applications), al furto informatico di dati finanziari, alle molestie sessuali via rete, alla diffamazione su scala mondiale e alla pubblicità massiccia, che di fatto, mette fuori uso la rete (The green card lawyers). Contro tutto ciò, ma anche per evitare gli errori commessi in buona fede dall'utente inesperto, esistono delle precise linee di comportamento cui deve conformarsi ogni utente di Internet. Questi codici sono stabiliti sia dai fornitori di accesso che dai network o dai servizi cui si accede, ma anche da grandi organizzazioni pubbliche e private che fanno largo uso del sistema, come per esempio la Library of Congress, che pubblica le proprie guidelines. Susan Hallam ha quindi elencato alcune delle norme di base per un corretto e responsabile uso della risorsa Internet e ha illustrato vantaggi e svantaggi dell'encryption, il sistema di protezione utilizzato per la trasmissione in codice di dati finanziari.

Il lavoro di John Scott (Università di Brighton, UK) è indirizzato principalmente a chi fa formazione su Internet, ma anche a chi ha deciso per l'autoistruzione. In quest'ultimo caso la prima parte del lavoro risulta estremamente utile in quanto si tratta di una piccola guida ragionata alle risorse di base sul tema Internet, disponibili sia a stampa che sulla rete stessa. La seconda parte del lavoro è una serie di consigli utili per i docenti e per facilitare il loro lavoro di presentazione, incluse le dimostrazioni dal vivo. Forse nel complesso del lavoro rimane un po' troppo in secondo piano l'aspetto legato al feed-back dei corsi.

### 4.1.1 Library lectures

Derek Law (King's College Library, London) ha tenuto la lecture sponsorizzata dall'Ifla dal titolo "The Internet and the challenge to librarians". Secondo D. Law il bibliotecario, lungi dal diventare un semplice consumatore o un broker rispetto ad Internet, ha davanti a sé un ruolo importante come filtro di qualità nei confronti delle risorse informative rese disponibili dalle reti. In secondo luogo, riveste un'importanza centrale per quanto riguarda il training e l'assistenza a supporto dell'utenza; altro campo d'azione è il software, alla cui user-friendliness il bibliotecario può attivamente contribuire. Infine, ma non certo ultimo per importanza, viene il problema del copyright: anche qui bibliotecari possono dare un concreto contributo esercitando pressioni sugli editori.

L'affollatissima lecture, sponsorizzata da Eblida, su "Electronic document delivery and copyright issues" è stata tenuta da C. Oppenheim (University of Strathclyde, UK), il quale ha sottolineato ancora una volta la centralità del problema copyright in un ambiente tecnologico in cui aumentano le capacità di bandwidth, così come le possibilità di immagazzinare grandi quantità di dati e informazioni, anche multimediali. In questo contesto le "copie elettroniche", così semplici da effettuare sono già di per sé potenziali abusi. Negli Stati Uniti si è già costituita una task force tra università e biblioteche di ricerca per negoziare licenze più vantaggiose con gli editori. Ma soprattutto, sostiene Oppenheim, è necessario che si cambi l'impostazione di base del problema: prima di tutto gli editori dovrebbero essere più flessibili e in secondo luogo ai bibliotecari spetterebbe il compito di esercitare pressioni sugli editori stessi per una maggiore cooperazione nella ricerca di una soluzione di comune accordo.

## 4.2 The Internet Village

Il Villaggio Internet ospitava una ventina di espositori su un totale di quasi 300 presenti al meeting. Non si trattava quindi di un'esposizione molto vasta, ma l'interesse suscitato dall'iniziativa mi è parso molto alto e gli stand erano sempre affollatissimi. Un help-desk Internet, allestito a cura dell'organizzazione, funzionava al centro del Village: qui i visitatori potevano chiedere a degli esperti informazioni su tutto ciò che riguarda Internet, mandare messaggi via e-mail, effettuare ricerche o fare browsing sui World wide web di servizi commerciali, di istituti di ricerca e biblioteche. Da qui ho cercato di connettermi — con scarso successo per via delle linee sovraccariche — con "Portico", l'information service della British Library su Internet.

Gli espositori legati al settore Internet erano più o meno classificabili in quattro categorie:

a) Servizi per l'accesso. Senza dubbio la categoria più rappresentata all'esposizione è testimonianza del rapido sviluppo del mercato inglese e della diffusione di Internet anche sul versante commerciale. Si tratta di fornitori di servizi (in genere a copertura del solo mercato interno inglese) per l'accesso e la navigazione, alcuni dei quali si sono specializzati sull'utente singolo e sulle piccole-medie organizzazioni che intendono accedere ad Internet e si collocano al di fuori dell'area accademica e della ricerca.

Questi service provider, cui s'aggiungono gli user group, offrono una varietà di soluzioni differenziate per la connessione e la navigazione, alcune di queste a basso costo (Cityscape, ReNet, Demon, Easynet, Pc User Group, Bbc Networking Club e il neonato UK Internet user group);

- b) General network access provider. Su scala europea erano presenti alcuni fra i più grossi fornitori a livello commerciale e cioè EUNET, Pipex, IBM Global Network e il progetto Dante/EuropaNet. Quest'ultimo in particolare si propone lo sviluppo di una rete ad alta capacità per i settori della ricerca e dell'industria europea;
- c) Produttori di software per l'accesso, protezione dei dati, strumenti di ricerca, ecc. (Soft Option, Icl, E92 plus, Integralis);
- d) Editori di informazione elettronica e bookseller (Matrix, Prentice Hall, Electronic Press). Fra i prodotti visti mi è sembrato interessante Biomedinet, una sorta di Internet club per la biomedicina che consente agli iscritti di partecipare a varie liste di discussione interne e di disporre di una collezione di fonti, database e riviste full-text (per esempio, Current opinion in...). Le spese di copyright vengono addebitate al momento del downloading.

## 5. CONCLUSIONI

In primo luogo vorrei chiarire alcune delle motivazioni alla base della scelta delle biblioteche che sono state visitate. L'obiettivo è stato di costituire un campione tipologico sufficientemente ampio e variegato, anche se non certo onnicomprensivo all'interno del settore biomedico. Così sono state incluse sia l'area della ricerca (Nimr) che quella dell'università (Lsh&Tm), ma anche la grande biblioteca medica di tipo generale/clinico (Bma) e il servizio per un'utenza diversificata rispetto alle precedenti, che comprendesse cioè anche il general public (Wis). La scelta era comunque già stata limitata in partenza dalla presenza di Internet in biblioteca, il che ha portato alla immediata esclusione delle biblioteche del National Health Service, per le quali si era ancora invece nella fase di redazione di progetti intesi a promuovere un loro accesso alla rete accademica. I colloqui con i funzionari del Nwtrl dovevano servire da collegamento. Il programma ha subito ritocchi in fieri, ma grazie alla sua stessa elasticità ha dato secondo me buoni risultati. Dalle pagine precedenti è già emersa tutta una serie di considerazioni sui vantaggi di Internet e sulla sua influenza rispetto alle attività del bibliotecario e ai servizi, ma mi preme comunque riassumere qui alcuni degli elementi che mi sono sembrati più interessanti e aggiungere qualche breve considerazione.

a) Prima di tutto mi sono resa conto che nelle biblioteche visitate, Internet rappresenta soltanto uno fra i vari strumenti utilizzati e utilizzabili per la ricerca; fa parte cioè dell'offerta di risorse disponibili, in quanto fonte complementare alle altre di tipo più tradizionale (on line, cd-rom, materiali di reference a stampa, ecc.), che continuano ad essere necessarie in rapporto a bisogni informativi definiti.

Internet rappresenta quindi un utile strumento e il suo ruolo, come le sue potenzialità, viene enfatizzato da ►

- un contesto di rete locale in cui la biblioteca può essere inserita.
- b) Riassumendo, Internet viene utilizzata o può essere utilizzata (specialmente se in presenza di una rete locale d'istituto o di uno schema di cooperazione fra biblioteche) per:
- accesso all'informazione in rete (cataloghi, opac, database, electronic journals, news, electronic conference, bulletin e liste di discussione, informazioni sull'uso della rete, materiali didattici, informazioni su organizzazioni commerciali, cataloghi di risorse, ecc.);
  - accesso ai database on line commerciali (risparmiando sui costi delle linee telefoniche);
  - accesso a servizi internazionali di document delivery (per esempio UnCover, Ebsco Doc, Inside information/British Library, ecc.);
  - comunicazione interna fra la biblioteca e l'istituzione ed esterna (prenotazione/richiesta di materiali e di servizi, ecc.);
  - richieste via e-mail di fornitura di documenti in cooperazione fra biblioteche;
  - accesso dall'esterno alle risorse in rete della biblioteca e dell'ente di cui la biblioteca fa parte;
  - accesso a risorse collettive (cataloghi collettivi, di periodici e monografie);
  - recupero di software public domain;
  - aggiornamento professionale del bibliotecario.
- c) In genere la ricerca vera e propria su Internet viene lasciata all'utente e quindi sul lavoro del bibliotecario incidono più che altro le attività legate alla formazione dell'utente, nonché gli aspetti legati alla valutazione e gestione del servizio. In particolare:
- l'esplorazione delle risorse che possono essere utilizzabili secondo la specializzazione disciplinare della biblioteca e delle attività di ricerca svolte;
  - l'esplorazione dei percorsi e la raccolta degli indirizzi di archivi selezionati (che cambiano spesso di sede, richiedendo quindi un lavoro di aggiornamento);
  - la valutazione qualitativa delle risorse reperibili;
  - la valutazione qualitativa degli strumenti di ricerca resi disponibili dalle varie sedi che mettono a disposizione le informazioni medesime;
  - la ricerca per utenti non ancora autonomi o esperti;
  - la preparazione di corsi di informazione, formazione e aggiornamento per gli utenti che affrontano l'argomento Internet;
  - la preparazione di guide, leaflet, pacchetti info/formativi, ecc.;
  - il servizio di help-desk per la connessione e la navigazione;
  - la stretta collaborazione con il computing service per l'implementazione e la messa a disposizione di risorse sulla rete (World wide web, Gopher; gateway ecc.), tenendo presente le esigenze dell'utenza in rapporto alla user-friendliness dei software;
  - la valutazione delle risorse informative e bibliografiche da rendere disponibili in rete (cataloghi, home pages, ecc.);
  - lo studio degli strumenti per la comunicazione interna ed esterna, legata all'implementazione delle funzioni
- di gestione della biblioteca e dei servizi interni o di tipo cooperativo (es. e-mail per richiesta di materiali all'interno e all'esterno, richiesta di articoli per document delivery, richiesta e prenotazione dei materiali da parte degli utenti, ecc., cataloghi), con relativa valutazione dell'impatto di queste attività sui servizi preesistenti (es. document delivery, spazi, personale, ecc.);
- il calcolo e la valutazione dei costi per il budget della biblioteca.
- d) Costi e tempi sono in realtà gli aspetti rispettivamente meno conosciuti e che inducono ad una certa cautela. Sui costi in particolare devo dire che ho ottenuto veramente poche informazioni dalle biblioteche a cui mi sono rivolta e questo per un motivo abbastanza semplice. La maggior parte dei costi di un collegamento ad Internet all'interno di istituti che hanno costituito una rete interna appare nascosta dai costi di installazione e gestione più generali. A maggior ragione ciò è vero se si tratta di biblioteche accademiche. Si preferisce invece mettere l'accento sulle risorse umane (personale bibliotecario e informatico) per porre le basi necessarie di questo servizio con le caratteristiche sopra illustrate. Ma ovviamente anche questo ha un costo di cui bisogna tener conto. In ogni caso le biblioteche che ho visitato sono passate (o stanno passando) attraverso una fase iniziale in cui non disponevano subito di un accesso diretto ad Internet, ma utilizzavano la formula modem + accesso a gateway, che è senza dubbio la più economica, per poi garantirsi in un secondo tempo accessi più favorevoli e diretti. Ricorrendo invece a servizi commerciali per l'accesso e la navigazione il discorso è più facilmente quantificabile e le riviste specializzate riportano tabelle di confronto tra costi dei servizi forniti dai vari access provider. Per quanto riguarda il tempo necessario allo svolgimento delle ricerche bisogna uscire definitivamente dall'ottica della ricerca on line e rassegnarsi purtroppo a perdere del tempo (e del denaro, specialmente se si è al di fuori dell'area accademica e della ricerca): i collegamenti non sono sempre buoni, le linee sono spesso sovraccariche, non esiste ancora la possibilità di avere una panoramica generale della rete nel suo complesso per orientarsi meglio e le risorse informative cambiano spesso sede. In molti casi però, al termine della sessione di ricerca, ho anche ottenuto copia dei documenti cercati grazie ad un Ftp.
- e) Influenza sul document delivery e supply. I bibliotecari con cui ho parlato non hanno rilevato fino ad ora forti incrementi a seguito dell'introduzione di Internet (tranne forse la biblioteca della Bma, in cui però il trend di crescita del servizio è imputabile ad altre cause) e questo in parte si spiega con le possibilità di Ftp che offre la rete stessa. Non ho percepito nei colloqui con i bibliotecari inglesi la stessa angoscia che attanaglia i bibliotecari biomedici italiani sui problemi del document delivery. I motivi forse risiedono nel fatto che i loro servizi cooperativi tra biblioteche sembrano abbastanza strutturati ed efficienti e che, in ultima analisi, esiste pur sempre la British Library con il suo Document supply service (anche se il servizio viene giudicato economicamente poco vantaggioso).

- a) so). In più le poste funzionano in termini ragionevoli e il ricorso al fax può essere veramente riservato solo ai casi più urgenti.
- f) Del personale e dell'integrazione progressiva che si rivela necessaria fra biblioteca e computing services si è già parlato per la London School of Hygiene Library in particolare, ma anche per il Wellcome Information Centre e per la Bma Library. C'è bisogno certo di specialisti per le architetture di rete, ma è necessario che anche i bibliotecari si sappiano muovere con disinvoltura su queste tematiche, perché quello che conta è che poi la biblioteca sappia gestire con lungimiranza questi progetti (e il futuro ulteriore sviluppo tecnologico legato all'evolversi del mercato dell'informazione).
- g) Infine sul versante del professional development ci sono alcune possibilità interessanti:
- a) — l'autoformazione e l'aggiornamento professionale continuo, attraverso news, conference group e bulletin board, è estremamente allettante ed economicamente vantaggioso (almeno rispetto ad eventi formativi esterni tradizionali, come corsi, convegni ecc.), ma per essere veramente efficace richiede un ruolo attivo all'interno dei gruppi d'interesse cui si sottoscrive. Ciò implica dedicare parecchio tempo a questa attività ed è quindi necessario limitare la propria partecipazione a non più di un paio di gruppi accuratamente selezionati, se non si vuole essere sommersi da un mare magnum di corrispondenza, che richiede tempo e attenzione costante nel tempo;
- a) — Per i più volenterosi (!) esiste anche la possibilità in Gran Bretagna di collaborare direttamente con gateway e gestori di servizi bibliografici di rete per lo sviluppo di nuove risorse d'informazione su Internet e per la "mappatura" di quanto è già disponibile nelle varie aree disciplinari. Uno di questi servizi bibliografici, forse il più popolare fra i bibliotecari inglesi, è Bubl (The Bulletin board for libraries), gestito dalla Library Association, che sta redigendo un repertorio delle risorse disponibili su Internet che afferiscono al settore medico-sanitario. ■