

Dall'innovazione alla rivoluzione... tecnologica

*Birmingham e Milton Keynes:
due università a confronto*

di M. Giulia Maraviglia e Luciana Sabini

Passato, presente, futuro. Sono questi gli elementi insostituibili che garantiscono lo scorrere del tempo, la tradizione, l'evoluzione.

E sono questi i termini all'interno dei quali l'esperienza della "storica" biblioteca di Birmingham e quella della "giovane" biblioteca di Milton Keynes si muovono e si definiscono — in maniera tanto esemplare da poter essere oggetto di ispirazione — mostrando come un filo rosso leghi sempre più strettamente un passato che si rinnova ad un futuro che si fa presente.

Certi di star vivendo un passaggio cruciale grazie a quella "rivoluzione telematica" che ha già prodotto notevoli cambiamenti e che nel volgere di pochi decenni sconvolgerà il mondo dell'informazione, anche le biblioteche dovranno sa-

per rinnovarsi, facendo fronte alle nuove esigenze di un'altrettanta nuova utenza, che sceglierà una biblioteca più per i servizi che questa eroga che per le sue raccolte, un'utenza sempre più qualificata, che dialogando attraverso le reti diverrà globale.

Un ruolo guida in questo cambiamento dovrebbe essere svolto dalle biblioteche universitarie, che per trasformarsi in efficaci sistemi di *document supply*, dovrebbero proporsi quali agenti di un cambiamento nella propria organizzazione, nella formazione del personale, nell'impegno delle risorse, come nel caso della biblioteca di Birmingham, o addirittura operare un balzo nel futuro, con l'adozione di nuove tecnologie, strutturando il loro patrimonio di informazioni in formato digitale, come nel caso di Milton Keynes.

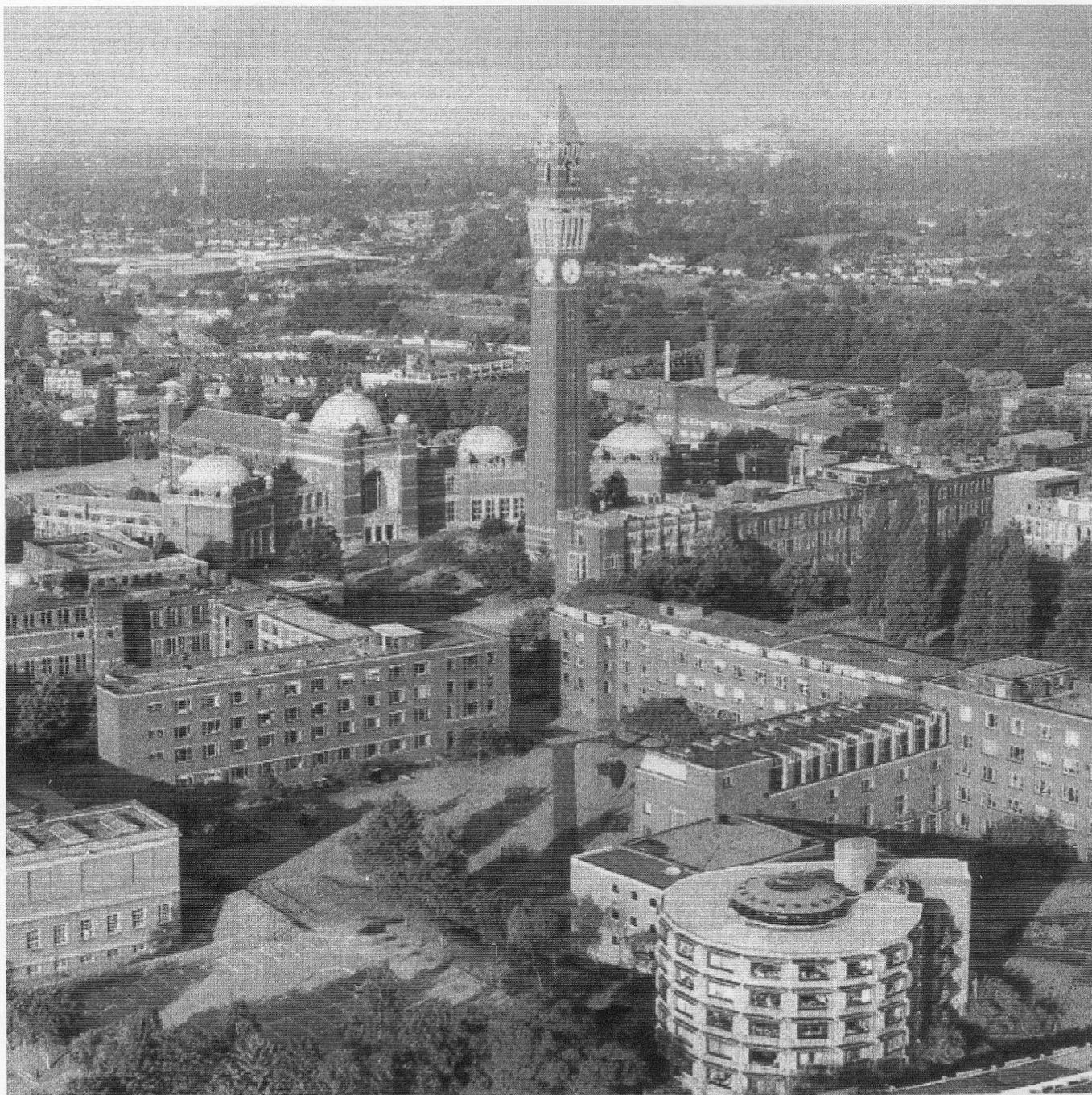
Da un lato, dunque, la biblioteca tradizionale, "il deposito della conoscenza", che eroga servizi all'avanguardia grazie a sinergie operative: il presente che si arricchisce del passato; dall'altro Milton Keynes, con i suoi "libri digitali", la biblioteca elettronica, il futuro che è già presente.

Il "modello Birmingham"

Dinanzi ad un progressivo, e per fortuna inarrestabile, processo di dilatazione e diffusione della conoscenza, l'organizzazione ed il controllo di questa ultima sono tra i problemi che maggiormente incombono sull'organizzazione bibliografica, che alla tradizionale funzione di archiviazione e registrazione dei documenti, della loro identificazione e localizzazione, aggiunge l'innovativo compito di offrire un tramite per lo smistamento, la selezione, ed il reperimento dell'informazione. Questo ultimo ruolo rappresenta la vera novità degli ultimi anni, profondamente segnati dallo sviluppo delle tecnologie informatiche e condizionati dalle enormi potenzialità, che hanno mutato il modo attuale di "fare biblioteca", innescando un inarrestabile processo di cambiamento riguardo al compito delle biblioteche e, di conseguenza, al ruolo dei bibliotecari.

Per stare al passo con i tempi — in un mondo in cui l'informazione in formato elettronico è disponibile e fruibile per l'utente collegandosi direttamente dal proprio computer alle reti — la biblioteca dovrà superare il concetto di luogo deputato unicamente alla raccolta e alla conservazione, per trasformarsi in un "luogo" dove si offrono "le chiavi di accesso", ergonomiche e fattuali, per l'informazione globale, dove sarà essa stessa a gestire l'informazione, offrendosi quale interfaccia fra i bisogni dell'utenza e l'universo della conoscenza. Si fa strada, dunque, una mutata concezione del compito e del ruolo del bibliotecario — ora documentalista — che verrebbe ad essere non più solamente il gestore della collezione fisica, ma diverrebbe la chiave di volta del sistema informativo, il distributore lui stesso dell'informazione. Il suo ruolo verrebbe, quindi, a coincidere con quello di mediatore fra l'universo astratto della

Il "modello Birmingham" è stato redatto a cura di Luciana Sabini, il "modello Milton Keynes" a cura di M. Giulia Maraviglia. L'articolo trae origine da un viaggio di studio realizzato nell'ottobre scorso.



Una veduta d'insieme del campus della Birmingham University

conoscenza, contenuto in quegli "oggetti" fisici o elettronici, che fino ad ora si è limitato a trattare, e l'universo fisico delle concrete esigenze dell'utenza.

A questo ruolo innovativo la biblioteca universitaria può aspirare non solo grazie alla riqualificazio-

ne del proprio personale, che sempre più deve essere fornito, oltre che di conoscenze biblioteconomiche, di specializzazione disciplinare, competenze tecnologiche, capacità gestionali ed interpersonali, ma anche attraverso un accurato studio dei reali bisogni dell'utenza,

di un coordinamento con la docenza, di un coinvolgimento degli organi di governo dell'università, di cooperazione fra biblioteche, fornitori ed editori, tutti mezzi questi non solo utili, ma necessari al raggiungimento dell'obiettivo prefissato. ➤

Quanto sopra auspicato ci è sembrato essere in via di realizzazione presso il centro dei servizi informativi dell'Università di Birmingham, una struttura accademica di notevoli dimensioni con finanziamento annuo pari a 200 milioni di sterline, 18.500 studenti in corso di laurea, uno staff di 4.500 persone, delle quali 1.900 appartenenti al corpo docente, 7 facoltà, tanto da essere annoverata fra le più importanti istituzioni educative del Regno Unito.

Gli Information Services

La grande trasformazione della biblioteca e dei servizi di informazione dell'Università avviene nel 1995, quando, sulla spinta dei rapidi cambiamenti dell'ambiente accademico, delle mutate potenzialità tecnologiche e organizzative si elabora un progetto che dà vita ad una nuova unità: l'*Information Services* (IS), fondendo 6 servizi che sino ad allora avevano lavorato separatamente. Il suo scopo è quello di offrire fonti e servizi informativi in grado di supportare lo staff e gli studenti nel raggiungimento del più alto livello qualitativo nell'insegnamento, nella ricerca, nell'apprendimento, rilevandone i risultati con controlli di qualità, e riscontrandone l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione dei servizi. L'IS è, dunque, responsabile dell'organizzazione e dello sviluppo dell'infrastruttura tecnologica, dell'informazione centralizzata e dei sistemi di calcolo ed è strutturata in 5 servizi, a capo dei quali è preposto un *librarian and director of information services*.

1. *Learning & research support*: a sostegno dell'attività dell'insegnamento e ricerca del personale docente, non docente e studenti (40 unità di personale);

2. *Public services*: con lo scopo di diffondere ad ampio raggio i servizi di ricerca, prestito, recupero del-

l'informazione, fotocopie e riproduzioni (102 unità);

3. *Collection management*: preposto allo sviluppo di una strategia coerente, integrata e di qualità per gli acquisti e per l'organizzazione delle risorse (58 unità);

4. *Information & computing system*: con il compito di proporsi quale centro dell'esperienza tecnica — strategica, di sviluppo, operativa — per l'IS e più in generale per l'Università tutta; di gestire i network interni al campus e le connessioni con quelli esterni; di offrirsi come interfaccia fra utenti interni ed esterni (40 unità);

5. *Planning & administration*: per facilitare uno sfruttamento razionale ed efficace delle risorse finanziarie, umane, spaziali tramite progetti di riorganizzazione, piani operativi, coinvolgimento e addestramento del personale (19 unità).

Nell'anno accademico 1995/'96 il budget assegnato all'IS ammontava ad 8 milioni di sterline (esclusi i costi relativi alla locazione degli immobili), con uno staff effettivo di 259 unità di personale, insediato su 21.000 mq, e suddiviso in 19 sedi diverse, all'interno e all'esterno del campus, con un'utenza calcolabile intorno alle 30.000 unità.

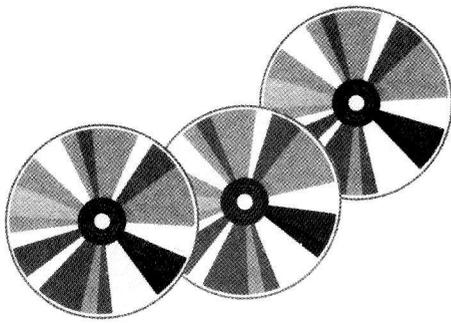
La Main Library e il Collection management

Pur non dimenticando come la *Main Library* sia parte integrante dell'IS, e si avvalga di tutti i servizi erogati dalle singole unità, è principalmente su di essa e sul dipartimento di *Collection management*, oggetto della nostra visita, che appunteremo le nostre osservazioni.

Innanzitutto la *Main Library*: vi si conservano 2 milioni di volumi di opere a stampa e 3 milioni di manoscritti, per un totale di 7 chilometri di scaffali, dati questi che servono a qualificarla come una delle più importanti biblioteche accade-

miche del paese. L'accentramento "fisico" in un'unica struttura, che conserva l'informazione, permette l'ottimizzazione dei servizi erogati attraverso un uso razionale delle risorse umane e materiali. Una portineria centrale assicura e controlla l'accesso alla struttura; i servizi di reference, prestito, reprografia, a loro volta centralizzati, non devono subire "la moltiplicazione" per ciascuna delle sedi decentrate. Centralizzati anche i servizi di *back-office*: lo sviluppo delle raccolte e delle collezioni speciali, le acquisizioni, i servizi bibliografici (catalogazione e recupero dell'informazione), la conservazione ed il restauro. La cooperazione e le sinergie dei vari settori, la standardizzazione dei processi operativi e l'alto livello dell'apporto tecnologico, un sistema operativo (TALIS su base UNIX allocato su di un Sun-client-service) integrato per attività gestionali, amministrative e bibliografiche — cioè un'unica interfaccia per tutti i servizi — connesso con la banca dati nazionale (BLCMP), di facile fruizione e di alto livello qualitativo fanno sì che ognuno di questi elementi cooperi alla buona riuscita del progetto.

Né va trascurato l'elevato grado di specializzazione dei bibliotecari all'interno del settore nel quale esplicano a tempo pieno la propria attività. Prendendo ad esempio il reparto catalogazione, coordinati da un *team leader*, vi afferiscono sia i *library assistants*, impegnati nella cattura da BLCMP e nelle catalogazioni semplici, sia i *professional librarians*, ai quali è invece demandato il compito delle catalogazioni complesse, delle correzioni, dell'indicizzazione semantica. Nel 1994/'95 il budget assegnato alla biblioteca si aggirava intorno alle 300.000 sterline, utilizzate per l'incremento delle raccolte, ma anche una politica di stretta collaborazione con le varie Academic School al fine di fornire agli studenti i testi base per



i corsi, e quelli più strettamente correlati all'insegnamento.

Notevole l'impressione prodotta durante la nostra visita dai servizi di *front-office*. Svincolati e a sé stanti, quali servizi essenziali della biblioteca, sono in grado di offrire un prodotto qualificato, rapido, al passo con un'utenza sempre piùigente, le cui necessità ed il livello di gradimento vengono monitorati da questionari distribuiti loro annualmente. Inoltre una segnaletica chiara e diffusa indirizza gli utenti; un'ampia scelta di pieghevoli, guide, brochure risponde alle loro domande; una sala di consultazione generale mette a disposizione dei lettori 21 pc e stampanti, collegati a banche dati bibliografiche e cd-rom ed infine un servizio di *reference*, aperto dalle 9 alle 17, risponde ai quesiti più complessi. Questo modello si ripete per ciascuna delle sale di consultazioni specializzate, arricchite inoltre dalla possibilità di consultare periodici elettronici (400 in tutto), cd-rom specialistici, nonché di accedere direttamente ai magazzini librari, tutti a scaffale aperto. Infine un servizio di prestito, completamente automatizzato, effettua prestiti locali a breve e lunga scadenza e prestiti interbibliotecari (300.000 prestiti annui circa, per 30 unità di personale). La biblioteca offre anche servizi tecnologici avanzati: l'accesso a *www* e al catalogo della British Library, un database per i cd-rom e partecipa ad iniziative di cooperazione e studio per lo svilup-

po dell'editoria elettronica, quali Internet library of early journals in collaborazione con le Università di Oxford, Leeds e Manchester, o SuperJOURNALS, un consorzio di editori accademici, per i quali la biblioteca si offre come centro di valutazione. L'Università di Birmingham è, inoltre, uno dei siti di SuperJANET, con connessione SMDS e ATM.

In conclusione tre gli elementi di assoluta novità: "lavorare insieme" superando le barriere e le rigidità del proprio ruolo; "lavorare per l'utente" il cui grado di soddisfazione rappresenta il fine di ogni processo organizzativo e produttivo; "lavorare sul presente" con l'occhio volto ai progetti sperimentali, che come quello di Milton Keynes, già prefigurano il futuro.

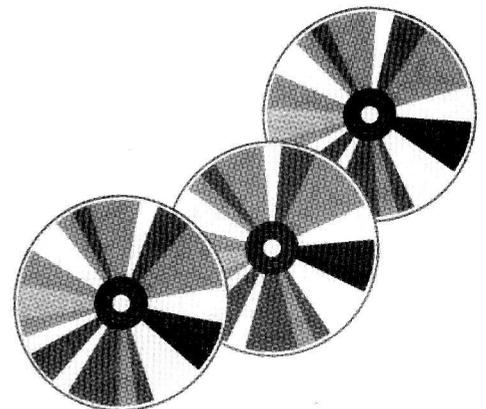
Il "modello Milton Keynes"

Se dunque il modello organizzativo della biblioteca di Birmingham costituisce un valido terreno su cui misurare i nostri progetti di rivisitazione dei servizi erogati e dei moduli di lavoro interni, il "modello Milton Keynes" può essere considerato un prototipo, una sorta di esperimento per verificare la giustezza della tendenza in corso che affida il futuro della gestione documentale e organizzativa all'informatica. Un profondo cambiamento che costringe i bibliotecari ad una significativa "riprofessionalizzazione" verso la completa padronanza dell'uso delle tecniche informatiche non solo nella gestione dei servizi e nella presentazione dei cataloghi (a questo siamo ormai abituati) ma anche (e qui sta la vera innovazione) nella scelta dei formati sotto cui presentare i documenti.

Anche in Italia, da qualche anno, la letteratura specializzata nel nostro settore dedica con sempre più attenzione parte della propria produzione ai risultati che l'innovazione tecnologica in corso ha già mo-

strato in altri paesi di saper raggiungere grazie, non solo alla preparazione dei bibliotecari, ma anche alla sensibilità delle istituzioni che dimostrano di crederci investendovi risorse umane e finanziarie con la predisposizione di progetti degni della massima attenzione. Termini come editoria elettronica, biblioteca elettronica stanno entrando nel lessico biblioteconomico ponendo l'accento su quella evidente esigenza di trasformazione che la nostra professione deve ormai affrontare nella consapevolezza che non si tratta di una scelta ma di una strada obbligata. Come nelle belle favole finiremo per dover dire: c'era una volta... c'era una volta la biblioteca, grande, piena di libri e scartoffie, di schede e schedoni, di moduli, permessi, attese, ecc. E se tutto si evolve, così come i prototipi in funzione di biblioteche elettroniche fanno supporre, non credo che rimpiangeremo quei tempi. I vantaggi per l'utente sono molti e veramente rivoluzionari. L'utente finalmente diventa l'oggetto principale intorno al quale si muove e per il quale si organizza la biblioteca.

L'evoluzione tecnologica sta trasformando non solo il mondo dell'informazione ma in generale quello dei rapporti sociali. Pubblico e privato si trovano a dover investire risorse, mezzi, a scommettere sulla fattibilità di progetti che fin da ora devono definire il ruolo dell'uno e dell'altro, perché un altro aspetto di questa mutazione ri- ➤





[Introduction](#) | [Studying](#) | [Addresses](#) | [Visiting](#)
[Academic units](#) | [Support units](#) | [Partners](#)
[Internal information](#) | [News & events](#) | [Showcase](#)

open • saturday



Welcome to the Open University of the United Kingdom

This is our main entrance from the World-Wide Web - please come inside and explore.

[Information about this service.](#)

*The Open University, Walton Hall, Milton Keynes MK7 6AA
and at 13 regional centres throughout the UK*

guarda proprio il ruolo che la stessa biblioteca dovrà assumere, da magazzino dell'informazione a intermediaria tra chi produce e chi usa l'informazione.

In questo contesto l'Università inglese De Monfort (DMU) è all'avanguardia, sono stati sviluppati progetti-tipo che investono quei settori dove attualmente si sta indirizzando tutto il dibattito internazionale evidenziando temi e problemi, alcuni dei quali di non facile solu-

zione. ELINOR è il progetto che ha dato vita alla biblioteca elettronica; MINSTRELL è nato per dare al settore del management utili supporti per la gestione dei dati, per le attività di valutazione e di programmazione; ELISE ha reso possibile la costituzione di una banca dati di immagini a livello europeo; ERCOMS infine affronta lo studio per la gestione spinosa del copyright nella diffusione dei testi in formato elettronico.

Una delle più grandi in Gran Bretagna, con circa 28.000 studenti, l'Università De Monfort ha sede nelle città di Leicester, Milton Keynes, Bedford e Lincoln. Quattro centri che formano un unico integrato network di campus ciascuno con proprie specializzazioni. Ovviamente gli studenti che si iscrivono ad uno di questi centri possono utilizzare servizi e attrezzature offerti dall'intera organizzazione.

Un'università giovane, nata nel 1992

in seguito alla cultura di espansione urbana che negli anni Sessanta e Settanta ha visto la progettazione e realizzazione delle *new towns* inglesi di cui Milton Keynes proprio per i caratteri peculiari di quella concezione, è divenuta città-simbolo di scelte innovatrici non solo in campo urbanistico e architettonico, ma anche in campo economico e sociale rispetto all'idea tradizionale della città. Già allora si parlava della possibilità di svolgere il proprio lavoro per la struttura pubblica direttamente da casa propria grazie alla previsione di dotare la città di una rete di telecomunicazioni digitale. Insomma una città del futuro, un futuro che in tempi brevi è divenuto presente.

Il progetto ELINOR

Da queste premesse è facile comprendere come le scelte fatte dall'Università si basino sull'utilizzo della tecnologia avanzata grazie alla quale la biblioteca si trasforma in un servizio che fornisce documentazione, si smaterializza pur potenziando i canali, le possibilità di accesso all'informazione e il suo immediato utilizzo. Un'informazione disponibile in qualsiasi momento della giornata, da luoghi diversi, per più utenti contemporaneamente. Questa è, in sintesi, la funzione del progetto ELINOR (Electronic library information online retrieval) nato nel 1993 nel campus universitario di Milton Keynes come prototipo di un sistema elettronico di una biblioteca digitale accessibile da studenti e staff universitario da qualsiasi *desktop* di workstation (compreso il computer di casa propria) in qualsiasi ora della giornata.

ELINOR contiene il testo pieno di libri, articoli di riviste, lezioni dei corsi e altro materiale informativo. Il successo dell'iniziativa è dovuto in gran parte alla collaborazione di un discreto numero di editori (ca-

tegoria di solito poco collaborativa per gli evidenti problemi di copyright che una simile scelta comporta), dell'IBM UK Scientific Centre che lo ha finanziato e del British Library Research and Development Department.

Il materiale soggetto a copyright è trattato principalmente con il TIFF image format e compresso usando il fax Algorithm CCITT group IV. I contenuti delle pagine, gli abstract e gli indici dei libri di testo e delle riviste sono convertiti da immagine a testo leggibile dalla macchina grazie a un processo di ricognizione ottica del carattere (*optical character recognition process*) in modo che queste pagine di testo siano automaticamente indicizzate e usate per la ricerca, mentre le pagine tradotte sotto forma di immagine sono solo per lo scorrimento e la lettura e quindi di non facile manipolazione.

Il sistema scelto per la gestione dei documenti è Excalibur's EFS. L'architettura del sistema è client (Windows)-server (IBM RS6000/Sun). La ricerca è semplice, flessibile, veloce. La finestra del programma si presenta con quattro opzioni principali: *document*, *fileroom*, *search* e *exit*. La ricerca quindi è a tutto campo compreso per parole o frasi usando l'opzione *search* che presenta la lista di ciascun indice o pagina di testo che contiene quell'item. Si possono utilizzare gli operatori booleiani o il linguaggio naturale. Un sistema di rilevazione degli errori guida alla formulazione della *query*. Dall'opzione *fileroom* si può visualizzare oltre alla lista dei documenti contenuti nella biblioteca digitale anche la lista di quelli che lo staff del Centro informativo sta per immettere nella base. La navigazione all'interno del libro è molto semplice: si può sfogliare il libro o andare direttamente a una determinata pagina. Virtualmente si percorre tutta la biblioteca. Si consulta il catalogo. Si

scorrono gli scaffali. Si entra nel libro. Si possono avere stampe delle pagine, previa autorizzazione e pagando una quota stabilita. In effetti la copia del libro e la stessa stampa delle pagine costituisce forse la parte più delicata, più problematica per lo sviluppo della collezione in rete.

Si entra nel complesso campo del copyright dove molto ancora resta da fare, da stabilire. La licenza concessa dagli editori a ELINOR non consente copie elettroniche del documento e talvolta anche la stampa delle pagine è limitata. In questo caso per monitorare l'uso della stampa è stato istituito, in accordo con gli editori, un sistema di controllo, un meccanismo che verifica cosa e quanto viene stampato. Ciò consente la produzione di statistiche in realtà molto utili perché basandosi sulla rilevazione di tutti i documenti aperti, comprese le pagine e la stampa delle medesime, fornisce indicazioni interessanti sia per gli editori che per lo staff dei documentalisti. Gli uni potranno basare su di esse le loro strategie editoriali, gli altri avranno dati utili per determinare la rimozione dei testi non consultati, per i sistemi di retrieval, per la scelta di nuovi documenti. Le statistiche offrono anche un valido supporto per definire i costi della consultazione, della validità delle tariffe rispetto alla richiesta di stampe anche se il problema del costo, del tipo di sottoscrizione da chiedere all'utente (quanto per la documentazione? una tariffa fissa?) è un altro dei problemi da risolvere. Il costo della biblioteca elettronica del resto non dovrà superare quello della biblioteca tradizionale, ma bisogna riflettere sul fatto che grazie ai sistemi di rilevazione disponibili anche un costo maggiore sarà compensato dal fatto che si pagherà solo l'informazione realmente usata. L'atteggiamento stesso degli editori che hanno sottoscritto una licenza con il ►

progetto ELINOR è stato diverso. Alcuni hanno concesso piena facoltà di stampa per le pagine dei loro libri, altri hanno preteso norme più severe (non si possono stampare più di 10 pagine al giorno) e per ogni pagina hanno chiesto una percentuale in denaro aggravando così il costo dell'operazione per l'utente che la richiede. Non esiste quindi la possibilità di imporre comportamenti omogenei. Una interfaccia www consente agli studenti, ai docenti, allo staff completo della DMU di accedere alla biblioteca elettronica tramite qualsiasi pc dotato di Netscape.

Il progetto ERCOMS

La biblioteca digitale di Milton Keynes è dunque una realtà. Certo bisogna considerare che una simile realtà comporta non pochi problemi di attuazione, primo fra tutti e universalmente riconosciuto quello del copyright, come dichiarato da Ann Ramsden, bibliotecaria documentalista coordinatrice del progetto. Abbiamo già detto che i libri sono inseriti nel network sotto forma di *Bit-mapped images*, formato più difficilmente manipolabile dell'ASCII, che l'accesso alla collezione è consentito solo agli utenti della DMU e oltre a ciò l'avviso del *vincolo di copyright* appare sullo schermo per informare gli utenti sulle restrizioni che esso comporta. Ma non è stata ancora delineata una vera e propria normativa in grado

di sostenere sia i diritti del fornitore che quelli del cliente. Il contributo di ELINOR resta comunque considerevole. E proprio dalla esperienza maturata nella fase pilota del progetto: i primi due anni in cui lo staff di ELINOR ha stipulato licenze a breve termine con 11 editori per una sperimentazione su 53 libri di testo e poi proseguita durante la fase operativa, è nato nell'aprile di quest'anno il progetto ERCOMS (Electronic Reserves Copyright Management Systems) per lo sviluppo di un software per la gestione del copyright. Oltre all'Università De Monfort, partecipano al progetto il GeoData Institute dell'Università di Southampton e la Open University Library di Milton Keynes. Il progetto è di estremo interesse proprio perché affronta il problema più difficile da risolvere per tutte le istituzioni che hanno scelto di creare biblioteche elettroniche (oltre all'Università De Monfort, Carnegie Mellon, Tilburg). Al punto che il dibattito sul copyright si è fatto sempre più pressante.

Le premesse indicano ERCOMS come un sistema in grado di controllare l'accesso e l'uso dei documenti elettronici, un sistema di verifica per l'editore, un sistema di monitoraggio utilizzabile da qualsiasi istituzione che decida di fornire documentazione elettronica. In linea di massima esso sarà costituito da una interfaccia applicativa API (Application Programming Interface), alcuni programmi che agiranno sulla collezione digitale e una serie di dati

prodotti per l'editore. La durata del progetto è prevista in 18 mesi.

Conclusioni

Quanto sino ad ora illustrato si presta alle seguenti considerazioni e cioè che le strade da percorrere siano quelle sopra indicate: l'organizzazione delle risorse e lo sviluppo dei servizi bibliotecari attraverso la conseguente riqualificazione del personale in essi implicato, per le istituzioni "storiche" quali quelle di Birmingham; l'adozione e la sperimentazione della tecnologia più avanzata per biblioteche di più recente formazione, come nel caso di Milton Keynes.

Presso l'University of Birmingham l'elemento di maggior novità è rappresentato proprio dall'istituzione di un servizio complesso preposto alla diffusione dell'informazione (is), rivolto agli utenti tutti della biblioteca — studenti, personale docente, tecnici (e tra questi includiamo a buon diritto i bibliotecari!) — e realizzato attraverso il coinvolgimento degli informatici, degli amministrativi, di chi è preposto alla politica dello sviluppo, dei bibliotecari. Nel tendere verso un obiettivo finale, che è comune a tutti, consiste una altrettanto nuova concezione del lavorare "insieme", uscendo dagli steccati del proprio ruolo, ma non da quelli delle proprie competenze ed attitudini, al fine di realizzare il massimo grado di soddisfazione dell'utente. A questa efficace riorganizzazione dei servizi si accompagna anche la riorganizzazione del lavoro dei bibliotecari: responsabilità diffuse, gruppi di lavoro e di studio, che si sostituiscono ad un'organizzazione fissa, inchiodata alle gerarchie, che sacrifica competenze e professionalità.

Muta, pertanto, la concezione del lavoro che il bibliotecario sarà chiamato a svolgere: un *work in progress*, un lavoro che si basa su una



continua analisi dei processi, sull'aggiornamento costante, sullo studio conoscitivo dell'utenza, tanto più necessario se, con lo sguardo puntato al futuro, il "modello" da ricreare sarà quello della De Montfort University.

L'esperienza dei nostri partner europei, infatti, dimostra che la fornitura di testi in formato elettronico semplifica l'accesso ai documenti, taglia tutte le difficoltà relative ad orari di apertura, a disponibilità per il prestito di opere molto richieste, difficoltà per spazi, per i testi esauriti, ecc. I vantaggi sono chiari e soprattutto l'organizzazione della biblioteca ha come riferimento di base l'utente. Proprio in quanto fornitrice di informazione richiesta dall'utente la biblioteca dovrà prioritariamente valutare e conoscere quello che l'utente cerca, quello che realmente viene consultato ed usato. Le biblioteche universitarie in modo particolare dovranno sviluppare progetti per gestire le collezioni in funzione di una

utenza che chiede da tempo servizi migliori, tempi più brevi nel riferimento di quanto cerca, il superamento di quelle diffuse difficoltà dovute ad orari di apertura ridotti, a servizi di prestito in affanno, a spazi sovraffollati.

Riuscire a definire un nuovo rapporto tra biblioteche ed editori nell'esercizio del copyright costituirà sicuramente un incentivo alla costituzione di biblioteche elettroniche, a questo uso dell'informazione che apparentemente può sembrare difficile, inadeguata a sostituire il libro di carta ma che attualmente sembra acquistare sempre maggior importanza per il futuro delle nostre biblioteche, che fin da ora dovranno elaborare progetti in tal senso per non rimanere escluse da un programma di radicale rinnovamento non solo dei supporti ma di tutta l'organizzazione.

Le due diverse realtà messe a confronto illustrano, dunque, gli effetti prodotti da questa "rivoluzione" di fine millennio dell'organizzazione

e dei servizi delle biblioteche sulle abitudini di lettura e sulla mutata fruizione dei documenti e che ha spostato l'accento dalla biblioteca quale "deposito della conoscenza" alla biblioteca quale "erogatrice dei servizi", o quale "intermediaria elettronica" tra chi produce e chi usa l'informazione. Passato. Presente. Futuro.

L'organizzazione delle risorse ed il controllo di questi mutamenti costituiscono il vero ed improcrastinabile problema che i bibliotecari saranno chiamati ad affrontare già fin da adesso, per riuscire a fronteggiare i cambiamenti che avvengono nel mondo dell'informazione ad una velocità mai altrimenti conosciuta. Mancando a questo appuntamento viene da chiedersi per quanto ancora le biblioteche ed i bibliotecari potranno esistere, e se in un prossimo futuro non saranno soppiantati direttamente da chi produce l'informazione.

E questo è un tema di riflessione per tutti i bibliotecari. ■