

# ILL-DD: valutazione del ruolo di un servizio

*Prestito interbibliotecario e document delivery in un'indagine sul grado di soddisfazione fra gli utenti della Biblioteca del CERN di Ginevra*

di Elizabeth J. Eastwood e Susanna Mornati

Il CERN è il Laboratorio europeo per la fisica delle particelle, uno dei maggiori centri di ricerca esistenti. Situato in prossimità di Ginevra, mette a disposizione di oltre diecimila scienziati di tutto il mondo grandi acceleratori e rivelatori. Vi lavorano fisici, ingegneri, informatici, per esplorare la struttura profonda della materia, ma anche per sviluppare le tecnologie del futuro.

Il Servizio di informazione scientifica del CERN gestisce, fra le altre cose, la collezione di preprint e il servizio di biblioteca. Le sale sono aperte 24 ore su 24 (con assistenza di personale limitata alle ore diurne dei giorni feriali) ed espongono a scaffale aperto monografie e riviste specializzate, oltre ad una vasta collezione di letteratura grigia.

L'ambiente internazionale e altamente competitivo della fisica delle alte energie pone problemi rilevanti nella gestione di un servizio che si avvale di un budget e di risorse umane con i limiti noti a tutte le biblioteche. Un'utenza multilingue, al lavoro giorno e notte a ritmi serrati, preme con urgenza particolare per servizi rapidi ed efficienti. I vantaggi dell'apertura notturna so-

no talvolta controbilanciati dalla difficoltà nel reperire materiale fuori posto o mancante. Inoltre è scarsa la copertura di argomenti più tecnici, richiesti dagli ingegneri del sito, e che spaziano dalla criogenia al vuoto, dall'elettronica ai superconduttori, e così via. Queste condizioni hanno reso necessario creare un servizio di prestito interbibliotecario e *document delivery* (ILL-DD) già molti anni fa, in seguito potenziato sotto la direzione di Corrado Pettenati, al CERN dal 1995.

La riorganizzazione dello staff e le nuove competenze acquisite, insieme allo sviluppo delle risorse in rete e alla ricerca di nuovi fornitori, hanno fatto decollare il servizio verso l'era digitale, raddoppiato la domanda interna e raggiunto una percentuale di soddisfazione vicina al 100 per cento.

Dopo aver introdotto sostanziali mutamenti nelle procedure del servizio, lo scorso anno si è deciso di effettuare un'indagine fra gli utenti per valutarne il grado di soddisfazione, misurare i progressi compiuti e tracciare una strada per i miglioramenti da introdurre. Con le statistiche raccolte nell'anno prece-

dente è stata creata una presentazione dello stato dell'arte, che illustra dettagliatamente parametri quali la quantità di richieste, la tipologia degli utenti e dei fornitori di documenti, con lo scopo di valutare il ruolo del servizio di ILL-DD all'interno dell'organizzazione e di tararne la politica di gestione. I questionari sottoposti agli utenti hanno completato il quadro gettando luce sulla percezione del servizio e sull'impatto delle novità introdotte e da introdurre.

L'intero processo di valutazione, condotto in tre anni di esperienza sul campo, ci ha indotti a ritenere che la tecnologia, pur costituendo un aiuto indispensabile nel rendere i servizi più rapidi ed efficienti, non può sostituire completamente il fattore umano, neppure in un ambiente altamente informatizzato quale il CERN. Fra i tanti contributi dedicati all'argomento del prestito interbibliotecario e del *document delivery*, non vi sono pubblicazioni riguardanti indagini fra gli utenti in istituti scientifici altamente specializzati. Speriamo dunque che il presente lavoro possa risultare utile ai colleghi che operano in biblioteche e centri di documentazione di istituzioni simili al CERN, nonché negli ambienti accademici e di ricerca scientifica.

## Il servizio di ILL-DD al CERN: organizzazione e statistiche

Una breve descrizione di come si svolge il servizio consente di mettere in evidenza problemi e soluzioni che possono essere comuni ad altre realtà, oppure specifiche dell'ambiente del CERN.<sup>1</sup>

Le richieste che pervengono annualmente oscillano tra le duemila e le tremila. In termini assoluti non si tratta di un valore molto grande, ma occorre precisare che il materiale richiesto è spesso molto parti-

colare, non pubblicato o comunque di difficile reperimento, e che la percentuale di soddisfazione delle richieste sfiora il 100%. Mediamente due unità di personale vi si dedicano a tempo parziale, svolgendo anche altri lavori, ed occupandosi di ricerca e sviluppo nell'ambito dei nuovi servizi e delle nuove tecnologie al servizio dell'ILL-DD.

La migrazione dall'ambiente VMS all'ambiente UNIX messa in opera al CERN nel 1995 ha consentito l'accesso a sistemi di comunicazione più avanzati con utenti e fornitori, grazie allo sfruttamento delle potenzialità grafiche del *www*. Sono stati ad esempio subito allestiti moduli su *www* per l'invio delle richieste al servizio. Nonostante le perplessità iniziali, dovute anche all'allora scarsa diffusione e conoscenza dello strumento grafico online, il sistema ha ottenuto in breve tempo un ampio successo, coprendo il 95% delle richieste.<sup>2</sup> La specificità delle stesse, unita all'estrema diversificazione del trattamento, non ha invece ancora consentito di automatizzare le restanti procedure.<sup>3</sup> È stata esplorata la possibilità di utilizzare il programma ARIEL almeno per la trasmissione elettronica dei documenti, senza tuttavia individuare un partner di rilievo.<sup>4</sup> Sono in corso esperienze di invio di documenti come *attachment* in standard MIME di messaggi di posta elettronica, sistema che vedremmo volentieri adottato dai fornitori, e a cui abbiamo dedicato una parte del nostro sondaggio.<sup>5</sup> Per chiudere la sezione dedicata all'organizzazione del servizio, un cenno alle difficoltà create dai diversi metodi di pagamento richiesti dai fornitori: dal versamento di somme in deposito, poco convenienti se il conto è raramente utilizzato, alla fatturazione dei singoli invii, molto costosa e laboriosa per le forniture estere, al pagamento con carta di credito, praticabile so-

lo ai privati. L'augurio è che iniziative come i *voucher* prepagati internazionali dell'IFLA si diffondano presto e vengano accolte anche dai fornitori commerciali.

Infine, alcuni dati statistici raccolti prima di effettuare l'indagine fra gli utenti.

Nel 1995, anno della ristrutturazione del servizio di ILL-DD al CERN, le richieste pervenute sono raddoppiate senza che venisse attuata alcuna pubblicizzazione.

La lieve flessione dell'anno successivo indica una stabilizzazione fisiologica della domanda, che può essere rivitalizzata con iniziative di promozione e con legami più stretti fra i servizi connessi, ad esempio il *reference* e le acquisizioni.<sup>6</sup> Se confrontati con le statistiche prodotte da altre biblioteche, i dati più significativi da noi raccolti riguardano la quantità di fotocopie di articoli rispetto al prestito di monografie, la data di pubblicazione dei materiali richiesti, la provenienza degli utenti, i tempi di consegna dei fornitori.

Il primo dato, 64% di richieste di articoli contro il 36% di richieste di prestito, è piuttosto anomalo. Solitamente le richieste di prestito sono molto più limitate, e questo ci ha indotto a riconsiderare la politica delle acquisizioni e a sveltirne le procedure. Fra le ragioni delle richieste emerge fra l'altro il dato che il 10% di esse riguardano materiali a catalogo ma non disponibili (mancanti, in prestito scaduto, alla rilegatura, ordinati ma non ancora pervenuti). Il secondo dato rivela che il 55% dei documenti richiesti è stato pubblicato prima del 1990: una smentita dell'opinione secondo la quale in enti di ricerca avanzata una biblioteca "storica" non ha ragione d'essere. Il terzo dato riguarda l'alta percentuale di richieste (oltre la metà) provenienti dai tecnici del CERN, che superano le richieste dei fisici ospiti, meglio serviti dalla collezione e forse da

analoghi servizi nei propri istituti d'origine.

Dall'esame delle statistiche riguardanti i fornitori, emerge subito il dato legato alla particolare situazione del CERN: il 73% dei documenti proviene dal Politecnico di Zurigo (ETH), il 13% dal British Library Document Supply Centre (BLDSC), il 10% da altre biblioteche svizzere. Trovandosi infatti in Svizzera, il CERN può usufruire delle tariffe nazionali del servizio svolto da ETH, estremamente competitivo se paragonato a fornitori commerciali. Inoltre i tempi di consegna dei documenti da parte delle Poste Svizzere non superano le 24 ore, dunque il servizio è molto efficiente anche per la spedizione di monografie, solitamente impossibili da ottenere altrove in meno di due-tre settimane. Questa caratteristica rende possibile rivolgersi, a costi bassissimi, anche ad altre biblioteche svizzere con la certezza di risposte rapide, sebbene contratti di reciprocità di una certa consistenza siano impraticabili. Da un lato infatti l'alta specializzazione della biblioteca del CERN la rende poco interessante per un pubblico vasto, dall'altro il CERN risponde con lentezza alle domande provenienti dall'esterno, anche per la mancanza di personale che si occupi specificamente del servizio di fotocopie. Scambi interessanti avvengono invece con altri laboratori di fisica delle alte energie in tutto il mondo, specialmente per la letteratura grigia, e la diffusione massiccia di Internet è destinata ad intensificarli.<sup>7</sup>

Il dato statistico relativo ai tempi di consegna dei documenti riflette la situazione postale sopra descritta: la metà dei documenti provenienti da Zurigo impiega meno di due giorni ad arrivare, mentre i due terzi dei documenti provenienti dall'Inghilterra impiegano da 3 a 7 giorni. L'ultimo dato esaminato in questa sezione riguarda i motivi di ab- ➤

bandono di una parte delle richieste, per la precisione il 7%. Nella maggior parte dei casi si tratta di documenti inesistenti: capita a volte che l'utente richieda articoli o monografie di cui ha sentito parlare, con descrizioni bibliografiche insufficienti all'individuazione, ovvero, dopo molte ore di lavoro dedicate all'identificazione di un testo, ci è capitato di scoprire che non era mai stato pubblicato! In una piccola percentuale di casi l'utente stesso, dopo vari sforzi da noi messi in atto per rintracciare l'opera, decideva di ritirare la richiesta, o perché i tempi di attesa erano troppo lunghi, o perché risultava più semplice acquistare direttamente l'opera.

### L'indagine fra gli utenti

Lo scorso anno due questionari sono stati distribuiti ad un gruppo di 118 persone, che comprendeva gli utilizzatori del servizio di ILL-DD dei due mesi più recenti, e un numero ristretto di utilizzatori regolari che non avevano tuttavia effettuato richieste durante il periodo monitorato. Si è optato per il supporto cartaceo per agevolare il compito degli utenti, concedendo loro un mese di tempo per completare le risposte. Per evitare duplicazioni si è chiesto di indicare il proprio nome, senza comunque l'obbligo di rispondere. Nonostante ciò più della metà degli interpellati ha restituito i questionari completati, segno dell'interesse e della fiducia suscitati dalla conduzione del servizio. La scelta dell'inglese può aver penalizzato la comunità francofona, ma è sicuramente la lingua più nota a fisici ed ingegneri, target dell'indagine. Si è scelto infine di riportare in questa sede solo i commenti alle risposte di interesse generale, o che invece pongano in risalto alcune specificità del CERN rispetto ad altre strutture.

### PRIMO QUESTIONARIO

#### Il comportamento degli utenti e la percezione del servizio di ILL-DD al CERN

Il primo questionario è stato diviso in due parti. Nella prima si è chiesto all'utente di fornire alcune informazioni preliminari sull'uso del servizio, della collezione della biblioteca, di servizi analoghi presso altri istituti. Di qualche interesse generale le risposte alle domande riguardanti il primo approccio con il servizio e la frequenza con cui ci si rivolge ad esso.

La maggioranza degli utenti ha risposto di esserne venuta a conoscenza tramite il link presente sulle pagine [www](http://www) della biblioteca. Il raddoppio del numero di richieste di documenti si è effettivamente verificato nei mesi dell'introduzione dei moduli di richiesta su [www](http://www). Tale risultato è incoraggiante e conferma non solo l'utilità, ma anche la necessità di dare risalto ai servizi di biblioteca attraverso gli strumenti di rete. Quasi altrettanto rilevante la quantità di utenti che ha saputo dell'esistenza del servizio dai colleghi. Il "passaparola" mantiene infatti un peso notevole nelle modalità di relazione della comunità dei fisici, come avviene in altri ambienti scientifici. In questo caso l'informazione acquista una valenza particolare, perché il collega che consiglia di rivolgersi ad un determinato servizio ne dà, più o meno esplicitamente, un giudizio di valore. Solo al terzo posto le risposte di coloro che hanno saputo del servizio da un bibliotecario. Forse i contatti fra utenti e staff della biblioteca sono ancora troppo occasionali, e lo staff di *reference* non è sufficientemente informato dei servizi svolti dai colleghi. Si è cercato di ovviare a questi due problemi sia aumentando le ore di presenza al desk, soprattutto con



personale più qualificato, sia organizzando incontri più frequenti dello staff per scambiare informazioni sui rispettivi compiti. Infine un piccolo numero di persone ha indicato di aver saputo del servizio dal link fornito con la consultazione del database bibliografico INSPEC, di recentissima istituzione all'epoca del questionario. Ciò significa che ogni arricchimento in nuovi servizi contribuisce ad incrementare l'uso della biblioteca in generale, valorizzandone anche aspetti già esistenti.

Alla domanda sulla frequenza d'uso dell'ILL-DD, gli utenti hanno risposto a grande maggioranza con "spesso" o "molto spesso". Questo dato è ovviamente influenzato dal fatto che gli utenti che si servono maggiormente di un servizio sono quelli più interessati al suo buon funzionamento, dunque più inclini a collaborare rispondendo ad un questionario. Interessante invece la considerazione sulle "fluttuazioni", suggerita da un utente: spesso i ricercatori si dedicano intensamente alla letteratura per una nuova ricer-



ca, oberando di lavoro proprio lo staff dell'ILL-DD, e poi trascurano la biblioteca fino al successivo. Un buon motivo per prevedere una maggiore flessibilità nello staff per fronteggiare i picchi di lavoro nei vari settori.

La seconda parte del primo questionario è stata dedicata alla misurazione della soddisfazione dell'utente nei confronti di alcuni aspetti del servizio.

Rispetto ai moduli di richiesta su *www*, il 97% degli interpellati ha detto di essere soddisfatto o molto soddisfatto. Non altrettanto unanime il giudizio sulle istruzioni che li accompagnano, da "molto chiare e facili da usare" a "non sempre chiare". Un utente ha addirittura suggerito di fornire un link ad un modulo precompilato per mostrare come riempire correttamente i campi. I risultati del test non ci hanno tuttavia indotto ad introdurre modifiche sostanziali nello stile dei materiali disponibili in rete, dato che la maggior parte degli utenti utilizza correttamente i moduli. Le istruzioni sono effettivamente complesse, tuttavia contengono molte indicazioni su cosa attendersi dal servizio (dal tipo di documenti che non possono essere fotocopiati, ai tempi di prestito delle monografie concessi dalle biblioteche prestanti, alle possibilità di rinnovo e così via) che è bene che gli utenti conoscano prima di inviare le loro richieste.

I nostri tempi di consegna dei documenti soddisfano l'85% degli utenti. Curioso il fatto che alcuni dei commenti negativi riguardino il servizio di consegna della posta interna al CERN piuttosto che le prestazioni del nostro servizio. Un'analoga indagine condotta presso l'Università della Louisiana qualche tempo fa<sup>8</sup> ha messo in rilievo un dato analogo, ossia che la maggior parte dei ricercatori è interessata ad ottenere il documento indipendentemente dal tempo necessario

## Questionario n. 1

### Informazioni generali

- 1) In quale divisione lavora?
- 2) Come è venuto a conoscenza del servizio?
  - da un collega
  - dal link sulla pagina web della biblioteca
  - dalla pagina web di INSPEC presso il CERN
  - altro (specificare)
- 3) Quante volte utilizza il servizio?
  - molto spesso
  - spesso
  - qualche volta
  - raramente
  - altro (specificare)
- 4) Si serve mai della collezione della biblioteca del CERN?
- 5) Si è servito del servizio di ILL-DD presso un altro istituto?  
Se sì, come lo paragona?
- 6) C'è qualche cosa che vorrebbe dal nostro servizio ma non è (sufficientemente) fornita? Se sì, per favore specifichi.

### Soddisfazione nei confronti del nostro servizio

- 1) È soddisfatto delle nostre pagine di istruzioni su web (a riguardo di cosa attendersi dal servizio)?
- 2) È soddisfatto dei moduli di richiesta su web?
- 3) È soddisfatto dei tempi di consegna (dal momento della richiesta a quello in cui riceve il documento)?
- 4) È soddisfatto del *feedback*/contatto con lo staff di ILL-DD ad ogni momento dell'iter della richiesta?
- 5) È soddisfatto della qualità generale del servizio?
- 6) Quanto è importante questo servizio per il suo lavoro?

(Le domande 1-5 offrivano le seguenti possibilità di risposta: molto soddisfatto, soddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto, eventuali commenti. Per la domanda 6: molto importante, importante, poco importante, non importante, eventuali commenti)

### Commenti generali

Se vi sono delle opinioni od osservazioni che vorrebbe esprimere circa il nostro servizio, qui è invitato a farlo!

per averlo, anche se è il sogno di tutti avere ogni articolo sulla scrivania in un'ora.<sup>9</sup>

Citiamo i dati acquisiti con le domande sul *feedback* con lo staff e sulla qualità del servizio solo per comunicarvi il nostro sollievo: alla prima ha risposto di essere molto soddisfatto o soddisfatto l'87% degli interpellati, alla seconda il 97%. Le restanti risposte riportavano commenti del tipo: "non ne ho avuto ancora bisogno" oppure "non ho

abbastanza esperienza per commentare".

Infine, solo l'8% degli utenti ha definito "poco importante" il servizio di ILL-DD per il proprio lavoro. Nessuno ha utilizzato la risposta "non importante". Pare che anche i nostri utenti si rendano conto dell'utilità del servizio, al punto da rinforzare le risposte positive con commenti: "il 90% dei libri e degli articoli che mi servono non sono reperibili al CERN". ➤

SECONDO QUESTIONARIO

**L'opinione degli utenti sui servizi "end-user" e sul document delivery elettronico**

Le domande del secondo questionario rispettano una sequenza naturale nelle fasi di ILL-DD. All'utente vengono proposte alternative "fai da te" alle procedure che accompagnano l'iter del documento. Le prime due domande riguardano la fase di ricerca e reperimento del documento. Agli utenti viene chiesto di indicare se utilizzano il www per le ricerche di documenti, e la disponibilità ad effettuare ricerche senza l'aiuto dei bibliotecari. Al CERN ogni ricercatore è dotato di un computer o di un terminale, spesso impiegato per cercare documenti, dal momento che oggi-giorno una considerevole quantità di preprint full-text è disponibile in rete. Inoltre molti dei servizi offerti dal sito sono accessibili con la stessa modalità, che implica una qualche dimestichezza con il terminale. Partendo dal presupposto che la nostra comunità di utenti fosse dunque già a proprio agio con la manipolazione elettronica di informazioni, era nostro interesse approfondire se vi fosse una precisa volontà ed anche abitudine ad una ricerca estesa di documenti. Il 72% degli interpellati ha risposto che utilizza il www, perlopiù perché disponibile nel proprio ufficio, facile da usare e veloce. Tuttavia, il 22% che non lo usa si lamenta proprio della lentezza. Un utente specifica che lo impiegherebbe più spesso se vi fosse un link esplicito per ogni rivista.<sup>10</sup> Da commenti di questo tipo è possibile dedurre che per alcuni la nostra domanda si riferisce automaticamente a documenti full-text. Altri hanno compreso la domanda in termini di informazioni sui documenti: un utente vorrebbe motori di ricerca

**Questionario n. 2**

Allo scopo di valutare la necessità e la possibilità di introdurre servizi di *document delivery* "end-user" (vale a dire che è il richiedente ad ordinare e ricevere direttamente le fotocopie), vorremmo porle alcune domande per conoscere le sue preferenze.

Voglia per cortesia dedicare un poco del suo tempo al completamento del questionario.

- 1) Impiegherebbe parte del suo tempo in ricerche di documenti (ad es. interrogando cataloghi di biblioteche, localizzando i documenti che le servono, ordinandoli da sé), invece di rivolgersi al servizio della biblioteca?
- 2) Usa spesso il www per le ricerche di documenti?
- 3) Preferirebbe essere in grado di richiedere i documenti direttamente al fornitore?
- 4) Pensa che un ordine diretto, che non debba passare per il servizio della biblioteca, possa accelerare i tempi di consegna?
- 5) Pensa che sia meglio ricevere i documenti direttamente nel suo ufficio, e trattare da sé gli invii errati? Se no, preferirebbe che fosse il servizio della biblioteca ad occuparsi dei problemi?
- 6) Vorrebbe ricevere i documenti come *attachment* di messaggi di posta elettronica invece che in fotocopia? Pensa che l'interpretazione dei formati e la stampa degli *attachment* sia semplice quanto ricevere una fotocopia?

(tutte le domande offrivano una risposta sì/no ed una richiesta di breve spiegazione)

specializzati per ricerche bibliografiche. Le percezioni e le aspettative dei nostri utenti appaiono piuttosto diversificate, come meglio esamineremo nella conclusione. La percentuale di coloro che utilizzano il www scende al 52% per la disponibilità ad impiegare del tempo per le ricerche di documenti in genere. Fra coloro che non ritengono di poterlo fare, la spiegazione più diffusa è la mancanza di capacità professionali: non è facile trovare esattamente ciò che si cerca, un bibliotecario è molto più efficiente in questo contesto e così via: un dato incoraggiante per il nostro lavoro. Altri scrivono di non averne il tempo, o addirittura che non si tratta del proprio compito. Lasciamo ai lettori l'interpretazione di quest'ultimo commento. Da notare anche che il 12% non ha risposto a queste due domande. Il secondo gruppo di domande si riferisce alle procedure per ordinare i documenti. Agli utenti viene chiesto se ordinerebbero direttamente ai fornitori, e più esplicitamente se pensano che fare a meno

del servizio di biblioteca possa abbreviare i tempi di consegna. Le risposte sono state abbondantemente a favore del servizio di ILL-DD. Il 53% preferisce non aver a che fare con i fornitori, il 55% pensa di non risparmiare tempo facendo a meno della nostra intermediazione. Alcuni riconoscono il valore della professionalità in questo campo ammettendo che la mancanza di esperienza li metterebbe in difficoltà. Sull'altro versante, significativo il commento di un utente che vorrebbe poter ordinare documenti "giorno e notte". Alcuni ritengono effettivamente di poter avere più velocemente i materiali necessari potendo rivolgersi direttamente ai fornitori. Anche in questo caso le aspettative degli utenti si situano sull'intero arco delle possibilità. Il terzo gruppo di domande riguarda la consegna dei documenti. Si chiede di indicare la disponibilità a ricevere direttamente i documenti dal fornitore e trattare da sé gli eventuali problemi, oppure se si ritiene necessario il supporto della biblioteca almeno per i casi di in-

vio errato. Il 23% non ha fornito risposte, probabilmente per mancanza di opinioni. Occorre dire che pochi dei nostri utenti si rendono conto che circa il 30% degli invii presenta qualche problema, e buona parte del nostro tempo è impiegato in solleciti e contestazioni. In ogni caso, il 63% ha indicato di non voler avere a che fare con la consegna, specialmente se errata, con commenti di rinforzo al ruolo dei professionisti, ma anche più espliciti: "meno lavoro per me". Sebbene i nostri utenti desiderino ottenere i documenti nel più breve tempo possibile, non sono incoraggiati dall'idea di dover risolvere i problemi che possono presentarsi. Alcuni hanno tuttavia sostenuto di volerlo fare e pensano di risparmiare tempo. Al solito, siamo alla ricerca di un equilibrio fra la consegna veloce e senza problemi, e la classica "mancanza di tempo". Solo un cenno infine al segno di una situazione peculiare al CERN: una delle ragioni indicate da coloro che preferiscono avvalersi della mediazione della biblioteca per ricevere i documenti, è la possibile assenza dal CERN al momento del loro arrivo. Accade spesso infatti che i ricercatori trascorrono periodi di lavoro sul sito alternati a periodi presso il proprio istituto di provenienza. Per questo motivo fra le regole per avvalersi del nostro servizio indichiamo la presenza per cinque settimane dopo la richiesta, soprattutto se si tratta del prestito di una monografia.

L'ultima sezione del secondo questionario riguarda infine i formati di consegna, ed è stata progettata per esplorare il gradimento del *document delivery* elettronico. Si è chiesta la disponibilità a ricevere gli articoli come *attachment* di messaggi di posta elettronica, ed un parere sulla praticità del formato paragonata alle fotocopie. Si è scelto l'*attachment* in quanto più noto agli utenti rispetto ad altre moda-

lità di trasmissione più legate al nostro mondo professionale, ad esempio Ariel, soprattutto per non influenzare negativamente le risposte a fronte di una possibile perplessità nei confronti di uno strumento ignoto. Le risposte sono comunque applicabili a qualsiasi formato di trasmissione. Ebbene, il 43% degli utenti vorrebbe ricevere documenti elettronici, il 43% preferisce ancora le fotocopie. Un'identica percentuale, in linea con le precedenti che vedono l'utenza divisa fra "coraggiosi" e "tradizionalisti". Anche i commenti sono ben distribuiti: chi pensa di risolvere così il problema della cattiva qualità delle fotocopie, chi preferisce una stampa o ritiene di stampare comunque l'*attachment*, chi vede la possibilità di avere una consegna più rapida senza preoccuparsi del supporto, chi invece espone considerazioni economiche pensando al risparmio materiale sulla carta: attecchimento encomiabile, se si pensa che al CERN l'utente finale non sostiene alcuna spesa per il servizio, interamente finanziato dalla biblioteca.

Infine il 53% degli utenti non ritiene che ricevere un documento elettronico sia altrettanto facile che riceverne una fotocopia. Anche se alcuni pensano che la rapidità di consegna aumenterebbe, altri si preoccupano del fatto che molti colleghi non siano in grado di gestire un *attachment*. Fra coloro che indicano un formato di preferenza, prevalgono i fautori del PostScript, un dato che non sorprende se si considera che la maggior parte dei preprint di alte energie disponibili in rete sui server può essere letta in questa modalità. Anche quest'ultima analisi rivela che non tutti gli utenti del CERN, sebbene inseriti in un ambiente tecnologicamente molto avanzato, sono disponibili ad accettare passivamente l'introduzione di novità nei servizi, e che non sempre l'adozione di nuove

tecnologie è l'unica strada da seguire.

### **Sviluppi futuri per il servizio di ILL-DD al CERN**

Dalle statistiche e dalle indagini condotte, così come dalla letteratura esistente sull'argomento, possiamo trarre una serie di considerazioni e di suggerimenti per il nostro lavoro.

I servizi che hanno un impatto sul prestito interbibliotecario, quali quelli di informazione bibliografica "current awareness" e il *document delivery* "end-user" potrebbero contribuire significativamente ad aumentare la domanda di ILL-DD e migliorare la percezione del servizio al CERN da parte degli utenti. Tuttavia, la letteratura esistente sull'argomento mostra che l'introduzione di questi servizi non ha come effetto una riduzione del carico di lavoro per il personale, anzi ne consegue la necessità di aumentare le risorse dedicate. Da uno studio americano apprendiamo ad esempio che a fronte di un aumento del 300% della domanda, causato dall'introduzione di servizi *end-user*, il 30% degli ordini ha richiesto un intervento dello staff. Sebbene l'automazione possa aiutare nella gestione delle situazioni standard, quando insorgono delle difficoltà è solo l'esperienza degli operatori che può superarle.<sup>11</sup>

Inoltre, ancora oggi i servizi di *document delivery* in competizione sul mercato offrono una copertura limitata di titoli, raramente specializzati, forniscono solo annate recenti e non procurano monografie. Ciò significa che i materiali difficili da reperire oggi continuano a richiedere la stessa quantità di lavoro. La British Library sta lanciando il progetto "Inside", un servizio di *current awareness* che fornisce anche i dati necessari per l'ordine diretto del documento.<sup>12</sup> Questo ►

potrebbe risolvere i problemi di copertura, grazie alla dimensione e alla completezza della collezione britannica. Infine, la situazione si sta complicando con l'invasione delle riviste elettroniche, con modalità di accesso differenti, problemi di catalogazione e stili di citazione, controverse interpretazioni sul copyright, ambigue politiche di prezzi, che fanno solo sperare nella diffusione in Italia della mentalità collaborativa "da consorzio". Invece l'editoria elettronica potrebbe ridurre la necessità di servizi di ILL-DD aumentando la rapidità di accesso all'informazione.<sup>13</sup>

Talora viene attribuita un'importanza eccessiva ai poteri taumaturgici dell'elettronica nel risolvere i problemi delle biblioteche. È vero che il ruolo attuale degli operatori di ILL-DD potrebbe con il tempo limitarsi a qualche caso difficile, ma mentre soluzioni avanzate sono già presenti per il *document delivery* di articoli, i prestiti di monografie continuano a costituire un problema irrisolvibile, dal momento che si tratta di maneggiare e trasferire un oggetto fisico. Ampi progetti di scansione, uniti a metodi di controllo più sicuri su www, potranno forse in futuro rendere veramente digitale tutta l'informazione.

Dal punto di vista etico, il ruolo e il principio dei servizi di ILL-DD non sono cambiati: si è modificato il modo di raggiungere i risultati. In questo senso, le percezioni dell'utente possono variare ad ogni introduzione di nuove tecnologie, che influiscono sull'ultimo stadio, il più visibile, dei processi. Ad essere più spesso digitalizzate sono le interfacce per gli utenti, e costoro si attendono servizi rapidi ed efficienti come la tecnologia che li riveste, e che spesso invece nasconde uffici sommersi da pile di modolini IFLA, fotocopie, carta da pacchi e francobolli. Ma la percezione dell'utente è importante, perché ne influenza il comportamento

e il giudizio nei confronti nostri e dei servizi che offriamo.

Secondo la presente indagine, gli utenti del CERN appaiono piuttosto cauti nei confronti della tecnologia applicata al servizio di ILL-DD. Una buona parte non si sente sufficientemente sicura per tentare di procurarsi i documenti da sé. Alcuni sentono di non avere né esperienza né tempo sufficienti per entrare in quelli che percepiscono come i complessi meandri dell'iter del documento. Altri sognano invece un ambiente avanzato in cui i documenti digitali appaiono senza sforzo in pochi minuti sulle loro scrivanie. Ebbene, tutte le aspettative vanno tenute in considerazione. Ciò che occorre è un'estrema flessibilità, che consenta di prendere per mano utenti timorosi e allungare le briglie sul collo degli impazienti. Prevediamo che questi ultimi aumenteranno, anche per via del ricambio generazionale, ed il ruolo degli operatori di ILL-DD al CERN sarà più remoto, puntando a divenire trasparente all'utente, che avrà i documenti richiesti nel più breve tempo possibile senza preoccuparsi della provenienza o di chi li abbia procurati. Questo risultato potrà essere raggiunto con l'aiuto della tecnologia, ma senza un'eccessiva dipendenza da essa, valutando da un lato il bisogno interno in termini organizzativi e gestionali, dall'altro la necessità di stare al passo con i sistemi adottati dai fornitori e dalle altre biblioteche.

L'indagine ha rivelato che nel prossimo futuro gli utenti del CERN non ritengono di fare a meno dell'assistenza dei bibliotecari, che ne aspettano la professionalità necessaria per occuparsi in modo efficiente delle ricerche di documenti, e che apprezzano ancora l'opportunità di discutere dei propri problemi di documentazione con un esperto.

In conclusione, il lavoro di raccolta delle statistiche, unito all'indagine

fra gli utenti, ha consentito al servizio di prestito interbibliotecario e *document delivery* della biblioteca del CERN di monitorare la situazione attuale e pianificare il prossimo futuro. Sembra certo che il servizio continuerà ad essere supportato, e che l'elettronica vi assumerà un ruolo sempre più importante senza tuttavia sostituire completamente l'intervento umano. Ci auguriamo che studi analoghi vengano condotti in altre realtà per migliorarci nel confronto ed avviare collaborazioni più strette con i colleghi di altre biblioteche. ■

#### Note

<sup>1</sup> Una descrizione più dettagliata del servizio, insieme ai dati completi delle statistiche, si trova in S. MORNATI - E.J. EASTWOOD, *Activity of the Interlibrary Loan and Document Delivery Service, CERN Library 1996*, Divisional Report, CERN AS-96-003, Ginevra 1996 (full-text sul server del CERN).

<sup>2</sup> Menzioniamo solo un paio dei metodi "coercitivi" impiegati per ottenere questo risultato! Dal più banale (far sparire i moduli cartacei per le richieste) al meno democratico (priorità uno garantita solo alle richieste pervenute via www)...

<sup>3</sup> Sui sistemi di automazione per le procedure di ILL-DD cfr. R. RUSSELL, *Interlibrary lending and document delivery: an overview*, "VINE", (1994), 95, p. 3-6. Sul protocollo dello standard ISO si veda inoltre J.C. ZEEMAN, *Interlending in the emerging networked environment: implications for the ILL protocol standard*, Ottawa, IFLA, 1995.

<sup>4</sup> Sull'impiego di ARIEL e i problemi relativi, nonché sulla trasmissione elettronica di documenti in genere, cfr. M.E. JACKSON, *Using Ariel, RIG's document transmission system to improve document delivery in the United States*, "Interlending and document supply", 20 (1992), 2, p. 49-52, e V.M. BENNET e E.M. PALMER, *Electronic document delivery using the Internet*, "Bulletin medical libraries association", 82 (1994), 2, p. 163-167. Il software Ariel ha creato problemi a fornitori con grandi volumi di consegna, ed ha trovato invece il

proprio ambiente di elezione negli scambi fra biblioteche. Il BLDSC ha comunque in corso sperimentazioni con una nuova versione di ARIEL.

<sup>5</sup> Cfr. J. SMITH - T. DELANEY, *Marcel: a MIME prototype study in electronic information delivery*, "Interlending and document supply", 24 (1996), 1, p. 24-27.

<sup>6</sup> Non citiamo l'ampia letteratura esistente sull'argomento, che spazia dai rapporti fra i vari servizi delle biblioteche e le relative implicazioni per l'ILL-DD, alla disputa "accesso contro possesso".

<sup>7</sup> Sui rapporti di reciprocità fra biblioteche cfr. B.P. PONAPPA et al., *Using interlibrary loan statistics to promote reciprocity*, "Journal of interlibrary loan, document delivery & information supply", 6 (1995), 2, p. 75-82. Sull'importanza del servizio di fotocopie nell'organizzazione dell'ILL-DD si veda B.M. KOEHLER - C.S. KIM, *Overnight document delivery service*, "Journal of interlibrary loan, document delivery & information supply", 6 (1995), 1, p. 41-44.

<sup>8</sup> Il resoconto dell'indagine si trova in Y.S. FONG, *The value of interlibrary*

*loan: an analysis of customer satisfaction survey comments*, "Journal of library administration", 23 (1996), 1/2, p. 43-54.

<sup>9</sup> Ciò che determina il successo dei servizi commerciali via fax o Internet: peccato che vi si possa ordinare solo una piccola parte dei documenti richiesti, data la copertura limitata in titoli e annate. Servizi di questo genere, spesso pubblicizzati direttamente all'utente finale, lo inducono a pretendere di avere in un'ora qualunque cosa, lamentandosi se dopo due giorni di ricerche per una monografia del 1949 neppure catalogata online, siamo riusciti a trovarla in una biblioteca tedesca che gentilmente ce la spedisce in una settimana.

<sup>10</sup> L'utente è stato accontentato!

<sup>11</sup> S. WALTERS, *User behavior in a non-mediated document delivery environment: the Direct Doc Pilot Project at Arizona State University*, "Computers in libraries", 15 (1995), 9, p. 22-26.

<sup>12</sup> Cfr. F.B. OLIVER, *End-user document access, retrieval and delivery systems - a developer's tale*, "Interlending and document supply", 24 (1996), 3, p. 17-22.

<sup>13</sup> Sull'impatto delle riviste elettroniche nella gestione delle collezioni e dei servizi di *document delivery* cfr. T.L. KILPATRICK - B.G. PREECE, *Serial cuts and interlibrary loan: filling the gaps*, "Interlending and document supply", 24 (1996), 1, p. 12-20. Sugli stili di citazione alcune osservazioni in H.M. MOUNTIFIELD, *Electronic current awareness service: a survival tool for the information age?*, "The electronic library", 13 (1995), 4, p. 317-324. Infine sulle licenze di sito si veda R. CAMPBELL et al., *Cheaper by the case*, "Interlending and document supply", 24 (1996), 3, p. 4-5.

La redazione del testo è da attribuirsi a Susanna Mornati, che ha lavorato al CERN dal 1994 al 1996. I sondaggi sono stati effettuati da Elizabeth J. Eastwood, al CERN dal 1996 al 1998. Una versione di questo lavoro è stata presentata alla "5th Interlending and Document Supply Conference", Aarhus, Danimarca, 24-29 agosto 1997. Se volete contattare le autrici potete scrivere a [mornati@mi.infn.it](mailto:mornati@mi.infn.it).