

## A Bologna la prima rivista professionale elettronica

### **Bibliotime. Rivista elettronica per le biblioteche**

I (1998), n. 1

I (1998), n. 2

<http://spbo.unibo.it/bibliotime>

Anche in Italia abbiamo finalmente una rivista elettronica di biblioteconomia: si chiama "Bibliotime" e rappresenta la nuova veste del periodico della sezione AIB dell'Emilia-Romagna.<sup>1</sup> La notizia, che non era sfuggita ai bibliotecari più... navigati, è stata anche sottolineata nella rubrica "Fatti & Persone" sul numero di settembre '98 di "Biblioteche oggi".

Ma, oltre che festeggiare la rinascita di una testata che già si era fatta notare per la vivacità dei suoi contenuti e dopo aver manifestato il dovuto apprezzamento per la scelta del formato digitale, veniamo alla discussione di alcuni stimolanti contributi apparsi nei primi due numeri.

Nel numero di esordio, apparso nel marzo '98, la rivista ha pubblicato alcuni materiali che prendevano spunto dal seminario "Il mio servizio è più bello del tuo...", svoltosi a Parma nel mese di giugno 1997 per iniziativa dell'Istituto di biblioteconomia e bibliografia

di quella Università. Il numero successivo, del mese di luglio, ospita invece, unitamente ad altri contributi sulla misurazione, alcuni interventi relativi alla ricerca *Profilo biblioteca. Analisi e valutazione delle biblioteche dei comuni della provincia di Bologna*, curata da Vincenzo Santoro, Andrea Reatti e Enrico Malpezzi nel 1997 e presentata presso la Provincia di Bologna il 9 ottobre 1997. Questi estremi cronologici introducono forse l'unico elemento di perplessità che al momento si può manifestare rispetto alle potenzialità di "Bibliotime": il considerevole lasso di tempo intercorso tra i due eventi e la disponibilità in rete dei relativi materiali sembra incompatibile con i tempi che dovrebbero caratterizzare un *e-journal*. Le riviste elettroniche sono nate, infatti, con lo scopo di abbattere i tempi di pubblicazione e di rispondere ad un bisogno di tempestività, proprio dell'informazione e della documentazione scientifica, che ormai non può essere più soddisfatto dai procedimenti di stampa tipografica e dalla periodicità delle riviste tradizionali. Muovere una critica severa in questa direzione sarebbe ingeneroso, mentre va ap-

prezzato questo primo tentativo e si può senz'altro sperare che i colleghi bolognesi riescano a dare alla rivista una cadenza più incisiva e più orientata all'attualità e alla contemporaneità: se tra qualche tempo il panorama delle risorse italiane disponibili in rete e orientate all'informazione professionale per i bibliotecari sarà migliore, grande merito andrà riconosciuto anche a Michele Santoro ed ai suoi compagni di avventura,<sup>2</sup> che per primi hanno deciso di imboccare questa strada. Ma veniamo ai contenuti delle prime due uscite della rivista, che offrono non pochi spunti a chi si occupa di management delle biblioteche.

Nel primo numero troviamo la relazione che Flora Raffatene al seminario di Parma. Già dal titolo assegnato all'intervento, *Il servizio di prestito interbibliotecario: l'antagonista per eccellenza tra i servizi di biblioteca*, si può intuire che si tratta di un contributo particolarmente appetitoso, nel quale viene illustrata la rapida crescita che ha avuto questo servizio nel sistema delle biblioteche comunali parmensi. Il fiorire ed il continuo accrescersi dei cataloghi disponibili su Internet ha radicalmente mutato l'approccio al prestito interbibliotecario, che non richiede più come necessaria premessa la faticosa costruzione di grossi strumenti di localizzazione, come cataloghi collettivi e quant'altro. Oggi è possibile reperire facilmente in rete un documento non posseduto, inviare la relativa richiesta e averne la disponibilità in un numero ragionevole di giorni. Eppure, questo servizio genera non pochi elementi di novità o addirittura di conflitto, che la Raffa così sinte-

tizza, anche se non in quest'ordine:

a) qualsiasi biblioteca può rendere accessibile qualsiasi documento, utilizzando un patrimonio reso disponibile in modo indifferenziato, e ciò — oltre ad offuscare l'identità, aggungeremmo noi — fa sì che gli utenti sceltano sulla base della qualità e del prezzo del servizio;

b) questo servizio spalanca le porte alla cooperazione tra biblioteche pubbliche, statali, universitarie, speciali; c) il prestito interbibliotecario è servizio e consumo allo stato puro; la biblioteca utilizza le sue risorse umane e strumentali per fornire all'utente una riproduzione che rimane in suo possesso o un volume che poi torna alla biblioteca legittima proprietaria; potremmo affermare che si tratta di un servizio molto *soft* e per nulla *hard*;

d) di contro, esso esalta proprio la biblioteca tradizionale, in quanto attinge a *serbatoi* nei quali per decenni i volumi sono stati acquistati, catalogati e conservati; se non esistessero "biblioteche reali", sarebbe difficile immaginare i "servizi bibliotecari virtuali";

e) la consuetudine e la disponibilità a pagare da parte del pubblico fanno di questo servizio l'unico che è spesso totalmente a carico degli utenti; l'antagonismo può nascere dal fatto che l'introito delle tariffe può arrivare a coprire tutti i costi, compreso quello del personale, e addirittura a produrre un profitto, con la tentazione per gli amministratori di privilegiare questo servizio a danno degli altri;

f) l'importanza assunta da elementi quali la qualità, il tempo, il costo, il ricavo tende ad improntare la gestione del prestito interbi-

blotecario ad uno spirito aziendalistico, ancora oggi estraneo a tanti altri momenti della vita di una biblioteca; g) il riscontro della soddisfazione degli utenti, che esprimono di solito grande apprezzamento per questo servizio, dimostra quanto sia importante far funzionare bene i servizi di fornitura dei documenti.

Non ci era capitato, in precedenza, di trovarci di fronte ad una così lucida analisi della questione.<sup>3</sup> Ci sono, però, altri elementi di conflitto che la relazione non affronta, perché guarda ai problemi solo dal versante della biblioteca in cui si reca l'utente e che inoltra la richiesta di prestito. Per le biblioteche-*serbatoio*, che rischiano di vedersi bersagliate da un numero sempre maggiore di richieste, si apre un altro dilemma: soddisfare le richieste provenienti dall'esterno, anche a costo di penalizzare i propri utenti, oppure introdurre limitazioni ed *alzare il prezzo*, anche al fine di arginare un numero eccessivo di richieste? Utilizzare le proprie risorse per soddisfare i bisogni degli utenti di altre biblioteche, magari per incassare qualcosa di più, oppure restare fedeli ai propri fini istituzionali e al proprio naturale bacino d'utenza, che non paga per quel servizio ma che consente alla biblioteca di esistere e di mantenersi in vita attraverso il gettito fiscale? La risposta più semplice ed efficace, andrebbe cercata instaurando un regime di reciprocità, ma sappiamo bene quanto sia difficile il raggiungimento di un punto di equilibrio in questo campo.

Il tema, ovviamente, non poteva non suscitare un acceso dibattito, prima all'interno del Servizio biblioteche del Comune di Parma,

e poi nel corso del seminario. Giovanni Galli, riprendendo alcuni elementi della discussione, ricorda in una sua nota al seminario, apparsa sempre sul primo numero di "Bibliotime", come ci sia stato chi abbia avanzato profonde perplessità riguardo ad un ricorso generalizzato alla tariffazione del servizio, o almeno alla copertura di tutti i costi mediante questo strumento; altri hanno ricordato che nel nostro paese il servizio è ancora ad uno stadio nascente e ad un livello qualitativo molto disomogeneo, per cui bisognerebbe fare attenzione a non disincentivarlo imponendo tariffe troppo elevate; c'è stato chi ha fatto notare un uso improprio del prestito interbibliotecario, cui talvolta si ricorre anche per la fornitura di pubblicazioni di costo ridotto e facilmente reperibili in commercio; dalle biblioteche universitarie e di ricerca è giunto un segnale di insofferenza per le crescenti richieste provenienti dalle biblioteche pubbliche; alcune realtà hanno riferito di esperienze ben riuscite di affidamento all'esterno della gestione del servizio.

La discussione è solo agli inizi e certamente si imporrà all'attenzione dei gestori delle biblioteche, a mano a mano che il servizio di prestito interbibliotecario e altre forme di *document delivery* si diffonderanno e radicheranno. Per ora ci sentiamo di dire che le tariffe — non per una sorta di pregiudizio ideologico, ma perché toccano solo il momento finale del servizio — non possono essere l'unico strumento con cui governare lo sviluppo del servizio di accesso ai documenti. L'avvio di progetti di coordinamento nella costruzione delle raccolte e la creazione

di mappe delle collezioni per aree territoriali e tematiche ci sembrano elementi da non trascurare, in quanto possono portare ad un più razionale utilizzo delle risorse documentarie e consentono di distribuire le richieste su un numero maggiore di biblioteche.

Il secondo numero della rivista, partendo dalla pubblicazione del rapporto sulla ricerca condotta tra le biblioteche pubbliche della provincia di Bologna, contribuisce ad aggiornare la discussione sugli obiettivi ed i metodi del lavoro di misurazione e valutazione. I risultati dell'indagine, presentati da Giampiero Romanzi del Servizio biblioteche e archivi dell'Amministrazione provinciale, confermano alcune stime già effettuate sulla base di ricerche precedenti:<sup>4</sup> i dati quantitativi evidenziano l'inadeguatezza delle sedi (che in media dispongono di 0,27 mq ogni 10 abitanti), la scarsità delle dotazioni organiche e il frequente utilizzo di personale esterno (la questione presenta due diverse facce, in quanto può essere letta come un indice di precarietà, nei casi in cui prevale il ricorso al volontariato, o come un indice di agilità e modernità, quando si configura come un'adozione del modello di *outsourcing* con l'affidamento di alcuni servizi a professionisti ed agenzie specializzate), un'insufficiente disponibilità finanziaria per l'incremento e l'aggiornamento delle raccolte, il discreto impegno profuso nelle sezioni destinate all'utenza giovanile, un ricorso alle tecnologie multimediali che si può definire ancora episodico e comunque non del



Michele Santoro, direttore di "Bibliotime"

tutto consolidato, ed infine, come logica conseguenza di tutto ciò, il debole impatto delle biblioteche sui rispettivi bacini d'utenza (la media è di 1.100 iscritti al prestito per biblioteca, pari al 14,18% dei cittadini che costituiscono l'utenza potenziale).

Ma non ci interessa qui discutere nel merito dei dati. Ci sembra molto interessante il fatto che sia stata esplicitata, come finalità della ricerca, quella di utilizzare le sue risultanze nella programmazione sull'area provinciale, nelle scelte di gestione delle singole biblioteche, nei rapporti con organi politici ed amministrativi. Uno sbocco, questo, che può apparire scontato, ma che spesso invece non viene percorso fino in fondo, vanificando gli sforzi compiuti per portare avanti ricerche che costano molta fatica, ma i cui risultati non vengono sempre adeguatamente sfruttati. Parimenti, è importante che vengano ribaditi i limiti dell'applicabilità ai comuni più grandi di rapporti e indicatori che utilizzano come divisore o denominatore il numero degli abitanti: il "modello AIB" era tarato sulle biblioteche di base dei comuni me- ➤

dio-piccoli, ma in alcuni casi è stato ripreso ed adottato anche in città con una elevata popolazione residente, ma in questi casi può funzionare solo se vengono introdotti alcuni correttivi.<sup>5</sup>

Discutendo la metodologia adottata, Michele Santoro fa giustamente notare che sono stati privilegiati gli indicatori che descrivono quantitativamente le attività ed i servizi legati alla movimentazione dei documenti, mentre sono assenti gli indicatori attraverso i quali si possono valutare altri fenomeni: il "numero di transazioni informative pro capite", il "grado di risposta per autore-titolo", il "grado di risposta per soggetto", il "grado di risposta fornito da una ricerca a scaffale aperto".<sup>6</sup> Altre misurazioni andrebbero introdotte per valutare la gamma di servizi offerti dalle nuove tecnologie dell'informazione: tali indicatori, dice Santoro, dovranno essere non solo di tipo quantitativo (come ad esempio il numero di cd-rom posseduti da una biblioteca o la quantità di postazioni di lavoro disponibili per il pubblico) ma potranno anche andare a misurare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ad una determinata ricerca on-line, o la loro capacità di orientarsi fra le risorse di rete, o le possibilità per la biblioteca di integrare adeguatamente le tradizionali fonti cartacee con quelle digitali.<sup>7</sup>

Quanto siano importanti questi aspetti ci viene ricordato anche da Caterina Cossetto e Stefania Marzocchi che, proponendo un sistema di misurazione per la biblioteca del Centro studi "Amilcar Cabral" di Bologna, hanno ben presente quanto pesino nelle biblioteche speciali i servizi di re-

ferenze diretto (assistenza personale, anche per via telefonica e postale, nella ricerca di informazioni) e indiretto (predisposizione di strumenti per l'accesso alle collezioni, selezione e ordinamento del materiale, creazione di basi dati, servizi di prestito e di fornitura dei documenti), e quanto la loro funzionalità incida sul successo di tali biblioteche. Allo scopo di conoscere meglio e valutare la funzionalità dei servizi di reference, le due autrici propongono di raccogliere dati sulla composizione dell'utenza, sull'uso dei documenti, sulle attività di mediazione effettuate, sul lavoro di orientamento e assistenza agli utilizzatori degli strumenti informatici disponibili. Il modello di rilevazione proposto appare ancora non del tutto strutturato e sarà interessante conoscere in futuro i risultati di tale attività, se verrà portata avanti.

Altre interessanti questioni vengono sollevate da Serafina Spinelli, della Biblioteca della Facoltà di ingegneria dell'Università di Ferrara, nel suo intervento dal titolo *Problemi di valutazione: qualche elemento per un approccio sistemico*. L'opinione dell'autrice è che misurazione e valutazione siano strumenti da utilizzare non principalmente per testare il rendimento di una biblioteca o di un centro di documentazione, presi isolatamente, ma per monitorare la loro funzionalità all'interno di un insieme più articolato, in un'ottica di cooperazione nell'utilizzo delle risorse e nell'erogazione dei servizi. Infatti, la Spinelli parte dalla considerazione che la teoria dei sistemi costituisce l'approccio più adatto a rappresentare il complesso di interazioni fra le componenti interne ed e-

sterne di una biblioteca, anche perché tale teoria offre gli strumenti logici, matematici e statistici necessari al processo valutativo. Ripercorrendo il flusso di attività di una biblioteca, l'articolo ricorda come la selezione e l'acquisizione di informazioni e documenti rappresentino l'*input* del sistema e come, a seguito delle attività di trattamento si arrivi alla fase di *output*, costituita da disponibilità, diffusione e fruizione. Il contatto con la realtà esterna, che si realizza nelle fasi iniziali e finali del processo, è importante non solo perché riconducibile alle finalità del sistema, che sono quelle di rispondere ai bisogni che l'ambiente esprime e di controllare se tali bisogni vengono realmente soddisfatti, ma anche per un altro motivo: nell'ottica sistemica, ricorda Serafina Spinelli, il fattore umano assume in fase di *output* il ruolo di meccanismo atto a misurare, con le sue reazioni, la funzionalità dell'organismo documentario, ad individuare ed innescare gli eventuali correttivi nella gestione delle procedure, a riorientarlo in direzione della maggior efficacia ed efficienza possibile nel proprio contesto. L'approccio sistemico torna particolarmente utile anche quando si intende valutare lo sviluppo di una raccolta documentaria e tutte le volte in cui la valutazione della singola biblioteca va inserita all'interno del rapporto sinergico con altre strutture informative e documentarie. In conclusione, c'è da augurarsi che ai tanti stimoli offerti dai due primi fascicoli — ancorché "virtuali" — della nuova rivista facciano seguito una discussione attenta e partecipata, oltre a nuovi contributi che attendiamo da Santoro e dai

suoi collaboratori. Buon lavoro.

Giovanni Solimine

#### Note

<sup>1</sup> La rivista è consultabile al sito <http://spbo.unibo.it/bibliotime>, ma ci si arriva anche tramite il sito <http://www.aib.it> ed il link alla sezione regionale emiliano-romagnola. Il direttore è Michele Santoro, il coordinatore editoriale è Serafina Spinelli, mentre del comitato scientifico fanno parte Marina Baruzzi, Pierangelo Bellettini, Rosaria Campioni, Maurizio Festanti, Giovanni Galli, Elisa Grignani, Pietro Meldini, Everardo Minardi, Rino Pensato. L'e-mail della rivista è: bibtime@spbo.unibo.it.

<sup>2</sup> Per una rassegna delle riviste elettroniche di biblioteconomia e degli strumenti di informazione del settore, si rimanda al contributo di G. PILLI, *Biblioteca digitale e informazione professionale*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), 1, p. 10-16, che segnala il *gap* che nel nostro paese ancora scontiamo.

<sup>3</sup> In allegato alla relazione erano *linkati* il Progetto di riorganizzazione del servizio, le tariffe praticate ed il bilancio economico.

<sup>4</sup> La ricerca si è rifatta, sia per la metodologia adottata che per un confronto dei dati, all'indagine *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1994.

<sup>5</sup> Il più significativo adattamento di quel modello alla valutazione delle biblioteche di un comune di notevoli dimensioni lo si deve al Comune di Bologna, che lo ha utilizzato nel 1996 all'interno del suo "Piano qualità totale". Cfr. le considerazioni sviluppate a questo proposito in G. SOLIMINE, *Piccole misurazioni crescono*, "Biblioteche oggi", 14 (1996), 10, p. 50-55.

<sup>6</sup> Per il calcolo di questi indicatori e per una loro interpretazione cfr. D. ZWELZIG - E.J. RODGER, *La misurazione dei servizi delle biblioteche pubbliche. Manuale di procedure standardizzate*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1987.

<sup>7</sup> E qui Santoro segnala il bel volume F.W. LANCASTER - B. SANDORE, *Technology and management in library and information services*, London, Library Association Publishing, 1997. A difesa degli autori della ricerca promossa dalla Provincia di Bologna va detto, però, che essi, volendo garantirsi la confrontabilità dei risultati con le sole statistiche nazionali disponibili, hanno utilizzato un modello di rilevazione ed elaborazione dei dati che risale ormai a oltre cinque anni fa e che comincia a mostrarsi inadeguato, specie alla luce delle indagini effettuate successivamente.