

L'erba del vicino è sempre più verde

Alcune considerazioni sull'arrivo dei fascicoli in biblioteca: un'indagine sul campo

di Enrico Martellini

Quando nel 1665 Denys de Sallo fondò, con lo pseudonimo di M. Hédouville, il "Journal des sçavans" e, pochi mesi dopo, la Royal Society iniziò la pubblicazione dei "Philosophical transactions of the Royal society of London", gli studiosi videro dischiudersi nuove prospettive per quanto riguarda la trasmissione delle informazioni.

Fino ad allora, infatti, lo scambio delle comunicazioni scientifiche era avvenuto principalmente per via epistolare¹ (benché David A. Kronick ricordi, tra i predecessori delle pubblicazioni periodiche, anche manoscritti, newsletter a stampa, cataloghi di fiere librerie e almanacchi):² si trattava di lettere private che avevano lo scopo di tenere aggiornata la comunità scientifica sui progressi negli studi, informandone personalmente gli interessati e ricevendone in cambio conferme od obiezioni. Tale mezzo, però, se poteva garantire la comunicazione all'interno di una ristretta cerchia di studiosi, non poteva invece soddisfare le esigenze di gruppi più numerosi.

I periodici scientifici, al pari di altre novità, nacquero dunque da "una

selezione e un adattamento di strumenti già esistenti per raggiungere obiettivi già esistenti", ma dai contemporanei "furono considerati un'invenzione";³ il loro scopo era quello di ampliare la circolazione delle informazioni, anche se furono percepiti, in un primo momento, come una sorta di tappa intermedia, restando la forma monografica l'approdo finale ideale a cui la ricerca scientifica doveva giungere.

Col passare del tempo, però, da semplice strumento di diffusione i periodici divennero un forum aperto agli interventi di tutti gli studiosi e al tempo stesso un archivio permanente delle idee: il mezzo ideale, insomma, per rendere di pubblico dominio in tempi ragionevolmente brevi le conoscenze private e per garantire ad ogni nuova teoria il feedback necessario a darle validità e autorevolezza.

A distanza di oltre tre secoli, e nonostante la recente comparsa di nuovi strumenti quali le pubblicazioni elettroniche, i periodici continuano ad assolvere più o meno le stesse funzioni: il loro ruolo è di primaria importanza sia per la maggiore tempestività rispetto alle

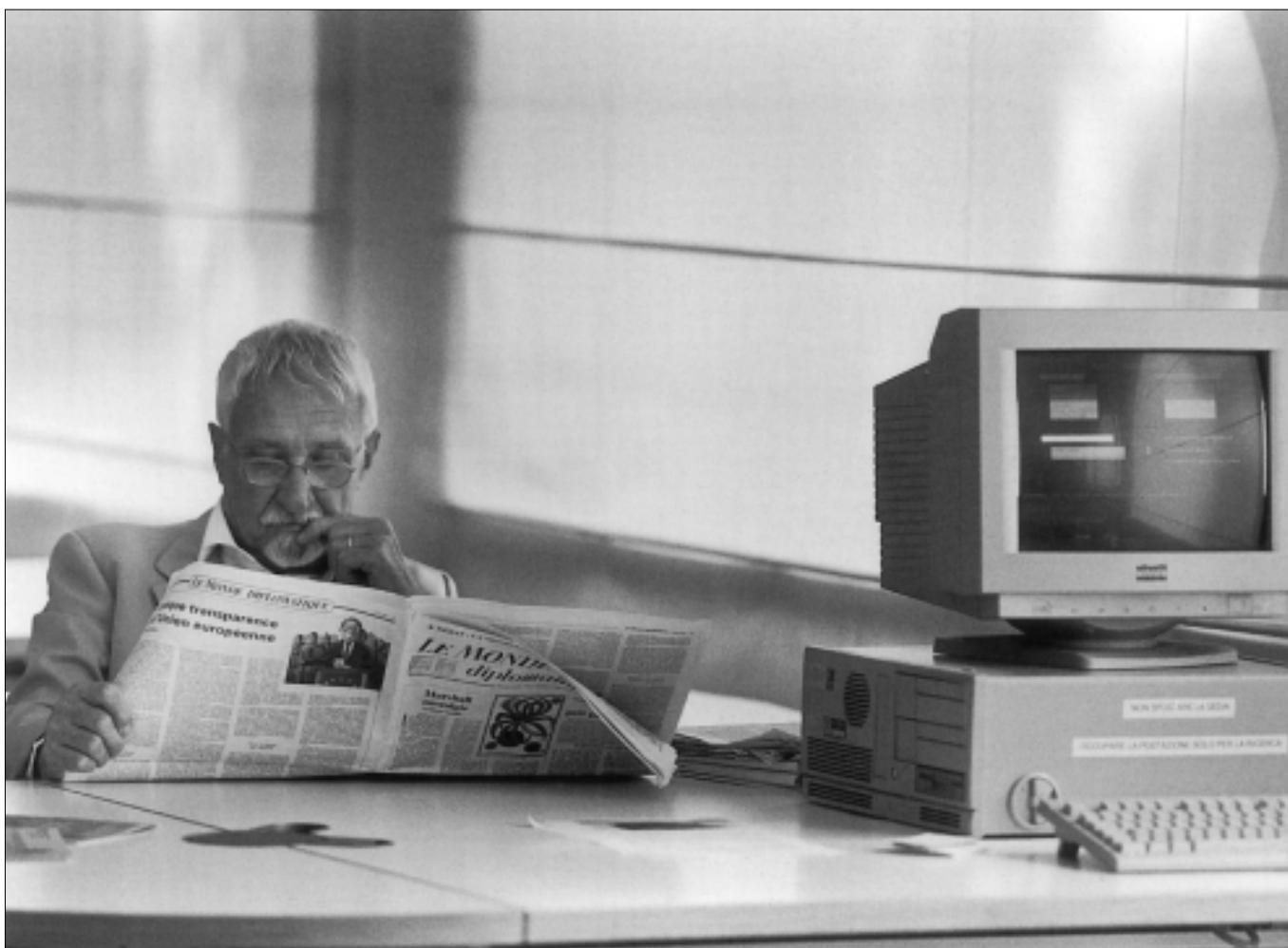
monografie, sia perché attraverso tale mezzo è possibile rendere di pubblico dominio comunicazioni anche brevi, che mal si adatterebbero alla forma monografica. In campo scientifico, l'articolo pubblicato su un periodico è ormai divenuto l'esito naturale e definitivo del lavoro degli studiosi, mentre la popolarità delle monografie è in questo senso molto diminuita, con un radicale ribaltamento di prospettiva rispetto alle origini.

Date queste premesse, appare evidente che uno dei compiti principali di chi si occupa di periodici in biblioteca è garantire un tempestivo e regolare arrivo dei fascicoli.

Questo compito, che agli occhi degli utenti appare normalmente di estrema semplicità, presenta in realtà non poche insidie, soprattutto se il numero dei periodici da gestire è molto elevato. L'idea che ad un abbonamento pagato debba automaticamente e senza problemi corrispondere un regolare arrivo dei fascicoli è assai radicata anche negli utenti più accorti, e capita addirittura che colleghi estranei al settore periodici si meravigliano degli eventuali ritardi come di eventi inspiegabili.

Ovviamente occorre evitare anche il rischio opposto, quello cioè di considerare il mancato (o ritardato) arrivo di alcuni fascicoli come un'inevitabile fatalità di fronte alla quale ci troviamo disarmati: un'annata lacunosa o un utente insoddisfatto rappresentano sempre una sconfitta per il bibliotecario, anche se nessuna responsabilità specifica può essergli attribuita; senza poi considerare il danno economico che simili contrattempi causano ogni anno.

Il regolare arrivo dei fascicoli dipende da vari fattori, sia interni che esterni alla biblioteca: tra gli altri, la modalità di acquisizione (abbonamento, cambio, dono); un tempestivo rinnovo (o attivazione) e pagamento dell'abbonamento; un'attenta



registrazione degli arrivi e, sulla base di questa, una corretta previsione di arrivo dei fascicoli successivi a quelli già entrati; reclami ben calibrati dei fascicoli non pervenuti; rapporti di collaborazione con i fornitori o con l'agenzia commissionaria; ritardi o smarrimenti della posta in arrivo; eventuali errori nello smistamento della stessa, una volta giunta in biblioteca.

Normalmente, i periodici in abbonamento offrono maggiori garanzie di regolarità e tempestività degli arrivi rispetto a quelli in cambio o in dono. Per i periodici in cambio, infatti, accade spesso che il materiale debba essere spedito dal distributore all'ente con cui il cambio è instaurato e successivamente da quest'ultimo alla biblioteca, con un

discreto allungamento dei tempi di arrivo. Inoltre, queste spedizioni risentono spesso della situazione finanziaria dell'ente-partner, nonché della situazione politico-economica del paese in cui l'ente ha sede, per cui nei periodi di crisi la regolarità degli arrivi diviene una chimera: recentemente, ad esempio, si sono verificati notevoli problemi a proposito degli scambi instaurati con i paesi dell'Europa orientale, dovuti ai mutamenti politici degli ultimi anni ed alla situazione finanziaria tutt'altro che florida delle istituzioni locali.

Il rinnovo degli abbonamenti deve essere fatto tenendo conto che l'editore/distributore richiede solitamente il pagamento anticipato, e che il materiale non viene inviato

prima dell'effettiva riscossione: se ciò non avviene prima dell'inizio del nuovo anno, laddove la durata dell'abbonamento coincida con l'anno solare, si corre il rischio di perdere i primi fascicoli.

Anche muovendosi per tempo, tuttavia, non è detto che non si presentino dei problemi: non è raro, infatti, che un ordine regolarmente inviato non venga evaso dall'editore, o che un assegno non risulti incassato, o che il prezzo dell'abbonamento, ricavato dal listino, non sia conforme a quanto effettivamente dovuto.

Altro momento cruciale è la registrazione dell'arrivo dei fascicoli, sia che si adottino i tradizionali schedoni cartacei, sia che essa avvenga tramite il sistema di automazio- ➤

ne in uso presso la biblioteca. Anche in questo caso si tratta di un'attività in apparenza semplicissima, ma che nasconde numerose insidie. È stato infatti osservato che l'unica costante dei periodici è il cambiamento:⁴ di titolo, di editore, di formato, di periodicità, di prezzo e così via. Ebbene, molti di questi cambiamenti possono costituire delle vere e proprie trappole per gli addetti al check-in dei fascicoli.

Ad un cambiamento di titolo, infatti, non sempre corrisponde un'informazione precisa e tempestiva da parte dell'editore, né sui nuovi fascicoli è sempre presente (o, per lo meno, è sempre in evidenza) l'indicazione del vecchio titolo, cosicché i fascicoli stessi possono essere scambiati per un dono non richiesto, o per materiale inviato a scopo pubblicitario, con il rischio che vengano cestinati (nel peggiore dei casi) o comunque passati ai responsabili della selezione in vista di un eventuale acquisto.

Quando a cambiare è l'editore, invece, il rischio maggiore è di inviare i reclami per i fascicoli non ricevuti all'indirizzo sbagliato, o, nel caso non inusuale che il vecchio editore abbia ceduto il proprio magazzino di arretrati al nuovo editore, di inviare i reclami a chi, pur essendo tenuto a fornire il materiale, non è più in grado di farlo.

Ugualmente a rischio sono le variazioni di periodicità. Volendo tralasciare i casi di periodicità incerta;⁵ tralasciando pure i casi estremi;⁶ anche nel caso di periodicità ben definite, ogni minima variazione rischia di provocare lacune nella collezione: se infatti un editore decide da un anno all'altro di pubblicare un fascicolo in più e questo cambiamento sfugge all'attenzione del personale di biblioteca, si corre il rischio di non reclamare l'eventuale mancato arrivo del materiale, e di considerare completa un'annata che in realtà è lacunosa.

Un'altra situazione a rischio, infine,

si determina nel caso di fascicoli monografici, supplementi e numeri speciali, che normalmente presentano una grafica e un'impaginazione analoghe a quelle dei normali fascicoli e quindi risultano perfettamente familiari al personale di biblioteca, ma che talvolta hanno le sembianze di una pubblicazione del tutto indipendente: anche in questo caso, l'attenzione e la sensibilità degli addetti alla registrazione degli arrivi devono essere massime.

Man mano che i fascicoli entrano in biblioteca, sulla base delle reali date di arrivo l'addetto alla registrazione deve poi calibrare le previsioni di entrata dei numeri successivi, in modo da poter effettuare reclami che non siano troppo anticipati o troppo ritardati rispetto alla pubblicazione.⁷ Anche questa è un'attività di estrema importanza, soprattutto se la biblioteca si avvale di un sistema di automazione che consente di impostare i dati di previsione di arrivo dei fascicoli per tutta l'annata, creando automaticamente i nuovi fascicoli e le relative previsioni man mano che il materiale entra. Se infatti i parametri sono stati impostati correttamente e il periodico gode di buona salute, non sono necessari interventi da parte del personale addetto alla registrazione; se però si verificano ritardi o anticipazioni, o comunque irregolarità nella pubblicazione, sarà necessaria un'immediata correzione dei parametri, in modo da avere sempre un quadro il più veritiero possibile della situazione. Ciò consente, tra l'altro, di reclamare a ragion veduta i fascicoli in ritardo, e di evitare le lacune dovute al fatto che molti editori non prendono in considerazione i reclami prodotti dopo un certo lasso di tempo (in genere tre o sei mesi) rispetto alla pubblicazione dei fascicoli.⁸

Anche i rapporti che la biblioteca riesce a instaurare con gli editori, nel caso di abbonamenti diretti, o con l'agenzia commissionaria pos-

sono incidere profondamente sulla regolarità degli arrivi. Nel caso di abbonamenti diretti è utile individuare, almeno per i periodici che presentano maggiori problemi, l'ufficio o addirittura la persona che sia in grado di rispondere con sollecitudine e concretamente alle richieste della biblioteca, e di garantire verifiche accurate e rapide circa il pagamento degli abbonamenti e interventi risolutivi per la spedizione dei fascicoli. La stessa cosa vale se per la gestione degli abbonamenti ci si avvale del contributo di un'agenzia commissionaria ("buoni rapporti di lavoro dipendono da buoni rapporti personali");⁹ in tal caso, inoltre, occorrerà una piena disponibilità da parte dell'agenzia a modulare gli interventi in base alle necessità, non limitandosi alle operazioni standardizzate previste nel contratto, ma adeguando il proprio operato ai problemi che di volta in volta si presentano.

Garantire il regolare arrivo dei fascicoli in biblioteca, però, può non essere sufficiente a soddisfare le esigenze degli utenti: occorre infatti che l'arrivo, oltre che regolare, sia tempestivo, vale a dire che tra la pubblicazione e l'effettiva disponibilità del materiale sugli scaffali non intercorra troppo tempo. È esperienza abituale per gli addetti al settore periodici sentirsi rinfacciare il ritardo nell'arrivo di fascicoli che, immancabilmente, sono sempre già presenti nella biblioteca più vicina (ma si sa, la biblioteca del vicino è sempre più verde). Purtroppo si tratta di un problema sul quale l'intervento del bibliotecario ha scarsa influenza, essendo piuttosto legato all'organizzazione interna degli editori/distributori e al loro sistema di spedizione, nonché al funzionamento del servizio postale: possiamo chiedere che i fascicoli pubblicati più di frequente vengano spediti singolarmente, evitando spedizioni cumulative; possiamo reclamare con tempesti-

vità i fascicoli in ritardo, con il rischio di essere inondati da una valanga di risposte del tipo “non ancora pubblicato”, o da un’altrettanto fastidiosa valanga di fascicoli doppi; possiamo cercare di avere contatti personali con l’editore sperando in un trattamento di favore, scaricando in tal modo il problema su qualche altra biblioteca; possiamo scegliere la spedizione per via aerea piuttosto che quella via superficie, con un aggravio dei costi per la biblioteca; alla fine restiamo comunque alla mercé dell’operato altrui.

Allo scopo di verificare in concreto quanto tempestivo sia l’arrivo dei fascicoli in biblioteca, abbiamo analizzato il caso dei periodici di fisica¹⁰ posseduti dalla Biblioteca della Scuola normale superiore di Pisa, dove chi scrive lavora da alcuni anni, in modo da monitorare l’intervallo di tempo che intercorre tra la pubblicazione e l’arrivo del materiale.¹¹ Vista infatti la necessità di aggiornamento in tempo reale che i fisici da sempre manifestano e visto che i periodici sono lo strumento principe di questo aggiornamento, è di fondamentale importanza che l’arrivo dei fascicoli sia il più possibile sollecito e regolare. Nella nostra analisi abbiamo esaminato la situazione degli arrivi relativa ad un periodo particolarmente critico, e cioè i primi quattro mesi dell’anno (nel nostro caso, il 1999): sono i mesi immediatamente successivi al rinnovo degli abbonamenti, quando ogni minimo contrattempo (errore nell’ordine, nel pagamento ecc.) può determinare un’interruzione nell’invio del materiale e la conseguente “ira funesta” degli utenti. L’analisi ha riguardato titoli che pubblicano almeno quattro fascicoli ogni anno e per i quali l’anno di copertura coincide con quello di pubblicazione. Per tutti i periodici presi in esame, gli ordini e i pagamenti per l’anno

1999 sono stati effettuati dall’agenzia commissionaria nel dicembre 1998.

In base al numero di fascicoli pubblicati in un anno, i periodici presi in esame sono ripartiti come mostra la tabella 1.

Tutti i periodici pubblicati da Elsevier-Francia hanno avuto, nella fase iniziale, gravi problemi dovuti al fatto che l’editore non ha accettato il pagamento dell’abbonamento in quanto l’ammontare versato eccedeva quello dovuto (in pratica, era stato pagato il prezzo intero anziché quello defiscalizzato riservato ai paesi dell’Unione europea), guardandosi bene, tra l’altro, dal dare notizia del problema.

Altri cinque abbonamenti, invece, hanno avuto un avvio stentato per cause “imprecisate”, nel senso che, a fronte di un regolare pagamento, i fascicoli non sono stati inizialmente spediti, né ci sono state risposte ai reclami o spiegazioni circa l’accaduto.

Per gli abbonamenti invece che sono stati regolarmente attivati abbiamo calcolato, fascicolo per fascicolo, l’intervallo di tempo che intercorre

tra la data di pubblicazione e quella di arrivo in biblioteca. Abbiamo considerato come data di pubblicazione quella riportata sul fascicolo, qualora sia espressa con anno-mese-giorno, oppure la fine del mese, qualora sia espressa con anno-mese (assumendo in pratica che il primo giorno di ritardo per un fascicolo datato gennaio 1999 scatti il primo febbraio 1999), pur essendo coscienti del fatto che un fascicolo può essere distribuito in date assai diverse (antecedenti o successive) rispetto a quella dichiarata.

Nella tabella 2, riportiamo gli intervalli medi che intercorrono tra le date di pubblicazione e le date di arrivo, divisi in base alla periodicità. Dai dati riportati nella tabella 2 si ricava che, su un totale di 92 periodici di fisica esaminati, 6 hanno avuto tempi medi di attesa inferiori ai 10 giorni, 71 hanno avuto tempi medi di attesa compresi tra i 10 e i 20 giorni, 7 hanno avuto tempi medi di attesa compresi tra i 20 e i 30 giorni, 8 hanno avuto tempi medi di attesa superiori a 30 giorni. Ciò significa che nel 91% dei casi i ➤

Tabella 1

Numero di fascicoli/anno	Numero di periodici
4	3
6	6
da 8 a 10	3
12	47
da 14 a 21	4
24	9
da 27 a 48	8
51/52 (settimanale)	12

Tabella 2

Numero di fascicoli/anno	Intervallo pubblicazione/arrivo (in giorni)
4	19,5
6	3,5
da 8 a 10	24
12	12,5
da 14 a 21	29,1
24	17,2
da 27 a 48	30,5
51/52 (settimanale)	14,6

fascicoli sono a disposizione degli utenti entro i trenta giorni successivi alla loro pubblicazione.

Dall'analisi degli arrivi fascicolo per fascicolo abbiamo inoltre verificato come in alcuni casi l'intervallo di tempo tra la data di pubblicazione e quella di arrivo rimanga più o meno costante nel tempo, mentre in altri casi tale intervallo è più elevato per i primi fascicoli dell'annata, mentre in seguito si stabilizza a un livello più basso. Si può quindi ipotizzare che le operazioni connesse al rinnovo degli abbonamenti abbiano comportato, da parte di alcuni editori, una maggiore lentezza nella spedizione dei primi numeri, e che solo dopo i primi mesi l'abbonamento possa considerarsi perfettamente avviato.

Sempre nell'ambito degli abbonamenti regolarmente attivati, è emerso che dodici dei fascicoli attesi nei primi quattro mesi dell'anno non sono giunti in biblioteca entro la data prevista;¹² tutto questo materiale è stato reclamato tempestivamente (normalmente, ogni mese vengono reclamati i fascicoli il cui arrivo era previsto per il mese precedente), anche se con alterna fortuna (alla fine di luglio, cinque di questi fascicoli risultavano ancora mancanti).

Le procedure per il reclamo del materiale non ricevuto variano a seconda che si adotti una gestione manuale dei periodici, oppure una gestione automatizzata. Nel nostro caso, il sistema di automazione Aleph offre due diverse opportunità: qualora l'operatore verifichi di persona il ritardo, si procede a un reclamo specifico; altrimenti, possono essere reclamati cumulativamente tutti i fascicoli il cui arrivo era previsto entro una certa data e che invece non sono entrati. Si tratta, in quest'ultimo caso, di un'operazione completamente automatizzata, che prevede però un'azione successiva di controllo da parte degli addetti al settore periodici; infatti, la sem-



plice stampa dei reclami non permette di capire se il mancato arrivo di un fascicolo è il frutto di problemi occasionali (smarrimenti, ritardi, errori nell'invio da parte degli editori ecc.), o della mancata attivazione dell'abbonamento. Occorre quindi che l'elenco dei fascicoli reclamati venga esaminato con attenzione dal personale del settore periodici, in modo da distinguere i casi di smarrimento o di semplice ritardo nella spedizione, per i quali è di solito sufficiente una normale lettera di reclamo, da quelli di mancata attivazione o pagamento dell'abbonamento, per i quali può essere necessario un contatto più diretto e tempestivo con il fornitore (telefono, fax, posta elettronica). L'ultima verifica che abbiamo fatto è stata quella relativa al tempo di distribuzione dei periodici su supporto cartaceo rispetto a quello di disponibilità delle corrispondenti edizioni elettroniche. Infatti, dei 92 titoli oggetto del nostro esame, 50 sono accessibili anche online da tutto il dominio della Scuola normale superiore. Abbiamo perciò confrontato, al 26 luglio 1999, il più recente fascicolo cartaceo entrato in biblioteca con il più recente fascicolo online consultabile dalla biblioteca, ottenendo i seguenti risultati: in un caso, disponibilità di un fascicolo in più a vantaggio del materiale cartaceo; in dodici casi, assoluta parità; in diciannove casi, un fascicolo in più a vantaggio dell'online; in sette casi, due fascicoli in più a vantaggio dell'online; in sei casi, tre fascicoli in più a

vantaggio dell'online; in quattro casi, cinque fascicoli in più a vantaggio dell'online; in un caso, sei fascicoli in più a vantaggio dell'online. Considerando che per alcuni periodici elettronici a luglio era già disponibile online il materiale relativo al mese di agosto, e che addirittura in due casi era disponibile parzialmente il materiale relativo al mese di settembre, riteniamo che i tempi di arrivo dei periodici su carta possano essere considerati accettabili anche se confrontati con quelli degli e-journals, e che gli sforzi per un miglioramento del servizio vadano semmai concentrati sulla verifica della regolarità dei rinnovi degli abbonamenti e sul recupero dei fascicoli non entrati a tempo debito; anche se le settimane di vantaggio che l'online normalmente garantisce rispetto alla carta¹³ costituiscono un valore aggiunto che, soprattutto in campo scientifico, dovrebbe garantire una diffusione e un apprezzamento sempre più ampi delle edizioni elettroniche e quindi una sempre maggiore attenzione da parte degli editori allo snellimento delle procedure di attivazione e di gestione di questo tipo di pubblicazioni. ■

Note

¹ ROBIN P. PEEK, *Scholarly publishing, facing the new frontiers*, in ROBIN P. PEEK - GREGORY B. NEWBY (editors), *Scholarly publishing: the electronic frontier*, Cambridge (Mass.) - London, The MIT Press, 1996, p. 4-15.

² DAVID A. KRONICK, *A history of scientific and technical periodicals: the origins and development of the scientific and technical press*, 1665-1790, 2nd ed., Metuchen (N.J.), The Scarecrow Press, 1976, p. 53-76.

³ DAVID A. KRONICK, *op. cit.*, p. 53.

⁴ MARCIA TUTTLE, *Managing serials*, Greenwich - London, JAI Press, 1996, p. 8.

⁵ È stata recentemente segnalata, sulla lista di discussione Serialst, la seguente dichiarazione di periodicità relativa

a "The grande ronde review": *published when it feels right*.

⁶ Ad esempio, quelli relativi a: "Memorias de la Academia de Buenas Letras de Barcelona", 1(1756), 2(1868) e "Memoirs of the Connecticut Academy of Arts and Sciences", 1(1810/1816), 2(1910), citati da Andrew D. Osborn in *Serial publications: their place and treatment in libraries*, 2nd ed., Chicago, American Library Association, 1973, p. 40.

⁷ Marcia Tuttle (*op. cit.*, p.173-174) menziona sei categorie di reclami: *skipped issue* (quando, registrando ad esempio l'arrivo del fascicolo numero nove, ci accorgiamo che il numero otto non è ancora entrato); *lapsed subscription* (il periodico non arriva più); *dormant standing order* (di non facile individuazione, in quanto molti standing orders sono irregolari); *inactive new order* (di solito, tra un nuovo ordine e l'arrivo del materiale si ha un ritardo che varia da alcune settimane ad alcuni mesi, ma in caso di ritardi prolungati occorre verificare se il nuovo ordine è stato attivato); *replacement* (nel caso di fascicoli danneggiati); *invoice* (nel caso che la biblioteca non abbia

ricevuto la fattura).

⁸ Vorrei a questo punto, deviando un po' dal tema trattato in queste pagine, spendere alcune parole per sottolineare come le difficoltà e le responsabilità che ricadono sugli addetti alla registrazione dei fascicoli non riguardano solo il corretto e puntuale arrivo del materiale in biblioteca, ma coinvolgono più in generale l'intera gestione del settore periodici. Nel caso infatti di una variazione di titolo che non sia stata preventivamente annunciata dall'editore, chi riceve materialmente il fascicolo deve essere in grado di riconoscerla (cosa non sempre facile, specialmente nel caso di pubblicazioni di accademie o università divise in istituti, dipartimenti, sezioni, classi ecc.) e di capire se la variazione è significativa, in modo da segnalarla agli addetti alla catalogazione (a meno che i due compiti non siano affidati alla stessa persona). Nel caso invece di un cambiamento del direttore o del comitato editoriale o dell'editore di un periodico, è necessario capire se a tale cambiamento corrisponde un cambiamento del contenuto della rivista, e se

il livello scientifico continua ad essere tale da giustificare le spese dell'abbonamento e quelle di gestione.

⁹ MARCIA TUTTLE, *op. cit.*, p. 106.

¹⁰ In particolare, di un centinaio tra quelli ritenuti più importanti dai nostri studiosi e quindi collocati in un apposito espositore.

¹¹ La gestione di questo materiale avviene tramite il sistema di automazione Aleph e con la collaborazione di una agenzia commissionaria.

¹² Ci riferiamo, rifacendoci alle categorie menzionate da Marcia Tuttle, *op.cit.*, ai soli casi di *skipped issues*.

¹³ Ricorda Christine Baldwin (*Electronic journal publishing: meeting users needs*, "IFLA Journal", 25 (1999), 4, p. 216) che l'American Chemical Society rende disponibili gli articoli sul proprio web "as soon as publishable", garantendone l'accessibilità da due a undici settimane prima rispetto al fascicolo a stampa, e che il servizio Link di Springer non solo pubblica gli articoli in formato elettronico appena pronti, ma considera la data di pubblicazione online come data di pubblicazione ufficiale.