

Un sistema in ripresa

*I tratti salienti della nuova fase,
fuori dalle strettoie del tatcherismo*

di Antonella Novelli, Rosa Sanrocco, Patrizia Lucchini

La pur breve e circoscritta esperienza presso l'Università di Brighton ci ha consentito di cogliere i tratti salienti dell'importante fase di ripresa e di sviluppo del sistema bibliotecario britannico che, a partire dal 1995, hanno guidato le scelte e le proposte della Library and Information Commission (LIC) e del governo centrale, in un rapporto di positiva dialettica che pare allontanare il sistema bibliotecario inglese dalle strettoie malthusiane e punitive del tatcherismo, da quella che David Horner, docente alla School of Information Management di Brighton

definisce "lack of national strategy" – mancanza di strategia – degli anni Ottanta.

Le *public libraries*

Uno degli elementi alla base delle raccomandazioni formulate dalla LIC ed avanzate al governo è l'attenzione alle "modalità per massimizzare i benefici delle risorse disponibili, evitando la duplicazione degli sforzi ed incoraggiando il coordinamento tra tutti i settori a beneficio degli utenti"; vale a dire un'azione che tende a consoli- ➤

dare il sistema bibliotecario nelle sue ben chiare e definite articolazioni: la British Library, le biblioteche pubbliche, le universitarie, quelle speciali, ciascuna con un proprio ruolo specifico.

Va sottolineata, inoltre, la forte enfasi data ad una visione teorica e strategica che, in un'ottica democratica del sapere, colloca al centro le esigenze maturate con l'utilizzo sempre più frequente di Internet, delle nuove tecnologie e dell'informazione on-line. Non a caso la LIC ha incentrato il proprio rapporto *New library: the people's network* (ottobre 1997) sulla "messa in rete delle biblioteche pubbliche britanniche per fornire l'accesso alle nuove informazioni, alle tecnologie comunicative nonché all'educazione permanente". Nell'aprile del 1998 il governo ha risposto al suddetto rapporto stanziando 20 milioni di sterline per la formazione nel settore delle tecnologie informative e 50 milioni di sterline per la creazione di banche dati digitalizzate di supporto allo sviluppo del *Piano nazionale per l'apprendimento*.

Oggi il quadro delle biblioteche pubbliche in Gran Bretagna si presenta così: 4.200 biblioteche, oltre il 58% della popolazione registrato in una biblioteca pubblica, 10 milioni di utenti che visitano le biblioteche almeno una volta ogni due settimane. In altri termini, 1,3 milioni di utenti al giorno.

Durante il corso siamo stati condotti a visitare e a conoscere, attraverso colloqui con lo staff, le biblioteche pubbliche di Brighton, di Hove e di East Croydon.

Quest'esperienza, seppure limitata, ci ha però permesso di rilevare alcuni aspetti particolarmente interessanti e stimolanti anche per le biblioteche pubbliche italiane.

Brighton e Hove

Il sistema di questa ridente e vivace cittadina balneare di circa 150.000

abitanti consta di 14 punti di servizio, sparsi nei diversi quartieri.

La rete gravita attorno alle biblioteche di Brighton e di Hove che, oltre a possedere ricche collezioni moderne e fondi storici locali, assolvono anche la funzione di servizio di reference e di raccolta di documenti musicali.

Il sistema, peraltro, ha scelto in modo intelligente di valorizzare anche i piccoli punti di prestito e di lettura, assegnando ad essi, in modo differenziato, funzioni particolari quali la ludoteca (*Toy library*) a Whitehawk o il prestito di libri illustrati stranieri a Coldean (oltre alle due "centrali").

Per quanto riguarda la sede della biblioteca maggiore, quella di Brighton, va segnalato il momento di disagio che stava vivendo poiché in procinto di trasferirsi in una sede "provvisoria", per poi traslocare definitivamente in un'altra molto più grande e confortevole di quella da noi visitata all'interno del Pavillion, indubbiamente prestigiosa ma molto piccola, sacrificata rispetto alle cresciute esigenze del servizio. La futura sede – viene annunciato in un volantino – verrà costruita nel centro cittadino con un finanziamento del governo centrale pari a 10 milioni di sterline, che andrà ad aggiungersi alle risorse locali.

"Welcome to Brighton and Hove Libraries"

Un semplice dépliant accoglie subito l'utente, fornendo in estrema sintesi tutte le informazioni relative alle biblioteche del sistema (regole del prestito, servizi offerti, orari e numeri di telefono). Analogamente alle altre realtà pubbliche visitate, all'ingresso troviamo immediatamente il bancone del *quick reference*, ricchissimo di materiale informativo sulla vita della comunità.

Il prestito dei libri è gratuito, mentre si applicano tariffe diversificate ai servizi di prestito di cd, dischi e musicassette, video e corsi di lingue.

È previsto il prestito interbibliotecario all'interno del sistema e se un documento non è immediatamente disponibile, può essere prenotato previo pagamento di una tariffa di 70 pence.

Nelle due biblioteche centrali esistono workstation a disposizione del pubblico per l'accesso ad Internet e per la consultazione dei cataloghi on-line. Riguardo a questi ultimi, vale la pena di sottolineare la modalità estremamente *friendly* dell'interfaccia proposta all'utente, con una veste semplice e accattivante al tempo stesso. I cataloghi disponibili raccolgono anche notizie sui servizi offerti dalla comunità locale (per esempio alla voce "chirurgia" l'utente troverà non solo le opere relative al tema ma anche gli indirizzi dei chirurghi della zona, delle strutture locali specializzate ecc.).

"Voyage into books: a series of workshops for young people"

Un simpatico volantino promuove un servizio rivolto a giovani appartenenti ad aree rurali ed urbane disagiate e con scarso interesse all'uso delle biblioteche.

Si cerca di coinvolgerli in un progetto creativo che li avvicini al mondo della letteratura e dell'informazione attraverso laboratori di scrittura, recitazione e disegno.

Mezz'ora di collegamento ad Internet costa circa una sterlina e trenta pence, incluso l'uso della stampante. Vengono offerti anche servizi speciali a coloro che sono impossibilitati a raggiungere la biblioteca, quali anziani, disabili e scolaresche.

East Croydon

La Biblioteca centrale di East Croydon è a capo di un sistema di 13 biblioteche sparse in un popoloso e moderno quartiere periferico di Londra – quello di Croydon, appunto – di 200/250.000 abitanti. È collocata all'interno del complesso Clocktower, che racchiude varie at-

tività commerciali e non: sale espositive, *shop café*, negozi di cancelleria e libri, ufficio turistico ecc.

Il fascino della biblioteca è dato proprio dal suo inserimento in un ambiente ben arredato e illuminato, vivace ed attraente, in un'atmosfera all'apparenza pacifica ed armoniosa. Gli ambienti stessi della biblioteca, articolata su più piani, con il settore ragazzi al piano terra, risentono di questa impostazione e la sensazione, in una mattina di normale affollamento, è di un clima familiare ed accogliente, di quieto chiacchiericcio.

Nell'organizzazione delle collezioni all'interno del sistema di Croydon, la centrale è stata destinata ad ospitare, oltre alle consuete raccolte di una *public library*, alcune sezioni specializzate, tra cui si segnala, per la sua ricchezza, quella sull'economia locale e la letteratura di supporto a chi intende intraprendere attività economiche. A tal riguardo la biblioteca provvede, su richiesta, a fissare appuntamenti individuali e gratuiti con esperti nel settore commerciale e finanziario.

La biblioteca possiede oltre 75 cd-rom i cui contenuti abbracciano i vari campi del sapere, compresi corsi di lingua, di musica, di "fai da te" ecc.

Notevolissima ed immediatamente evidente per la sua visibile collocazione è la ricca documentazione su temi di interesse generale come il turismo, il cinema ecc. che trovano posto su tavoli e scaffali, accanto a libri e riviste affini per argomento e disciplina.

L'accesso ad Internet è gratuito, mentre si applicano tariffe differenziate alla prenotazione di cd-rom, audiocassette e video; un costo a carico dell'utente è previsto anche per l'utilizzo di postazioni di PC per uso personale.

Le biblioteche di Croydon organizzano anche un servizio mobile che visita abitualmente 27 località nonché cinque luoghi di comunità, così chi è costretto in casa può usu-

fruire della consegna a domicilio.

Esiste inoltre un servizio postale di audiolibri per i non vedenti del quartiere.

La *Carta del consumatore* (il corrispettivo della nostra *Carta dei servizi*) cita gli standard che la biblioteca si impegna a raggiungere.

Infine i reclami: possono essere esposti sia verbalmente allo staff sia per iscritto al responsabile delle biblioteche del sistema.

Croydon ha anche un ottimo sito Internet, all'interno del quale la biblioteca occupa una posizione di rilievo e di immediata visibilità.

Entrambe le realtà prese in esame – una biblioteca di una cittadina di provincia, con una forte componente turistica, ed una biblioteca di un grande e moderno quartiere della capitale – paiono muoversi su direttrici comuni. Ambedue si presentano come servizi mirati all'arricchimento culturale e all'informazione sui molteplici aspetti della vita cittadina. Per poter mantenere questa ricchezza di funzioni, consapevoli del fatto che nel futuro delle biblioteche le nuove tecnologie giocano un ruolo determinante, gli inglesi hanno puntato fortemente sulla creazione di un sistema integrato di apparati informativi: cartacei, audiovisivi, multimediali, in una coabitazione tranquilla, assolutamente non problematica.

L'esame dei cataloghi on-line ci ha inoltre condotto ad un'ulteriore riflessione: l'accento maggiore viene posto, più che sulla precisione e perfezione dei dati catalografici, su un recupero dell'informazione il più possibile semplice e funzionale.

A Brighton come a Croydon la molteplicità dei servizi offerti, puntando a raggiungere le fasce di cittadini disagiati (disabili, infermi, non vedenti ecc.), riflette un'attenzione al soddisfacimento degli utenti, attraverso interventi che spaziano dall'aggiornamento culturale alle tematiche sociali ed economiche.

2. Le *academic libraries* di Brighton

Quando si parla di biblioteche accademiche ci si riferisce a quelle delle università e dei college, che riservano l'ingresso e i servizi solo agli studenti e al personale docente di quella particolare istituzione o di quelle ad essa consorziate.

Nonostante la Gran Bretagna sia stato uno dei primi paesi al mondo ad introdurre l'informatica in tutti i settori, l'applicazione della tecnologia ai servizi bibliotecari è piuttosto recente. Risale al 1991 la nascita di BIDS, il primo servizio bibliografico britannico con accesso a banche dati e periodici elettronici ad uso delle comunità accademiche.

Il Sistema bibliotecario dell'Università di Brighton si articola in sette biblioteche dislocate tra Brighton ed Eastbourne. Ciascuna di esse colleziona materiale documentario riguardante le discipline oggetto dei corsi che si tengono in quel particolare plesso. Il catalogo collettivo on-line e la collocazione a scaffale aperto di tutto il posseduto consentono all'utente di muoversi autonomamente, in un clima di assoluta tranquillità e comodità.

Gli spazi confortevoli ed eleganti ricalcano un po' gli ambienti di studio domestico; può capitare persino di trovare poltrone su cui accomodarsi e leggere le riviste. Tutto è estremamente *friendly*. Grazie all'uso dei terminali si può verificare la disponibilità di ciò che si desidera consultare o prenotare per il prestito. Le richieste degli utenti sono evase in tempi brevi ed il servizio di prestito prevede un'attesa massima di un giorno per il materiale disponibile nelle biblioteche del sistema. La formula *overnight* è estremamente vantaggiosa: offre la possibilità di prelevare alla chiusura monografie e fascicoli di periodici esclusi dal prestito ordinario, con l'impegno di riconsegnarli il giorno seguente entro i ter- ➤

mini previsti dal regolamento, pena una multa di 35 pence per ogni ora di ritardo. Il prestito ordinario, invece, è estensibile ad un massimo di tre settimane e può essere rinnovato collegandosi al catalogo on-line da qualsiasi postazione.

Purtroppo la ricollocazione o lo smistamento dei libri restituiti è tutt'altro che celere e, a detta di alcuni operatori, talvolta trascorrono addirittura parecchi giorni prima che il materiale consultato o rientrato dal prestito venga sistemato. Gli orari di apertura variano a seconda della struttura ma la tendenza generale è quella di garantire almeno dodici ore dal lunedì al sabato e sei ore la domenica, con riduzioni in estate e durante i periodi di sospensione delle lezioni.

Quella da noi più frequentata, poiché afferente alla School of Information Management, è stata la Aldrich Library. Inaugurata nel 1996, risponde più delle altre a criteri di modernità ed efficienza con 130 workstation e 27 postazioni per gli audiovisivi. Contrariamente a ciò che accade nelle biblioteche pubbliche, le aree destinate ai computer (più rumorose) sono separate da quelle di lettura e di consultazione. Il patrimonio documentario supera le 300.000 unità tra monografie, periodici, video e cd-rom, con un incremento annuo notevole. I bibliotecari programmano settimanalmente gli acquisti e non sono vincolati alle gare di appalto per aggiudicarsi le offerte economicamente più vantaggiose, dal momento che il *NetBook agreement* prevede uno sconto massimo del 10% sul materiale librario acquistato dalle biblioteche e destinato alla pubblica lettura.

La politica gestionale della Aldrich Library, come della maggior parte delle biblioteche universitarie e pubbliche, non contempla lo storage del materiale datato e tutto ciò che è ritenuto superfluo (copie di vecchie edizioni, fascicoli di perio-

dici sospesi, testi didattici in disuso) viene



University of Brighton

scartato, venduto o donato a biblioteche che ne fanno richiesta. Si preferisce demandare le funzioni di archiviazione e di conservazione alla British Library che, grazie ad un tempestivo servizio di document delivery (INSIDE), fornisce a pagamento le fotocopie di articoli di circa 300.000 riviste ed oltre 16.000 atti di convegni.

La Università del West Sussex, invece, concentra tutto il patrimonio in un'unica biblioteca multidisciplinare, immersa in un'oasi verde all'interno del campus. Il posseduto ammonta a circa 800.000 volumi collocati a scaffale aperto e classificati secondo lo schema della Library of Congress, seppure in parte modificato ed adattato alle esigenze della biblioteca. Sono a disposizione degli utenti 90 computer con le *utilities* per l'accesso ad Internet e l'uso della posta elettronica e 12 terminali per la consultazione del catalogo on-line (al momento non uniformato ad alcuno standard, ma entro il 2000 sarà convertito in formato MARC con il software TALIS). Ancora una volta le aree che ospitano le workstation (*quiet zone*) sono fisicamente separate da quelle di lettura (*silent zone*).

In entrambe le università, all'inizio dell'anno accademico e di ciascun trimestre, vengono organizzate visite guidate alle biblioteche: la forma più comune di orientamento ai servizi, di promozione dell'immagine della struttura oltre che di primo impatto con l'istituzione documentaria. Alla proiezione di audiovisivi i bibliotecari della Aldrich e della University of Sussex Library preferiscono l'interazione verbale e diretta con gli utenti, organizzando vere e proprie lezioni di gruppo che prendono in esame i servizi di base. Una quantità notevole di opuscoli,



School of Information Management

volantini, pieghevoli e cartine topografiche, in distribuzione all'ingresso e ai banchi di reference, completano le visite. Tutte le guide sui servizi disponibili e sulle modalità di funzionamento delle apparecchiature (terminali, PC, lettori di microfilm ecc.) sono editorialmente strutturate a fascicoli e a fogli mobili, affinché sia consentita una maggiore diffusione delle parti tematiche più richieste – senza aumentare la tiratura delle altre – o un tempestivo aggiornamento di quelle soggette a modifiche. Solo un percorso di autoistruzione permette la progressiva acquisizione di autonomia da parte dell'utente nell'uso delle fonti di informazione e delle risorse in un sistema bibliotecario in cui solo il 26% del personale è specializzato mentre il restante 74% è costituito da operatori non professionisti (*support staff*) e studenti part-time. Si calcola che nelle università britanniche vi sia un bibliotecario professionista ogni 1.500 utenti.

L'obiettivo principale di queste biblioteche, orientate all'efficacia e all'ottimizzazione delle spese e dei tempi richiesti per lo svolgimento dei compiti, è senza dubbio il soddisfacimento degli utenti (*user satisfaction*). Poiché il giudizio sulla qualità complessiva del servizio spesso coincide con l'opinione che il pubblico ricava dall'interazione con gli operatori *front line*, all'ingresso delle biblioteche del-

L'Università di Brighton sono disponibili questionari che gli utenti possono compilare, aiutando così i bibliotecari ad interpretarne i bisogni e a migliorare i servizi. Invece gli utenti insoddisfatti della University of Sussex Library possono annotare le loro lamentele sul *Suggestion book* e ricevere spiegazioni, o talvolta messaggi di scuse, da parte del direttore.

L'educazione professionale dei bibliotecari britannici

L'eco dei dibattiti sull'albo dell'Associazione italiana biblioteche ha oltrepassato la Manica, suscitando un certo scalpore in un paese in cui il reclutamento del personale bibliotecario non è vincolato dall'espletamento di prove concorsuali, facendo della certificazione delle capacità e delle conoscenze acquisite un requisito indispensabile per l'accesso alla professione.

Nel corso della lezione "Professional education in UK", il preside della Facoltà di Information Technology dell'Università di Brighton, Peter Enser, ha illustrato esaurientemente il percorso formativo dei bibliotecari britannici o di coloro che aspirano a diventarlo. Attualmente sono due (ma presto potrebbero fondersi) le istituzioni che vigilano sulla formazione professionale dei colleghi inglesi, ovvero la Library Association (LA) e l'Institute for Information Scientists (IIS), sorto nel 1958 e rivolto a coloro che operano nell'ambito della documentazione scientifica. Entrambe le associazioni sono responsabili del *course accreditation*, un sistema di valutazione in uso nei paesi anglosassoni atto ad accertare la preparazione e la competenza degli iscritti agli albi professionali.

Le istituzioni citate non prescrivono i programmi di esame ma orientano le università alla scelta degli insegnamenti da impartire nei

corsi di Library Information e Library Science, corsi poi accreditati sulla base della rispondenza a cinque principi di qualità e ventisette indicatori. Scorrendo la griglia di valutazione ci si accorge che uno dei requisiti fondamentali, su cui insistono entrambe le associazioni, consiste nell'abilità nell'uso dei metodi di ricerca.

Sono iscritti al *Register* della LA e dell'IIS i bibliotecari professionisti diplomati o laureati in biblioteconomia e documentazione o coloro che, attraverso l'accumulazione di crediti formativi, hanno acquisito conoscenze tali da consentirne l'ammissione all'albo. I *fellowships*, invece, sono ammessi solo se hanno maturato un'esperienza di almeno cinque anni, perché il training gioca un ruolo determinante nella formazione dei bibliotecari che, ancora studenti dei corsi di Library and Information Studies, effettuano obbligatoriamente il tirocinio presso strutture pubbliche o accademiche.

Il mondo bibliotecario nella sua dinamicità guarda non solo all'innovazione ma anche alla cooperazione, pertanto grande attenzione è rivolta alla capacità di interazione con il pubblico e con i colleghi, alla conoscenza delle lingue e delle tecniche di marketing. Una certa dimestichezza con la tecnologia è imprescindibile dalla costituzione e dal controllo dei cataloghi, ma invece di concentrarsi sui programmi e sui linguaggi che potrebbero cadere in breve tempo in disuso si preferisce studiare gli strumenti e i sistemi informatici, il loro metodo di valutazione, lo sviluppo e l'efficacia delle applicazioni.

I corsi universitari, oltre a garantire nozioni tecniche, intendono proporsi come occasione di riflessione e di elaborazione delle molteplici competenze psicologiche e pedagogiche necessarie al bibliotecario per interpretare gli aspetti emotivi e cognitivi che presiedono al processo di fruizione degli utenti. ➤

Parametri di valutazione utilizzati dalla Library Association e dall'Institute of Information Scientists per l'accreditation course

A. Gestione dell'informazione, produzione e comunicazione

- A1. Fondamenti di biblioteconomia
- A2. Identificazione ed analisi delle risorse e dei flussi informativi
- A3. Criteri per l'accrescimento delle collezioni e gestione dei dati
- A4. Organizzazione, registrazione e recupero dell'informazione
- A5. Valutazione e selezione dell'informazione
- A6. Riorganizzazione e divulgazione dei dati

B. Gestione dell'informazione e organizzazione dei contenuti

- B1. Sviluppo e fornitura di servizi di documentazione in base alla tipologia degli utenti
- B2. Strategia e pianificazione finanziaria dei servizi di informazione
- B3. Marketing e sviluppo commerciale dei servizi di informazione
- B4. Qualità e rilevanza
- B5. Misurazione dei servizi offerti
- B6. Sistema di informazione - Analisi dell'organizzazione
- B7. Analisi delle esigenze informative degli utenti
- B8. Studio della tipologia degli utenti e programmi di istruzione

C. Sistema di informazione e tecnologie della comunicazione

- C1. Identificazione, analisi, realizzazione, implementazione, utilizzo e valutazione di sistemi e strumenti tradizionali ed elettronici

➤

D. Politica e circolazione dell'informazione

- D1. Questioni legali e regolamentazione
- D2. Etica professionale
- D3. Scambio delle informazioni a livello internazionale
- D4. Normativa regionale, nazionale ed internazionale sull'informazione



E. Capacità di gestione e di comunicazione

- E1. Gestione delle risorse umane
- E2. Formazione e crescita professionale
- E3. Pianificazione e gestione economica
- E4. Analisi statistica
- E5. Metodi di ricerca
- E6. Gestione dei progetti
- E7. Proprietà di linguaggio e conoscenza delle lingue straniere
- E8. Capacità di comunicazione ed interazione

li. Da alcuni anni si sperimentano, inoltre, due importanti iniziative per rispondere alla crescente e diversificata richiesta di informazione: il Library and Information Studies Training and Education Network (LISTEN), per la riqualifica e l'aggiornamento del personale in servizio da tempo, ed EDU-LIB, sviluppato con l'intento di creare a livello

nazionale una rete di formatori per le biblioteche accademiche. Ovviamente un sistema che certifica la preparazione dei bibliotecari ed incoraggia la cultura della valutazione non può lasciarsi sfuggire anche il controllo delle capacità didattiche e la preparazione dei docenti che impartiscono gli insegnamenti universitari. ■

Da una breve conversazione con Adrian Peasgood, direttore della Biblioteca dell'Università del West Sussex, è emerso che in sede di colloquio per il reclutamento del personale vengono soppesate principalmente le capacità comunicative, la formazione di base, la flessibilità, il senso organizzativo e le doti didattiche.

Sulla dimensione innovativa della biblioteca si proiettano programmi come il CPD (Continuing Professional Development) e i master in Scienze dell'informazione organizzati da molte università. Il principio della formazione permanente, che mira alla disponibilità di personale sempre più esperto e specializzato, fa sì che i bibliotecari siano continuamente (anche due volte al mese) chiamati a partecipare a corsi di aggiornamento per l'approfondimento delle tecniche e lo sviluppo delle capacità gestiona-