

Il servizio del prestito e l'interpretazione dei dati

Una funzione cruciale per le biblioteche pubbliche, che costituisce anche uno dei più diffusi mezzi di valutazione

L'articolazione dei servizi offerti dalla biblioteca sta all'origine di una serie di indicazioni che consentono una valutazione complessiva e al tempo stesso dettagliata sull'attività dell'istituto e che, con il permettere confronti con i dati di altre biblioteche e soprattutto con i dati delle rilevazioni precedenti, suggerisce anche interventi opportuni in singoli settori. In tal modo la freddezza dei dati statistici, rigidi nel loro isolamento tradizionale, si trasforma in un insieme di elementi interdipendenti, che in certo modo rendono più visibile la realtà del servizio. Tra i dati isolati che per tradizione vengono presentati con maggiore frequenza due sono assunti a metro di giudizio, il numero dei volumi (o delle unità) posseduti e il numero dei prestiti effettuati, indicazioni puramente quantitative che non possono tradursi in valutazioni qualitative: non ci è detto ad esempio quanta parte delle raccolte rimane inutilizzata, né se chi ha preso libri in prestito ha svolto altre attività in biblioteca, e neppure, per limitarci ai numeri, quante persone che pure hanno utilizzato la biblioteca non hanno preso nulla in prestito. Già nel 1992 si ammetteva che la pura valutazione del servizio in base ai prestiti, pur se finalizzata allo scar-

to del materiale non usato, è insufficiente in quanto occorre considerare anche la lettura in sede (Jeff Selth, Nancy Koller, Peter Briscoe, *The use of books within the library, "College & research libraries"*, May 1992, p.197-205). Le statistiche basate sui prestiti devono essere abbandonate, perché insufficienti a rispecchiare l'attività della biblioteca, osserva Marilyn Gell Mason (*The future revisited, "Library journal"*, July 1996, p.70-72). Da un'inchiesta recente tra i frequentatori di biblioteche pubbliche americane (Bernard Vavrek, *Is the American public library part of everyone's life?*, "American libraries", Jan. 2000, p.60-64) è risultato che la metà si reca in biblioteca per prendere libri in prestito, il 42 per cento per ricreazione o per ricerche su un loro hobby, il 28 per cento per compiti scolastici, altrettanti in cerca di informazioni, il 10 per cento per riunioni o per altre attività, e altro ancora; da notare che ben il 19 per cento telefona per avere informazioni. Dai dati risulta evidente non solo che le motivazioni possono essere molteplici, ma che ogni utente può averne più di una; ad esse si è poi aggiunto l'uso del computer: il 16 per cento per consultare il catalogo in linea, il 12 per cento per Internet, il 9 per cento per informazioni su articoli

di riviste. Altre inchieste presentano dati alquanto dissimili: ad esempio, la ricerca in linea di articoli di riviste tocca assai po-



co le biblioteche pubbliche, mentre è ben più forte in quelle universitarie. Risulta quindi evidente un'articolazione di attività che non può appiattirsi sulla semplice presentazione dei dati del prestito.

I dati e i confronti che si possono fare sulla base dei prestiti hanno quindi un valore relativo, ma sono ancora quelli che si presentano con maggiore frequenza. L'elevato numero di prestiti nelle biblioteche parigine, quasi 5 per abitante, non sfigura rispetto a grandi biblioteche pubbliche di altri paesi (il prestito più elevato, 7,83, è attribuito a Queens, uno dei tre sistemi di New York) secondo Aline Girard-Billon (*Les bibliothèques à Paris. Une nouvelle approche des statistiques*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2000, 1, p.13-19). Tra biblioteche municipali e grandi biblioteche si valutano undici milioni di presenze all'anno, delle quali sei milioni in quelle municipali. Eppure il sistema di biblioteche pubbliche parigine è assai disuguale ed ha fatto registrare critiche piuttosto severe. In una valutazione meno recente, su 112 biblioteche pubbliche in città americane superiori a 25.000 abitanti nel 1996 i prestiti sono risultati sei a persona, con una spesa di 19,17 dollari per abitante (Lisa A. Wright, *Public library circulation, spending continue upswing*, "American libraries", Oct. 1997, p. 74-75). La spesa continua a crescere, riprenderà la stessa autrice due anni dopo, più dell'aumento complessivo della lettura che pure esiste rispetto al 1990, in particolare per i giovani,

mentre nell'ultimo anno la lettura degli adulti è diminuita (*Public library circulation dips as spending continues to climb*, "American libraries", Sept. 1999, p. 69-70). Nel Québec l'uso delle biblioteche pubbliche ha fatto riscontrare aumenti notevoli: tra il 1989 e il 1994 la frequenza media degli utenti è salita da 11,9 a 16,5 volte all'anno, mentre i prestiti medi per abitante sono passati da 2,74 per il 1981 a 4,96 per il 1995 (Jean-Paul Baillargeon, *Les bibliothèques publiques: nouveaux lieux privilégiés de développement culturel*, "Documentation et bibliothèques", Jan./Mars 1998, p. 30-40). In molti paesi i dati delle grandi città non si differenziano sostanzialmente: le 53 biblioteche pubbliche di Amburgo, la seconda città della Germania, con 1.800.000 abitanti, registrano sette milioni di prestiti all'anno (Elisabeth Degen, *Le réseau des bibliothèques publiques d'Hambourg*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1994, 3, p. 61-65). Ancor più forte la valutazione di 7,7 libri per abitante considerata in una serie di articoli sul piano di sviluppo delle biblioteche pubbliche berlinesi (prestito complessivo 28 milioni, con circa 10 milioni di unità bibliografiche) ("Buch und Bibliothek", Juli/Aug. 1995). Dopo una diminuzione notevole, osserva Helmut Göhler (*Die Realität hinterfragen. Veränderungen und Differenzierung im Benutzerverhalten in Öffentlichen Bibliotheken der neuen Bundesländer*, "Buch und Bibliothek", März 1997, p. 220-226), nella Germania orientale i prestiti sono ritornati complessivamente ai livelli precedenti (quasi 68 milioni di prestiti nel 1995, due milioni più che nel 1980), con un aumento fortissimo per gli audiovisivi e notevole per le monografie, ma con diminuzione per le belle lettere e, contrariamente a quanto altrove registrato, per la letteratura giovanile. I 1.300.000 abitanti di

Un centenario La Carnegie corporation ha commemorato il centenario della promessa di Andrew Carnegie di dotare gli Stati Uniti di biblioteche pubbliche (oltre 1.350), con un dono di 15 milioni di dollari, dei quali 2 milioni alla biblioteca pubblica di New York, un milione ciascuna a Brooklyn e a Queens e mezzo milione ad altre reti di biblioteche pubbliche ("American libraries", Aug. 1999, p. 37; "Library journal", July 1999, p.14).

Il nuovo Centre Pompidou Il primo gennaio il Centre Pompidou, completamente ristrutturato, è stato visitato da 40.000 persone, ma l'inaugurazione prevista per l'11 gennaio, alla presenza di Chirac, è stata rinviata a causa di uno sciopero del personale che discute sulle proprie condizioni di lavoro ("Livres hebdo", 365, 21.1.2000, p. 53). L'apertura al pubblico è avvenuta il 26 gennaio.

Ricordando Lili Marleen La cantante Lale Andersen, morta nel 1972, ebbe un enorme quanto breve successo durante la seconda guerra mondiale con la canzone *Lili Marleen*, che oltrepassò gli incerti e mobili confini dei territori occupati dall'esercito tedesco per diffondersi anche tra le truppe angloamericane. Il suo archivio, acquisito dal Deutsche Musikarchiv di Berlino, contiene manoscritti musicali, lettere di editori, ritagli, programmi di spettacoli ("Buch und Bibliothek", März 2000, p. 179).

Una notizia dall'Italia La notizia che il critico cinematografico italiano Tullio Kezich ha rinvenuto alla Scuola nazionale del cinema a Roma una sceneggiatura di Stanley Kubrick, sull'originalità della quale tuttavia lo stesso Kezich aveva forti dubbi, è riportata dal "Library journal" del gennaio 2000 (p. 22). Il testo di 200 pagine, intitolato *The last hundred hours*, è del 1964 e riguarda un episodio della seconda guerra mondiale.

Hemingway A.E. Hotchner, amico e biografo di Ernest Hemingway, suo compagno di viaggi e di bevute, ha lasciato in eredità il proprio archivio su Hemingway alla Library of Congress, che quest'anno celebra il proprio bicentenario. L'archivio contiene lettere inedite, manoscritti e registrazioni. La maggior parte dei documenti di Hemingway si trova tuttavia alla John F. Kennedy Library, a Boston ("Buch und Bibliothek", Jan. 2000, p. 19).

Cataloghi di antiquariato Un servizio di informazioni che si rispetti non può fare a meno dei cataloghi di antiquariato, "che sono diventati di per sé libri di consultazione". È portato ad esempio il catalogo di 138 cinquecentine di e sulle donne, acquistati dalla Beinecke Library della Yale University, del quale questa rubrica ha dato notizia nel numero di aprile ("The book collector", Winter 1999, p. 595-596).

Monaco hanno preso in prestito 9.500.000 libri in un anno, ma gli iscritti sono solo 170.000, il 13 per cento della popolazione: cifra inferiore a rilevazioni precedenti (Erich

Maier, Werner Schneider, *Der Münchener Bibliotheksentwicklungsplan von 1971. Eine Bilanz*, "Buch und Bibliothek", Jan. 1998, p. 28-31). Un po' al di fuori, con tenden- ➤

ze quasi scandinave, si rivela la biblioteca pubblica di Gütersloh, ampiamente finanziata dalla fondazione Bertelsmann, che in dieci anni dalla ristrutturazione era passata da 350.000 a 600.000 prestiti all'anno per i suoi 80.000 abitanti ("Buch und Bibliothek", Dez. 1994, p. 952). La solita eccezione, si è appena accennato, per i paesi scandinavi. In Finlandia il prestito raggiunge i venti volumi all'anno per abitante (*Public library legislation in the Nordic countries*, "Scandinavian public library quarterly", 1994, 1). Il ministro finlandese della cultura, Suvi Lindén, ha dichiarato in un'intervista: "da bambina prendevo libri in prestito a dozzine" ("Scandinavian public library quarterly", 1999, 3, p. 4-7). Nello stesso periodo Ingemar Ehlin nel descrivere l'attività della biblioteca in una città svedese di 36.400 abitanti, dotata di 70.000 volumi più altri tipi di documenti, ne nota i 147.000 prestiti, che con i prestiti delle succursali e del bibliobus porta a una media di 10,3 per abitante (*Enköping public library*, 1997, 1, p. 8-11). Tutt'altro che eccezionale, se nel numero successivo, dedicato alla Danimarca, risulta una circolazione media annuale di 13,48 per abitante (9,15 per gli adulti e 35,42 per i bambini).

La tendenza a trasformare una biblioteca pubblica in pura biblioteca di prestito ne snatura le funzioni ed è spia di un servizio insufficiente, dove ad esempio la scarsità di spazio impedisce od ostacola altre attività – la più semplice delle quali è la lettura in sede. Ecco che la mancanza di una sezione per i periodici correnti aumenta non certo il prestito, ma la percentuale dei prestiti rispetto alle altre attività. Un'altra inchiesta (Ian M. Smith, *What do we know about public library use?*, "Aslib proceedings", Oct. 1999, p. 302-314) ha valutato che il 15 per cento degli

iscritti effettua il 75 per cento dei prestiti e che la metà degli iscritti ha meno di 16 anni e prende il 60 per cento dei libri, che ben il 90 per cento dei prestiti riguarda libri pubblicati da meno di un anno (ma direi che questo si spiega almeno in parte con una fortissima politica degli scarti), mentre il 30 per cento dei libri non è mai andato in prestito in un anno. Per le videocassette la forte maggioranza dei prestiti riguarda i film; i documentari sono solo il 14 per cento). Scarsa è la richiesta di accesso al contenuto di altre biblioteche. Ricordiamo che i dati riguardano le biblioteche pubbliche; quest'ultimo dato, come avremo modo di notare più tardi, non vale certo per le biblioteche universitarie. Già nel 1992 una proposta per gli enti locali inglesi poneva cinque indicatori: i prestiti per abitante suddivisi in libri e altri media, le presenze per abitante, la percentuale degli abitanti entro un raggio di due miglia da una biblioteca aperta almeno venti ore per settimana, le spese per abitante suddivise per libri e altri media, la spesa netta per abitante per l'intero servizio bibliotecario ("Library Association record", Oct. 1992, p. 620-621).

Un esame dove le cifre sono impiegate in maniera meno rigida è presentato da Barbara Hoffert (*Book report 2000: circulation dips, but buying still up*, "Library journal", Feb. 15, 2000, p. 130-132), che ha interpellato cento biblioteche pubbliche americane, in 65 delle quali la somma disponibile per l'acquisto di libri è aumentata e in otto è diminuita (le cifre vanno da 27.000 dollari per le città con meno di 10.000 abitanti a 3,7 milioni per quelle con oltre un milione di abitanti). Ma di per sé l'aumento degli stanziamenti non produce un aumento dei prestiti. Oltre la metà delle biblioteche ha registrato una diminuzione dei pre-

stiti e quasi tutte ne danno la colpa a Internet: la gente entra in biblioteca e va direttamente ai computer, senza neppure fermarsi al banco delle informazioni. Però il pubblico è in aumento: "anche se di solito si attribuisce a Internet un impatto negativo sulla circolazione, per molte biblioteche potrebbe finire per essere una benedizione in quanto introduce nuovi lettori". Una maggiore attenzione alle condizioni delle raccolte, continua Hoffert, produce buoni risultati. Quando i libri sono logori il pubblico smette di scorreli: la loro sostituzione infatti ha visto un forte aumento dei prestiti. Tuttavia, conferma Hoffert, i dati sui prestiti non sono l'unico mezzo di valutazione. È da notare che il primo e più evidente stimolo è dato dalla presenza dei libri nella scaffalatura aperta, tanto che il ritiro di pubblicazioni è causa di una rapida diminuzione della loro circolazione, come ha notato Mirosław Kruk nel rifiutare l'opinione di chi sostiene un miglioramento nel gusto del pubblico (*Death of the public library: from "people's university" to "public-sector leisure centre"*, "The Australian library journal", May 1998, p. 157-167).

Il collegamento tra i servizi offerti dalla biblioteca è necessario per evitare di considerare una serie di compartimenti stagni. Sono noti i suggerimenti sul confronto tra i prestiti e il materiale posseduto dalla biblioteca ai fini della politica degli acquisti: si veda in proposito *Jenseits vom Marketing? Das Konzept der Dreigeteilten Bibliothek heute*, di Monika Rasche ("Buch und Bibliothek", Feb. 1995, p. 134-142), che osserva come questo criterio rafforzi il settore delle monografie e migliori l'utilizzazione della biblioteca pubblica, in particolare per quanto riguarda le biblioteche decentrate. In questo senso appare essenziale il servizio di

informazioni, che deve considerare anche le informazioni atte a facilitare l'uso e a sfruttare le possibilità, a volte non evidenti, offerte dalla biblioteca. Non pare superflua la raccomandazione avanzata da Debby Raven che, nel considerare l'insegnamento a distanza sempre più frequentemente offerto dalle università, ritiene necessario evitare una perdita di interesse per le biblioteche dell'università e che di conseguenza occorra evidenziare le informazioni sulle possibilità di prestito e sulle facilitazioni relative (*Breaking the campus boundary*, "Library Association record", June 1999, p. 346-348).

Quante e quali pubblicazioni si prestano? Sulla quantità abbiamo visto qualche esempio, e chi ha visto in biblioteche pubbliche danesi ragazzini uscire dalla biblioteca con borse di plastica zeppe di libri può comprendere una delle ragioni di cifre clamorose, che sovente corrispondono a scelte di lettura fatte in casa, su una preselezione effettuata in biblioteca. Quel bibliotecario tedesco, che ammetteva tutto avvilito che la limitazione delle raccolte aveva costretto a limitare la quantità dei prestiti a non più di quindici libri, lascia un po' di amaro a chi vede limiti ben più gravi imposti non solo al prestito, ma addirittura alla distribuzione. È stato scomodato in proposito lo stesso legislatore, che (DPR 5 luglio 1995, n. 417, Regolamento recante norme sulle biblioteche pubbliche statali, art. 36) ammette che ogni biblioteca è autorizzata a fissare il limite massimo della distribuzione. La limitazione quantitativa delle raccolte costituisce gioco forza un punto negativo di riferimento, ma talvolta troviamo che l'abusata espressione *user friendly* non trova corrispondenza nell'attività ordinaria. È comunque frequente dovunque un limite quantitativo per il prestito, in particolare per il mate-

riale non librario, mentre più varie sono le disposizioni sul materiale concesso in prestito. Un'ampia inchiesta a livello mondiale tra le biblioteche universitarie ha rivelato ad esempio che poche di esse danno in prestito i periodici. Richard German e Charles Oppenheim suggeriscono alcuni accorgimenti per attenuare l'inconveniente, come l'accesso elettronico, la duplicazione dei periodici più importanti per la circolazione tra il personale, la concessione in prestito degli arretrati (*Should academic libraries lend LIS [library information science] journals?*, "Journal of librarianship and information science", Dec. 1996, p. 191-202). L'esempio riguarda i periodici di biblioeconomia, che oltre al pubblico coinvolgono il personale, ma il problema è generale. Irina Sens (*Computersoftware als Ausleihmedium: ein Projektbericht aus Göttingen*, "Buch und Bibliothek", Sept. 1994, p. 780-785) nota che le poche biblioteche che concedono in prestito software, come la biblioteca pubblica di Göttingen, hanno grande successo. Non si tratta tanto di prestarlo o meno, secondo l'autrice, ma di come farlo. Può sembrare poco iniziare sperimentalmente con trenta dischetti, ma questo permette nel giro di poche settimane di orientarsi per lo sviluppo successivo del servizio. Roberta Burk (*Don't be afraid of E-books*, "Library journal", Apr. 15, 2000, p. 42-

45) affronta di petto la questione dei libri elettronici: qualunque ne sia il destino, i bibliotecari devono sapersi adattare alla nuova situazione, così come hanno accettato le audiocassette e i cd. Anziché angustiarsi per la loro concorrenza, a guisa di nuovo Machiavelli (il nemico o lo ammazzi o te lo fai amico) Burk non li considera altro che un ulteriore tipo di pubblicazione da concedere in prestito come le altre: risolti i necessari accorgimenti per impedire la riproduzione, il prestito è concesso per tre settimane senza possibilità di rinnovo, a causa delle lunghe liste di attesa per il grande successo dell'iniziativa. La multa per il ritardo ammonta a un dollaro al giorno. L'autrice ricorda la consegna di un libro elettronico a un ragazzo in carrozzella, che aveva atteso il proprio turno con impazienza, "e la sua reazione entusiastica nell'aver infine il libro elettronico ➤



da "Scandinavian public library quarterly", 1999, 3

mi ha ricordato la capacità di infiammarci che hanno i libri, in qualsiasi formato.”

Chi prende in prestito che cosa? Questo tema è uno dei nodi nei quali, in particolare nelle biblioteche pubbliche, si rivela con maggiore evidenza il rapporto tra più voci che riguardano il servizio bibliotecario: la tipologia del pubblico per classi sociali, per età, per etnia, per residenza, per lavoro è stata considerata ripetutamente, anche in questa rubrica, perché occorra soffermarvisi ancora. Ricordo solo la polemica, che riprende periodicamente, se i clienti delle librerie siano o meno anche clienti delle biblioteche, alla quale accenneremo nel prossimo numero di questa rubrica, che si occuperà delle richieste di compenso agli autori a titolo di risarcimento per il prestito in biblioteca. Mi limiterò a ricordare una grande inchiesta svolta nel Regno Unito dal 1996 al 1998 riguardante il servizio prestato dalle biblioteche pubbliche ai bambini e ai giovani adulti, basata sulla letteratura professionale, su un questionario a scala nazionale e sullo studio di casi. Il servizio risulta in crescita: nel 1995/96 furono dati in prestito oltre 111 milioni di libri per ragazzi. Dall'inchiesta sono risultati criteri e indicatori utili per i programmi futuri (Debbie Denham and Judith Elkin, Peggy Heeks and Margaret Kinnell Evans, Chris Armstrong, Roger Featon and Ray Lonsdale, *A place for children: the qualitative impact of public libraries on children's reading: interim report*, "The new review of children's literature and librarianship", 1997, p. 93-103).

Dati interessanti sui prestiti in un'università inglese presentano Terry Wall e Jan Williams (*Availability, accessibility and demand for recommended books in academic libraries*, "Journal of librarianship

and information science", Sept. 1999, p. 145-151). Delle quaranta copie di una pubblicazione, ventisei sono concesse in prestito per una settimana, tredici per un giorno ed una è data solamente in lettura. I prestiti brevi sono sottoutilizzati a causa dell'obbligo di restituzione entro le 10,30, pena una multa (è stato suggerito in proposito di spostare l'ora). Un'alternativa positiva è data dalla copia elettronica, che è sempre disponibile. I vantaggi della copia in carta sono il prestito gratuito, la possibilità di spostarla, la facilità di scorrimento e di navigazione, oltre all'assimilazione convenzionale del contenuto. Un altro accorgimento, adottato in qualche università straniera e adottabile in ogni tipo di biblioteca, anche da noi, consiste nel concedere in prestito esclusivamente durante le ore o i giorni di chiusura materiale non ammesso al prestito, come opere di consultazione o periodici. Si tratta anche in questo caso di considerare le necessità di chi ha un lavoro urgente da terminare o un esame da preparare: gli inconvenienti ovviamente non mancano e converrà valutare se essi siano superabili o se invece siano troppo superiori alla legge dell'*user friendly*...

Le biblioteche non potevano non venire coinvolte nella tendenza ad eliminare gli intermediari per lavori ripetitivi che non comportino molte alternative, alternative comunque che possono essere previste dal programma. Uno dei primi servizi bibliotecari coinvolti in proposito è per l'appunto il prestito, le cui varie operazioni come la scadenza della tessera d'iscrizione, il ritardo della restituzione, l'ammissibilità del prestito di un volume determinato, anziché essere soggette a un controllo umano potranno essere svolte automaticamente, quando già non lo siano in tutto o in parte nel caso del prestito automa-

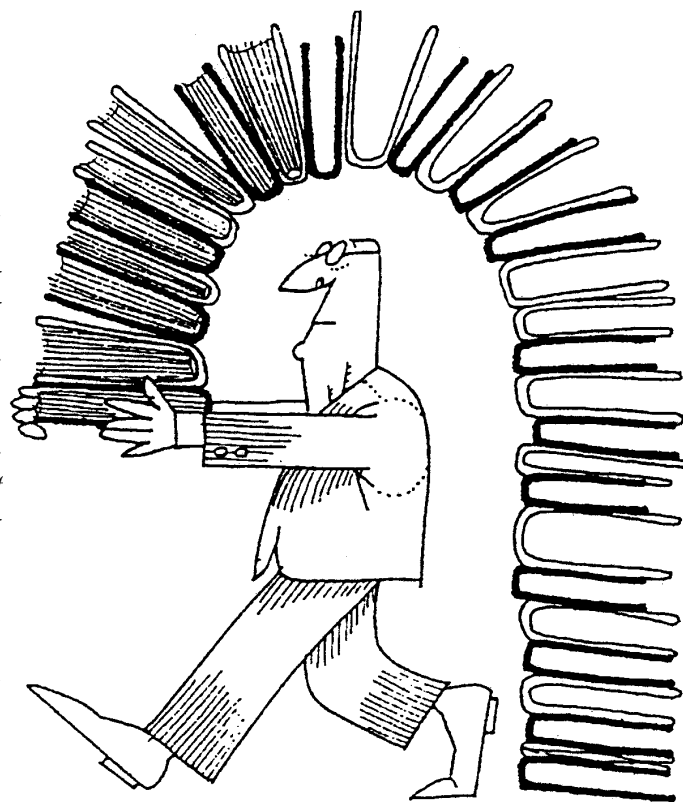
tizzato gestito dal personale della biblioteca. Jackie Mardikian (*Self-service charge systems: current technological applications and their implications for the future library*, "RSR: Reference services review", 1995, 4, p. 19-38), in un contributo dotato di un'ampia bibliografia commentata, osserva che è ormai tempo di passare dal servizio gestito dal personale al self-service, sul modello delle banche e delle vendite automatiche. In precedenza David Stoker in uno dei suoi editoriali (*The electronic library: myth or reality?*, "Journal of librarianship and information science", Dec. 1992, p. 183-185) aveva ammesso che il prestito automatizzato (che non è necessariamente a self-service) impone vincoli i cui inconvenienti non sono dovuti al software, ma alla scarsa flessibilità. Si tratta comunque di inconvenienti dovuti alla varietà delle decisioni che in ambiente non gestito dall'uomo presentano una maggiore rigidità, e questo vale per ogni servizio. In un consorzio di 48 biblioteche dell'Illinois si sono eliminate le fasi intermedie del prestito a favore del self-service. Si sono studiati i risultati alla Biblioteca universitaria dell'Illinois meridionale, forte di oltre due milioni di volumi e di 12.000 abbonamenti, dove nel 1964 si erano registrate 399 operazioni nei due sensi, che nel 1996 erano salite a 88.521 (Barbara G. Preece and Thomas L. Kilpatrick, *Cutting out the middleman: patron-initiated interlibrary loans*, "Library trends", Summer 1998, p. 144-157, in un numero dedicato all'utilizzazione remota, *Service to remote users*, Lorraine J. Haricombe issue editor). Ormai il prestito figura tra le attività da svolgere con self-service, accanto alla scaffalatura aperta, alle informazioni e ad altre attività, come gli accorgimenti antifurto, a loro volta legati al prestito e alla restituzione; così nota Sven Nilsson, che considera addirittura l'incre-

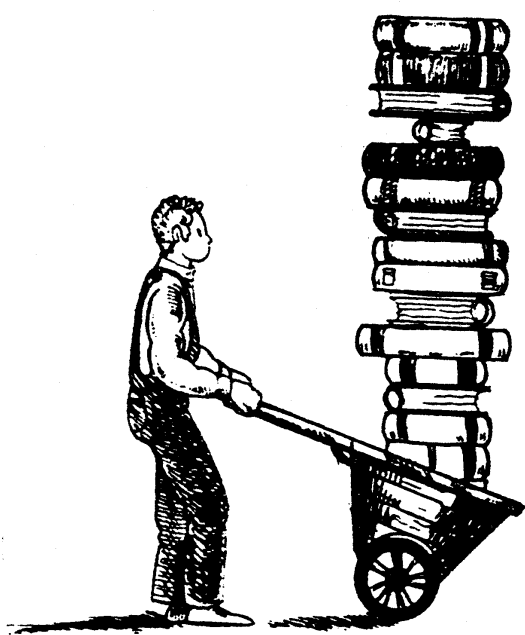
mento del self-service uno dei temi maggiori del futuro (*The future of libraries: faster, easier, more mobile*, "Scandinavian public library quarterly", 2000, 1, p. 13-18). Il momento della restituzione, nota Nilsson, può presentare qualche difficoltà, risolvibile tuttavia. Già Roger Mendelson (*A simple guide to solving your book return problem*, "The Australian library journal", Aug. 1994, p. 155-157) si era soffermato sul controllo dei dati dichiarati, sulla verifica se l'abitazione è di proprietà o in affitto e da quanto (!) e sulla verifica telefonica sulla veridicità del posto di lavoro dichiarato. L'autore avanzava addirittura l'eventualità di un contratto con un'agenzia per la raccolta delle restituzioni inevase, multe comprese, senza le quali l'agenzia non avrebbe ottenuto il compenso pattuito.

Sulle possibilità offerte dal prestito elettronico la letteratura è abbondantissima. Già nel 1992 Julie Wessling (*Document delivery: a primary service for the Nineties*, "Advances in librarianship", 1992, p. 1-31) poneva in evidenza la funzione delle biblioteche come centri di smistamento delle informazioni e dei materiali da fonti diverse, collegati con reti nazionali e internazionali come Internet, con la possibilità di alternative anche in base ai costi e ai tempi, in modo da permettere la scelta più conveniente. Klaus Franken e Marlene Nagelsmeier-Linke (*Das Konstanzer Fernleihprojekt: derzeitiger Stand. Perspektiven und offene Fragen*, "Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie", Mai/Juni 1995, p. 229-250) descrivono un progetto elaborato alla Biblioteca universitaria di Costanza dal settembre 1991 per il prestito elettronico con la Biblioteca universitaria di Ulm, al quale erano ammessi anche gli abitanti austriaci, svizzeri e del Liechtenstein nella zona del lago di Costanza. La trasmissione dei do-

cumenti, a pagamento, riguardava sia le monografie che gli articoli. L'ordine poteva essere dato da un punto qualsiasi della rete universitaria o anche dall'esterno. In un primo tempo il fax era limitato ai casi più urgenti, per la qualità insufficiente della copia, e la trasmissione elettronica dei documenti non entrava ancora nel progetto. Reimer Eck e Irina Sens parlano di un progetto a livello federale e statale stabilito nel 1994 per la consegna dei documenti in Germania, basato su tre livelli, il primo dei quali riguarda i documenti da non restituire, ossia le fotocopie, richiedibili anche in Internet, il secondo i documenti elettronici, il terzo i documenti dati in prestito, da restituire. Per i servizi standard è fissata una tariffa uniforme, mentre per le trasmissioni urgenti e per la clientela commerciale il fornitore può fissare tariffe proprie (*Bis in die eigenen vier Wände. Subito am Beispiel des Zugangssystems "GVB direkt"*, "Buch und Bibliothek", Jan. 1998, p. 18-19). Alla trasmissione dei documenti "The reference librarian" ha dedicato un numero apposito (*Document delivery services: contrasting views*, Robin Kinder guest editor 1999, 63). Nell'introduzione, Kinder (*Four views of document delivery service*, p. 1-23) osserva che l'espressione "document delivery" è nata negli anni Settanta con le basi dati remote e con l'intervento di information

brokers: "noi procediamo oltre... anche se essi esistono e continueranno ad esistere". Strettamente legato a ILL, oggi il concetto si limita a considerare la fornitura di articoli, la cui trasmissione avviene per lo più per posta o per telefax piuttosto che attraverso la www. Il numero di settembre 1999 del "Journal of librarianship and information science", già ricordato per l'articolo di Wall e Williams sui prestiti in una biblioteca universitaria, contiene un confronto tra cinque sistemi di document delivery (*Experimental evaluation of selected electronic document delivery systems*, p. 135-144). Anche su questo punto troviamo un legame con il dibattuto (troppo dibattuto in realtà) contrasto tra possesso e accesso, che ha fatto versare fiumi di inchiostro – traslato per un materiale ormai poco impiegato per scrivere – alcuni dei quali forse superflui, che hanno indotto Jean-Rémi Brault a lamentare in un suo editoriale ▶





che “gli stanziamenti necessari ad acquistare quello che non sarà mai null’altro che un mezzo non sono più disponibili per acquistare quello che costituisce la ragione di essere della biblioteca” (*Libri... requiescant in pace!*, “Documentation et bibliothèques”, Jan./Mars 1994).

Un’inchiesta tra trentotto biblioteche pubbliche canadesi ha dato risultati non sempre soddisfacenti, con frustrazione dei lettori: solo il 52 per cento delle pubblicazioni non esistenti in biblioteca è stato trovato altrove e il prestito ha richiesto un’attesa media di 38 giorni (Françoise Hébert, *La qualité des services: une recherche sur le prêt entre bibliothèques dans les grandes bibliothèques publiques du Canada*, “Documentation et bibliothèques”, Oct./Déc. 1995, p. 217-224). Migliori risultati danno i sistemi bibliotecari. Il servizio di prestito interbibliotecario è molto sviluppato in Australia, anche per l’isolamento di un paese grande come gli Stati Uniti, con diciotto milioni di persone. I rapporti regionali e settoriali predominano per ragioni economiche, ma il so-

stegno governativo è notevole. Non esiste una biblioteca centrale di prestito, ma una raccolta distribuita, con un piano di acquisti basato sulla versione australiana di *Conspectus* e un trasferimento di risorse verso la trasmissione di documenti, applicando la formula del “just-in-time” rispetto al “just-in-case” (Tom Cochrane, *The development of document delivery services in Australia: an overview 1980-1994*, “Journal of librarianship and information science”, Mar. 1995, p. 27-32). Sul ben noto e documentato servizio di Boston Spa mi limito a ricordare *Le British Library document supply centre. Les services proposés aux clients étrangers*, “Bulletin des bibliothèques de France”, 1996, 6, p. 60-65): il servizio possiede dieci milioni di documenti, dei quali più di otto in microforme, e riceve oltre quattro milioni di richieste all’anno, oltre un milione delle quali dall’estero. Il servizio di base, che richiede un’iscrizione preventiva, offre sia fotocopie che prestito; per le prime è dovuto il pagamento dei diritti d’autore (con eccezione per un singolo articolo), oltre al costo materiale della riproduzione, mentre per il prestito a paesi stranieri ci sono molte limitazioni ed è compreso comunque un compenso per i diritti d’autore. Per le richieste prioritarie funziona un *urgent action service* in qualunque ora, anche mediante telefono o posta elettronica, dal quale il cliente riceve risposta immediata sulla somma da pagare; il servizio è per corriere e fornisce solamente copie. Nel 1995/96 il 96 per cento dei documenti richiesti attraverso questo servizio è stato fornito entro due ore e il resto entro 24 ore.

L’Associazione delle biblioteche e dei bibliotecari svizzeri ha messo a punto un programma in quattro lingue (inglese, francese, tedesco e

italiano) per il prestito interbibliotecario, che prevede la fatturazione automatica e la produzione di statistiche, distribuite gratuitamente alle biblioteche che aderiscono alle associazioni bibliotecarie ed ai cataloghi collettivi del paese. Funziona su personal computer e richiede l’accesso a Internet; per informazioni l’autrice ha dato il proprio indirizzo di posta elettronica: <beatrice.mettraux@mcnet.ch> (Béatrice Mettraux, *ILL99 en production!*, “Arbido”, Nov. 1999, p. 7-10). In campo internazionale ricordiamo il programma IFLA nell’ambito dell’attività sulla disponibilità universale delle pubblicazioni (*IFLA UAP core programme and the Office for international lending*, “IFLA journal”, 1999, 3, p. 192-194), che raccoglie informazioni sui progetti di digitazione e di cataloghi collettivi, sui congressi, su pubblicazioni, sul copyright.

Un problema attuale, ma in alcuni paesi affrontato e risolto da molto tempo, riguarda la richiesta di compenso agli autori per i danni, reali o supposti, causati dal prestito nelle biblioteche. È una questione oggi molto dibattuta, in particolare in Francia, e ad essa dedicheremo il prossimo numero di questa rubrica. È un problema che rischia di debordare in due direzioni: da un lato la questione delle tariffe e dall’altro quella del copyright, di entrambe le quali questa rubrica si è già occupata, ma che in realtà presenta una personalità propria che come tale va trattata. ■

(revelli@internetzero.it)

Nei prossimi numeri, tra l’altro:

- I vari significati della conservazione
- I compiti della biblioteca e i doveri del bibliotecario
- Le biblioteche pubbliche in fase di rinnovamento