

BNCF tra passato e futuro

Problemi vecchi e nuovi della Biblioteca nazionale centrale di Firenze in un confronto a più voci

a cura di Roberto Maini

Perché questo forum proprio sulla BNCF? Perché pensiamo che sia la biblioteca più importante del nostro paese, a cui si guarda sempre con una attenzione particolare. Non è così per altre biblioteche il cui cronico malfunzionamento non fa più notizia. Vogliamo dare atto alla direzione della Nazionale fiorentina che, di fronte ad una serie di sollecitazioni che ci sono venute come rivista ad affrontare alcuni problemi, ha mostrato piena disponibilità al confronto, esempio positivo anche nell'ottica della trasparenza della Pubblica amministrazione.

Dai nostri lettori siamo stati sollecitati ad affrontare due problemi centrali. Uno è quello dell'Area digitale, inaugurata nel dicembre dello scorso anno (cfr. "Biblioteche oggi", 18, 2000, 1, p. 76-77), di cui si mette in discussione lo stesso nome, che si presenterebbe blindata nella ricerca e non amichevole. L'altro, collegato a questo, è che di fronte a punte avanzate di automazione permangono sacche di arretratezza, con difficoltà a reperire le risorse stesse della biblioteca e situazioni di forte disagio per quello che riguarda le condizioni



in cui lo studioso è costretto a lavorare. È come se l'automazione avesse finito con l'assorbire le energie maggiori e migliori a scapito di tutti gli altri servizi della biblioteca. Chiaramente sono problemi non solo della Nazionale fiorentina ma, in rapporto diverso, toccano molte altre biblioteche, soprattutto quelle del Ministero per i beni e le attività culturali. Si legano con la permanente marginalità delle biblioteche nel panorama italiano, una marginalità che verificiamo costante-

mente, presente nello stesso Ministero che invece dovrebbe combatterla. Basta vedere i recenti progetti sulle aperture che sottintendono una equiparazione biblioteca/museo, ovvero basta aprire il portone con buona pace di tutti quei servizi che la qualificano in quanto biblioteca. Per non parlare della formazione permanente, su cui non si fa nulla, lasciando tutto alla buona volontà e coscienza dei bibliotecari.

Hanno partecipato al Forum: Giovanni Bergamin, responsabile del Centro elaborazione dati della Biblioteca nazionale centrale di Firenze; Chiara Carlucci, assegnista di ricerca presso la Facoltà di con-

servazione dei beni culturali dell'Università della Tuscia; Antonia Ida Fontana, direttrice della Biblioteca nazionale centrale di Firenze; Paul Ginsborg, professore ordinario di Storia dell'Europa contemporanea presso la Facoltà di lettere dell'Università di Firenze. Roberto Maini ha coordinato il Forum per "Biblioteche oggi".

Carlucci: Ringrazio per tale occasione che mi dà la possibilità di mettere sul tappeto alcune consi-

derazioni che ho fatto nel marzo di quest'anno in due giorni consecutivi passati nell'Area digitale e che riflettono le impressioni che ho avuto sull'offerta di servizi che vengono dati in quest'Area. Mi sono posta nell'atteggiamento di un utente inesperto, anche se in realtà ho pratica di consultazione di strumenti di risorse elettroniche, di OPAC, del mondo della rete in senso lato. Ho voluto compiere il percorso classico che farebbe un utente che entra nell'Area digitale per la prima volta. La prima informazione che ho avuto è stata quella offertami dalla *Guida ai servizi* che ho preso fuori della sala, in cui si dice che da quest'Area si può accedere a Internet, oltre agli altri servizi, molti dei quali erano già attivi, come la consultazione dei cd-rom e l'accesso all'OPAC. Una volta entrata devo dire che la sensazione è stata bellissima, per l'innovazione nella scelta dell'arredo, per il tipo di postazione pensata e realizzata, per gli schermi piatti dell'ultima generazione; è stato piacevole vedere tutto questo all'interno di un contesto dove ci sono i vecchi schedari cartacei. Si ha la visione della continuità: è molto stimolante perché si vede subito la complementarità del servizio che si vuole offrire, che non è un'altra cosa, non sta fuori della biblioteca, ma vale in quanto all'interno di essa. Mi sono seduta con questa aspettativa, chiedendomi perché dovrei venire a consultare Internet piuttosto che farlo da casa mia. Mi sono seduta e cosa è successo? Innanzitutto ho notato che intorno a me non c'era nulla se non il video, un po' la sindrome della pagina bianca, e non c'era nemmeno la guida che avevo trovato all'ingresso, per cui, seduti a quella postazione, non si ha l'informazione su che cosa è possibile fare. C'erano solo le classiche schede di richiesta del Ministero per i beni e le attività

culturali, a testimoniare il fatto che probabilmente quei libri che vedevi sul monitor si potevano anche richiedere. Un altro problema è che si entra immediatamente non in Internet ma nel sito della BNCF senza avere un passaggio, che probabilmente per un utente inesperto può essere utile, che lo contestualizzi in quella postazione, seduto a quel tavolo, all'interno di quell'ambiente, che è un ambiente digitale, per illustrargli cosa può fare da quella postazione e cosa non può fare. Avevo letto che si può accedere ad Internet, in realtà si può accedere ad una parte di Internet, a quella parte che la BNCF ritiene utile in quel contesto. Va benissimo: questo vuol dire che c'è un pacchetto di indirizzi che posso vedere e altri a cui non posso accedere, come i server mail e i motori di ricerca. È una soluzione che adottano molte biblioteche. Perché? Perché evidentemente ci deve essere un motivo per cui io vado alla BNCF per consultare Internet e il motivo è che la biblioteca in quel momento mi sta dicendo: guarda, secondo me questi sono i link utili, i siti interessanti, le biblioteche alle quali per pari livello di collezioni tu puoi andare. E infatti posso andare ai siti di biblioteche nazionali, europee e internazionali, a quelli delle biblioteche dell'area fiorentina e toscana e ad altri, come la rivista "Aedon", l'AIB, il Ministero per i beni e le attività culturali. Mi sono chiesta se ci fosse una coerenza in tutto questo: la rivista "Aedon" mi è risultata estranea. E ancora: si può andare su questi siti, dai quali però non si può in realtà uscire, non c'è un secondo livello, e questo rientra in quella che si può definire una gabbia dorata, anche se riconosco l'utilità di certi paletti per non perdersi nella rete. Per me è importante sapere che ci sono delle persone alla BNCF che fanno un lavoro di filtro o che comunque nel

momento in cui mi offrono qualcosa sul loro sito mi dicono che quel qualcosa evidentemente per loro vale più di altro. Queste sono alcune considerazioni al di là del fatto che poi da quelle postazioni potessi accedere ai cd-rom, cosa che però si poteva fare già prima dalla Sala consultazione.

Fontana: È da tenere presente che siamo passati da ventotto postazioni a cinquanta; comunque, come ho detto e scritto più volte, non abbiamo fatto qualcosa di nuovo rispetto a prima: abbiamo in gran parte riorganizzato quello che già esisteva per un migliore utilizzo da parte dell'utenza.

Carlucci: Però nel momento in cui si introduce un nuovo servizio, perché l'accesso a Internet è un nuovo servizio, potrebbe essere utile anche semplicemente mettere delle schermate d'ingresso al sito che dicano banalmente: sei seduto nell'Area digitale, da qui puoi consultare l'OPAC, questi cd-rom, puoi andare a delle risorse in Internet che la biblioteca ti mette a disposizione in quanto le ritiene utili in questo contesto.

Ginsborg: Intervengo come lettore inesperto. Nella nuova British Library c'è una cosa che mi ha colpito proprio riguardo all'accoglienza al lettore, che mi sembra di estrema utilità e semplicità: ti ➤

Un'immagine dell'area digitale



siedi di fronte al computer come nella nostra nuova sala qui in BNCF e accanto c'è un piccolo opuscolo con dodici punti che danno dodici istruzioni per organizzare la propria ricerca. Quando ho incominciato ad utilizzare questa nuova Area, che apprezzo molto non solo per l'aumento delle postazioni ma per l'impressione di dinamismo che dà e per la sua funzionalità – e questo fa molto onore alla direzione e a tutti coloro che l'hanno organizzata –, mi sono trovato, in quanto utilizzatore del vecchio sistema, come studioso che da vent'anni frequenta la biblioteca, in difficoltà su varie cose: come utilizzare le parole chiave, la soggettazione, i vari simboli che non sono spiegati. Un primo punto di una possibile guida potrebbe essere semplicemente la riproduzione della schermata iniziale con la spiegazione di ogni punto e a che cosa serve e poi una guida per il lettore che passo passo gli dica come arrivare a ordinare un libro. Credo che questo possa aiutare molto.

Carlucci: C'è poi il fatto che non è attivo il legame con UOL (Utenti on line), con la richiesta automatizzata. Un altro elemento che voglio sottolineare è quello relativo alla schermata che si apre quando si va su un sito che non rientra nel pacchetto di quelli accessibili. La pagina informa l'utente che la richiesta di navigazione non può essere accolta ma che se ritiene utile quell'indirizzo ai fini della ricerca può inoltrare la richiesta di attivazione del collegamento. A chi? Come verificare che sia stata accolta? Con quale effetto? Forse un link, ma da dove? È invece positivo che non ci siano limiti di tempo per la consultazione, al contrario di quello che avviene in molte biblioteche, e che non ci sia alcun tipo di tariffazione. Ciò che propone Ginsborg sarebbe molto utile sia per l'utilizzo di quei servizi che so-



Chiara Carlucci

no strettamente legati alla biblioteca sia per l'utilizzo che si può fare della rete, senza sconfinare nell'educazione *tout court* dell'utente, perché non si va alla BNCF per sapere come si naviga in Internet, cosa che invece fanno le biblioteche pubbliche. Non so se la soluzione migliore sia quella cartacea o una prepagina. Un'altra cosa che volevo rilevare è che ho consultato delle postazioni diverse per vedere se l'utente aveva lo stesso tipo di postazione, invece ho notato che in alcune il browser era in inglese, in altre in italiano.

Bergamin: È un aggiustamento che stiamo facendo, ci sono problemi di manutenzione. La richiesta automatizzata non è ancora possibile perché non vogliamo solo arrivare al livello del precedente UOL ma dare qualcosa in più. È per questo che stiamo ritardando. Non vogliamo semplicemente far inoltrare la richiesta, ma rispondere subito se il documento è già in lettura o in prestito. Qui entra in questione la complessità dei servizi. Sapete quanti sono i tipi di segnatura in BNCF? Trecento tipi di segnature diverse, con trecento tipi di servizi diversi, perché ogni segnatura è soggetta a condizioni di ero-

gazione diverse. Far capire tutto questo ad un sistema non è banale.

Carlucci: Un'ultima cosa relativamente alla scelta di far salvare le ricerche su dischetto, non essendoci stampanti: non c'è contestualmente nessuno strumento per verificare il corretto salvataggio della ricerca, mentre sarebbe utile avere almeno un word processor a disposizione.

Bergamin: I problemi che qui stiamo affrontando sono due: uno riguarda l'accoglienza dell'utente, il fatto di metterlo a suo agio con informazioni dirette e puntuali; l'altro, molto interessante, è che tipo di accesso a Internet si deve dare all'utente, considerato che siamo nella Biblioteca nazionale e che l'accesso a Internet di per sé non è un servizio di biblioteca. È senz'altro da accogliere l'esigenza di una guida, così come il suggerimento di lasciare all'utente almeno WordPad. È possibile farlo perché abbiamo acquisito un software di protezione della postazione e se fino ad ora non è stato fatto è per la classica mancanza di risorse. Ci sono poi procedure da completare come l'help dell'OPAC. L'ultima versione del browser è in inglese ma praticamente non si vede più. È in inglese solo per il fatto che può essere protetta; siccome le

Antonia Ida Fontana



funzionalità del browser non si utilizzano più ma praticamente si utilizza solo il contenuto, quello che conta da ultimo è la lingua del sito. Ma vorrei entrare sul discorso dei siti web. La BNCF non può offrire semplicemente un accesso a Internet. Stiamo lavorando in due direzioni: da un lato proseguire con l'offerta dei cd-rom, molti dei quali stanno migrando su Internet. La biblioteca usa molti dei suoi finanziamenti proprio per comprare altri collegamenti a risorse che qualificano l'offerta Internet. La seconda cosa è il criterio di scelta dei siti. Da un lato c'era chiaramente la preoccupazione di non far diventare la BNCF un NetCafé: se si fosse lasciata l'e-mail libera e libera la navigazione di fatto lo sarebbe diventato, con un disastro economico e con uno stravolgimento poi per l'utente che voleva realmente fare ricerche bibliografiche e utilizzare risorse della biblioteca. Sulla scelta dei siti siamo partiti a livello empirico, abbiamo abilitato tutti gli *edu.* e i *gov.* e le biblioteche italiane ed europee. È ovvio che questo modo di procedere ha dei limiti grossissimi; bisogna avere criteri più stabili. Esistono comunità bibliotecarie che catalogano i siti web: chiaramente si va dalla catalogazione generalista a quella specialistica. Su questo i bibliotecari stanno lavorando, ci sono progetti europei e per fortuna cominciano ad esserci iniziative consolidate come il progetto OCLC CORC, dove sono presenti la Library of Congress e la British Library per citare solo due nomi prestigiosi. La biblioteca sta valutando se entrare in questo progetto catalogando per l'Italia l'accesso a questi siti. Bisogna dare agli utenti strumenti di ricerca che non siano AltaVista o altri motori di ricerca, strumenti utilissimi e preziosissimi però molto diversi dagli strumenti di ricerca tipici di una biblioteca. L'utente continuerà ad usare AltaVista, Yahoo ecc, però non li userà in Nazionale. Il

criterio sarà quello di affidarsi a strumenti non solo prodotti dalla BNCF ma anche da specialisti, come il progetto, ripeto, OCLC. Questo per dare un'idea su come stiamo lavorando. Sono sempre scelte bibliografiche, credo che dal cartaceo all'elettronico sia cambiato ben poco se non le dimensioni. Per quanto riguarda il feedback a proposito della richiesta di accedere a nuovi siti, ora è possibile inserire codice utente, password e la motivazione, e si può anche scrivere alla biblioteca dicendo perché si vuole quel sito.

Carlucci: Io non chiedevo assolutamente che dalla postazione dell'Area digitale si potesse consultare un motore di ricerca qualsiasi, volevo anzi che non me lo faceste fare per avere un'offerta diversa.

Fontana: Una premessa: tutta la biblioteca, e questa parte in particolare, è un work in progress. Noi non pensiamo di aver raggiunto un risultato, semplicemente abbiamo offerto una possibilità in modo dignitoso e in tempi estremamente rapidi, se pensiamo alle difficoltà in cui operano strutture pubbliche come questa. Dico la verità: è una delle poche cose di cui sono realmente soddisfatta; dopo di che mi guardo bene dal dire che sia perfetta, anche perché dubito che esista la perfezione in campi come questo. Esistono lavori che si portano avanti, si tratta di impostarli correttamente e di trovare via via le soluzioni, tenuto conto delle risorse che ci sono e del fatto che non abbiamo personale qualificato e specializzato nell'informatica. Chi lavora nell'automazione è un volontario, autoformatosi, che si autoaggiorna, che porta avanti determinati progetti e tutto questo senza alcun riconoscimento economico e di carriera.

Sul termine Area digitale avevamo anche fatto una riflessione: quello originario era Sala reference e i primi documenti sono usciti con



Paul Ginsborg

questa dizione. C'è stato obiettato che era poco chiaro, che alcuni non avrebbero capito ecc. A noi è sembrato che Area digitale fosse qualcosa di più di un auspicio. La Biblioteca nazionale agisce in un contesto che è anche amministrativo, giuridico ed economico, quindi non poteva e non può diventare un NetCafé, né come immagine né come funzione, e non può fare concorrenza ai NetCafé, non può consentire l'utilizzo gratuito per vedere i risultati di calcio. La Nazionale può mantenere questo servizio gratuito, purché sia chiaramente culturale, utilizzando la rete GARR, che è la rete dell'università. C'è il rischio reale, non credo per noi ma certo per altre biblioteche, che vengano distaccate da GARR e quindi che debbano trovare collegamenti a pagamento e tariffarli. Intendiamoci: noi cittadini stiamo pagando la rete GARR e secondo me è compito della BNCF dare questo servizio gratuitamente, però finché è chiaramente culturale. Ci sono poi problemi di copyright per cui un cd-rom che è visibile dalla biblioteca non può essere messo in rete ed essere visibile da casa, come molti lettori mi hanno chiesto. ➤

Bergamin: Per quanto riguarda il nome Area digitale la contrapposizione è tra l'analogico delle schede cartacee che la circondano e il digitale che è al centro; poi l'etichetta, quando si entra, è Sala dei cataloghi. L'Area digitale è un'area di questa sala.

Carlucci: Però "digitale" fa presupporre che ci siano dei testi digitalizzati.

Fontana: Testi digitalizzati per ora ce ne sono molto pochi, ma è il futuro della biblioteca. Stiamo lavorando anche alla creazione di una biblioteca digitale intesa come fruizione dei testi, chiaramente anche qui con tutte le limitazioni giuridiche ed economiche del caso. Il progetto ArSBni sta partendo ora e avremo così la fruizione di frontespizi e indici di tutti i libri stampati dopo il 1994, poi stiamo attendendo le risorse promesse per andare avanti con i progetti di digitalizzazione della biblioteca che sono numerosi, alcuni sperimentali: per tutti cito quello sulle filigrane della tipografia di Ripoli che è un progetto particolarissimo. Altri progetti si fanno per la digitalizzazione più banale e meno sperimentale però utile sui due versanti della conservazione e della fruizione. Credo che digitale sia un termine che riflette la realtà ma è soprattutto un auspicio per il futuro.

La sfida per le biblioteche e la modernità del lavoro del bibliotecario è di produrre informazione di qualità: nel mare di siti indicare all'utente quelli più utili alla sua ricerca, secondo il principio della rilevanza.

Ginsborg: Una questione che mi sta molto a cuore è la soggettazione. Io, e non sono solo io, ho la netta impressione che stranamente ci sia stato in questo campo un declino con la computerizzazione. Se torniamo ai vecchi cataloghi cartacei, troviamo un catalogo per soggetto senz'altro superiore a quello della British Library. Il vecchio catalogo cartaceo per soggetto mi è



Giovanni Bergamin

servito benissimo per capire cosa c'è nella biblioteca. Quando recentemente ho provato con il nuovo sistema ho trovato delle risposte spesso insoddisfacenti, non capisco se per responsabilità del programma o se proprio perché non c'è stata attenzione verso questo problema. Cito subito un esempio: molto recentemente c'è stato un grande boom degli studi sulla società civile. Reperirli nella biblioteca o per parole chiave o, ancora meglio, per soggetto, perché è diventato un soggetto negli studi politici e storici, mi è risultato impossibile: sono venuti fuori una decina di titoli, cosa irrisoria perché sono centinaia. Questa è una domanda più che una critica: c'è la dovuta attenzione verso la soggettazione e le parole chiave? Vi rendete conto di quanto, per sapere semplicemente che cosa c'è nella biblioteca, queste due aree siano cruciali per noi? Questo mi porta alla seconda osservazione che volevo fare. Tornando a questioni generali, credo che come lettori della BNCf ci troviamo di fronte a dei contrasti non dico strani ma sgradevoli. Ci sono elementi di grande avanguardia come l'Area digitale, ma poi ci sono altre aree di grande arretratezza, dove tutte le difficoltà, il passato storico di questa bibliote-

ca, pesano sul servizio attuale. Se cerchiamo di rispondere a due domande molto semplici: che cosa è veramente consultabile in questa biblioteca e in che condizioni riusciamo a consultare questo materiale, credo che arriviamo alle due questioni cruciali per il lettore medio. Credo che ci siano ancora grandi aree insoddisfacenti, buchi, se vogliamo, proprio per quanto riguarda cosa c'è di veramente consultabile in biblioteca. Do subito due esempi: i periodici e i libri recenti. La situazione dei periodici in tutta la mia esperienza di frequentatore della Nazionale è rimasta sempre drasticamente insoddisfacente: sono tantissimi i periodici che arrivano incompleti o con gravissimo ritardo, non si riesce a leggere periodici degli ultimi tre anni. Legato a questo c'è il problema dei libri più recenti; sappiamo tutti delle difficoltà della vecchia legge, ma la qualità di una biblioteca a livello internazionale viene misurata in quanto riesce a mettere a disposizione dei lettori i materiali più recenti nel suo campo di competenza, e in questa biblioteca sono principalmente le pubblicazioni italiane. Se poi passiamo alle condizioni in cui riusciamo a consultare il materiale, veramente le cose assumono toni che hanno portato anche a grande tensione fra amministrazione e lettori. Perché ci sono varie cose che rendono la vita del lettore veramente spiacevole: si va dai lettori di microfilm della Sala periodici, che sono vecchissimi, con schermi coperti di linee e che rovinano gli occhi, alla questione dell'aria condizionata nelle sale di consultazione, all'ascensore che non funziona, alla mancanza di un punto d'incontro da quando è stato chiuso il caffè. Tutte cose denunciate da anni e mai risolte.

Fontana: Qui mi tocca fare una comparazione. Sono stata recentemente ad un incontro a cui erano stati invitati rappresentanti della Biblioteca nazionale di Francia e della British Library. Vi dico il budget delle tre biblioteche: 275 miliardi di lire per la British, 300 miliardi per la

biblioteca francese, 15 miliardi per la BNCF, compresi i progetti speciali e l'Area digitale. E ancora: 2.800 impiegati alla Nazionale di Francia, 2.000 alla British, 262 alla BNCF. Credo che dia un'idea della situazione. Però non è questo che mi angoscia, il problema è la possibilità di investire in quelle che sono le priorità della biblioteca. Da quando sono arrivata, oramai quattro anni, ho sempre chiesto settanta milioni per il condizionamento e le tende, non me li hanno mai dati e solo ora sono arrivati.

Abbiamo un bilancio per capitoli, non vengono erogati nemmeno i soldi per le manutenzioni e si diventa matti per cambiare le lampadine o per comprare una risma di carta. E per esempio, non si potevano risparmiare venti milioni dall'Area digitale per fare le tende, perché questo non è ammesso. Di cose del genere bisogna tenere conto. Per quanto riguarda il caffè finalmente siamo in fase di progettazione.

Problema dei libri: io sostengo, credo come tutti, che alla Nazionale italiana dovrebbe esserci una copia d'archivio, una copia che non viene in nessun modo utilizzata ma viene conservata. Teoricamente la proposta è stata accolta, ma quando sono passata dall'enunciazione, su cui c'era pieno accordo, alla richiesta assolutamente modesta di un miliardo e settecento milioni per acquistare tutta la produzione italiana, ho ricevuto un rifiuto. Questi soldi mi avrebbero permesso non solo di procurarmi una copia d'archivio, ma di dire agli editori: qualunque cosa voi produciate me ne mandate due copie, una è quella d'obbligo che non inviate più alla Prefettura, ma direttamente alla biblioteca e così la possiamo catalogare tempestivamente appena esce, la seconda è quella che sarà archiviata. Un miliardo e settecento milioni per questa finalità andavano trovati, non si tratta di una scelta ma di una priorità. Per la situazione dei periodici bisogna

distinguere due casi. C'è il problema dei materiali bibliografici che non arrivano, su cui ho solo un potere di reclamo dopo tre anni, il che significa che quando andiamo a reclamarli spesso non ci sono più. A questo lavoro dedichiamo una sola unità di personale perché non possiamo fare altrimenti: l'unica soluzione è la nuova legge sul deposito obbligatorio, che però giace da decenni. E poi c'è il problema dei ritardi sulla consultazione dei periodici, almeno di quelli arrivati, che è stato anche causato dall'automazione, perché la procedura di immissione dei singoli fascicoli in SBN è abbastanza complessa, e poi come sempre siamo senza personale. Con lo scopo di ridurre il lavoro e quindi di far bastare il personale, ora abbiamo deciso di inserire i dati relativi ai nuovi fascicoli non ogni tre anni ma una volta l'anno e questo dovrebbe migliorare la situazione. Ma ricordo ancora una volta il confronto con le biblioteche nazionali inglese e francese. ■