

svoltosi nel maggio del 1999 a Roma. Gli atti peraltro non danno conto di tutti gli interventi inseriti nelle varie sessioni, in quanto alcune vengono presentate nella loro interezza, di altre sono riportati solo alcuni interventi, altre ancora sono invece del tutto assenti.

Le varie relazioni, nella molteplicità degli argomenti affrontati, sono unite fra loro dal filo rosso, al tempo stesso scontato e significativo, della biblioteca, o per meglio dire del Sistema biblioteca, come realtà complessa e in continua evoluzione; vengono così affrontati i temi più dibattuti dalla letteratura professionale negli ultimi anni, quali la qualità dei servizi, la cooperazione, la standardizzazione di norme e formati, il ruolo delle nuove tecnologie e dei documenti digitali ecc.

Le relazioni sono caratterizzate da un taglio soprattutto pratico, presentando e discutendo in prevalenza esperienze e casi studio, nei quali i concetti teorici emergono dall'applicazione a realtà concrete e peculiari.

I capitoli di cui si compone il volume e che rispecchiano le sessioni del Congresso sono incentrati sia su tematiche riguardanti la gestione della biblioteca e l'organizzazione dei servizi bibliotecari, sia su problemi più strettamente biblioteconomici, in una visione il più possibile completa ed esauriente della biblioteca stessa. Proprio in considerazione di tale esigenza di completezza, non viene tralasciato il tema della professione del bibliotecario, con relazioni che affrontano i problemi del lavoro in diverse tipologie di biblioteche, sullo sfondo dei mutamenti nelle professioni dell'informazione introdotti dalle nuove tecnologie, e alla luce della normativa vigente e di quella prossima all'approvazione.

Il sempre più vivo interesse per una politica di coordina-



mento fra biblioteche costituisce il presupposto di fondo di vari interventi, fra cui quelli di Maurizio Messina e Elena Boretta dedicati ai servizi bibliotecari nazionali, o quello di Sonia Minetto incentrato su un progetto della Commissione nazionale università ricerca dell'AIB per l'elaborazione di una Carta nazionale del servizio di prestito interbibliotecario.

L'attività specifica dell'AIB è poi documentata da una serie di relazioni che hanno come oggetto da una parte la creazione del MAI, il Metaopac Azalai italiano, e dall'altra il sito Internet dell'Associazione; queste ultime illustrano molto opportunamente il "dietro le quinte" del lavoro dei numerosi curatori delle diverse sezioni del sito dell'Associazione italiana biblioteche, motivando le scelte attuate e anticipando gli sviluppi futuri. Certamente va sottolineato che sono passati più di tre anni dal Congresso i cui atti sono qui raccolti, e ciò fa sì che alcuni di essi appaiano un po' superati, soprattutto quelli che intendono fare il punto della situazione relativamente a temi e progetti presi in esame.

Non potendo dare conto dell'intera gamma di argomenti trattati, sembra opportuno soffermarsi in particolare su due temi, uno di carattere gestionale, il tema della qualità dei servizi e del *benchmarking* nelle biblioteche, e uno più tecnico, la necessità di una revisione

dei codici di catalogazione nei vari paesi europei.

La sezione *Qualità dei servizi e benchmarking* è costituita quasi esclusivamente da contributi incentrati su casi concreti, su applicazioni pratiche del concetto di qualità dei servizi e di *benchmarking*.

Comuni sono i punti di partenza, vale a dire più attenzione ai bisogni dell'utente, che viene posto al centro dell'interesse secondo il concetto di *customer satisfaction*, rilevazione e monitoraggio costante dei dati relativi ai servizi offerti e al grado di soddisfazione di coloro che ne fruiscono come presupposto per l'individuazione di aree di criticità e di punti deboli, messa a punto di procedure e di strategie per il miglioramento dei servizi anche attraverso la definizione di standard minimi per ciascun servizio e di indicatori di *performance*. La qualità si attua attraverso il coinvolgimento dell'organizzazione dei servizi bibliotecari nella sua globalità, e si costituisce come un processo che si svolge attraverso varie fasi: programmazione delle attività, controllo dei risultati, miglioramento delle situazioni di inadeguatezza.

Nella relazione presentata da Klaus Kempf sulla situazione del Sistema delle biblioteche statali bavaresi la qualità del servizio è intesa soprattutto come sforzo di offrire un efficace coordinamento fra numerose biblioteche, il che si traduce concretamente nella messa a disposizione e nell'aggiornamento tempestivo di un catalogo unico bavarese, nell'adozione di regole e normative unitarie, anche nell'ambito della catalogazione e della soggettazione, nella gestione efficiente di servizi a costo differenziato a seconda della categoria di utenti, in particolare per quanto riguarda il prestito interbibliotecario e il document delivery.

In Italia, risulta degno di ➤

AIB 99: atti del 45° Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche. Roma, 16-19 maggio 1999
a cura di Enzo Frustaci e Mauro Guerrini, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2001

Gli atti del 45° Congresso dell'Associazione italiana biblioteche si presentano come un testo composito, eterogeneo, rispecchiando del resto la varietà e la diversità delle sezioni in cui si articolò il convegno

particolare attenzione il progetto del Ministero per i beni e le attività culturali denominato "Qualità in biblioteca", che costituisce l'oggetto della relazione di Gianni Bonazzi. Il progetto investe le biblioteche nazionali di Roma e di Firenze, e si struttura in una serie di interventi volti all'individuazione dei bisogni degli utenti, alla rilevazione delle criticità, al cambiamento organizzativo. Il progetto è particolarmente ambizioso per quanto riguarda la Biblioteca nazionale di Firenze: si tratta infatti di sviluppare un sistema di qualità conforme alla normativa ISO 9000, e ciò "significa sottoporre tutti i processi che avvengono all'interno della biblioteca e tutte le sue interrelazioni a normazione, a misurazione, a documentazione" (p. 57).

Anche Massimo Accarisi presenta un progetto, "La biblioteca verso la qualità", riferito alla Biblioteca di Cinisello Balsamo. Il progetto intende sviluppare delle regole operative che siano rispettose della storia e del contesto della biblioteca, e che nello stesso tempo diano immediatamente agli utenti la percezione di un miglioramento nei servizi. Come scrive l'autore, "Obiettivo centrale di questo progetto sta nella scelta di modificare l'organizzazione e i servizi offerti dalla Biblioteca civica di Cinisello Balsamo decidendo che il segno e la direzione del cambiamento si debbano basare sull'oggettiva attenzione alle richieste dei cittadini, all'evoluzione dei loro comportamenti nell'uso dei servizi bibliotecari, ai risultati

delle rilevazioni e alle espressioni dei bisogni e delle loro percezioni di qualità" (p. 60). Nella relazione di Meris Bellei, il rilevamento di alcuni dati statistici nelle biblioteche comunali decentrate di Modena, e la successiva individuazione di indici di servizio (rapporto tra risultati statistici e tempi) e di indici di valore (rapporto tra risultati statistici e costi), sono finalizzati a un più generale progetto di pianificazione e miglioramento dei servizi bibliotecari e di rilocalizzazione sul territorio delle biblioteche comunali decentrate, reso necessario da un lato dal calo delle risorse finanziarie a disposizione e dall'altro dai mutamenti nello sviluppo urbanistico della città. Più in particolare, l'intento e-

spresso dalle relazioni è quello di applicare anche nella realtà delle biblioteche le tecniche di *benchmarking*, termine mutuato da un contesto prettamente aziendale. Come scrive Marisa Santarsiero dell'Università Bocconi di Milano, fare *benchmarking* in biblioteca significa "fare gestione: introdurre o modificare attività secondo sequenze formalizzate, coerenti e misurabili di azioni condivise, tese allo sviluppo continuo" (p. 46). Nella sua relazione si illustra l'applicazione delle tecniche di *benchmarking* a un problema apparentemente molto banale, ma che tuttavia implica numerosi aspetti. Il problema è costituito dalla regolazione degli accessi nella sala di consultazione della biblioteca centrale dell'ateneo lombardo. L'intervento offre un efficace esempio di messa in pratica del concetto di *benchmarking* come sequenza coerente e strutturata di azioni, volta al miglioramento della qualità di un servizio: individuazione del problema (cattiva gestione degli accessi nella sala di lettura, messa in risalto da una procedura di autovalutazione), analisi del problema nelle sue varie componenti (verifica degli utenti aventi diritto ad accedere alla sala, assegnazione dei posti a sedere, regolazione delle entrate e delle uscite, ruolo del personale adibito al controllo della sala), esame delle soluzioni possibili da parte di un gruppo di lavoro, realizzazione pratica degli interventi migliorativi (installazione di un sistema automatizzato per la gestione degli accessi nella sala di lettura). Per quanto riguarda la sezione sulla revisione dei codici di catalogazione, essa ruota attorno ad alcune questioni, sintetizzate da una nota introduttiva di Mauro Guerrini: da un lato la necessità di un aggiornamento dei codici nati negli anni Settanta in alcuni paesi europei, dall'altro l'esigenza per i



D. Breme

paesi dell'Est di disporre di nuovi codici di catalogazione. Il termine di confronto sono a questo proposito le regole angloamericane AACR2, rispetto alle quali Guerrini pone alcuni problemi: elaborare dei codici che se ne distacchino completamente? oppure tradurle e utilizzarle così come sono? o ancora innestare su di esse un codice nazionale? Ciò che insomma si mette in questione è l'esistenza di una tradizione catalografica europea, di un'originale via europea alla catalogazione.

Particolarmente interessanti sono le relazioni che descrivono realtà bibliotecarie poco conosciute, come l'intervento di Bohdana Stoklasova sull'evoluzione delle regole di catalogazione ceche o quello di Zlata Dimeč sulle regole di catalogazione della Slovenia. Entrambi delineano una storia delle rispettive regole di catalogazione

nazionali, ed entrambi testimoniano di un progressivo passaggio da tali regole nazionali all'adozione di standard internazionali, passaggio non privo di problemi, e non attuato senza tentativi di armonizzazione fra una tradizione nazionale ritenuta comunque significativa e valida, e regole internazionali spesso percepite come estranee ma necessarie nell'ottica di una politica di cooperazione e di scambio dati. Per quanto riguarda la Germania, Monika Münnich della Biblioteca universitaria di Heidelberg affronta due problemi: la difficoltà nello scambio di dati bibliografici con paesi che usano le AACR, l'esigenza di regole di catalogazione semplificate, che sfruttino le opportunità della catalogazione online. Da questa situazione problematica, dopo una serie di studi tesi a individuare le differenze fra le regole di catalogazione tede-

sche (RAK) e le AACR2, la soluzione: "dunque abbiamo cercato di concepire un nuovo codice che serva entrambi gli scopi, una parziale armonizzazione delle AACR con le numerose caratteristiche di un trattamento online migliore e semplificato" (p. 86). Il caso della Gran Bretagna, testimoniato da Ann Matheson, si presenta meno problematico, in quanto vi è una sostanziale adesione alle regole angloamericane, AACR2 e LCSH; l'autrice elenca allora alcuni interventi che vengono considerati prioritari nell'ambito delle biblioteche inglesi: maggiore standardizzazione, incremento dello scambio di dati, sviluppo dell'automazione, recupero del

pregresso. Per quanto riguarda la situazione dell'Italia, o meglio la situazione aggiornata al 1999, Antonia Ida Fontana e Dina Pasqualetti descrivono alcuni

progetti in corso nella Biblioteca nazionale centrale di Firenze, mentre Cristina Magliano fa il punto dei lavori della Commissione per la revisione delle RICA. La commissione si è posta innanzitutto il compito di decidere se istituire un nuovo codice, se le RICA siano adatte a catalogare ogni tipologia di materiale, se la loro terminologia sia ancora utilizzabile; nel corso dei lavori sono poi emersi i seguenti argomenti di discussione: prevedere nel codice livelli di catalogazione diversificati, stabilendo elementi minimi, essenziali e necessari; revisione delle norme relative agli enti per adeguarsi agli standard internazionali; scelta dei punti di accesso fra principale e subordinato; miglioramento terminologico con l'aggiunta al codice di una serie di definizioni.

Chiara Zara