

# Costruire il catalogo a partire dal lettore

*Profilo dell'utente e comunicazione bibliografica personalizzata attraverso OPAC: un progetto delle biblioteche della provincia di Mantova*

Davide Bassi  
Gianfranco Bettoni

*Sistema bibliotecario Ovest Mantovano  
sistema.ouest@pro-crea.it*

Elsa Riccadonna  
*Cooperativa Charta*

“La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio” era il titolo del Convegno delle Stelline del 2006. “A ogni lettore il suo libro”, una delle leggi fondamentali di Ranganathan, antesignano della contemporanea concezione della centralità dell'utente, è il titolo di un progetto intrapreso dalle biblioteche della provincia di Mantova per valorizzare le risorse delle biblioteche e in particolare le nuove accessioni documentarie in funzione degli interessi dei lettori. Non siamo riusciti a trovare denominazione più opportuna per marcare un servizio che si è proposto sin dalla sua ideazione come il medium necessario, o meglio l'anello mancante, tra le metodiche di formazione e le strategie di sviluppo delle collezioni in un sistema bibliotecario e la comunicazione della estensività, generalità e contemporaneità del patrimonio bibliografico a disposizione dell'utente finale.

Dopo quattro anni di esperienza nel Sistema bibliotecario Ovest Mantovano ci siamo ritrovati a governare le acquisizioni sul corrente librario con strumenti robusti e sofisticati, col preciso intento di amplificare e approfondire l'offerta bibliografica, mentre gli strumenti di “trasmissione” della proposta amplificata e selezionata dal lavoro cooperativo rimanevano deboli, non coordinati, talvolta li-

mitati all'espositore delle novità all'ingresso della biblioteca.

Ci si è chiesti, in sostanza, come i bibliotecari fossero in grado di comunicare agli utenti delle biblioteche un'amichevole e strutturata informazione bibliografica di sistema, pur in assenza di una frequentazione fisica delle biblioteche.

L'utilizzo del sito Web delle biblioteche della provincia di Mantova ha costituito il medium istituzionale per rispondere a questa necessità di comunicazione ubiqua, ovvero riguardante la totalità delle biblioteche mantovane con gestione Sebina. Si è partiti dalla considerazione sia della maggiore mobilità dei lettori verso più biblioteche – verificata all'atto dello “schiacciamento degli utenti” per la produzione della tessera d'iscrizione provinciale – sia dell'acquisita interdipendenza delle raccolte bibliotecarie grazie al modello di acquisto coordinato applicato, nonché dalla consapevolezza del crescente ricorso dei lettori alle informazioni pubblicate in Internet.

Non potevamo tuttavia trascurare che l'accesso semantico online delle biblioteche è performante solo per i lettori “di fascia alta”, con buona competenza bibliografica; inoltre l'OPAC offre poche possibilità di “incontrare” il libro giu-

sto quando non se ne conoscono alcuni dati come l'autore e il titolo. Alla base del progetto c'è l'elaborazione concettuale, l'organizzazione e la prassi di anni di acquisto coordinato delle novità, ma pure la concezione del catalogo come organo dinamico e propulsivo, da capitalizzare attraverso valori semantici nuovi e di pronto utilizzo da parte dell'utente, e non come mero onere necessario alla gestione.

## **La valutazione delle raccolte di sistema per una prima carta delle collezioni**

Presupposto fondamentale del progetto su cui si incardina l'acquisto coordinato è la valutazione delle collezioni delle biblioteche del Sistema bibliotecario Ovest Mantovano, attraverso una serie di report statistici derivati dal programma Sebina ed elaborati con Excel. Fondamentale per il nostro lavoro è l'uso del Sistema Conspectus, una metodologia per il coordinamento e la pianificazione degli acquisti nata negli Stati Uniti.<sup>1</sup> Sulla base di questo metodo sono state monitorate e

**Ad ogni lettore  
il suo libro**



valutate le raccolte delle singole biblioteche comunali, accorpando alcune discipline in grandi categorie, attraverso le quali il patrimonio della biblioteca è stato analizzato dal punto di vista della consistenza totale, del prestito esterno (indice di circolazione) e delle acquisizioni.<sup>2</sup>

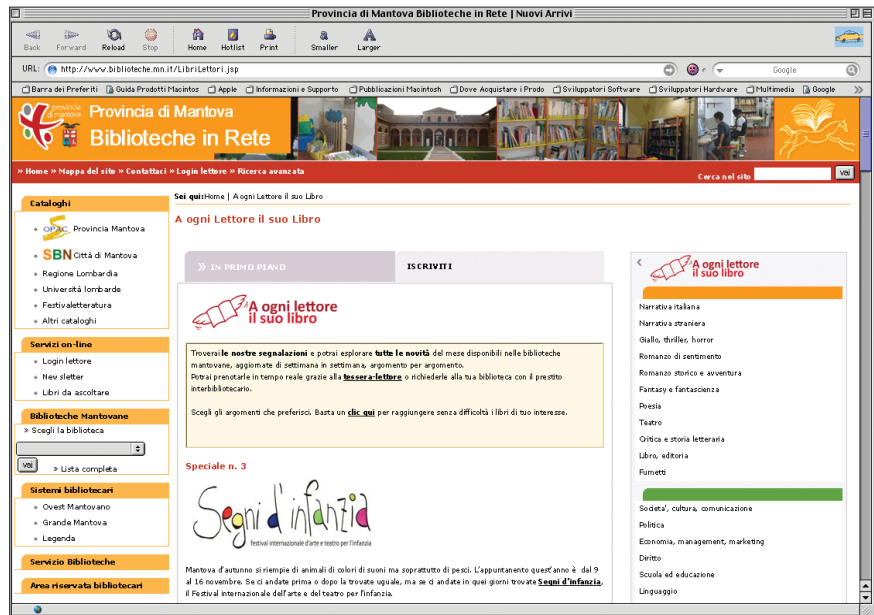
Il primo *step* ha riguardato l'analisi delle acquisizioni 2003-2005, con verifica dell'assegnazione delle risorse per ciascuna area disciplinare; il secondo *step* le acquisizioni 2006-2008. I risultati sono confrontati con le pubblicazioni edite nello stesso periodo per verificare l'indice di copertura bibliografica delle novità per categoria Conspectus a livello di sistema.

L'analisi dei dati della singola biblioteca è stata quindi rapportata alla consistenza totale, ai prestiti effettuati nel periodo e alle acquisizioni sistemiche per verificare la propensione della singola biblioteca verso una particolare "specializzazione" (per le biblioteche superiori ai 20.000 documenti) o più semplicemente verso una caratterizzazione per nuclei tematici fortemente rappresentati nelle raccolte delle altre biblioteche.

Per ogni biblioteca, infine, è stato calcolato su base triennale l'impegno economico su ogni categoria Conspectus per confermare la coerenza dell'acquisto rispetto agli obiettivi che tutto il sistema si era posto per il triennio. Nel costruire la propria identità all'interno di un sistema, infatti, la biblioteca deve essere cosciente della propria specificità. Per questo motivo il progetto di acquisto coordinato del Sistema Ovest, a differenza delle altre esperienze italiane più significative, ha previsto la stesura della carta delle collezioni al solo livello sistemico.<sup>3</sup>

### Le riunioni di acquisto coordinato

Il coordinamento applicato alle novità correnti utilizzando Conspectus



La pagina "A ogni lettore il suo libro" sul sito web delle biblioteche mantovane

ha prodotto significative modificazioni alla fisionomia ed ancor più alla fisiologia di formazione delle raccolte delle singole biblioteche. Le collezioni diventano complementari: ciascuna biblioteca rinuncia alla propria "autarchia patrimoniale" in favore di una dilatazione dell'offerta informativa collettiva. È infatti nel campo delle novità di saggistica che si verifica la quasi totalità delle "duplicazioni" d'acquisto, vale a dire degli acquisti di copie non necessarie all'economia documentaria del sistema che sottraggono risorse altrimenti meglio spendibili.

Scrivo a questo proposito Stefano Parise:

La riduzione delle risorse per lo sviluppo delle dotazioni documentarie che caratterizza l'epoca presente e il trend opposto che vede l'aumento dei titoli pubblicati e il concomitante incremento delle pubblicazioni in formato elettronico, hanno reso ancora più urgente la definizione di un approccio metodologicamente corretto allo sviluppo, che garantisca la selezione delle pubblicazioni più utili in ragione delle caratteristiche dell'utenza e della fisionomia delle raccolte preesistenti.<sup>4</sup>

Si è cominciato ad affermare il principio di una interdipendenza radicale nella fruizione da parte dell'utenza: la scelta di libri e documenti audiovisivi che il lettore può vedere sullo scaffale delle novità è solo una minima parte di ciò che realmente è a sua disposizione col prestito interbibliotecario. Emerge quindi una nuova visione del catalogo collettivo: esso non è la sommatoria dei cataloghi delle biblioteche, utile nel caso non si riesca a rispondere all'utente con risorse proprie, ma il prodotto finale di un equilibrio cooperativo che mira alla massima estensione bibliografica.

Ma come sono organizzate le riunioni di acquisto tra le biblioteche? Alcuni colleghi selezionano settimanalmente, sulla base di quanto risulta disponibile presso il fornitore, i titoli che costituiranno la "vetrina delle novità", ovvero quelli che passeranno sui tavoli dei circa venti bibliotecari che mediamente partecipano alla seduta di acquisto. I documenti, organizzati secondo le categorie Conspectus, sono sottoposti ad una "supervisione" finale da parte di una collega, che ha anche il compito di preparare le segnalazioni ai lettori trami-

te il sito <www.biblioteche.mn.it>; nella stessa seduta di acquisto coordinato tutti i colleghi possono aggiungere i loro *desiderata*, con abstract che andranno a completare le segnalazioni di “Ad ogni lettore il suo libro”.

Il Sistema bibliotecario utilizza risorse finanziarie proprie, in aggiunta a quelle destinate dalle singole biblioteche, per coordinare le sedute di acquisto con “doni” a disposizione dei bibliotecari e indirizzati alle specializzazioni e caratterizzazioni delle biblioteche, riportati al budget per l’acquisto messo in campo dalle singole amministrazioni.

La quota complessiva del Sistema Ovest per l’acquisto coordinato si attesta oggi a 1,40 euro per abitante che, rapportata agli sconti ottenuti con la gara d’appalto, giunge a circa 1,75 euro. Alcuni comuni esauriscono l’impegno con questa quota, altri riescono ancora ad incrementarla per assicurarsi una più celere attualizzazione delle raccolte grazie alla loro revisione e allo scarto operato. Siamo ancora lontani dallo standard IFLA di rinnovo di 250 documenti ogni 1.000 abitanti, ribaditi come indice di tendenza nei programmi pluriennali della Regione Lombardia; tuttavia, considerando che l’acquisto coordinato occupa mediamente l’80% degli acquisti complessivi, possiamo collocare il Sistema Ovest a un discreto livello di rinnovamento.

Una riflessione più attenta ai motivi ispiratori e alle prime dinamiche dell’acquisto coordinato del Sistema Ovest Mantovano è stata svolta in una tesi di laurea discussa all’Università di Parma.<sup>5</sup>

Dopo un lustro di acquisto coordinato a livello di sistema si è riscontrato che:

a) Esisteva un problema di valorizzazione – non solo sul breve-medio termine – degli acquisti di narrativa. Il thesaurus con l’utilizzo di

parole chiave in linguaggio controllato aiutava a rivitalizzare le raccolte di narrativa con punti di accesso multipli e “semantici” ma non presentava quell’amichevolezza necessaria a catturare l’attenzione e a fidelizzare l’utente.

b) L’alto livello qualitativo di selezione (imperativo categorico per un bibliotecario, ancor più in un’epoca di forti riduzioni di disponibilità di spesa) conseguito nell’acquisto di saggistica rimaneva quasi del tutto silente per l’utente finale; il lettore ha percezione solo indiretta della reale offerta documentaria garantitagli dalle sedute di acquisto collettive, dove il sistema adottato assicura un ampliamento della copertura bibliografica dell’editato grazie solo alla calmerizzazione delle copie multiple e al conseguente risparmio immediatamente reinvestito.

c) L’OPAC Sebina soffriva di un sottoutilizzo, per i motivi sopraccitati.

d) Il bollettino novità via OPAC era utilizzato quasi esclusivamente dai bibliotecari.

### Finalità del profilo lettore

Con questo progetto ci si è posti l’obiettivo di strutturare un circuito informativo adatto a veicolare l’informazione bibliografica dalla selezione d’acquisto – prima ancora che dal catalogo – al lettore, dando piena possibilità di retroazione all’utente stesso tramite OPAC. E questo al fine di:

- fornire al lettore il massimo dell’accessibilità alle risorse documentarie “di sistema” relativamente agli accessionamenti correnti;
- favorire la personalizzazione del servizio e la fidelizzazione dell’utente;
- promuovere il servizio bibliotecario verso fasce di utenza poco aduse al suo utilizzo;
- comunicare la qualità degli acquisti collettivi;

- valorizzare appieno le risorse investite nell’acquisto;
- valorizzare l’OPAC e i servizi Web.

### L’impianto

Il fondamento di questa “filiera” dell’informazione bibliografica è una classificazione aggiuntiva da implementare sui record bibliografici di nuova catalogazione (nuove accessioni di prime edizioni o edizioni riviste e aggiornate).

Tale classificazione deve andare a costituire il medium necessario tra le categorie impiegate:

- dal bibliotecario nella scelta del libro e nella costruzione della collezione (Conspectus e analisi bibliologica);
- dal catalogatore-collocatore nel suo trattamento bibliografico e fisico (Dewey e sezionatura);
- dall’utente per la definizione dei suoi bisogni formativi/informativi, che diventeranno i criteri da lui impiegati per la sua esplorazione. Si è integrata la metodica Conspectus, desunta dallo schema elaborato da Giovanni Solimine,<sup>6</sup> rimaneggiata alla luce del lavoro di Giambattista Tirelli,<sup>7</sup> dell’elaborazione di Sala Borsa e della Provincia di Milano<sup>8</sup> – la cui ossatura è costruita su raggruppamenti selettivi di classi Dewey – con una profilatura dell’interesse del lettore, intesa come schematizzazione pre-coordinata delle potenziali richieste esprimibili.

In nostro soccorso vengono alcuni principi di analisi bibliologica desunti da Whittaker,<sup>9</sup> ed in particolare:

- la finalità e lo scopo della pubblicazione, che ne definisce il “tipo” documentario:
  - fine pratico - operativo = manuale;
  - fine di studio e documentazione = saggio;
  - referenza e supporto all’apprendimento = repertorio.





**Biblioteca di Viadana: lo scaffale delle nuove accessioni con il computer acceso alla pagina "A ogni lettore il suo libro"**

- il livello di specializzazione:
  - di base o informativo di primo accesso (il testo non richiede alcuna competenza disciplinare);
  - intermedio o di documentazione (il testo richiede competenze disciplinari non specialistiche);
  - avanzato o di specializzazione (il testo richiede competenze specialistiche, uso professionale e/o supporto all'istruzione superiore e alla formazione universitaria).

Ora, implementando le due faccette di cui sopra ad uno schema Conspectus su base Dewey rivisto in direzione dell'orientamento all'utente possiamo ottenere, ad esempio:

Codifica: A 15 – 1 S

Descrizione: PSICOLOGIA – SAGGIO DI BASE

(es: testo introduttivo alla psicologia dei sentimenti)

Codifica A 15 – 1 M

Descrizione: PSICOLOGIA – MANUALE DI BASE

(es: test per la personalità)

Codifica A 15 – 3 M

Descrizione: PSICOLOGIA – MANUALE SPECIALIZZATO

(es: manuale di psicologia clinica)

Tali categorie possono considerarsi ottimali sia nell'ottica di organizzazione interna volta alle scelte di acquisto, coordinamento e pianificazione delle collezioni sia in funzione dell'interesse e dell'orientamento di ricerca dell'utente. Sono ottimali soprattutto in ragione dello scopo che ci si propone, e cioè l'informazione bibliografica e documentaria relativa alle novità in acquisizione.

Nulla vieta che siano predisposte, in una fase successiva del progetto, categorie sottordinate per le categorie di maggiore attrattiva, alla luce:

- del progressivo incremento dei record in output per argomento;

– dell'ipotizzato feedback positivo, sempre tracciato nelle navigazioni del sito.

### L'architettura informatica

Ciascuna categoria è poi ulteriormente ripartita in due sezioni: "Le nostre segnalazioni", ovvero titoli selezionati *ad hoc*, ritenuti particolarmente significativi per l'utente o da mettere in risalto alla luce di valutazioni bibliologiche, biblioteconomiche e di marketing bibliotecario, segnalate dai colleghi bibliotecari in sede di riunione di acquisto ed armonizzate a livello di coordinamento sistemico, munite di abstract, e "Tutte le novità del mese", ovvero l'elenco di tutti i titoli classificati Conspectus catalogati e collocati nelle ultime quattro settimane all'interno delle biblioteche della provincia di Mantova.

Ogni titolo è corredato dalla foto della copertina, riporta l'autore ed è arricchito con il tracciato dei soggetti BNI se si tratta di saggio, o dei termini del thesaurus di narrativa se è opera di fiction.

Ogni scheda-libro pubblicata sulle pagine del sito delle biblioteche possiede un link diretto con la scheda di dettaglio di OPAC del documento stesso. Il link si basa sull'identificativo attribuito da OPAC, esportato nel tracciato.

L'aggiornamento è settimanale. Naturalmente, a monte della procedura, c'è il database di gestione newsletter del sito delle biblioteche già a nostra disposizione per l'implementazione delle anagrafiche dei lettori e la creazione di liste di distribuzione sulla base degli interessi opzionati.

### Le newsletter

I prodotti che vengono generati dal profilo-lettore nella sua versione standard quale realizzata allo stato dell'arte sono di tre tipologie:

– una newsletter mensile “generalista”, riguardante le pubblicazioni del mese precedente, nella quale vengono messe in luce le principali tematiche editoriali dell’attualità più stretta;

– newsletter “speciali” a cadenza non predeterminata sui vari “profili” dei lettori (libro giallo, storia, musica, informatica ecc.), che verranno inviate ai soli utenti che hanno opzionato la categoria corrispondente. Questi speciali non sono esclusivamente centrati sulla novità libraria ma necessariamente vanno ad attingere al nostro catalogo, quindi al posseduto delle biblioteche attraverso quelle che possiamo chiamare “bibliografie tematiche a struttura aperta”.

– newsletter “evento” ogni qualvolta si voglia supportare uno speciale evento locale di forte impatto con bibliografie curate dai bibliotecari arricchite da link diretto alla disponibilità del documento in una o più biblioteche mantovane. Si inseriscono in questa categoria le vaste bibliografie delle edizioni di Festaletteratura, MosaicoScienze e Segni d’infanzia.

Tutti questi prodotti, oltre che essere distribuiti selettivamente tra gli iscritti alla newsletter, sono pubblici e a consultazione libera sul sito delle biblioteche mantovane <www.biblioteche.mn.it> nella sezione dedicata al servizio “Ad ogni lettore il suo libro”.

I canali informativi del profilo-lettore sono pensati in funzione di una struttura aperta e flessibile, infinitamente personalizzabile, con un solo limite: le personalizzazioni devono essere orientate agli utenti e trasversali alle biblioteche, mai alla singola biblioteca.

Accedendo all’OPAC, grazie ai link per ogni notizia, l’utente può prenotare in tempo reale il libro nella propria biblioteca o nelle biblioteche della provincia ove abilitato, chiudendo il circolo informativo: Carta delle collezioni → Pianifica-

zione dell’acquisto → Scelta d’acquisto (acquisto coordinato) → Catalogazione → Visibilità in OPAC → Informazione all’utente → Fruizione (richiesta di prestito).

#### Note

<sup>1</sup> Per saperne di più si può leggere GIOVANNI SOLIMINE, *Dal Nord America è arrivato Conspectus*, “Biblioteche oggi”, 11 (1993), 11, p. 72-75, uno dei primi articoli che hanno presentato in Italia questo metodo.

<sup>2</sup> Vero e proprio “faro” per orientarsi sul tema dello sviluppo delle collezioni è INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS. SECTION ON ACQUISITION AND COLLECTION DEVELOPMENT, *Guidelines for a collection development policy using the conspectus model*, written by Dora Biblarz, 2001, <<http://www.ifla.org/VII/s14/nd1/gcdp-e.pdf>>.

Tra le esperienze italiane di analisi del patrimonio più significative segnaliamo la carta delle collezioni della Biblioteca Sala Borsa, <<http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8018>>; quella “programmatica” della BEIC – Biblioteca Europea di Cultura, <<http://www.beic.it/associazione/art.9.html>> (ultima consultazione 7 novembre 2008) e il contributo di MAURIZIO VIVARELLI, *Oltre il record: progetti ed esperienze di gestione delle raccolte nella Biblioteca Forteguerriana di Pistoia* (Convegno internazionale “Current issues in collection development: italian and global perspectives”, Bologna, 18 febbraio 2005), <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/boivivar.htm3>> (ultima consultazione 7 novembre 2008).

<sup>3</sup> Per un’altra recente esperienza sistemica di carta delle collezioni, territorialmente adiacente alla nostra, si veda LUCA RIVALI - ALBERTO BETTINAZZI, *Carta delle collezioni del Sistema bibliotecario “Brescia Est”*, Milano, CUSL, 2008.

<sup>4</sup> STEFANO PARISE, *La formazione delle raccolte nelle biblioteche pubbliche: dall’analisi dei bisogni allo sviluppo delle collezioni*, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 15-16.

<sup>5</sup> VALENTINA TOSI, *La formazione delle raccolte nella biblioteca pubblica: il caso del Sistema Ovest Mantovano* (tesi di laurea), Università degli studi di Parma, Corso di laurea in scienze della comunicazione scritta e ipertestuale, Anno Accademico 2004-2005, relatore Alberto Salarelli.

<sup>6</sup> GIOVANNI SOLIMINE, *Le raccolte delle biblioteche: progetto e gestione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1999 e ID., *La costruzione delle raccolte: teoria e tecniche per lo sviluppo e la gestione delle collezioni*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 39-59.

<sup>7</sup> GIAMBATTISTA TIRELLI, *Lo svecchiamento e l’analisi delle raccolte: revisione e aggiornamento del patrimonio librario*, Brescia, Provincia di Brescia, 2005.

<sup>8</sup> PROVINCIA DI MILANO. SETTORE CULTURA, *Dal libro alle collezioni: proposta operativa per una gestione consapevole delle raccolte*, testi di Alessandro Agustoni [et al.], revisione scientifica di Giovanni Solimine, Milano, 2002.

<sup>9</sup> KENNETH WHITTAKER, *Metodi e fonti per la valutazione sistematica dei documenti*, ed. italiana a cura di Patrizia Lucchini e Rossana Morriello, Manziana, Vecchiarelli, 2002.

#### Abstract

*The Sistema bibliotecario Ovest Mantovano (West Mantova Library System), serving an area of 150.000 inhabitants, has experimented a co-ordinated purchase of new publications with the primary aim to supply users with a new web based bibliographic information.*

*In order to make it more friendly, the OPAC has been enriched with a fiction thesaurus, abstracts and book covers based on a simplified Conspectus model and on a customised library service that includes a reader profile focused on growing and retaining existing users.*

*In a Library System the money savings in building collections need a structured organisation able to take care of all library processes starting from the development policy down to library lending.*