

La parole aux savants!

I servizi di ILL e DD sui siti web delle biblioteche pubbliche statali

Armonizzare nel solco della tradizione

EGIDIO INCELLI

Soprintendenza Archeologia, belle arti e paesaggio del Molise
 Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche
 italiane e per le informazioni bibliografiche
 egidio.incelli@beniculturali.it

Nel mondo del web 2.0, l'importanza che i servizi rivestono per l'offerta delle biblioteche pubbliche statali è fondamentale. I 46 istituti bibliotecari facenti capo al MiBAC e attualmente operativi nella penisola sono riconosciuti dagli utenti come punti di riferimento importanti, in virtù della ricchezza delle loro collezioni ma soprattutto della professionalità del personale che le anima. I bibliotecari, nonostante il loro numero si faccia sempre più esiguo, mantengono infatti elevato il livello di qualità degli istituti loro affidati.

Per lunghi anni le biblioteche pubbliche statali sono state all'avanguardia nell'utilizzo del web come strumento di divulgazione e promozione dei servizi, sia dal punto di vista delle esperienze dei singoli istituti, sia nell'utilizzo della rete per l'evoluzione generale del Servizio bibliotecario nazionale. La maggior parte dei siti delle 46 biblioteche dello Stato attualmente in esercizio, che diventeranno 47 alla riapertura della biblioteca Pasquale Albino di Campobasso, attualmente chiusa per lavori sull'edificio che la ospita, è comparsa sul web a cavallo negli anni del primo boom dei

domini internet, cioè a ridosso del 2000. Tra il 1999 e il 2001 il numero dei siti web passò infatti da poco più di 3 milioni a quasi 30 milioni, una crescita che ancora non corrispondeva a quella degli utenti della rete, passati da quasi 281 milioni a poco più di 500 milioni negli stessi anni.¹ In quel lontano biennio di evoluzione, l'aumento dei siti in rete e degli utenti connessi fu in gran parte dovuto al forte sviluppo della connettività negli Stati Uniti, ma anche in Italia si registrò una crescita della popolazione con accesso al web, passata dal 14,4% al 27,3% del totale.²

Il MiBAC, nell'era pre-Google (lanciato nel 1998) e pre-Wikipedia (lanciata nel 2001), poteva vantare la gestione di una rete nazionale di servizi e catalogazione, che aveva visto la luce (per gli utenti del web) nel 1997. La costruzione di siti web dedicati a ogni singola biblioteca, in alcuni casi contestuale alla messa in rete dell'OPAC SBN, in altri come si è detto di poco successiva, fu certamente percepita come una rivoluzione dai cittadini che si servivano di internet, in una realtà in cui il rapporto tra siti web e utenti iniziava sì a diminuire, ma con valori incredibilmente distanti

da quelli odierni. Nel 1997 c'erano 108 utenti per sito web, nel 2001 erano scesi a 17, oggi il valore non supera i 3,7 e online sono consultabili quasi 2 miliardi di pagine.

Nel corso di quel periodo di forte espansione digitale nacque ILL-SBN, il servizio di prestito interbibliotecario nazionale che consente alle biblioteche italiane di scambiare materiale, sia mediante la spedizione fisica di volumi (*Inter library loan* - ILL), sia tramite l'invio di riproduzioni in formato digitale (*Document Delivery* - DD). Il servizio è completamente gratuito e oggi integrato con i maggiori software di catalogazione presenti sul mercato, oltre che fruibile per mezzo della piattaforma web cui i bibliotecari accedono tramite le credenziali rilasciate dall'Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU). Ad oggi aderiscono a ILL-SBN 675 biblioteche, una percentuale in crescita e tutt'altro che trascurabile rispetto al totale degli istituti aderenti a SBN.³

Questo primo grande impulso dato dalle biblioteche all'innovazione del Paese ha subito negli ultimi due decenni una battuta di arresto, ridimensionando la sua iniziale portata. Il fenomeno è stato l'esito di una congiuntura negativa di lunga durata, determinata da diversi fattori, esogeni ed endogeni. Per quanto riguarda i secondi, il succedersi di riforme anche radicali nella struttura interna del MiBAC e il progressivo calo dei dipendenti dovuto a un blocco delle assunzioni più che ventennale hanno avuto come effetto un generale rallentamento nella realizzazione di progetti a lungo termine. Le risorse umane, impegnate a garantire le attività di ordinaria amministrazione, cioè in primo luogo l'erogazione dei servizi e la catalogazione, hanno potuto dedicare sempre meno tempo all'implementazione di nuove tecnologie, che negli ultimi dieci anni è consistita anche nell'applicazione di quanto previsto dal Codice dell'amministrazione digitale (CAD).⁴ L'attuazione di questa normativa, manovra dai molteplici aspetti e necessaria per adeguare la Pubblica amministrazione alla realtà digitale, inizia solo oggi a produrre pienamente i suoi effetti. Tuttavia gli utenti delle biblioteche pubbliche statali, che pure ne iniziano a percepire i vantaggi in diversi settori, avrebbero certamente dato priorità ad altre innovazioni, specialmente nell'ambito dei servizi. A questo quadro di generale riforma della P.A. si sono aggiunti

i drammatici e catastrofici eventi sismici che hanno colpito la penisola dal 2002, causando numerose vittime e ingenti danni al patrimonio culturale. In un simile scenario, anche le risorse inizialmente destinate a progetti di innovazione sono state dirottate sulla tutela del patrimonio.⁵

La recente riforma del Ministero,⁶ giunta ormai alla sua piena efficacia, ha infine richiesto un forte lavoro di adeguamento a tutti gli istituti centrali e periferici, che hanno dovuto rimodularsi secondo una nuova struttura.

Cosa è rimasto dunque di quell'iniziale boom tecnologico di cui le biblioteche pubbliche statali avevano rappresentato l'avanguardia? A che livello sono oggi i servizi offerti dai 46 istituti MiBAC attualmente operativi sul territorio italiano?

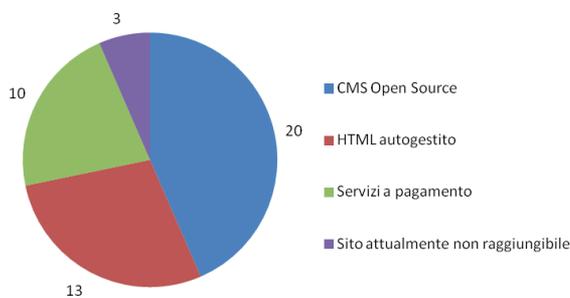
L'obiettivo di una serie di indagini che l'ICCU sta conducendo in questi mesi è proprio quello di raccogliere i dati necessari a rispondere a queste domande, per proseguire nell'attività di miglioramento e armonizzazione dei servizi che, pur tra mille difficoltà, il personale delle biblioteche MiBAC ha continuato a portare avanti in questi anni, coltivando una vivace e feconda collaborazione con la vasta comunità di SBN. Come avviene ormai in diversi settori, pubblici e privati, la rilevazione è stata sviluppata su due fronti, quello interno e quello esterno, valutando cioè la percezione che gli utenti hanno dei servizi offerti dalle biblioteche parallelamente agli sforzi compiuti da queste ultime per la promozione e la comunicazione. Oggetto della prima di queste indagini è l'efficacia della comunicazione sul web, con particolare attenzione alle informazioni fornite circa i servizi di prestito interbibliotecario nazionale (ILL) e fornitura documenti (DD).

Come premessa necessaria, va segnalato che delle 46 biblioteche MiBAC in esercizio, tre non hanno alla data odierna un sito internet raggiungibile, a causa di operazioni di manutenzione sui server oppure di aggiornamento radicale dei contenuti. Per quanto riguarda le pagine web degli altri istituti, si evidenziano strategie differenti adottate nel corso degli anni per la comunicazione, in primo luogo dal punto di vista degli strumenti adottati per la creazione delle pagine web.

Quando tra il 2004 e il 2007 il MiBAC adottò il sistema di gestione dei contenuti (CMS) Museo&Web, risultato di un progetto denominato "Minerva"⁷

che aveva come obiettivo la fornitura di un kit di progettazione gratuito per le pagine di musei medio-piccoli, praticamente tutte le biblioteche pubbliche statali avevano già un proprio spazio online. Lo strumento messo a disposizione dal Ministero era finalizzato all'applicazione della normativa europea di allora sulla qualità dei siti web a contenuto culturale, che si basava sulla misurazione di determinati parametri e sul raggiungimento di obiettivi specifici. Accompagnata anche da pubblicazioni e attività di promozione, la diffusione del CMS non produsse che in parte gli effetti sperati. L'uniformazione delle pagine web, per le ragioni su esposte, tarda ancora oggi a essere messa in atto, mentre in alcuni casi è stata talmente prorogata da rendere obsoleto lo strumento messo a punto con il progetto "Minerva". Alcuni istituti hanno scelto di affidare la realizzazione dei propri siti web a società esterne oppure si sono serviti di CMS più al passo con i tempi, come ad esempio WordPress e Joomla!, piattaforma Open Source sviluppata a partire dal 2005 e adoperata dalla Biblioteca Casanatense di Roma, oltre che da numerose istituzioni in tutto il mondo.

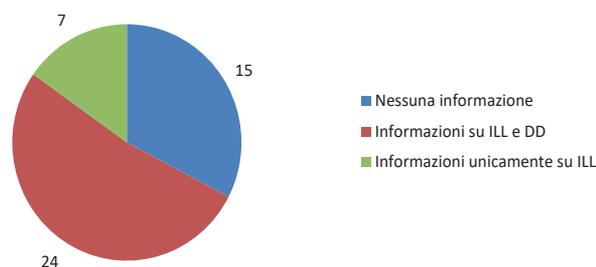
Strumenti per la realizzazione dei siti web utilizzati dalle 46 biblioteche MiBAC attualmente operative



Navigare sulle pagine web delle biblioteche pubbliche statali, dunque, restituisce all'utente un'impressione di sostanziale eterogeneità nella presentazione e nella completezza dei contenuti, elemento che rappresenta una ricchezza dal punto di vista dello studio dell'evoluzione tecnologica degli istituti bibliotecari MiBAC, ma che certamente rende difficoltosi la fruizione e il reperimento dei contenuti desiderati.

A questo dato va aggiunto quello della non uniforme completezza delle informazioni presentate sui siti web, con particolare riferimento ai servizi di ILL e DD.

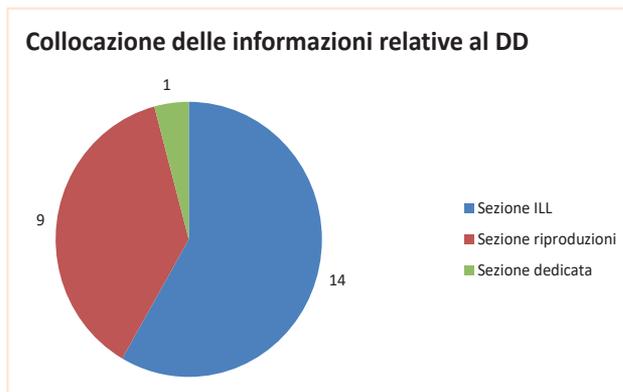
Informazioni fornite dai siti web delle biblioteche MiBAC con riferimento ai servizi di ILL e DD



Il primo dato rilevante che emerge dall'analisi di questo particolare aspetto è costituito dalle 15 biblioteche che sul web non menzionano nessuno dei due servizi. Escludendo dal computo i tre istituti che attualmente stanno sottoponendo a revisione i propri siti web, molte delle biblioteche che non destinano alcuna sezione alle informazioni sui servizi di prestito interbibliotecario e di fornitura documenti optano per questa scelta in virtù delle loro particolari collezioni, in genere costituite da materiale librario non disponibile *tout court* per il prestito. Si parla in questo caso di collezioni composte in prevalenza da manoscritti o libri antichi. Una percentuale minoritaria, tuttavia, è composta anche da istituti che normalmente erogano servizi, anche di ILL e DD, ma che preferiscono fornire informazioni agli utenti solamente presso la propria sede fisica.

A risultare maggiormente penalizzato, a livello di visibilità, è certamente il servizio di DD. Le ragioni di questo dato sono da ricercare principalmente nella prolungata assenza di un regolamento sull'erogazione del servizio nelle biblioteche pubbliche statali. A lungo rimandata per varie ragioni, l'emanazione di indicazioni chiare sulle modalità di erogazione e sulla tariffazione del servizio di fornitura documenti è oggetto di un lavoro che il MiBAC sta portando avanti da diverso tempo e in procinto di concludersi. Nell'attesa, i singoli istituti bibliotecari facenti capo al Ministero hanno di volta in volta percorso strade differenti per informare gli utenti. Se infatti alcuni preferiscono fornire chiarimenti solo in seguito a una richiesta diretta da parte dei lettori, altri adottano di volta in volta soluzioni di presentazione differenti, collocando le informazioni riguardanti il DD assieme

a quelle sulle riproduzioni, approfittando così di un quadro normativo più chiaro e trasparente, ancorché datato, oppure a quelle relative al prestito interbibliotecario nazionale, seguendo perciò la filosofia di ILL-SBN. Un solo istituto ha scelto di dedicare al servizio di fornitura documenti una sezione apposita.



A questa divergenza di strategie si unisce quella riguardante la strutturazione, di volta in volta differente, dei contenuti dei singoli siti web. Quest'ultimo dato è molto significativo, perché in media l'utente deve esplorare due sottosezioni per raggiungere le informazioni desiderate.

Altro punto in discussione per l'evoluzione dei servizi è quello della tariffazione, con un quadro di riferimento rimasto in attesa di aggiornamento dal 1994⁸ e integrato da una successiva circolare ministeriale, sul quale si prevede di intervenire in vista di una generale revisione. Alcuni istituti, pur rispettando le direttive MiBAC, hanno già provveduto a un adeguamento parziale delle tariffe, che spaziano, per il solo invio di un massimo di 2 volumi in ILL, da € 3,16 a € 5,16. Il DD, invece, viene tariffato più o meno uniformemente a € 3,10 per le prime 10 pagine riprodotte e € 1,55 per ogni successiva serie della stessa entità. Più della metà delle biblioteche pubbliche statali, in ogni caso, non fornisce chiare indicazioni in merito, rimandando l'utente al quadro normativo e invitandolo a contattare direttamente la struttura.

Anche le modalità di pagamento sono attualmente oggetto di uno studio rivolto alla loro uniformazione. Al momento gli strumenti maggiormente utilizzati dalle biblioteche pubbliche statali sono il bollettino di conto corrente postale o il bonifico bancario. Alcuni istituti permettono ancora agli utenti di ricorrere a vaglia circolari, mentre non mancano biblioteche che

prediligono lo scambio di voucher IFLA rispetto ad altre tipologie di pagamento. È inoltre in corso di studio l'implementazione degli strumenti telematici più avanzati per i pagamenti tra cittadini e PA nell'erogazione di servizi ILL e DD, che potrebbe prevedere la riduzione delle commissioni, garantendo al contempo una semplificazione delle procedure.

Anche per quanto riguarda le modalità di accesso ai servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti le strategie adottate sono varie. In questo ambito, pur rispettando le indicazioni dell'AgID e quanto stabilito dal CAD, le biblioteche continuano a mostrare un'elevata sensibilità nei confronti degli utenti. Come ha mostrato il recente rapporto "internet@Italia2018",⁹ realizzato dall'ISTAT con l'obiettivo di fotografare il rapporto tra i cittadini italiani e la rete, ancora solo il 71,1% delle famiglie italiane accede a internet. È positivo dunque che molti istituti bibliotecari statali seguitino ad annoverare tra i metodi di accesso ai servizi la posta ordinaria o il fax. Meno apprezzabile, invece, è l'assenza di riferimenti a ILL-SBN su alcuni siti web, nonostante l'adesione degli istituti al servizio.

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	
Modalità di accesso al servizio	Nr. di biblioteche
Solo ILL-SBN	1
Solo posta elettronica	1
Solo contatto diretto o telefonico	5
Posta elettronica + posta ordinaria	1
ILL-SBN + posta elettronica	2
Contatto diretto o telefonico + posta elettronica	4
ILL-SBN + contatto diretto o telefonico	5
Contatto diretto o telefonico + posta elettronica + fax	1
ILL-SBN + contatto diretto o telefonico + posta ordinaria	1
ILL-SBN + contatto diretto o telefonico + posta elettronica	2
ILL-SBN + contatto diretto o telefonico + posta elettronica + posta ordinaria	3
ILL-SBN + contatto diretto o telefonico + posta elettronica + posta ordinaria + fax	4

Al contrario, molte biblioteche pubbliche statali praticano tariffe agevolate agli utenti che inviano richieste tramite ILL-SBN, svolgendo una meritoria opera di promozione di un servizio pubblico e gratuito. In conclusione, sulla base dei dati raccolti e qui mas-

simamente sintetizzati, le biblioteche pubbliche statali, pur nel difficile contesto operativo degli ultimi anni, hanno mantenuto a un buon livello i servizi offerti sul web.

La sfida, oggi, è rappresentata dall'uniformazione e standardizzazione delle strategie informative e promozionali sui servizi, cui si accompagna la sintesi di un lavoro di confronto durato anni e riguardante aspetti più pratici, come la tariffazione o le modalità di sdoganamento dei libri alla frontiera, materie che saranno oggetto di successive analisi dell'ICCU. Grazie all'elaborazione di strumenti sempre più semplici per la creazione di pagine web e all'emanazione di regole più chiare per la presentazione dei siti della Pubblica amministrazione, i tempi sono ormai maturi per un restyling diffuso e omogeneo dei siti delle biblioteche pubbliche statali.

Le potenzialità per il successo di questa operazione non mancano e numerosi sono ormai i progetti avviati dal MiBAC in tal senso che stanno per giungere a compimento. L'esperienza accumulata in più di vent'anni di presenza sul web, unita alle competenze informatiche di un personale, quello dei bibliotecari, che è sempre stato tra i più aggiornati nel panorama culturale italiano, consentirà presto di promuovere e comunicare efficacemente l'enorme lavoro portato avanti dietro le quinte. Realtà consolidate, che sono oggi presenti con successo sul web semantico, avranno così una rinnovata visibilità, con la collaborazione di tutti gli addetti del settore. Un abito rinnovato per un monaco vero, ma un po' trascurato, in una società in cui risuona ancora veritiero il pensiero del Metafrasto di Molière: *Un sot qui ne dit mot ne se distingue pas d'un savant qui se tait.*

NOTE

¹ Ove non diversamente indicato, le statistiche sulla rete internet sono state tratte dal seguente URL: <http://www.internetlivestats.com/total-number-of-websites>.

² https://www.google.com/search?q=popolazione+italiana+con+accesso+a+internet&rls=com.microsoft:it-IT:IE-Address&ie=UTF-8&oe=UTF-8&sourceid=ie7&gws_rd=ssl.

³ Il mero dato numerico non rende giustizia al complesso quadro che contraddistingue i servizi di ILL e DD. Molte delle biblioteche partecipanti, infatti, fungono da centri di

coordinamento per altri istituti, che aderiscono a SBN ma non erogano autonomamente i servizi.

⁴ D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82.

⁵ Per le fonti relative all'impegno del MiBAC per il recupero del patrimonio culturale in seguito al terremoto che ha colpito L'Aquila nel 2009 v. https://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/Contenuti/Ministero/UfficioStampa/ComunicatiStampa/visualizza_asset.html_1942125106.html; a proposito delle attività messe in campo dal Ministero per l'ultimo sisma che ha colpito il Centro Italia: https://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/Contenuti/visualizza_asset.html_1255629620.html.

⁶ https://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/Contenuti/MibacUnif/Comunicati/visualizza_asset.html_378112305.html.

⁷ Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation: http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/Contenuti/Progetti/Archivio/Progetti-Europei/visualizza_asset.html_563517191.html.

⁸ Quando fu emanato il D.M. 8 aprile 1994 avente come oggetto "Tariffario per la determinazione di canoni, corrispettivi e modalità per le concessioni relative all'uso strumentale e precario dei beni in consegna al Ministero".

⁹ <https://www.istat.it/it/files/2018/06/Internet@Italia-2018.pdf>.

ABSTRACT

During the first boom of the Italian web, between 1998 and 2001, State libraries paved the way for the creation of a cultural network in the Country. Twenty years after, the Central Institute for the Unified Catalogue of the Italian Libraries and Bibliographical Information (ICCU) of the Ministry for Cultural Heritage and Activities (MiBAC) has started a series of surveys to check the quality of their services and work for their harmonization. This first analysis, focused both on the quality and the content of the websites of the libraries, shows the important results achieved by State librarians during these years and anticipates future improvements for the users.

DOI: 10.3302/0392-8586-201808-023-1