

# E l'informazione ora viaggia in linea

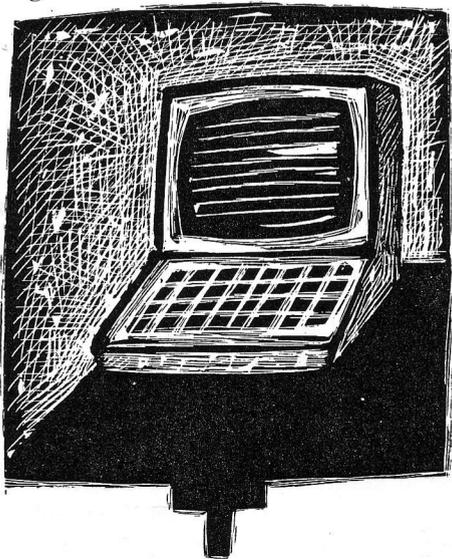
*L'esperienza del Servizio di ricerca e documentazione della Biblioteca centrale di ateneo dell'Università di Salerno*

di Lucia Fortunato

Il Servizio centrale di ricerca e documentazione presso l'Università di Salerno nasce nel 1989 in assenza o quasi di servizi di reference, di competenze specifiche, di apparecchiature e di software e anche di proposte o desiderata da parte dell'utenza, in pratica dal nulla. Le proposte, quindi, sono state fatte dalla direzione dell'ufficio e le scelte di volta in volta operate sono state basate sugli indirizzi scientifici esistenti, improntate sul risparmio economico (lo stesso hardware utilizzato per l'automazione delle biblioteche dell'università, anch'essa da creare contestualmente) e su sistemi facilmente gestibili dal personale da formare quasi in modo autodidattico, per quanto riguarda l'uso del computer, dei modem e delle stampanti, così come delle tecniche di ricerca on line.

L'amministrazione, su richiesta, ha consentito e finanziato numerosi corsi presso ditte specializzate, che miravano ad illustrare quanto

esisteva nel campo dei servizi di informazione bibliografica on line e su CD-ROM, criteri di scelta tra i prodotti sul mercato, ormai numerosissimi, modalità d'uso e costi. Anche la varietà degli interessi degli studiosi afferenti alle facoltà di



G. ORECHIA

Magistero, Lettere e filosofia, Economia e commercio e Giurisprudenza, Scienze mate- ➤

matiche fisiche e naturali e Ingegneria, ha fatto sì che ci si orientasse, come primo approccio, verso un servizio di interrogazione in linea multidisciplinare costituito da Magic on line dell'ItalCable, ormai noto a tutti, che consente di accedere a circa mille banche dati, è di facile utilizzo mediante un PC con interfaccia di trasmissione dati asincrona, un modem asincrono, una linea telefonica e una password con accesso tramite rete pubblica a commutazione di pacchetto Itapac, un linguaggio naturale unico e semplice attraverso menu, un'unica modalità di fatturazione dei collegamenti effettuati. Attualmente Magic on line offre un'opzione denominata "Common Command Language" (CCL), che consente di lavorare sul sistema mediante i comandi e non più tramite menu guidati, in modo da interagire direttamente con il database, senza mediazione nei percorsi di ricerca. Questo tipo di navigazione richiede maggiore perizia e dimestichezza nell'uso della banca dati. Il CCL introduce quattordici nuovi comandi per la ricerca, la visualizzazione e l'esportazione dei documenti da un database all'altro (field, find, format, ecc.). Gli argomenti possono essere ricercati oltre che sugli interi documenti indicizzati dalle singole banche dati anche utilizzando campi specifici previsti da ciascun database (titolo, soggetto, autore, data, ecc.) consentendo un'interrogazione più mirata e più veloce. Il costo dell'abbonamento annuo al servizio è di lire 50.000 più IVA, quello medio di ricerca di circa 150.000, tariffe telefoniche a parte. Dopo circa sei mesi dall'attivazione di Magic on line ci si è abbonati alle banche dati on line del Consorzio interuniversitario lombardo per la elaborazione automatica (CILEA): *Alice*, *Circe* e *Adele*, per fornire soprattutto un'infor-

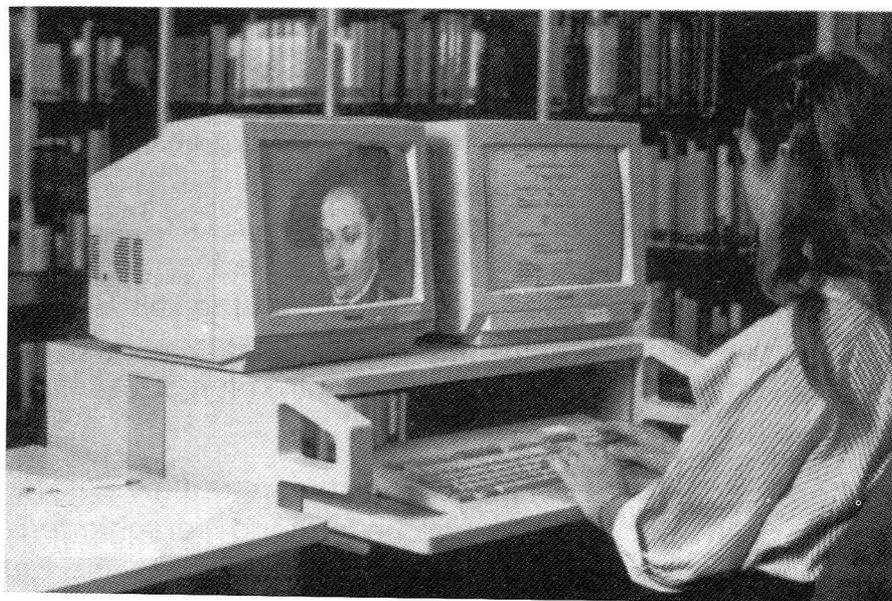


Foto BELSER WD, STUTTGART

mazione rapida sui libri italiani in commercio (*Alice*), sulle riviste (*Circe*) e sugli editori italiani (*Adele*).

Debbo dire che questi archivi vengono utilizzati in misura ridotta e solo come ultima spiaggia, soprattutto *Alice*, da quando abbiamo la possibilità di consultare la *Bibliografia nazionale italiana* in linea all'interno della banca dati della Biblioteca di documentazione pedagogica (BDP) di Firenze, il cui archivio online ci è più familiare per metodologia di archiviazione dati e di soggettazione.

Nel corso del 1991, alla citata BDP (di uso gratuito per le università) che copre l'area socio-pedagogica e didattica, si è aggiunta la banca dati della Società San Paolo di Milano: PICO che, oltre a documentare il settore dell'attualità (attraverso lo spoglio di circa novecento quotidiani e periodici italiani e stranieri), completa la precedente con la sua base n. 3, che contiene l'indice dei documenti del Centro internazionale di studi sulla famiglia, e con la base n. 10, fornita dei testi completi delle riviste "Famiglia cristiana", "Jesus", "Civiltà cattolica". Il costo dell'abbonamento è di lire 100.000 annue per

i primi cento minuti di collegamento e di lire 1.000 per ogni minuto ulteriore; la banca dati è abbastanza facile da consultare ma è ancora da migliorare l'impostazione e soprattutto l'indicizzazione; è poco utilizzata ai fini di ricerca dei nostri utenti ma prevede un maggiore interesse con l'attivazione e lo sviluppo del nuovo corso di laurea in scienze della comunicazione.

È stata la volta poi di una serie di bibliografie su CD-ROM (per informazioni sulle banche dati su CD-ROM cfr. *The CD-ROM Directory 1992*, a cura di M. Finlay e J. Mitchell, 7ª ed., London, TFPL Publishing, 1991) che, oltre ad essere strumenti di consultazione moderni e rapidi, costituiscono anche la prosecuzione su supporto elettronico di quanto già posseduto dalle nostre biblioteche di facoltà e cioè le bibliografie nazionali inglese, tedesca, francese e spagnola (quest'ultima non ancora fornita) dal 1986. I costi di abbonamento di ciascun repertorio si aggirano sui due milioni all'anno con quattro dischi ad aggiornamento trimestrale.

Sempre su CD-ROM abbiamo acquisito *Myriade*, catalogo collettivo

dei periodici posseduti da biblioteche e centri di documentazione francesi, e l'“International Serials Data System” (ISDS), ad uso anche amministrativo interno, strumento utile per la storia dei periodici e quindi per la catalogazione degli stessi.

L'ultima banca dati on line a cui ci siamo collegati in ordine di tempo è *Guritel*, archivio on line della “Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana”, a cura dell'Istituto poligrafico e Zecca dello Stato, non ancora sperimentata appieno. Costo dell'abbonamento lire 1.000.000 per otto ore di collegamento annuali. Notevoli sono le difficoltà di collegamento per eccessivo traffico telefonico.

Sono stati distribuiti fogli di informazione in maniera capillare all'interno dell'università. La compilazione degli stessi è stata basata su alcuni criteri:

- 1) farsi conoscere e riconoscere adottando sempre la stessa grafica, che facesse comprendere a prima vista l'oggetto dell'informazione;
- 2) fornire informazioni brevi sui contenuti della base dati di volta in volta presentata;
- 3) far percepire all'utenza l'impegno costante a fornire sempre più settori di consultazione rapida.

La disattivazione all'interno del sistema Magic on line della MLA Bibliography, relativa come è noto ad articoli riguardanti la letteratura, le lingue moderne, la linguistica, il folklore e la frequente richiesta di ricerca e documentazione nel settore, ci ha praticamente costretto ad acquisire il corrispondente CD-ROM della Silver Platter al costo di circa lire 3.000.000. Con il prossimo acquisto del CD-ROM della *Patrologia latina*, in corso di pubblicazione per conto della Chadwyck, pensiamo di predisporre condizioni eccezionali di ricerca agli studiosi del campo. L'acquisto dell'opera è già stato

## Università degli studi di Salerno

### *Biblioteca centrale di ateneo*

# Servizio di interrogazione banche dati on line e su CD-ROM

Cognome e nome.....

Indirizzo e telefono.....

Docente/Ricercatore di .....

presso Dipartimento/Istituto di .....

Studente presso la Facoltà di .....

dell'Università di Salerno

Matricola numero .....

Scopo della ricerca .....

Materia della ricerca (argomento della ricerca espresso sotto forma di quesito o comunque con parole chiare ed eventuali ambiti temporali)

.....

La ricerca è stata già effettuata nei cataloghi a schede della biblioteca della Facoltà di .....

dell'Università di .....

e delle biblioteche di (enti, istituti, ecc.) .....

La ricerca è stata già effettuata sui seguenti repertori bibliografici:

.....

Presso i seguenti enti: .....

I dati già reperiti riguardano: .....

Data

Il richiedente

deliberato dal Consiglio di amministrazione dell'università, i costi variano a seconda delle modalità di ordine e fornitura, fino ad un massimo di circa cento milioni.

Si è in attesa di informazioni sull'edizione elettronica dell'opera omnia di Sant'Ignazio di Loyola, realizzata in sei lingue (spagnolo, latino, italiano, portoghese, catalano e francese) su un unico disco, e sul *Perseus*, progetto americano

a cura di Gregory Crane, su tutta l'antica cultura greca dai tempi omerici alla morte di Alessandro Magno, non ancora in circolazione in Italia.

È previsto inoltre l'acquisto di *The English Poetry Full Text Database* fornito dalla Chadwyck su CD-ROM, che documenta tutta la poesia inglese dal periodo anglosassone al XIX secolo.

In realtà nel campo letterario, ➤

filosofico e psicologico esistono numerose banche dati su supporto elettronico della Silver Platter o della Chadwyck come: *Academic Index*, *Humanities Index*, *Art Index*, *Philosopher's Index*, *Psycinfo/Psychological Abstracts*, che però sono egualmente presenti e consultabili attraverso Magic online, a condizioni quindi sicuramente più pratiche dal punto di vista organizzativo e funzionale e più economiche.

### Dalla parte dell'utente

Un aspetto su cui vale la pena soffermarsi è l'inesperienza degli utenti anche nella ricerca tradizionale, nell'uso dei cataloghi delle biblioteche e dei repertori bibliografici, che si manifesta ancora più evidentemente attraverso il costante contatto e l'analisi degli argomenti, consentendoci di fare opera di formazione e di reference. La maggior parte dimostra quotidianamente la mancanza di conoscenza del patrimonio della biblioteca dell'ente in cui studia o lavora e dell'esistenza stessa delle fonti bibliografiche primarie e secondarie pubblicate nel mondo. Ne consegue che, quando il risultato della ricerca online è soddisfacente il "miracolo!" è duplice, perché dovuto contemporaneamente alla scoperta dei documenti e del mezzo altamente specialistico e veloce di reperimento dell'informazione. Il che porta (finalmente!) alla vera e propria esaltazione del bibliotecario mediatore e del servizio stesso. Notevole e certissima è l'opera del bibliotecario/documentalista in tali frangenti, una volta superata la difficoltà di intendere il vero oggetto della ricerca, non sempre chiaramente espresso e spesso neppure espressamente concepito, nel condurre per mano l'utente attraverso i va-

ri stadi del percorso a partire da ciò che gli è più vicino, nella biblioteca della sua facoltà, nei cataloghi a stampa di altre biblioteche, perché non perda, il più delle volte, l'unica occasione di acquisire il metodo.

Altro punto critico e dubbioso è la possibilità di affidare all'utente il compito di consultare in prima persona banche dati on line o su CD-ROM. Al momento si ritiene che sia assolutamente improponibile, che richiederebbe una formazione appropriata sull'uso delle apparecchiature (senza pensare alla conoscenza delle tecniche di indicizzazione, delle norme catalografiche, della ricerca con gli operatori booleani, della lingua inglese) e provocherebbe un notevole dispendio economico per attrezzare numerose work station dotate di personal computer, modem, telefoni, lettori di CD-ROM oltre all'assistenza da parte di più unità di personale della biblioteca. Credo, inoltre, che in nessun caso si possa fare a meno della consulenza del bibliotecario esperto prima, durante e dopo la ricerca.

Il servizio centralizzato di interrogazione finora descritto viene svolto in due pomeriggi di due ore e mezzo la settimana, previa prenotazione, e in casi urgenti anche al momento della richiesta.

Dallo scorso mese di ottobre, allo scopo di predisporre un archivio di utenti da analizzare in seguito, è stata stilata una scheda personale che funge da prenotazione, presentazione e conoscenza preliminare dell'argomento, in funzione delle scelte da operare nel corso dell'interrogazione (si veda il modello che presentiamo a p. 27).

Al fine di tastare il polso dell'utenza e del suo gradimento, da maggio 1992 si chiede di compilare una scheda di valutazione del servizio (pubblicata nella pagina accanto). Si tenga presente che esaminando il periodo che va da

ottobre 1991 a luglio 1992 sono state svolte centoventi ricerche, di cui novantanove sul sistema Magic on line, al costo di lire 14.799.000 IVA inclusa, escluse le spese telefoniche, il che evidenzia la maggiore possibilità del servizio multidisciplinare. È stata effettuata una media di tre interrogazioni la settimana in due pomeriggi di circa cinque ore lavorative effettive, considerando anche i tempi di attesa per la connessione in linea, quelli di stampa o di copia su dischetto, di ulteriori indicazioni e suggerimenti bibliografici durante e dopo l'interrogazione, ad opera di due persone (un funzionario e un assistente bibliotecario) contemporaneamente, di cui una sola addetta all'uso del PC.

Si ritiene utile, per ora, trattenere per l'ufficio copia su carta della documentazione prodotta (eliminando di volta in volta i dati in memoria) per eventuali controlli amministrativo-contabili e per costituire una cospicua mole di dati bibliografici dalla quale ricavare tecniche e strategie di ricerca per le banche dati maggiormente consultate. Ciascun prodotto viene datato, numerato e soggetto e tali dati vengono trascritti in una rubrica in ordine alfabetico di soggetti al fine di individuare argomenti già ricercati, fare statistiche e verifiche sul servizio.

Sono state raccolte ventotto schede di valutazione, tenuto conto che per il momento se ne richiede la compilazione solo agli utenti-studenti. Lo scopo è quello di verificare l'intero processo dell'erogazione del servizio e di rilevare eventuali nostri errori per migliorarlo ma anche per far sì che il destinatario rifletta sulle possibilità che l'università mette a sua disposizione in modo gratuito, e affini i propri bisogni di documentazione manifestando reazioni, consensi e critiche.

Nell'analisi particolare dei pochi

questionari attualmente a disposizione e nel constatare l'incoerenza o la mancanza di alcune risposte ci si rende conto che le ragioni sono varie:

— per quanto ci riguarda un'impostazione in parte ripetitiva delle voci stesse, anche se parzialmente voluta;

— la mancanza di preparazione e formazione alla ricerca nell'utente spesso non gli consente di manifestare ulteriori bisogni di informazione e di una migliore organizzazione.

Sul risultato della ricerca 27 risposte sono positive (14 hanno ritenuto fosse esaustivo, 13 abbastanza). Sulla completezza della stessa la maggior parte degli utenti è soddisfatta (15), così anche rispetto alle aspettative (15 non sono stati delusi, 10 solo parzialmente). 14 utenti non hanno espresso altri desiderata e altrettanti richiedono, in proporzioni quasi uguali:

— altre banche dati (6 di cui 2 in particolare banche dati italiane, ignorando che alcune sono già consultabili);

— una migliore funzionalità delle biblioteche di facoltà con guida all'informazione sul loro patrimonio documentale (4);

— l'automazione delle biblioteche con possibilità di consultazione on line dei cataloghi (4).

Nel desiderio di avere biblioteche meglio funzionanti è inclusa la richiesta di più fotocopiatrici, di uffici di orientamento all'uso dei servizi e di guide alla ricerca bibliografica.

Alcuni punti, però, non lasciano dubbi e cioè il fatto che 27 utenti su 28 (solo uno risponde "abbastanza") si rivelino comunque soddisfatti e che tutti consiglierebbero l'esperienza ai loro colleghi. Il complesso delle risposte denota un alto indice di gradimento se si tiene conto, poi, che ben 19 sarebbero disposti a pagare il servizio (4 ai costi effettivi, 14 a costi

## Università degli studi di Salerno

### Biblioteca centrale di ateneo

# Questionario da compilare dopo la ricerca

Ritenete che il risultato della ricerca sia:

Esaustivo     Sí     No     Abbastanza

Incompleto     Sí     No

Rispondente alle vostre aspettative     Sí     No     Abbastanza

Consigliabile ai vostri colleghi     Sí     No

Ritenete che i bibliotecari a vostra disposizione per il servizio siano stati all'altezza del compito e quindi di utilità ai vostri bisogni di informazione?  
 Sí     No     Abbastanza

Ritenete di essere anche disponibili a pagare un servizio del genere?  
 Sí     No

Ai costi effettivi, che ormai conoscete?  
 Sí     No

A prezzi politici adottati per voi dall'Università?  
 Sí     No

Quali altri servizi dello stesso tipo o diversi vorreste che l'Università vi mettesse a disposizione?  
.....

Altre annotazioni  
.....

Interrogazione effettuata il .....

Il richiedente

politici, 1 disponibile sia all'uno che all'altro sistema di pagamento).

Per quanto riguarda la misura della nostra soddisfazione, possiamo affermare che sia intorno al cinquanta per cento delle aspettative, in quanto riteniamo che il servizio dovrebbe essere maggiormente utilizzato per i risultati che produce. Inoltre vorremmo poterlo svol-

gere con più tempo a disposizione da dedicare agli utenti a supporto della loro attività di studio, proprio attraverso una maggiore attività di reference.

Per quanto concerne l'opportunità di farne una prestazione a pagamento riteniamo che sia prematuro e che l'organizzazione attuale ne verrebbe ulteriormente appesantita. ■