

# E prima venne la biblioteca elettronica

*Breve ricognizione nelle università milanesi sullo sviluppo dei servizi informativi per l'utenza*

di Massimo Massagli

In Italia il dibattito sul software di automazione locale della singola biblioteca e sulle sue procedure ha monopolizzato per tutti gli anni Ottanta la progettazione e lo sviluppo dell'automazione bibliotecaria, anche se si è molto discusso e speso per un progetto "nazionale" che presuppone una rete e la cooperazione fra biblioteche. Troppo concentrati su questo dibattito, si è perso di vista il fatto che stesse diventando un falso problema, perché nel frattempo lo scenario dell'automazione delle biblioteche si spostava dall'ambito locale e dai servizi di catalogazione del documento alla possibilità di connettersi ad un mondo dell'informazione vasto e ricchissimo, liberato dalle frontiere fisiche e politiche e indifferente alla localizzazione geografica.

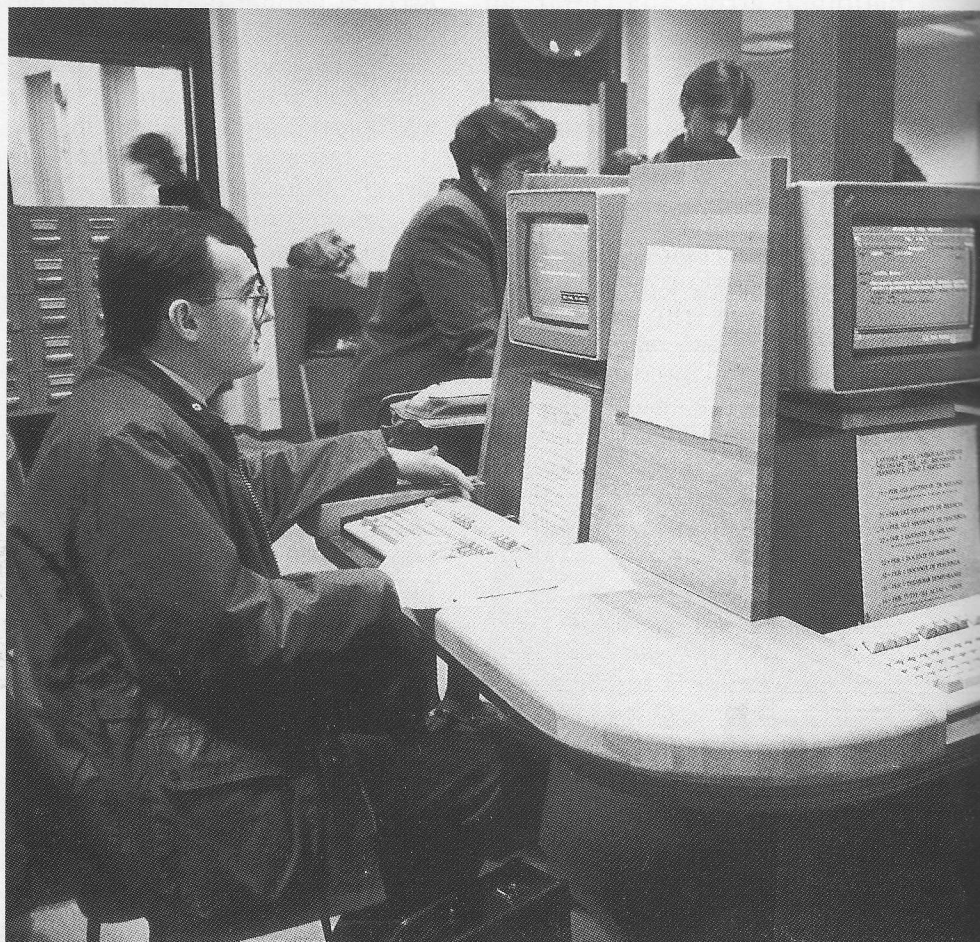
L'inizio dell'attuale decennio ha visto concretizzarsi le realizzazioni che ci stanno portando alla biblioteca virtuale intesa quale realtà non preesistente ma generata dall'incontro e dall'integrazione fra i bisogni conoscitivi dell'utente e il patrimonio informativo, ovunque esistente; incontro reso possibile dagli strumenti informatici e messo a disposizione tramite le reti telematiche. La biblioteca elettronica,

quindi, è divenuta presupposto necessario e non casuale per realizzare la biblioteca virtuale. Sono state le biblioteche universi-

tarie, a Milano come in altre regioni d'Italia, a divenire per prime consapevoli di questo radicale cambiamento e ad impegnarsi a sviluppare quelle strutture e quei servizi propri di una biblioteca elettronica che soli consentiranno, in un futuro non poi così lontano, di dar vita alla biblioteca virtuale.

La spiegazione del perché siano state le biblioteche universitarie le prime ad attivarsi è molto semplice. Le università accedono alla rete Garr e tramite questa hanno accesso alle reti internazionali di cui Internet (la rete delle reti) è oggi il servizio più noto. Quindi le biblioteche delle università hanno le strade aperte.

Scopo di questo articolo è far conoscere alcune realizzazioni delle biblioteche universitarie milanesi nell'ambito della biblioteca elet-



tronica. La prospettiva scelta per questa breve rassegna sono le realizzazioni nell'ambito dei servizi agli utenti, perché sono questi il vero campo di prova della validità della strada intrapresa.

È opportuno, perciò, iniziare dall'interrogazione diretta del catalogo elettronico da parte dell'utente. Un opac attivo ormai da due anni e mezzo e integrato con il sistema d'automazione locale (che offre servizi che vanno dalla proposta d'acquisto fino al prestito) è interrogabile presso la biblioteca dell'Università cattolica. All'inizio i posti di interrogazione erano un paio, adesso superano la decina, ma è un inseguimento continuo, perché più aumentano i posti più aumenta la conoscenza e anche l'apprezzamento di questo nuovo servizio, cosicché cresce la richie-



sta di ulteriori posti. Ciò testimonia che l'esperienza è ritenuta più che soddisfacente dagli utilizzatori; tanto che l'utente che fa esperienza dell'interrogazione elettronica dei cataloghi non vuole più ritornare sul catalogo cartaceo, oppure ci ritorna con ritrosia e tende a pensare e ad esigere che tutto il patrimonio sia già "dentro il computer", anche se il video stesso lo avvisa del contrario e quindi della necessità di integrare la ricerca con la consultazione del catalogo cartaceo. Ciò, ancora una volta, è consolante perché significa che lo strumento è adeguato alle attese dell'utente; dall'altra parte evidenzia il problema di un'informazione che l'utente tende a ignorare perché non desiderata.

Un'altra esperienza di opac direttamente a disposizione dell'utente è Bir, presente presso la Biblioteca dell'Università cattolica ma anche presso la Biblioteca centrale di lettere e giurisprudenza e la Biblioteca di scienze politiche dell'Università statale. Bir (Bibliografic Information Retrieval) è un prodotto sviluppato dagli informatici del Cilea proprio per sopperire alla mancanza dell'opac nativo Sbn; poi è stato opportunamente allargato anche a biblioteche non aderenti a Sbn per dare comunque in mano all'utente uno strumento di interrogazione dei cataloghi elettronici delle biblioteche universitarie padane. Con Bir non si è cercata la perfezione ma si è voluto dare la possibilità all'utente di accedere comunque all'informazione pur con i limiti che lo strumento ha, limiti che saranno superati con le future versioni. (Cfr. M. DI GIROLAMO, *Aspettando l'opac nasce una base dati*, "Biblioteche oggi", 11

**Biblioteca dell'Università cattolica di Milano: isola telematica per opac (On Line Public Access Catalogue). Anche in questo caso la struttura (con comodi piani d'appoggio) vuole richiamare la forma del leggio.**

(1993), 3, p. 20-25).

Un opac un po' particolare perché non nasce per essere tale è Uol (Utente on-line). Uol propriamente è un sistema integrato di servizi elettronici all'utente, ma ha sviluppato anche un modulo di interrogazione locale del catalogo. Uol è presente nella Biblioteca centrale di lettere e giurisprudenza dell'Università statale e oltre a videate di informazione sui servizi della biblioteca, connette le work station in rete a Bir o ai server di cd-rom presenti in biblioteca e consente anche la consultazione della base dati della Biblioteca nazionale centrale di Firenze, con una consistenza di 400.000 record circa. In questa funzione diventa anche opac locale. Ma il valore maggiore di Uol è il tentativo di dare all'utente un'interfaccia di interrogazione unica. È vero, infatti, che una delle maggiori difficoltà per gli studenti che si spostano nelle diverse università (Statale, Cattolica, Bocconi, Politecnico) è di imbattersi sempre in un sistema di interrogazione diverso sia per quanto riguarda il catalogo della biblioteca sia per quanto concerne le diverse basi dati locali. Ciò comporta spreco di tempo, fatica per entrare nella logica di un nuovo sistema, impossibilità di sfruttare a fondo ciò che il programma offre. Uol, intelligentemente, si è posto il problema di offrire un'interfaccia unica.

Un altro servizio di notevole rilevanza per gli utenti è quello di interrogazione delle banche dati. Per le banche dati locali e off line vi è la realtà dei cd-rom, anche se, più che elementi fondamentali di una biblioteca elettronica, rappresentano un modo diverso di consultare testi o repertori bibliografici. L'unica realtà in rete è quella della Biblioteca di lettere e giurisprudenza alla Statale. Per tutte le altre università i posti di consultazione dei cd-rom so- ➤



Una delle isole telematiche per la richiesta dei volumi in prestito e/o in consultazione.

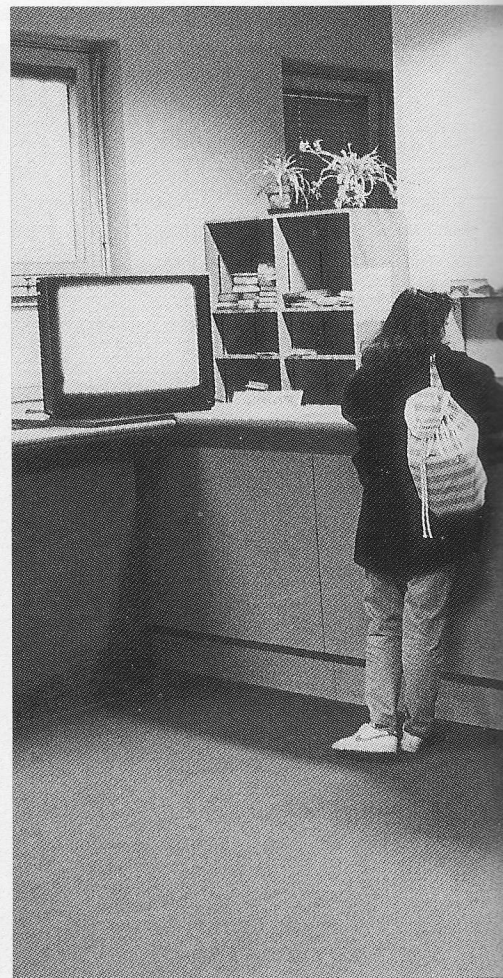
no stand-alone. In tutte le biblioteche universitarie vi è il progetto di ampliare le disponibilità di work station per interrogare i cd-rom, e portarle in rete locale.

Per quanto riguarda, invece, la consultazione di banche dati on line esterne alle biblioteche va rilevato che l'interrogazione in linea è un servizio che le biblioteche non riescono ad offrire in modo strutturato. Sta crescendo la conoscenza di questi nuovi strumenti presso i bibliotecari, che spesso si offrono per effettuare ricerche per alcuni utenti. Per il momento, però, l'unica esperienza di servizio strutturato e pubblico d'interrogazione banche dati, opac pubblici,

e banche dati con accesso sottoposto a password e *accounting*, tipo Oclc o Rlin, è quello presente presso la Biblioteca dell'Università cattolica. Da più di un anno è offerto un servizio di consultazione banche dati in linea tramite l'ausilio di un bibliotecario. Questo servizio è aperto a tutti gli utenti, ha un suo ufficio, ha un suo orario, tra l'altro molto ampio; infatti è attivo dal lunedì al venerdì. Il servizio è aperto a tutti, anche agli esterni, perché solo facendone conoscere la ricchezza è possibile creare la domanda e stimolarne la diffusione presso tutte le strutture bibliotecarie. In 12 mesi di esperienza sono più di 300 le

ricerche fatte, la quasi totalità con soddisfazione da parte dell'utente, con oltre 40 Mb d'informazioni catturate sulle reti internazionali.

Un'osservazione importante in margine al punto è questa: non soltanto l'utente esterno può trarre vantaggio da questi servizi d'informazione ma anche le biblioteche per i loro servizi tecnici interni di acquisizione e catalogazione. Non è senza significato il fatto che in tutte le biblioteche manchi un'esperienza integrata di catalogazione derivata, quando i suoi costi sono veramente irrisori rispetto alla catalogazione originaria. Anche gli altri servizi della biblioteca elettronica, come il prestito interbibliotecario in linea, la richiesta di fotocopie via elettronica, l'*electronic document delivery*, l'uso delle



liste di discussione, l'E-mail, sono servizi usati ma in percentuali molto basse ed ancora da pochi bibliotecari. Non vi è, infatti, ancora una conoscenza approfondita sulle possibilità d'utilizzo di questi strumenti all'interno della biblioteca.

Particolarmente interessante, poi, è il progetto della Biblioteca di scienze politiche dell'Università statale per installare il Servizio Bir anche sui terminali del Sifa, cioè dei servizi integrati di facoltà, che sono usati per i servizi didattici e quindi per l'iscrizione agli esami, per ricevere i certificati, per le varie scadenze. È importante arrivare anche a questo tipo di integrazione. Sarà certo da valutare la compatibilità fra le due funzioni dal punto di vista del tempo, perché normalmente uno studente

per iscriversi ad un esame ci mette pochi secondi; per fare un'interrogazione bibliografica può impiegare diversi minuti e quindi mettere in crisi chi vuole utilizzare per fini didattici il terminale. Ma questo è un problema di disponibilità numerica delle postazioni. L'idea dell'integrazione è un'idea giusta proprio perché favorisce la diffusione e la disseminazione dell'informazione.

Presso la Biblioteca del Dipartimento di scienze dell'informazione dell'Università statale è disponibile un prodotto integrato nelle funzioni e sviluppato localmente fin dall'84. Il prodotto si chiama Mega e consente all'utente di svolgere tutte le funzioni al terminale, non essendo neanche più presente il catalogo cartaceo. Pur

valutando positivamente l'esperienza, la biblioteca avverte l'esigenza di cambiare per passare da un prodotto locale a un prodotto ingegnerizzato e supportato.

È intenzione anche della Biblioteca di scienze politiche eliminare il catalogo cartaceo. Ciò può essere possibile perché ha recuperato tutta la sua base in formato elettronico. La stessa cosa non è ancora possibile invece alle altre biblioteche, anche se ovunque c'è intenzione di cantare presto il *Requiem for the Card Catalogue*, ispirandosi al famoso testo americano letto in Italia con invidia.

Per quanto riguarda progetti di recupero in formato elettronico dei cataloghi cartacei, va segnalata l'operazione in atto presso la Biblioteca dell'Università cattolica ove si sta procedendo a recuperare circa 40.000 monografie entrate in biblioteca dal 1983 al 1988, con una media di più di 3.000 record ogni mese, così che entro il primo trimestre '94 la biblioteca avrà in linea tutte le monografie accessionate dall'83 in poi; saranno quindi undici anni di retrospettività per un totale di 120.000 record.

Vi sono poi realizzazioni che riguardano guide elettroniche delle biblioteche. La Biblioteca di scienze politiche dell'Università statale ne ha realizzata una tramite l'utilizzo di un ipertesto. Anche la Biblioteca dell'Università cattolica sta lavorando a una guida elettronica su personal computer ed è già in sperimentazione presso la Biblioteca del Dipartimento di scienze dell'informazione un programma che si propone come un percorso virtuale di ricerca dei documenti sugli scaffali della biblioteca. ■

**Biblioteca dell'Università cattolica di Milano: bancone di distribuzione. Il televisore sulla sinistra segnala all'utente, che ha inoltrato una richiesta tramite terminale, quando la sua attesa è conclusa e può ritirare il volume.**

