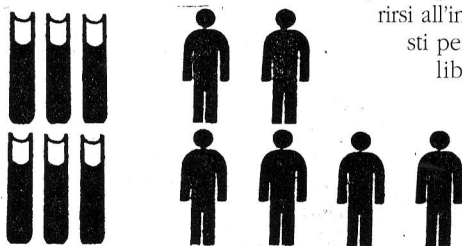


L'automazione non basta

Qualche riflessione a margine del Rapporto Aib sul "valore" delle biblioteche pubbliche

La pubblicazione del rapporto Aib *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?* offre alcune schegge di riflessione sullo stato delle biblioteche di base nel nostro paese [si veda in proposito l'articolo a p. 8 in questo stesso fascicolo (*ndr*)]. La lettura di questo rapporto genera un insieme di sorpresa e amarezza. La sorpresa deriva dalla constatazione che in alcune regioni del paese (Sardegna e Basilicata) i servizi delle biblioteche di base sono buoni, esse riescono cioè ad erogare servizi di livello qualitativo



soddisfacente, anche se si è lontani da quella eccellenza che qualunque organizzazione, quindi anche la biblioteca, dovrebbe perseguire. L'amarezza nasce invece osservando i dati di altre regioni (per es. Emilia Romagna e Toscana), scoprendo così che i servizi delle biblioteche di base sono del tutto insoddisfacenti, precipitati ad un livello qualitativo medio-basso. Le ragioni di questa amarezza risiedono nella politica bibliotecaria che alcune Regioni hanno attuato: per es. quelle del centro-nord verso la metà degli anni Ottanta hanno ritenuto di mutare drasticamente la loro politica bibliotecaria, puntando tutto sull'automazione e tralasciando lo sviluppo dei servizi

tradizionali, ritenuti ormai maturi e quindi non suscettibili di ulteriore accrescimento. Gli effetti di questa scelta sono stati la crescita esponenziale dell'automazione nelle biblioteche e il parallelo inadeguato sviluppo dei servizi tradizionali. Alla fine il risultato di questi due effetti è stato che quasi tutte le biblioteche di base hanno il computer, ma hanno bilanci modestissimi per i servizi tradizionali. In Emilia Romagna, dove si è deciso di stanziare forti investimenti per l'automazione, si sono tralasciati i servizi tradizionali; a questo proposito basterà riferirsi all'indicatore degli acquisti per notare che lo squilibrio esistente rende sempre più obsolete le collezioni, facendo della biblioteca un povero attrattore di nuovi utenti. È evidente, che per quanto riguarda l'Emilia Romagna, si rende necessario un rapido cambiamento della politica bibliotecaria fin qui perseguita. Per la verità, soltanto Lombardia e Veneto hanno puntato su uno sviluppo più equilibrato: hanno cioè introdotto con forza l'automazione ma hanno sviluppato i servizi tradizionali; ciò vuol dire che di per sé immettere tecnologia e riposizionare, sviluppando in altro modo, i servizi tradizionali può non essere devastante per l'insieme di servizi che si vogliono offrire al cliente della biblioteca.

Tuttavia, si può constatare dal rapporto Aib che le biblioteche di base nel nostro paese stentano a fornire servizi essenziali quali il prestito e la

lettura. Purtroppo anche per le biblioteche si materializza lo spettro delle due Italie, con il sud che ha globalmente servizi di base del tutto insufficienti. Le ragioni di questa condizione di generale arretratezza nell'organizzare e gestire i servizi risiedono in una scarsa lungimiranza di chi deve compiere precise scelte di politica bibliotecaria e amministrativa. Un altro motivo della cattiva gestione delle biblioteche risiede nella mancanza di una seria formazione professionale: mancano per esempio i master di aggiornamento per i bibliotecari professionali; non vi può essere eccellenza nella gestione delle biblioteche se nella formazione e aggiornamento professionale non entrano tematiche innovative, quali la valutazione dei servizi, la qualità totale, il controllo di gestione...

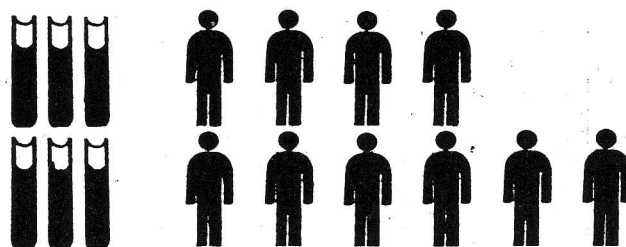
Inoltre, è necessario far sì che tutte queste tematiche entrino nella gestione quotidiana delle biblioteche, che si costruisca una cultura del management day-to-day, bisogna cioè ripensare la politica bibliotecaria recuperando l'efficacia e l'efficienza dei servizi tradizionali con strumenti quali la raccolta dei dati, la gestione di questi e il loro utilizzo per riprogettare i servizi. Tutto ciò non esclude la progettazione di nuovi servizi che affianchino quelli tradizionali recuperati all'efficienza. Le tecnologie dell'informazione chiamano le biblioteche a grandi scelte di gestione.

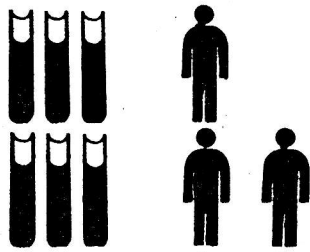
L'utente è avvolto da una fitta rete di prodotti, di servizi, di informazioni; questa invasione avviene senza il coinvolgimento delle biblioteche, in quanto la distribuzione elettronica dell'informazione ha un elevato grado di flessibilità e rapidità, proprio ciò che manca alle biblioteche. Allora, per quanto riguarda le reti di informazione, le biblioteche pubbliche devono analizzare con molta attenzione l'opportunità di un coinvolgimento in reti globali come Internet. È fuori dubbio che per le biblioteche universitarie (ormai quasi tutte collegate ad Internet), il problema è stato risolto dai bisogni della ricerca e della didattica: per qualunque istituto di ricerca il collegamento con Internet è pressoché vitale, in quanto lo scambio di dati avviene su questa rete, e le biblioteche con un terminale collegato con Internet sono diventate uno degli strumenti per lo sviluppo della ricerca scientifica. Per le altre biblioteche, quelle di ente locale, il collegamento con Internet può presentare alcuni problemi, sia dal punto di vista economico sia dal punto di vista gestionale. Dal punto di vista economico, accedere ad Internet comporta una serie di adempimenti, quali l'aggiornamento professionale, poiché la struttura delle banche dati cambia continuamente; inoltre, vi sono costi di gestione non comprimibili quali per esempio quelli per la linea e per i ticket di accesso ai vari servizi di rete.

Le tecnologie dell'informazione chiamano le biblioteche a grandi scelte di gestione.

Le tecnologie dell'informazione chiamano le biblioteche a grandi scelte di gestione.

Le tecnologie dell'informazione chiamano le biblioteche a grandi scelte di gestione.





Se una biblioteca prevede un uso non intenso di questa rete, cioè ha una utenza con bisogni informativi non elevati, investire risorse umane e finanziarie in Internet, può essere rischioso poiché potrebbe drenare mezzi finanziari a danno dei servizi tradizionali. La scelta di investire in una rete potrebbe essere più opportuna per un sistema bibliotecario che per una singola biblioteca. Tuttavia, se una biblioteca vuole entrare in una rete, dal punto di vista gestionale questa scelta rivoluziona completamente il ruolo e la funzione dei servizi tradizio-

nali: gli acquisti per esempio devono essere gestiti con un alto grado di cooperazione, selezionando i bisogni informativi degli utenti e facendo distinguere a loro bene le potenzialità di uso sia dei repertori cartacei, utili quando non si cercano informazioni recenti, sia della consultazione in linea, utile quando si ha bisogno di informazioni molto recenti; bisogna allora, in una situazione di cooperazione, frenare l'accrescimento del patrimonio bibliografico, passando dal possesso all'accesso e uso dei documenti, utilizzando un efficiente servizio di distribuzione del materiale documentario. Il prestito interbibliotecario acquisisce un ruolo fondamentale e attiverà un numero sempre crescente di risorse umane e finanziarie; il servizio di reference dovrà usare strumenti nuovi quali la messaggeria o la posta elettro-

nica per soddisfare richieste sempre più personalizzate. Cambierà anche la funzione del servizio di catalogazione, che diventerà un gestore di banche dati, il cui compito primario sarà quello di identificare le fonti esterne distribuendole ad un pubblico sempre più sofisticato dal punto di vista dei bisogni informativi. Tutto questo eliminerà la tradizionale separatezza fra servizi al pubblico e servizi tecnici, facendo convergere entrambi all'interno delle procedure di accesso alle informazioni convogliate in rete; in questo scenario cambierà anche il modo di valutare i servizi della biblioteca: per esempio, indicatori importanti diventeranno il tasso di scannerizzazione dei documenti, la velocità di risposta dei servizi, l'indice di accesso e il tempo di attesa dei documenti. Cambierà anche la gerarchia del lavoro:

gruppi di lavoro saranno formati su specifici servizi e avranno ampia autonomia di decisione, si passerà cioè dalla leadership alla partnership. Questi sono solo alcuni dei problemi che le biblioteche pubbliche dovranno affrontare. Il modo di incontrare questi problemi determinerà il successo o il fallimento della biblioteca come struttura capace di restare sul territorio, di non farsi marginalizzare come fonte (anche economica) di produzione e distribuzione dell'informazione. Il modello del "sistema bibliotecario" potrebbe garantire qualche successo nell'affrontare questi problemi e dunque anche il problema di entrare o meno in Internet; allora ai bibliotecari e agli amministratori spetterà il compito di progettare nuove linee di politica bibliotecaria.

Vincenzo Santoro