

# Documentare l'amministrazione

*Il trasferimento in una nuova sede offre alla Biblioteca del Consiglio regionale del Veneto l'occasione per ridefinire il proprio ruolo*

di Giuseppe Terralavoro e Antonio Danin

**L**a necessità di trasferire la biblioteca del Consiglio regionale in una nuova sede ha offerto l'opportunità di ridefinire, in uno studio specifico, i compiti e l'organizzazione dei servizi di documentazione interni all'ente al fine di renderli sempre più aderenti alle reali esigenze dei vari profili d'utenza.

Il corretto trattamento dell'informazione messa a disposizione delle strutture consiliari richiede che essa circoli secondo flussi ben precisi e venga gestita da un organismo dedicato esclusivamente a questo compito, articolato in funzione delle fonti da analizzare e dei servizi che si intendono erogare.

Si è proposto quindi un centro di documentazione fortemente specializzato (sia negli strumenti operativi che nella dotazione dei materiali bibliografici) capace di integrare fonti informative di varia provenienza e residenti su supporti documentali diversi.

La specificità dei compiti svolti dai servizi interni di analisi, gestione, recupero e diffusione delle informazioni favorisce l'evoluzione delle attuali strutture in un centro di documentazione in grado di ren-

dere trasparente l'accesso alle informazioni e di rapportarsi, in modo diretto, alle altre strutture amministrative agenti sul territorio regionale (uffici della Giunta regionale ed organi ad essa collegati, Comuni, Province).

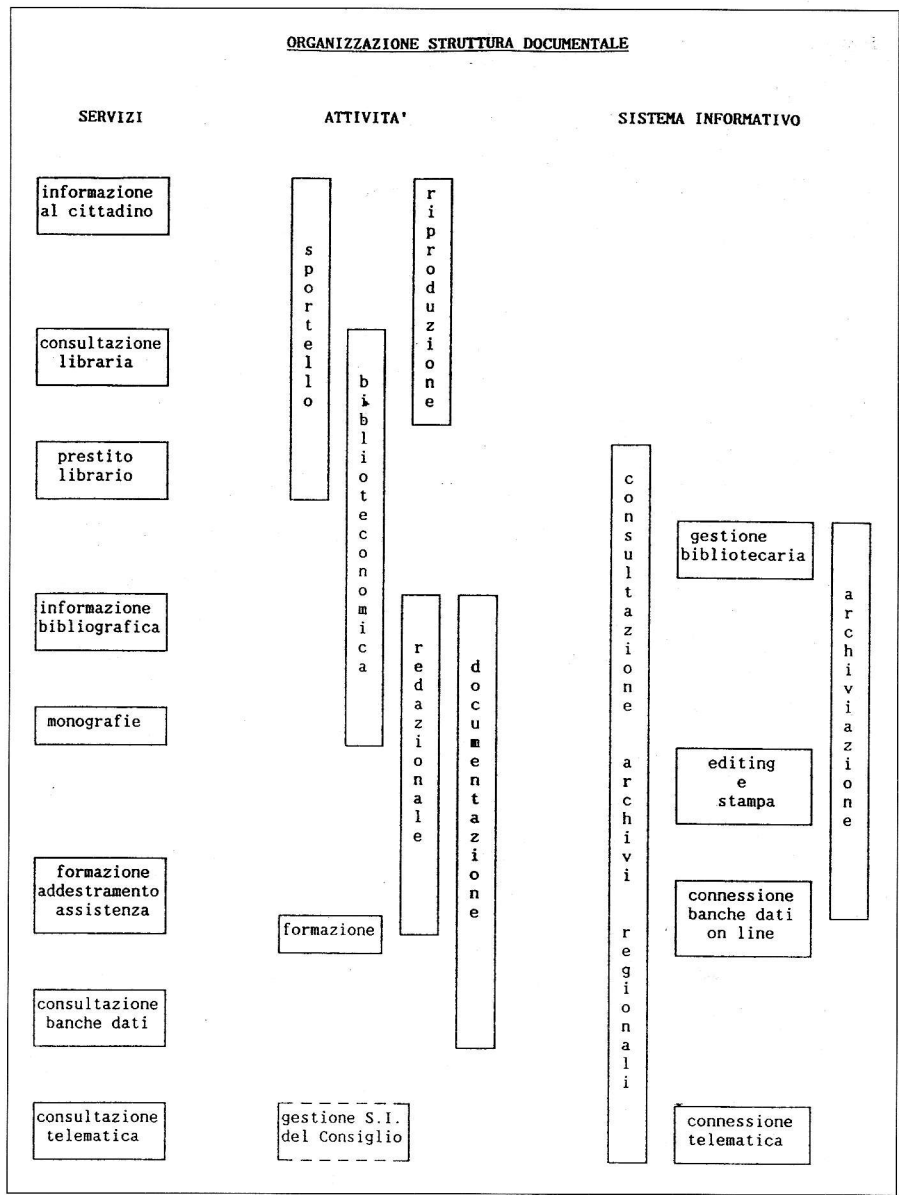
Per redigere il piano di riorganizzazione della struttura si è ritenuto opportuno, innanzitutto, definirne il ruolo partendo dall'identificazione degli utenti e dall'analisi del loro fabbisogno informativi. Successivamente si sono individuate le fonti necessarie a soddisfare le esigenze conoscitive delle fasce d'utenza. La selezione dei materiali documentali ritenuti pertinenti per i vari profili ha consentito di delineare i servizi da fornire e di stabilire una griglia di priorità per la loro attivazione. A fronte dei servizi all'utenza si sono quindi definite le attività necessarie alla loro erogazione e si sono sommariamente descritte le procedure operative da seguire per ciascuna di esse. Infine sono state individuate le funzioni del sistema informativo necessarie alla realizzazione delle varie attività. La metodologia seguita nella stesura dello studio è sintetizzata nella

Fig. 1 e può servire come linea guida anche per lo sviluppo di realtà bibliotecarie simili. La lettura sinottica dello schema consente di rapportare, a fronte di ogni servizio, le attività necessarie per renderlo operativo ed i corrispondenti moduli del sistema informativo documentale.

## Utenza

Il Consiglio regionale ha bisogno, per svolgere le sue molteplici attività istituzionali, di una notevole quantità di informazioni riguardanti le componenti produttive, sociali e culturali attive sul territorio, nonché di conoscere il quadro normativo, nazionale ed europeo, connesso alle materie di interesse regionale. L'obiettivo principale del centro di documentazione del Consiglio regionale del Veneto è quindi quello di costituire una base informativa capace di sostenere i processi decisionali e pianificatori dell'ente. In particolare nel corso dell'iter legislativo è necessario disporre di diversi prodotti documentali (libri, riviste, dossier di documentazione, testi di legge) ai quali possano attingere i vari soggetti interessati al processo di formazione dell'atto, come ad esempio i consiglieri regionali, i gruppi e le commissioni consiliari.

Le peculiarità del patrimonio documentario posseduto dal centro vanno valorizzate consentendone l'accesso anche ad un pubblico qualificato di utenti esterni, con particolare attenzione agli altri enti pubblici, ai professionisti ed ai ricercatori operanti nell'ambito del diritto e degli studi economico-sociali. Considerati il ruolo e la collocazione del centro, è prevista anche l'attivazione di una funzione d'informazione al cittadino, in modo da poter stabilire un filo diretto di comunicazione tra popo-



◀ **Figura 1**

bollettini di informazione, abstract e bibliografie.

I diversi supporti sui quali sono reperibili le informazioni richiedono specifiche forme di trattamento documentario. In particolare la struttura è dotata di attrezzature per la gestione dei supporti di tipo cartaceo, microfico, ottico, magnetico. Obiettivo del centro è che le varie fonti, anche residenti su supporti diversi, possano essere facilmente consultabili ed integrabili tra loro, indipendentemente dalla loro tipologia e localizzazione.

Per quanto non è posseduto dal centro, sono attivabili dei collegamenti per l'accesso alle informazioni dei cataloghi collettivi di organizzazioni presenti sul territorio regionale, come quelli delle biblioteche dell'Università degli studi di Padova e di Venezia. Si prevede inoltre di stipulare accordi di cooperazione per il prestito allo scopo di migliorare le procedure per la disponibilità dei documenti. Analogamente è attivo lo scambio di documentazione prodotta dal centro con le strutture omologhe istituite presso gli altri Consigli regionali.<sup>1</sup>

**Servizi all'utenza**

Il centro di documentazione svolge sia un ruolo di intermediazione (catalogazione, classificazione, stesura di bibliografie, abstract, bollettini di informazione) tra le fonti informative e gli utenti, sia di orientamento nel reperimento (all'interno della struttura o presso altre biblioteche) dei materiali documentali. Per raggiungere tali obiettivi vengono attivati una serie di servizi che rispondono in maniera adeguata alle esigenze dell'utenza.

*Servizio di consultazione li- ➤*

lazione ed istituzioni. Si pensa, in questo caso, alla creazione di uno sportello telematico che diffonda informazioni di carattere generale sulla struttura amministrativa della Regione Veneto, sulle sedute e sulle attività del Consiglio regionale.

**Fonti**

Per quanto sopra esposto, il campo d'intervento di una struttura documentale come quella del Con-

siglio regionale si apre al settore giuridico-legislativo e comprende gli ambiti disciplinari legati allo sviluppo economico, sociale e culturale della Regione Veneto. Presso il centro di documentazione sono pertanto disponibili: testi di legge statali e regionali, progetti di legge regionali, atti parlamentari di Camera e Senato, giurisprudenza, dottrina, commenti a sentenze ed a testi di legge, monografie su argomenti di interesse regionale, raccolte di periodici,

*braria*: assistenza al lettore in tutte le fasi di ricerca e di consultazione bibliografica.

*Servizio di consultazione banche dati*: ricerche effettuate, su richiesta dell'utente, attraverso l'interrogazione degli archivi elettronici residenti su cd-rom o su banche dati on line selezionate tra quelle di interesse giuridico, economico e sociale.

*Servizio di prestito librario*: prestito di materiali bibliografici alle fasce di utenti espressamente autorizzate dal regolamento, anche attraverso l'attivazione del prestito interbibliotecario.

*Servizio di informazione bibliografica*: pubblicazione di bollettini periodici contenenti lo spoglio delle principali riviste ed i riferimenti alla normativa di nuova promulgazione nei settori di competenza regionale. Pubblicazione di bollettini monografici contenenti abstract e recensioni su argomenti di particolare interesse. Redazione di un catalogo delle informazioni residenti sulle banche dati consultabili presso il centro di documentazione.

*Pubblicazione di monografie*: redazione di dossier contenenti i documenti (testi di legge, giurisprudenza, dottrina, articoli, bibliografie, ricerche effettuate sulle banche dati) concernenti argomenti di vasto interesse ed attinenti alle materie di competenza regionale. I materiali documentali prodotti dal centro sono distribuiti agli istituti omologhi delle altre Regioni ed agli enti pubblici che ne facciano richiesta.

*Servizio di informazione al cittadino*: diffusione di informazioni di carattere generale sulle attività del Consiglio attraverso la creazione di uno sportello telematico (tipo videotel). Le informazioni riguardano i progetti di legge, i lavori del Consiglio regionale, le iniziative ispettive e di controllo, i testi di leggi e di regolamenti, gli ar-

chivi bibliografici.

*Servizio di consultazione telematica*: le informazioni possedute dal centro possono essere consultate anche da altri enti tramite collegamento telematico alle banche dati del Consiglio.

*Servizio di formazione, addestramento e assistenza*: per sensibilizzare gli utenti all'utilizzo dei servizi bibliografici e delle banche dati vengono organizzate delle giornate di presentazione delle loro potenzialità informative. A questa fase di informazione seguirà un momento formativo sull'uso dei mezzi e dei prodotti documentali.

## Attività

Per fornire i servizi precedentemente elencati è necessario organizzare una serie di attività, la cui operatività è pianificata in base alla disponibilità di personale, di risorse economiche e strumentali.

*Attività di trattamento biblioteconomico*. Questa attività riunisce tutte le operazioni che consentono alla biblioteca di avere un patrimonio librario ordinato e di mettere a disposizione del pubblico degli schedari e degli indici elettronici per accedere ai documenti. Le funzioni, sia amministrative che prettamente bibliografiche, vengono gestite attraverso un programma di automazione bibliotecaria.

*Attività di documentazione avanzata*. È suddivisa in due ambiti operativi: consultazione delle banche dati residenti su cd-rom e consultazione delle banche dati on line. Per entrambi i settori è prevista l'analisi e la selezione delle nuove banche dati immesse sul mercato per valutarne l'eventuale acquisizione nonché l'aggiornamento del catalogo delle informazioni reperibili attraverso le banche dati consultabili presso la biblioteca.

*Attività redazionale*. È un'attività

continuativa che consiste nel coordinare e curare tutte le attività editoriali del settore ed in particolare lo spoglio delle riviste, la stesura degli abstract e delle recensioni, la segnalazione della normativa regionale, nazionale ed europea di interesse regionale. La produzione di abstract e di recensioni si svolge in collaborazione con i servizi studi e ricerche del Consiglio regionale. L'attività comporta, nel suo complesso, anche la produzione di lucidi, diapositive e materiale didattico di supporto all'attività formativa ed informativa.

*Attività di sportello*. Prevede la gestione dei rapporti con il pubblico per fornire informazioni, assistere gli utenti nelle ricerche e recuperare i documenti richiesti.

*Attività di riproduzione documentale*. È limitata alla riproduzione fotostatica dei documenti che siano legalmente duplicabili ed è rivolta agli utenti autorizzati dal regolamento interno.

*Attività di formazione*. È un'attività non continuativa che va programmata in base alle esigenze dell'utenza ed ai carichi di lavoro della struttura. Tale attività comporta anche la realizzazione del materiale didattico da mettere a disposizione dei corsisti.

## Sistema informativo

Il centro, considerate le caratteristiche peculiari delle informazioni trattate e diffuse, deve essere dotato di un sistema informativo documentale integrato in quello più ampio del Consiglio regionale. Tale sistema è organizzato per moduli specializzati ed interconnessi, in modo che i dati possano essere scambiati e utilizzati dalle varie procedure. Per rendere omogenea l'attività di ricerca e la presentazione grafica dei dati selezionati, si pensa alla creazione, per quanto possibile, di una interfaccia u-



tente unica per tutte le interazioni uomo-macchina: data entry, interrogazione di banche dati, stampa dei testi. Inoltre l'architettura del sistema, di tipo client-server, deve permettere l'attivazione delle varie procedure da ogni stazione di lavoro. Nel seguito vengono descritti i moduli operativi del Sistema informativo documentale a supporto delle attività svolte.

*Modulo di gestione bibliotecaria.* È composto da una procedura di automazione bibliotecaria scelta tra i software di mercato.

*Modulo di connessione alle banche dati.* Il collegamento alle banche dati esterne è di tipo centralizzato, così da permetterne la consultazione nel modo più semplice possibile a tutti gli utenti del Consiglio.

*Modulo di archiviazione.* Per poter disporre, in linea, di tutte le

informazioni prodotte (recensioni, bollettini, novità librarie) bisogna acquisire un sistema di facile utilizzo per l'archiviazione e la ricerca dei testi (information retrieval), residente su un server di rete.

*Modulo di editing e stampa.* Per la realizzazione dei bollettini, dei dossier di ricerca e del materiale informativo è necessario disporre di uno strumento di editoria da tavolo che permetta di elaborare la presentazione grafica dei testi.

*Modulo di consultazione banche dati regionali.* È un punto cardine del sistema informativo documentale in quanto deve permettere, in modo semplice ed efficace, il ritrovamento e la consultazione di tutto il materiale informativo prodotto dall'ente Regione. Per quanto riguarda la parte dedicata al Consiglio sono disponibili le informazioni riguardanti: progetti di legge,

iniziative ispettive e di controllo, testi di leggi e regolamenti, attività consiliari, iniziative del Consiglio, archivi bibliografici.

*Modulo di connessione telematica.* Permette il collegamento alle banche dati del Consiglio anche da stazioni esterne residenti presso altri enti o sedi periferiche del Consiglio, utilizzando la rete Itapac.

## Conclusioni

Per soddisfare le esigenze di documentazione del Consiglio regionale e per garantire efficacia al servizio è opportuno che la struttura goda di autonomia operativa nel gestire le proprie raccolte bibliografiche. In quest'ottica va anche definito il ruolo della biblioteca all'interno dell'organigramma del Consiglio regionale sia in termini di dipendenza funzionale che di dotazione organica. Una maggiore flessibilità consentirà alla struttura di essere costantemente allineata sulle reali esigenze del pubblico, che vengono analizzate attraverso rilevamenti capaci di misurare l'efficacia dei servizi ed il grado di soddisfacimento dell'utenza. La fase di studio ha messo in evidenza il ruolo strategico che la gestione delle informazioni occupa all'interno dell'ente ed ha precisato il contesto nel quale l'attività di trattamento documentale deve agire. L'operatività del sistema richiede ora la soluzione di numerosi problemi, sia tecnici che organizzativi, e necessita di un costante impegno per la ridefinizione delle procedure.

## Riferimenti bibliografici

I volumi elencati raccolgono alcuni spunti tratti sia dal settore della documentazione, che da ambiti disciplinari ad essa correlati e non sono certamente esaustivi degli argomenti trattati. Le singole citazioni bibliogra- ➤



fiche sono state scelte per rappresentare diverse aree d'interesse e per orientare il lettore verso gli strumenti utilizzati nella stesura dello studio.

P. KARSTEDT, *Studi di sociologia della biblioteca*, Firenze, Giunta regionale toscana-La nuova Italia, 1980.

P. TRANIELLO, *La biblioteca pubblica tra istituzione e sistema comunicativo*, Milano, Editrice Bibliografica, 1986.

M. PIANTONI, *Documentazione, una definizione*, "Informatica e documentazione", 6 (1979), 1, p. 31-40.

P. BISOGNO, *Teoria della documentazione*, Milano, F. Angeli, 1980.

*Documentazione e biblioteconomia. Manuale per i servizi d'informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M.P. Carosella e M. Valenti, Milano, F. Angeli, 1982.

*Informazione e documentazione: temi trasversali di formazione*, a cura di A. M. Paci e P. Costanzo Capitani, Roma, Grafica per la stampa, 1992.

A. PETRUCCIANI, *L'uso dei cataloghi in biblioteca. Per una valutazione dei servizi bibliotecari*, Padova, Cleup, 1984.

B. ASCHERO, *Teoria e tecnica dell'indicizzazione per soggetto*, Milano, Editrice Bibliografica, 1988.

A. SERRAI, *Le classificazioni. Idee e materiali per una teoria e per una storia*, Firenze, Olschki, 1976.

*L'automazione in biblioteca: materiali per un corso*, a cura di S. Peruginelli e C. Pettenati, Milano, Editrice Bibliografica, 1987.

O. PORELLO, *Dalla micrografia al disco ottico: le tecniche di riproduzione bibliotecaria e archivistica*, Roma, La nuova Italia scientifica, 1986.

AIB, SEZIONE LAZIO, GRUPPO DI LAVORO PER LE BIBLIOTECHE SPECIALI, SOTTOGRUPPO AUTOMAZIONE, *Esperienze di automazione in alcune biblioteche speciali*, Roma, Cnr, 1984.

M.B. BALDACCI - R. SPRUGNOLI, *Informatica e biblioteche: automazione*

*dei sistemi informativi bibliotecari*, Roma, La nuova Italia scientifica, 1983.

M.B. BALDACCI, *Rappresentazione e ricerca delle informazioni: come comunicare attraverso i sistemi informativi automatizzati*, Roma, La nuova Italia scientifica, 1988.

*Il recupero dell'informazione*, Atti del convegno, Trieste 21-22 ottobre 1985, a cura di A. Dugulin, A. I. Fontana, A. Zecchia, Milano, Editrice Bibliografica, 1986.

*Intelligenza artificiale e scienze sociali*, a cura di M. Negrotti, Milano, F. Angeli, 1984.

V. FROSINI, *Informatica, diritto e società*, Milano, Giuffrè, 1988.

M.G. LOSANO, *L'informatica legislativa regionale*, Torino, Einaudi, 1979.

A. CAPUTO, *Tecnica dell'informazione nella pubblica amministrazione*, Padova, Cedam, 1989.

R. BORRUSO, *Computer e diritto*, Milano, Giuffrè, 1988.

V. NOVELLI - E. GIANNANTONIO, *Manuale per la ricerca elettronica dei documenti giuridici*, Milano, Giuffrè, 1991.

*Le banche dati dei mass media*, a cura di S. Stoppoloni, Roma, Bulzoni, 1985.

P. VIDULLI, *Progettare la biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1988.

S. BARBERA, *Biblioteche e mediateche*, Roma, Gangemi, 1992.

G. LANDUCCI, *Mediateca*, Roma, Aib, 1992.

## Note

<sup>1</sup> Tra gli organismi che promuovono iniziative di cooperazione nel settore delle biblioteche amministrative bisogna ricordare la Commissione nazionale Aib sulle biblioteche speciali - Sottocommissione biblioteche amministrative.

Gli autori ringraziano la Commissione speciale per la biblioteca del Consiglio regionale del Veneto per aver consentito la pubblicazione del presente intervento e per i suggerimenti proposti nel corso della sua stesura. Si ringraziano inoltre Alfredo Manzato e Giuseppina Zanini per l'impegno e la competenza professionale dimostrati in questi anni nel promuovere le attività della biblioteca.

