

Quale software per la biblioteca?

Un approccio metodologico per la selezione e l'acquisto

di Anna Cavallo e Lucia A.M. D'Antone

Due elementi hanno profondamente inciso sulla nostra cultura: il diffondersi della consapevolezza che è soprattutto l'informazione a governare le attività degli uomini e il progredire dell'informatica che di fatto agisce in ognuna delle forme in cui l'informazione si manifesta.

Nella cultura bibliotecaria è dunque acquisito che elaborazione elettronica e procedure lavorative si siano strette in un connubio non più discutibile al fine di garantire un servizio qualitativamente e quantitativamente corrispondente sia alla domanda dell'utenza che a criteri di tempestività ed economicità. Le procedure eseguite dall'entrata del documento fino al suo uso, sono state ampiamente analizzate e studiare così da poter offrire sul mercato software per tutte le esigenze. Spesso accade, specie nelle piccole realtà locali, che singoli bibliotecari debbano fare delle scelte che sicuramente influiranno sul futuro della struttura in cui operano. È necessario che la biblioteca, privata ma anche pubblica, alle prese con queste difficoltà decisionali assuma l'atteggiamento di una qualsiasi azienda che si aspetta non so-

lo di ammortizzare, ma anche di avere presto un profitto dall'investimento nelle nuove tecnologie. Per le biblioteche il profitto, che è misurabile in produttività del servizio e carichi di lavoro espletati, renderà evidente la bontà della scelta effettuata.

Diventa obbligatorio assumere un atteggiamento più consapevole verso le nuove tecnologie al fine di trasformarsi in utenti non più passivi ma in grado di governare gli strumenti oggi a disposizione: è necessario un approccio metodologico anche nell'attività di selezione e di acquisto di pacchetti di software applicativo, qualunque sia il problema da risolvere: catalogazione, archiviazione ottica, schedatura del pregresso, consultazione di repertori bibliografici, protezione del patrimonio librario, gestione amministrativa e altro.

Il metodo suggerito è di carattere generale e può essere adottato per la scelta di qualunque tipo di software già pronto sul mercato (detto anche standardizzato, preconfezionato, industriale).

Non sono stati volutamente menzionati fornitori o software notoriamente in commercio: famosissimi

sono, ad esempio, i software integrati di automazione per grandi e piccole biblioteche.

Ricercharli tutti fa parte di uno dei punti fondamentali della metodologia proposta.

Il mercato del software

L'offerta del mercato di pacchetti software ovvero di programmi "in scatola", preconfezionati, di tipo generalizzato e non, è molto ampia. Nella terminologia corrente software applicativo, pacchetti applicativi, package sono sinonimi ed indicano un insieme di programmi, già pronti per determinate procedure, acquistabili insieme alla documentazione.

In passato i pacchetti di software applicativo di mercato erano relativamente poco flessibili e spesso non rispondevano esattamente alle necessità di chi li acquistava: accadeva allora che le modifiche da apportare fossero tali da rappresentare un vero problema; negli ultimi anni però sono sostanzialmente migliorati: oggi, essendo in grado di fornire un set più ricco di parametri, sono più adattabili alle singole esigenze e molto più facili da utilizzare. La notevole domanda ha fatto crescere il numero dei pacchetti offerti con un positivo influsso sul prezzo di mercato.

Molte aziende (ma la stessa cosa si può dire per biblioteche e centri di documentazione) reputano pertanto più conveniente acquistare pacchetti software standardizzati piuttosto che svilupparli "su misura". Infatti, a meno che non si abbiano a disposizione delle competenze interne professionali specifiche, che siano in grado di produrre direttamente software applicativo "su misura" o quanto meno di sviluppare software individuale in prima persona, per una piccola biblioteca, è sicuramente più vantaggioso, ricorrere all'acquisizione di

software di mercato, assimilabile, per quanto sia "opera di ingegno", a un prodotto industriale.

Vantaggi e svantaggi nell'acquisto di software commerciale

Una biblioteca che ritenga di acquisire software applicativo disponibile sul mercato non deve sottovalutare che comunque ha sempre a suo carico alcune attività:

- l'identificazione delle proprie esigenze;
- l'analisi semplificata del software da acquisire;
- l'installazione e la messa in esercizio del software (implementazione).

Non si acquista infatti un pacchetto disponibile sul mercato per tentare poi un adattamento organizzativo interno. Occorre invece effettuare *prima* una profonda analisi dell'organizzazione del lavoro al fine di individuare le innovazioni organizzative che necessariamente seguono l'acquisizione di un determinato pacchetto. Può accadere che le esigenze delle biblioteche non siano pienamente soddisfatte dal pacchetto software acquistato, per cui è necessario conoscere sia i costi per modificare e personalizzare il software che quelli per l'adeguamento delle procedure e della prassi lavorativa dello stesso. In generale questo processo non è semplice e inoltre incide sul budget annuale. Superate però queste preliminari difficoltà, il vantaggio per le biblioteche di dotarsi di software standard di mercato sta:

- nel riuscire ad aumentare la propria produttività, a parità di risorse umane impiegate;
- nel raggiungere in tempi piuttosto brevi i benefici desiderati;
- nel risparmio economico.

Decidendo per un "software industriale" si possono avere ragionevoli certezze sulla qualità e sul prezzo.

Si può anche risparmiare sulla manutenzione, che incide notevolmente sul costo di acquisizione, messa a punto e implementazione. Spesso è lo stesso costruttore che, senza alterare l'architettura globale del pacchetto, mette a disposizione degli aggiornamenti consentendo, ad esempio, l'adeguamento a nuove piattaforme operative oppure il recepimento di disposizioni normative di carattere generale (per esempio l'adeguamento alle norme RICA, agli ISBD o ad altri standard internazionali) che interessano tutti gli utilizzatori del pacchetto.

Principi generali della metodologia

La prima regola da tenere presente è che se non si è legati ad un particolare sistema hardware, è certamente consigliabile scegliere *in primis* i pacchetti applicativi in grado di fare ciò che si desidera e *in secundis* acquistare l'hardware necessario perché tali pacchetti possano funzionare. È del tutto sbagliato seguire un approccio del tipo "si acquista un pc sul mercato e poi si vede cosa ci si può fare per la biblioteca".

Giova ripetere che per risolvere i problemi di tipo applicativo il responsabile di una biblioteca, o di un qualunque altro tipo di struttura, deve *prima* aver chiaramente identificato le proprie esigenze, *poi* deve proseguire nella scelta del software corrispondente e *infine* deve acquistare l'hardware che occorre.

Nel caso in cui si ha già un computer occorre tenere presente che non tutti i pacchetti software possono funzionare su tutti i tipi di pc e quindi la scelta dovrà essere limitata solo ai programmi compatibili con il tipo di hardware a disposizione. Spesso, inoltre, i produttori di computer legano, come incentivo all'acquisto, programmi applicativi

con il loro specifico hardware, e viceversa molti utenti scelgono un certo tipo di hardware per il fatto che vi gira un package specifico.

In sintesi nel processo decisionale di selezione ed acquisto di pacchetti software i passi fondamentali sono tre:

- identificazione dei pacchetti appropriati per le proprie esigenze;
- valutazione finalizzata a delimitare il dominio o campo di scelta;
- decisione per l'acquisto del pacchetto software alle migliori condizioni.

Il primo passo: identificare il software

Per prima cosa, qualunque sia il tipo di software desiderato, bisogna identificarlo sul mercato. Ma per fare questo occorre avere una chiara visione delle esigenze della propria biblioteca e solo quando si saranno chiarite queste si saprà *cosa* esattamente *cercare*: è un'analisi approfondita delle reali esigenze del servizio.

Ma come e dove cercare per trovarlo?

Ecco alcuni suggerimenti:

- consultando testi e riviste specializzate di biblioteconomia non solo italiane ma anche estere;
- consultando cataloghi di venditori anche internazionali;
- assumendo informazioni provenienti da specialisti e da esperti;
- richiedendo ulteriori informazioni al personale di negozi specializzati;
- verificando il prodotto software attraverso versioni dimostrative;
- ricercando aiuto e consigli dai colleghi che hanno affrontato problemi e metodi risolutivi simili;
- prendendo contatti con associazioni di utilizzatori di determinati prodotti software o meglio, nel caso delle biblioteche o dei centri di documentazione, con associazioni professionali;



• acquisendo software “public domain”.

A proposito di software “public domain” è utile distinguere tra *shareware* o software poco costoso e *freeware*, addirittura completamente gratuito, che viene distribuito attraverso le reti telematiche. Per le biblioteche, ad esempio, oltre a software di videoscrittura, grafica, statistica... è assai interessante il programma per “navigare in Internet”. Molte riviste oggi forniscono ai lettori lunghissimi cataloghi di listini “public domain”: si potrebbe teoricamente costruire una intera “libreria” di programmi applicativi senza acquistare software commerciale. Tuttavia non esiste nessuna garanzia che il programma scelto sia facile da usare o privo di errori (*error-free*), anzi è più probabile che sia il contrario. Bisogna perciò stare molto attenti anche perché nei software di “public domain” si possono facilmente annidare “virus” o “worm” in grado di cancellare dati o danneggiare l’ambiente elaborativo. Per proteggersi occorre acquistare software di “public domain” solo da fonti affidabili.

Il secondo passo: valutare il software

Dopo aver effettuato l’indagine preliminare avremo identificato un numero più o meno grande di software. È ora necessario restringere il numero di quelli da prendere in considerazione per poi scegliere. Per fare ciò, bisogna rifarsi a quella che si dice una *check-list di riferimento* (v. Tabella 1), cioè una serie di domande cui occorre dare comunque una risposta, se si vuole tentare una valutazione oggettiva del software da scegliere.

In generale le domande importanti da porsi, a prescindere dal tipo di software cercato, sono relative a:

a) come il software tratta i dati in input;

Tabella 1 - Check-list di riferimento

1. È realmente disponibile o si tratta di *vaporware*?
2. Quanta memoria primaria (RAM) richiede?
3. Su quali tipi di elaboratori “gira”?
4. Richiede particolari dispositivi hardware per l’input e l’output?
5. Quanto spazio su disco richiede per le operazioni di salvataggio?
6. È in grado di accettare e utilizzare i dati nel loro formato elettronico originario (nastro magnetico, floppy disk...), prevede la possibilità di conversione?
7. Può interrogare o accedere a dati memorizzati da altri programmi e viceversa?
8. Il programma e le procedure ad esso associate sono di facile uso?
9. Il linguaggio di colloquio (interfaccia-utente) è facile da apprendere, da usare?
10. Ha funzioni di aiuto, manuali e altre forme di documentazione facili da comprendere, è ben documentato?
11. Possiede una buona capacità di controllo degli errori?

b) quali stampe produce in output;

c) quale configurazione hardware richiede;

d) quale è la qualità della documentazione fornita (è comprensibile? è completa?);

e) chi è il produttore;

f) quale assistenza offre.

Si suggerisce di far riferimento ad una *check-list* che riprenda tutti i punti sopra elencati, ma più estesa e dettagliata, come ad esempio quella riportata in tabella 1.

La *check-list* proposta come primo approccio metodologico alla scelta del software, è semplice e di immediato utilizzo.

In una fase successiva, se necessario, può trasformarsi in un opportuno e più dettagliato questionario valutativo, che proponga risposte

predefinite, così da attribuire ad ogni prodotto software un determinato punteggio.

Vengono di seguito commentati alcuni punti di essa, soprattutto quelli riguardanti definizioni e concetti che si ritiene necessitino di ulteriore riflessione.

• L’espressione *vaporware* (domanda 1) sta ad indicare che il pacchetto è stato annunciato con molto anticipo sulla reale disponibilità. È un’abitudine che hanno le piccole e grandi case di annunciare l’uscita di un prodotto “meraviglioso”, ma ancora solo allo stadio potenziale. In realtà ciò è fatto soprattutto per sondare il mercato. Di fatto il prodotto annunciato non esiste, o esiste solo in laboratorio e sarà

12. I messaggi di errore risultano chiari o utilizzano codici di difficile interpretazione (criptici)?
13. I risultati dell'elaborazione rispondono sia nella forma che nel contenuto alle esigenze della biblioteca?
14. È possibile personalizzare in una certa misura il software a seconda di specifiche esigenze?
15. In che misura può essere utilizzato per le diverse attività lavorative?
16. Gli archivi creati sono sempre accessibili, senza restrizioni di tempo, e utilizzabili in qualunque ambiente elaborativo?
17. Ha tempi di risposta adeguati alla necessità della biblioteca, o i tempi di attesa dell'elaborazione dei dati risultano eccessivi?
18. Si possono effettuare copie di riserva per proteggersi dal rischio di perdita o di distruzione dei programmi originali (copie di *backup*)?
19. Si compone di una serie integrata di programmi (acquisibili anche separatamente), oppure è formato da un unico programma multifunzionale?
20. Chi è il produttore?
21. Quale assistenza viene offerta?

disponibile a distanza di un certo tempo. Molto spesso però il *vaporware* ha effetti immediati se annunciato da grandi case, perché blocca la vendita di prodotti concorrenti nell'attesa che esca il nuovo prodotto (ad esempio pensiamo nel 1994/'95 agli effetti della pubblicità "Windows '95").

- Un aspetto da definire subito è se il lavoro già fatto utilizzando altri programmi sia recuperabile o meno (domanda 6). Nel caso in cui la risposta sia negativa, bisognerà reinserire dati, già immagazzinati ma non utilizzabili perché non compatibili con il nuovo programma, o ricorrere ad uno specifico programma di conversione. In entrambi i casi si sarà inutilmente perso tempo e denaro.

- Il software da scegliere, per essere ben disegnato e di facile uso (domanda 8), deve essere autoesplicativo e consentire di gestire in modo agevole e semplice tutte le situazioni.

- Il linguaggio di colloquio, o più tecnicamente l'interfaccia utente (domanda 9), per sua definizione deve rispondere sempre alle esigenze dell'utente, ed avere tutte le informazioni necessarie per utilizzare l'applicativo. Un buon software deve soprattutto essere un software facile.

- Un buon applicativo deve avere un controllo degli errori completo (domanda 11), deve cioè impedire di introdurre dati semanticamente errati inviando un chiaro segnale di errore. Devono essere segnalati

anche gli errori dovuti ad eventuali malfunzionamenti temporanei dell'hardware e quelli commessi in fase di elaborazione.

- I programmi più recenti sono basati su una tecnologia ad alta interattività con l'utente detta *human computer interface* (domanda 12). Quando la segnalazione dell'errore non è chiara ciò è dovuto al fatto che il messaggio non si rivolge all'utente, ma allo specialista. In questo caso sarà inevitabile il ricorso a personale specializzato. Giova sottolineare che il funzionamento di alcuni programmi necessita di personale specifico di supporto; altri programmi non hanno questa necessità, perché possiedono una capacità di interazione uomo-macchina che rende il software più facile da usare.

- È importante avere chiaro di cosa si ha bisogno (domanda 13). Ad esempio, se si sceglie un programma di contabilità generale che dia risultati approssimati alle 1.000 lire, questo potrà andar bene per un bilancio di previsione, ma non per uno di contabilizzazione.

- Esistono programmi che conservano in memoria gli archivi creati solo per un determinato periodo di tempo (ad esempio un anno); altri producono dei moduli accessibili unicamente attraverso il software originario (domanda 16), ciò significa che i dati prodotti, anche se interessanti, o non possono essere utilizzati per più di un determinato periodo di tempo o non possono essere manipolati da altri servizi (come le utilissime elaborazioni statistiche tratte dagli archivi dei prestiti).

- Occorre porre notevole attenzione al fattore temporale (domanda 17). Tempi di risposta troppo lunghi potrebbero rendere non utile il risultato dell'elaborazione del pacchetto scelto.

- È necessario ed indispensabile verificare che i programmi possano "girare" tutti su uno stesso hard- ➤

ware sotto il controllo del medesimo sistema operativo (domanda 19).

- Un piccolo produttore non ha quei requisiti di affidabilità propri del produttore di software industriale in grado di supportare nel tempo il pacchetto medesimo proponendo miglioramenti e assicurandone il continuo sviluppo (domanda 20). Che il pacchetto sia debole e non competitivo è un rischio che si corre maggiormente affidandosi ai piccoli produttori. Infatti questi, lavorando prevalentemente a livello locale, hanno delle quote di mercato ristrettissime. Nei piccoli centri è necessario rivolgersi ad esperti, mentre nei grandi centri ci si può avvalere delle linee di supporto telefonico, che normalmente sono offerte come servizio ai clienti dai produttori industriali di software di un certo livello.

- Bisogna accertarsi dell'esistenza di un numero telefonico per poter chiedere assistenza, quando manuali e altra documentazione non siano sufficienti a risolvere un problema (domanda 21).

Il terzo passo: decidere quale acquistare

A questo punto, ristretto notevolmente il numero dei software interessanti, si deve prendere la deci-

sione finale di scelta del pacchetto. I pacchetti tra i quali scegliere sono quelli che hanno passato i filtri precedenti e sono quindi da considerare tutti validi.

Ma prima di procedere all'acquisto bisogna ancora: documentarsi sulla durata della garanzia; poi verificare se sia disponibile una persona conosciuta capace di risolvere eventuali problemi (questo è un ottimo motivo per procedere alla scelta di un pacchetto applicativo piuttosto che un altro, perché è importante avere a poco costo la consulenza di un esperto); infine sapere quanto costa.

Il prezzo è sicuramente un fattore importante, ma il pacchetto applicativo su cui cadrà la scelta sarà valutato complessivamente *sia in rapporto al prezzo che alle prestazioni fornite*. Solo a parità di prestazioni occorre chiedersi se esistano prodotti alternativi che rispondano alle esigenze ad un prezzo significativamente più basso.

Dopo aver attentamente valutato tutti questi punti la scelta è fatta. Ma da chi acquisteremo il prodotto scelto? Al momento dell'acquisto dobbiamo ancora criticamente scegliere nell'ordine tra:

Punti di vendita al dettaglio

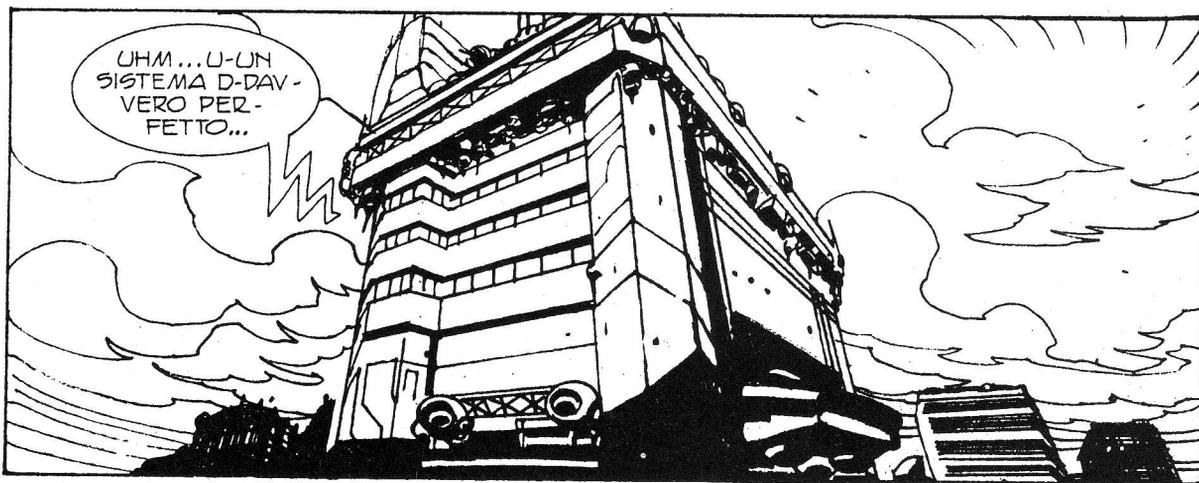
Nei punti di vendita al dettaglio si può disporre di personale competente, capace di assistere chi acqui-

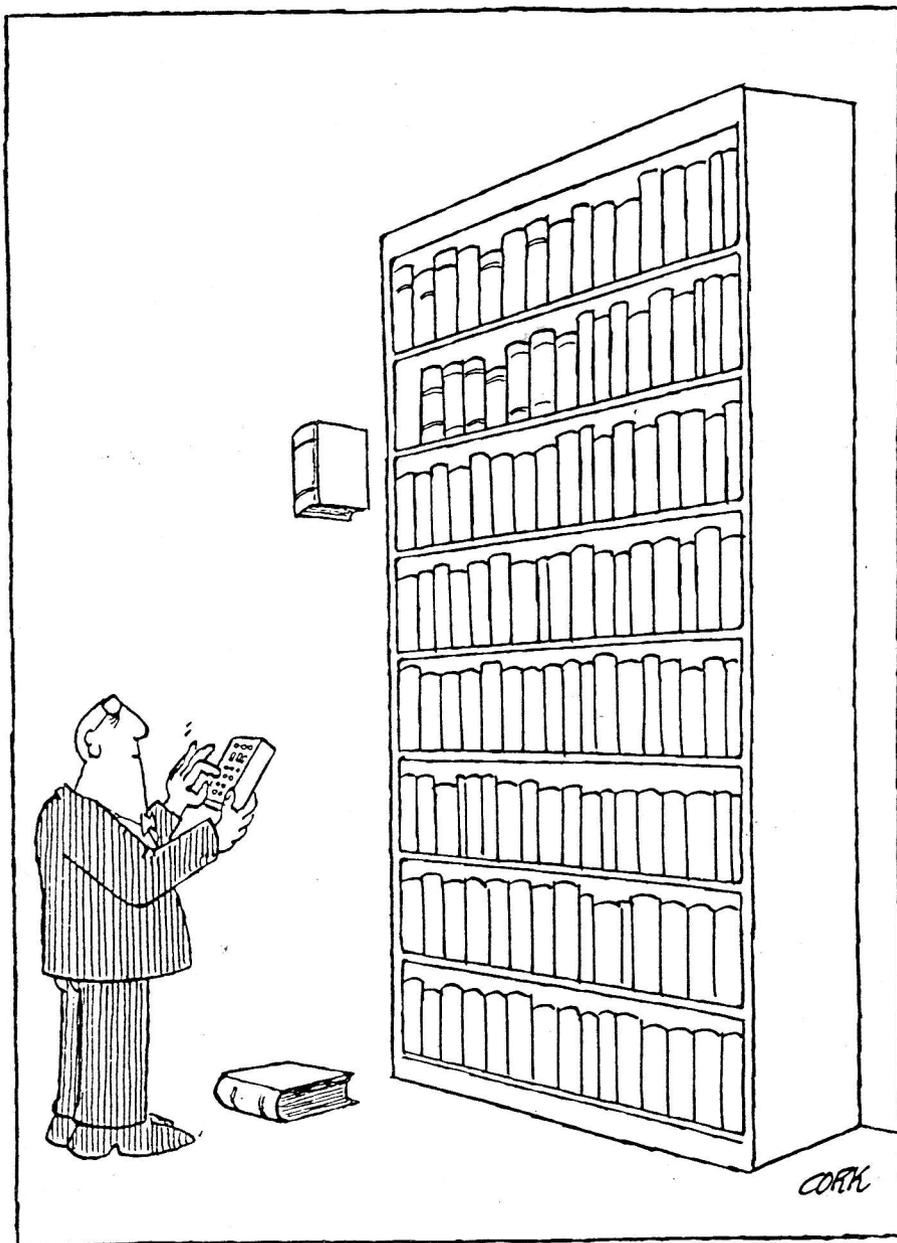
sta. In questo caso non si può pretendere condizioni economiche particolari, perché il punto di vendita ha costi relativi al personale esperto che vi lavora. Quindi il prezzo praticato sarà molto vicino a quello di listino.

Per corrispondenza

L'acquisto migliore si fa attraverso i servizi di vendita per corrispondenza, che si stanno adeguando ai listini internazionali e che in particolare hanno la capacità di comportarsi come supermercati (poiché lavorano su grandi quantità) e praticano le condizioni attuali del mercato. Molto spesso questi servizi effettuano campagne promozionali vantaggiose. Infatti acquistano grandi quantità ed ottengono dai produttori prezzi molto bassi. Ciò consente loro di vendere ad un prezzo inferiore al listino tra il 10 e il 50 per cento.

I servizi di vendita per corrispondenza possono essere utilizzati se non è necessario il supporto locale del prodotto o se si dispone di supporti alternativi in sede locale. Se per esempio si conosce la versione precedente di un prodotto, probabilmente non si avrà bisogno di nessuna assistenza e ci si potrà rivolgere, con una certa tranquillità, al venditore per corrispondenza. Quindi, ordinare per corrispondenza può essere un modo conve-





niente di acquistare software ma è bene ricordarsi che acquistare senza aver visto è comunque un rischio. Qualche volta è disponibile del "software promozionale" che consente agli interessati di provare il programma con un numero limitato di dati. Copie promozionali non sono utili quindi per regolari carichi di lavoro, ma consentono all'utente di familiarizzare con il programma prima di acquistarlo.

Direttamente dal produttore

Effettuare l'ordine diretto al produttore è consigliabile se:

— si ricercano prodotti particolari,

esclusivi;

— il programma cercato è prodotto solo da piccoli produttori;

— si ha bisogno di grandi quantità di prodotto.

In tali casi il prezzo normalmente non è definito, ma è da negoziare.

Conclusioni

L'analisi preliminare delle esigenze della struttura assume importanza rilevante, rispetto alla relativa poca attenzione prestata al prezzo del prodotto scelto, in vista di benefici non immediatamente monetizzabili;

di conseguenza, è necessaria una corretta impostazione manageriale del lavoro di biblioteca. Non può esserci improvvisazione nello staff manageriale, pena un prodotto informativo finale di scarso livello derivante dall'assoluta ingovernabilità degli strumenti e dell'intera organizzazione.

Emerge fondamentale la formazione di base che miri al governo delle tecnologie, impedendo che queste diventino di ostacolo alla gestione della biblioteca. Il manager, coadiuvato da personale così adeguatamente formato, potrà più facilmente raggiungere l'obiettivo di una biblioteca organizzata in maniera efficace ed efficiente. In tal modo la professione bibliotecaria si arricchirà riuscendo nel contempo ad essere in grado di soddisfare quelle necessità sociali cui essa è tenuta a rispondere, in termini non soltanto di "gestione" ma anche e soprattutto di "regolazione" dell'informazione. ■

Riferimenti bibliografici

D.H. SANDERS, *Computers today*, New York, McGraw-Hill, 1988.

M.B. BALDACCI - R. SPRUGNOLI, *Informatica e biblioteche. Automazione dei sistemi informativi bibliotecari*, Roma, NIS, 1989.

M. DE MARCO - G. BRUSCHI - E. MANNA - G. GIUSTINIANI - C. ROSSIGNOLI, *L'organizzazione dei sistemi informativi aziendali*, Bologna, Il Mulino, 1992.

G. BURGIO, *Carichi di lavoro e produttività dei servizi pubblici: il caso delle biblioteche*, "Bollettino AIB", 34 (1994), 4, p. 409-42.

A. CAVALLO, *Considerazioni sulla qualità e sicurezza del software*, Roma, E-sagrafica, 1995.

C. PARKER - T. CASE, *Management information systems*, New York, McGraw-Hill, 1995.

G. SOLIMINE, *La dimensione economica delle biblioteche*, "Bollettino AIB", 35 (1995), 2, p. 233-241.

G. MAZZITELLI, *La missione del bibliotecario*, "Bollettino AIB", 36 (1996), 1, p. 5-6.