

DECISION MAKING in Libraries (DECIMAL)

Un progetto europeo per lo sviluppo dei sistemi integrati per la gestione delle piccole e medie biblioteche

di Alberto Salarelli

Librarians are frequently required to make decisions to acquire costly systems and services with little or contradictory information.

M. Malinconico

Fra le iniziative della Comunità europea in favore delle biblioteche, il progetto DECIMAL trova la sua collocazione nell'ambito del "Framework 3, Action Line IV, Theme 18 bis", direttiva di ricerca volta allo sviluppo di prodotti in ambito telematico per il miglioramento dei servizi bibliotecari.

Il progetto, coordinato dal Department of Library and Information Studies della Manchester Metropolitan University, vede la partecipazione dello University College di Oxford, della Escola Universitària Jordi Rubió i Balaguer de Biblioteconomia i Documentació di Barcellona, e dell'Istituto di biblioteconomia e paleografia dell'Università di Parma, mentre la realizzazione informatica del progetto è curata dalla Inheritance Systems Limited di Oxford.

Il progetto DECIMAL è articolato in quattro fasi nel corso del biennio

1995-1997: la prima fase, la cui durata copre l'intero arco cronologico della ricerca, si propone di coordinare gli sforzi dei diversi partner che collaborano all'iniziativa, garantendo nel contempo la più ampia ed accurata informazione interna ed esterna (tramite pubblicazioni, meeting, workshop) in merito ai risultati raggiunti.

Le rimanenti tre fasi, che propriamente contraddistinguono le tappe salienti del progetto di lavoro, sono state suddivise ognuna in due distinti "workpackage"

Fase di ricerca

— analisi dei bisogni e delle modalità che contraddistinguono le scelte decisionali in biblioteca;

— identificazione degli elementi su cui si basano i responsabili delle biblioteche per prendere le decisioni.

Fase tecnica

— elaborazione della documentazione concettuale e tecnica necessaria allo sviluppo di un modulo informatizzato in supporto alle decisioni (DSM - Decision Support Module);

— implementazione del DSM.

Fase di valutazione

— valutazione del DSM come ausilio al processo decisionale;

— stesura del rapporto finale.

Scopo finale di DECIMAL è dunque lo sviluppo di un modulo integrato in supporto alle decisioni dei responsabili di piccole e medie biblioteche, ovvero quelle strutture che, per le limitazioni di budget e di personale, maggiormente necessitano di strumenti in grado di orientare la corretta allocazione delle risorse disponibili.

Modulo integrato, dunque un software "indipendente", nel senso di un prodotto installabile e funzionante anche come prodotto *stand-alone*, ma in grado di poter interagire con i diversi sistemi di automazione bibliotecaria (LMS - Library Management Systems) già esistenti nelle diverse strutture, in modo da potersi alimentare importando dati dall'esterno.

Quando si parla di "management" si parla molto spesso della capacità di saper prendere le giuste decisioni, l'importanza di questo momento è tale nella vita di una organizzazione che, alla resa dei conti, il buon funzionamento o gli eventuali inceppamenti dipendono in grande misura dalle varie scelte precedentemente effettuate ai differenti livelli della sua struttura amministrativa. Da questo punto di vista le biblioteche non differiscono dalle altre organizzazioni. Le sempre più frequenti revisioni dei bilanci e le diminuzioni dei budget a disposizione dei dirigenti, combinate con una richiesta sempre più pressante di nuovi e costosi servizi, hanno messo severamente alla prova le capacità di programmazione economica e di organizzazione interna dei responsabili delle biblioteche, a dimostrazione del fatto che le capacità decisionali hanno oggi una ancor più grande influenza sulla efficacia e la vitalità delle procedure biblioteconomiche.

Alla base del progetto DECIMAL vi è

la consapevolezza che gli attuali sistemi di automazione bibliotecaria, anche se sono in grado di produrre statistiche, non riescono a integrarle nel processo decisionale. Concordiamo con Ferruccio Diozzi quando afferma che "la trasformazione del ruolo della biblioteca nella società contemporanea è solo uno degli aspetti del più generale processo di trasformazione del terziario",¹ d'altra parte è indubbio che il grado di perfezione tecnologica dei sistemi informatizzati diffusi in ambito aziendale (Office Automation Systems, Groupware, Executive Information Systems, Expert Systems, Management Information Systems) non è — allo stato dei fatti — nemmeno paragonabile alle prestazioni dei software più diffusi in ambito bibliotecario. Il tentativo di DECIMAL è quello di riuscire a colmare, almeno in parte, questo gap, con la prospettiva ulteriore di potere considerevolmente arricchire il patrimonio di conoscenze in merito alle strategie decisionali delle biblioteche medio-piccole.

Caratteristiche tecniche

Il software DECIMAL è stato sviluppato per un utilizzo su personal computer IBM compatibili equipaggiati con il sistema operativo Windows 95.

Queste scelte sono motivate basandosi sui dati raccolti nella prima fase del progetto: il parco macchine attualmente in uso presso le biblioteche di piccola taglia,² tanto in Italia come negli altri paesi europei, dimostra uno scarso uso di workstation UNIX e tanto meno di computer Apple. I computer IBM compatibili, che devono la loro enorme e capillare diffusione a livello mondiale ad un insuperabile rapporto qualità/prezzo, rappresentano dunque lo strumento attualmente più in uso presso la maggioranza delle strutture considerate come



target del progetto: la scelta di DECIMAL è quella di privilegiare le attrezzature esistenti cercando — ove possibile — di costringere il responsabile della biblioteca al minor numero di spese per acquisti di nuovo hardware e per l'aggiornamento del software.

La scelta di Windows 95, eliminati DOS (per acuta senescenza) e os/2 (per la sua ridottissima conoscenza e diffusione), è emersa vincente dal confronto con Windows 3.1 e UNIX: Windows 3.1 è una interfaccia utente per DOS, dal quale eredita tutte le magagne in termini di gestione della memoria e delle periferiche, mentre UNIX, seppur dotato di un'ottima flessibilità, di una stabilità straordinaria, di una invidiabile potenza e di una buona interfaccia grafica (X-Window), risulta — allo stato dei fatti — un sistema operativo che necessita di non poche competenze tecniche in fase di installazione e di manutenzione. Windows 95, un sistema sviluppato con un occhio alla multimedialità e con l'altro alle reti, rende indubbiamente più facile la gestione dei protocolli di comunicazione e dei dispositivi audio e video; questi pregi, uniti alla stabilità caratteristica di un sistema di accesso ai dati a 32 bit, fanno di Win 95 e dei suoi futuri aggiornamenti il sistema operativo che è logico ritenere monopolizzerà il mercato dei Personal computer nei prossimi anni.

Per quanto concerne l'ambiente di

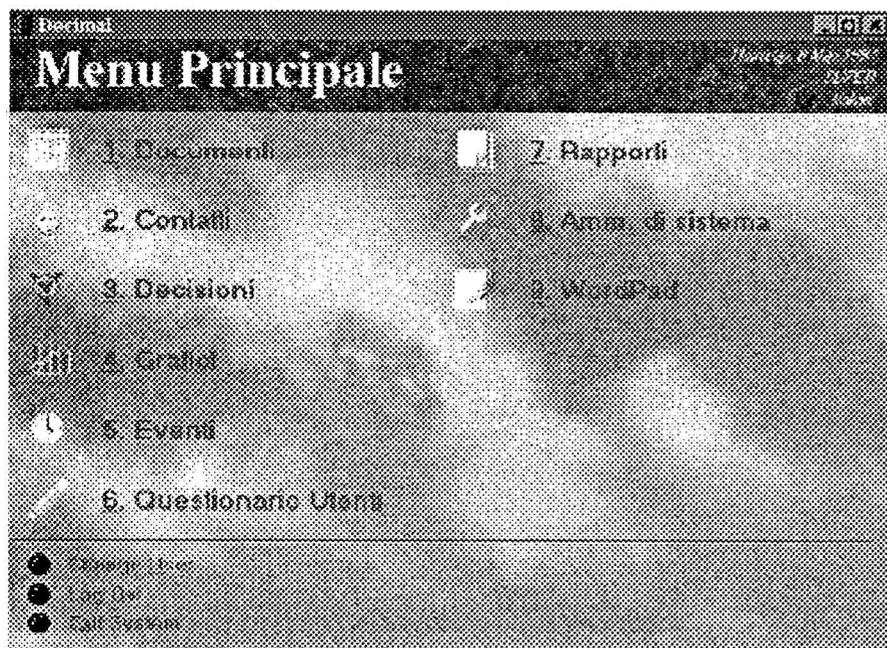
sviluppo del modulo in grado di generare l'interfaccia grafica utente (GUI), la scelta è caduta su Delphi (Borland) in considerazione del fatto che, a paragone di pur ottimi prodotti concorrenti come ad esempio Visual Basic (Microsoft), risultano vincenti doti quali la velocità (Delphi compila direttamente il codice dell'eseguibile mentre VB interpreta i programmi a livello di *run-time*) e la maggiore funzionalità dei *tool* proposti, a cominciare dalle utilità per la definizione e la gestione dei grafici.

Infine, per la gestione del database, DECIMAL si basa su OpenEngine (Revelation), pacchetto scelto sia perché in grado di consentire un rapido accesso a dati complessi ed interrelati anche in archivi di grandi dimensioni, sia perché il modulo di supporto ha operato nella sua fase di implementazione e collaudo in stretta unione con il programma di gestione dei servizi bibliotecari Heritage, sviluppato dalla stessa Inheritance Systems e basato su un altro prodotto di Revelation, ovvero AREV.

In conclusione — e per riassumere — ecco la configurazione minima necessaria per potere procedere all'installazione di DECIMAL:

Hardware: pc 486 o Pentium
 Spazio su disco: 30 Mb per i file di sistema
 RAM: minimi 8Mb, consigliati 16Mb
 Risoluzione video consigliata: 800 x 600 a 16 bit (65.536 colori). ➤

Fig. 1 - Il pannello principale di DECIMAL



Analisi del modulo decisionale

Come si può osservare in figura 1, il pannello principale del modulo di supporto presenta un menu predefinito contenente nove opzioni. Se si esclude la voce relativa alla gestione del sistema (n. 8), è possibile suddividere le rimanenti opzioni in due gruppi: uno relativo all'interazione del modulo con l'ambiente "esterno": formattazione e stampe di record tratti dal database (n. 7), produzione di testi tramite word-processing (n. 9), moduli elettronici on-line compilabili dallo staff o dagli utenti (n. 6); l'altro costituente il nucleo vero e proprio del programma e pensato in considerazione dei differenti tipi di informazione su cui è possibile basare una decisione di tipo manageriale.

n. 1 - Documenti

Sotto questa voce viene ordinata e indicizzata documentazione registrata su diversi tipi di supporto. Se per un documento cartaceo è possibile inserire un codice di collocazione per identificare la sua reale

posizione all'interno dello spazio fisico di una determinata struttura (potrebbe essere una segnatura Dewey per una monografia, oppure la sigla di un titolare archivistico, oppure una dicitura del tipo "quarto cassetto della scrivania"), per un documento elettronico è possibile digitare il *path* che conduce ad esso, sia che si trovi registrato sul disco fisso del proprio pc (C:\decimal\prova.doc), sia che, ad esempio, si trovi ospitato su un server web in Internet (<http://www.unipr.it/welcome.HTML>). In ogni caso il supporto digitale garantisce, oltre alle informazioni di reference, anche la possibilità diretta di visualizzazione, di ascolto o di visione del documento; è sufficiente infatti cliccare sul percorso che conduce al documento per poterlo aprire e consultare.

n. 2 - Contatti

L'opzione relativa ai contatti consente di costruire un database contenente informazioni su persone fisiche e giuridiche. Si tratta di una sorta di super-rubrica ove è possibile inserire, oltre alle informazioni di carattere generale come gli indi-

rizzi di posta, fax, telefono, e-mail ecc., anche note specifiche relative al *curriculum*, all'ambito di lavoro, alle competenze professionali e, laddove si tratti di un dipendente, dati relativi alle mansioni, alla retribuzione e all'orario di lavoro.

n. 4 - Grafici

Gran parte dei sistemi automatizzati di gestione dei servizi bibliotecari attualmente in uso consente l'esportazione dei dati in un formato compatibile con DECIMAL, in questo modo — grazie ad una sorta di "dynamic data exchange" — è possibile sfruttare, e rielaborare, in fase decisionale, una importantissima serie di indicatori sia sotto forma di foglio elettronico, sia sotto forma di grafico.

n. 5 - Eventi

Agenda degli appuntamenti, scadenziario, time-line, sono alcuni dei possibili usi della sezione "Eventi" che prevede l'inserimento di dati relativi alla progettualità della biblioteca secondo la prospettiva diacronica.

n. 3 - Decisioni

Se, come dice San Tommaso, *nomina sunt consequentia rerum*, allora il cuore di DECIMAL dovrebbe celarsi sotto questa opzione. Ed effettivamente è in questa parte del programma che vengono definite quelle decisioni — strategiche o tattiche — che costituiscono l'ossatura di riferimento e di organizzazione per le altre sezioni del modulo (Fig. 2).

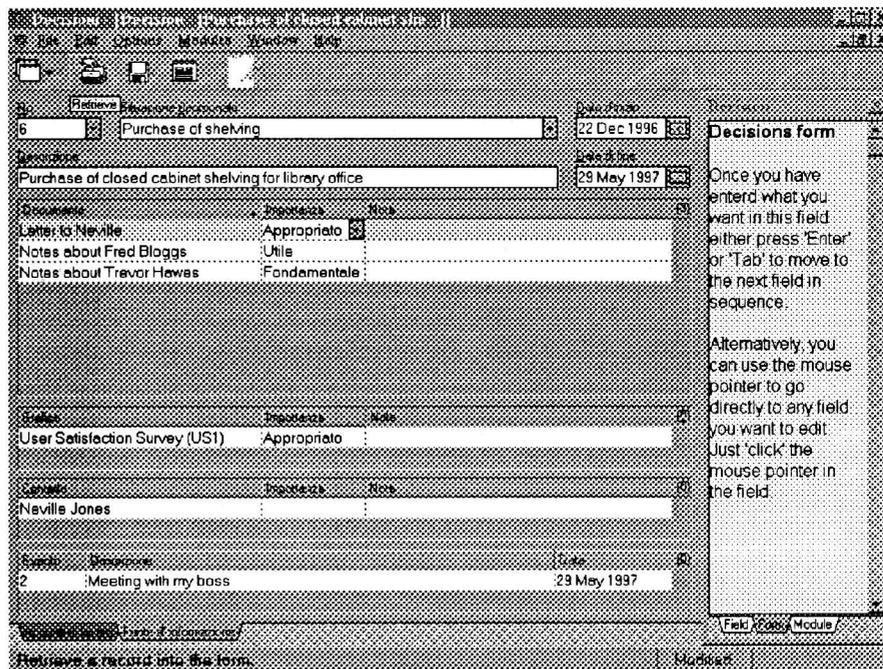
Infatti, oltre all'inserimento di dati specifici relativi al tipo di situazione decisionale, è possibile pescare informazioni dal data base e interconnettere reciprocamente gli elementi che si ritengono maggiormente utili ai propri scopi, in modo da avere — con un unico colpo d'occhio — la situazione sottostante, così come prevede un oculato *planning*. Questa trama di collegamenti che vengono generati tra dati di tipo differente è — in realtà — il vero passo avanti del modulo

Fig. 2 - Una schermata della sezione "Decisioni"

che muove verso la crescita del potenziale informativo a scapito della riduzione del margine di incertezza, secondo la ben nota teoria di Shannon e Wiener.

È stato già ampiamente dimostrato come un efficace sistema di recupero documentario sia in grado di fornire un valore aggiunto al potenziale informativo di dati già conosciuti nella loro singolarità; questa "conoscenza pubblica ignota", secondo la definizione di D.R. Swanson, non può emergere fino al momento in cui "qualcuno non abbia recuperato i documenti relativi ed abbia evidenziato i rapporti logici tra di essi".³ Il pacchetto DECIMAL incorpora al suo interno sia la funzione di *retrieval*, sia quella, a mio avviso prevalente, di strumento di connessione. Esplicitare i legami che intercorrono nel proprio universo informativo aiuta, in fase decisionale, a prendere in considerazione il maggior ventaglio di possibili soluzioni, a documentare i progressi del proprio lavoro verso gli obiettivi previsti, a mantenere le scadenze nel rispetto dei tempi di attuazione.

Se la realizzazione del software è senza dubbio l'obiettivo più immediato e concreto che il progetto DECIMAL si è proposto nel corso del biennio di studi, sarà in una prospettiva a medio termine che si potranno valutare appieno i benefici che l'uso del modulo apporterà alle attività decisionali. Infatti, con la sedimentazione di una "management memory" costituita da informazioni derivate da una pluralità di fonti differenti, dai contatti interpersonali, alla documentazione disponibile in rete, "questo magazzino informativo potrà essere condiviso e, ciò che forse più conta, trasmesso ai futuri manager; l'uso del modulo renderà i futuri dirigenti di biblioteca più *information rich*".⁴ Il meeting conclusivo del progetto DECIMAL svoltosi alla fine di aprile



a Barcellona, pur evidenziando i soddisfacenti risultati ottenuti, sia in fase di studio del problema della decisionalità nelle medie e piccole biblioteche (i cui risultati erano in parte già stati presentati su questa rivista),⁵ sia nella fase vera e propria di implementazione del modulo, ha comunque sottolineato la necessità di continuare ad operare nella direzione tracciata in questo biennio di lavoro. La fase di valutazione del modulo si è rivelata non semplicemente il corollario di uno sforzo comune per realizzare uno strumento di ausilio ad una biblioteconomia in transito tra il ventesimo e il ventunesimo secolo, ma anche una importante occasione, per quei bibliotecari che si sono gentilmente prestati al collaudo del software, per interrogarsi sulle dinamiche e sulle fonti che stanno a monte delle proprie scelte.

In merito a questa necessità di informare il personale professionale sugli sviluppi relativi al "management" in biblioteca, così come alle informazioni relative alla disponibilità ed alla promozione del modulo DECIMAL e di altri software di supporto alle attività gestionali, va sottolineato l'impegno della Unione

europea che ha deciso il finanziamento di un nuovo progetto denominato CAMILE (Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe) destinato — nel prossimo biennio — ad implementare un sistema di circolazione dell'informazione professionale tra le diverse strutture bibliotecarie europee. ■

Note

¹ F. DIOZZI, *Il management della biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1990, p. 7.

² Val la pena di sottolineare che — per quanto concerne le finalità del progetto DECIMAL — il parametro discriminante per distinguere tra grandi e piccole biblioteche è il numero degli addetti.

³ cfr. R. DAVIES, *La creazione di nuova conoscenza per mezzo del recupero dell'informazione e della classificazione*, "Biblioteche oggi", 8 (1990), supplemento al n. 6, p. 88.

⁴ T. OULTON - S. FISHER - S. LAMBERT - J. WILLSON, *The DECIMAL Project: decision-making and decision support in small to medium size libraries*, "Vine", (1996), n. 103, p. 18.

⁵ E. GRIGNANI - A. SALARELLI, *Decimal, conoscere per decidere meglio*, "Biblioteche oggi", 13 (1995), 9, p. 40-42.