

Una nuova fase nell'automazione dei sistemi bibliotecari di ateneo: come affrontare il cambiamento

di Guido Badalamenti

L'automazione ha spesso costituito un punto di partenza e comunque un punto cruciale nell'organizzazione sistemica delle biblioteche di ateneo: in alcuni casi ha costituito la molla iniziale e decisiva di aggregazione, in altri è talvolta rimasta l'unica forma di coordinamento centrale all'interno dell'ateneo¹. La scelta e l'avvio dell'automazione dei sistemi bibliotecari di ateneo, soprattutto negli anni Ottanta-Novanta, ha rappresentato un momento di riflessione importante sull'opportunità di affrontare in modo coordinato la trasformazione delle procedure catalografiche, sull'opportunità di ripensare l'organizzazione dei servizi e di giungere a delle sinergie a livello di ateneo.

Potremmo forse dire che la spinta alla riflessione sulla metodologia di organizzazione interna dei sistemi bibliotecari che l'automazione delle biblioteche ha avuto allora è paragonabile alla spinta che – sempre in questo senso – sta ora venendo a distanza di anni dalla diffusione delle risorse elettroniche ed in particolare dai periodici elettronici. La costituzione di consorzi di acquisto interuniversitari e l'avvio di trattative tra i consorzi stessi infatti, sta evidenziando la necessità di una gestione efficace delle collezioni, di una razionalizzazione delle politiche di acquisto e talora l'opportunità di una centralizzazione, a livello di ateneo, delle risorse economiche e professionali dedicate.

1 Una scelta continua

Se per un breve periodo ci fossimo illusi che la scelta del sistema di automazione delle biblioteche di ateneo fosse una problematica ormai desueta, legata a una scelta ormai fatta e che fosse possibile dedicare le nostre risorse ad altri settori e problematiche gestionali, avremmo forse errato.

Il problema della scelta del sistema di automazione non riguarda solo coloro che si accingono in questi anni a centralizzare i servizi in questo settore e ad acquistare un sistema di automazione per l'intero ateneo, né riguarda solo coloro che si trovano nella necessità di dover cambiare poiché il sistema fino ad ora adottato è entrato in crisi o non risulta più soddisfacente. L'analisi critica del prodotto in uso ed il con-

GUIDO BADALAMENTI, Università di Siena, Servizio automazione biblioteche, via Tommaso Pendola 62, 53100 Siena, e-mail badalamenti@unisi.it. Per tutti i siti Web l'ultima consultazione è stata effettuata il 29 aprile 2002.

¹ I contenuti di questo lavoro sono stati in parte presentati nell'ambito di Bibliocom il 5 ottobre 2001, in occasione del seminario "I sistemi bibliotecari di ateneo fra coordinamento e innovazione" organizzato dai Coordinamenti dei sistemi bibliotecari delle Università di Bologna, Padova e Sassari in collaborazione con la Commissione nazionale Università e ricerca dell'Associazione italiana biblioteche.

fronto con quanto è offerto dal mercato sono necessariamente presenti anche quando scegliamo di continuare a lavorare con lo stesso programma.

In ambito nordamericano si evidenzia che la durata media di un software è ormai di cinque anni, mentre in ambito nazionale abbiamo tempi leggermente più lunghi, ma molti di noi si trovano ormai a lavorare con il secondo o terzo sistema di automazione e, considerando che l'automazione in Italia si è diffusa in anni abbastanza recenti, possiamo parlare di una durata media di 7-8 anni. Dunque il lustro è la misura di tempo entro cui possiamo maturare nuove scelte o comunque scegliere di mantenere lo stesso sistema.

Poiché abbiamo acquisito una certa esperienza nei cambiamenti, una delle cose che abbiamo imparato è la non derogabilità della scelta: i bibliotecari devono assolvere in prima persona, anche se non da soli, questo compito, svolgendo un ruolo attivo che non può ridursi all'analisi dell'offerta commerciale delle *softwarehouse*, non delegando a centri di calcolo interni o esterni, né accettando in maniera acritica le scelte politiche fatte a livello nazionale o regionale.

Se dunque è necessario essere costantemente attenti su questo fronte e se non possiamo, o meglio non vogliamo, che altri scelgano per noi quanto non ci serve, ciò di cui abbiamo assolutamente bisogno sono dei buoni punti di riferimento sui dati, le fonti e le esperienze fatte.

Una delle prime cose di cui dobbiamo disporre sono dunque dati tecnici aggiornati sulle caratteristiche dei prodotti disponibili sul mercato. Dovremmo riuscire a distinguere ciò che è stato completamente sviluppato da ciò che necessita ancora di una messa a punto ed infine ciò che si trova ancora in fase progettuale e fa parte solo di presentazioni e *brochures* pubblicitarie.

Sarebbe auspicabile poter avere un'anagrafe aggiornata di "chi usa cosa" cui tutti possano far riferimento. In questo modo si potrebbero evitare le normali insidie e i rischi che si nascondono dietro a ogni attività commerciale, mettendosi in contatto direttamente con gli utenti che già utilizzano un determinato programma.

L'esperienza fatta da altre sedi può essere molto utile anche nella definizione di una metodologia di confronto, nell'organizzazione dei gruppi di lavoro, nella valutazione dei risultati ottenuti. Poiché la scelta non costituisce che la prima parte del processo, sono utili anche le indicazioni sulle esperienze fatte in fase di prima applicazione, le difficoltà incontrate durante la fase di implementazione e la spiegazione dei processi che si sono attivati. La segnalazione degli errori da evitare costituisce un contributo importante nello sviluppo del processo organizzativo.

Nei paragrafi che seguono cercheremo di fare il punto della situazione rispetto a queste tre principali esigenze.

2 Il censimento sulle biblioteche del 1992

La mancanza di un'adeguata documentazione era stata già denunciata nel «Rapporto AIB» n. 2 del 1992 dedicato a un censimento sull'uso delle tecnologie informatiche in biblioteca: «in questo come in altri settori del mondo delle biblioteche non esiste in Italia una organizzazione pubblica o privata che raccolga sistematicamente dati ed informazioni sull'andamento e sull'evoluzione dei fenomeni»². Il documento sottolineava le difficoltà incontrate nella raccolta dei dati a causa della mancanza di un censimento aggiornato delle biblioteche esistenti in Italia e per l'as-

² *L'uso delle nuove tecnologie dell'informazione nelle biblioteche italiane ed il loro impatto sui servizi*, a cura di Maria Carla Cavagnin Sotgiu, Marco Cupellaro, Augusta Paci, Antonella Sattin, Carla Scognamiglio, Roma: Associazione italiana biblioteche, 1992 (Rapporti AIB; 2), p. 3.

senza di un indirizzario e di un'anagrafe dei responsabili da poter contattare in modo celere e agevole. Vi era allora grande attesa per il censimento delle biblioteche italiane a cura dell'Istituto centrale per il catalogo unico, che stava nascendo in quegli anni e faceva supporre avrebbe in futuro sopperito a questa grave lacuna³.

Sempre dal «Rapporto AIB» n. 2, sulla base di un censimento a campione condotto tre anni prima, risultavano automatizzate il 43% delle biblioteche universitarie, raggruppando sotto questa definizione tutte le biblioteche delle università.

3 Il censimento del MURST del 1998

Alcuni anni dopo, nel 1998, il Gruppo di lavoro sul sistema bibliotecario (GLSB) del Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica⁴ cercò di dare una risposta a questa esigenza, predisponendo un'indagine conoscitiva sulla realtà delle biblioteche di ateneo, nella prospettiva di costituire un'anagrafe permanente dove poter archiviare le informazioni censite. Dopo un'indagine accurata sulla realtà di SBN e sulle sue prospettive di sviluppo, fu organizzato un censimento anche degli altri programmi di automazione allora diffusi nelle biblioteche di ateneo⁵.

Da un punto di vista metodologico decidemmo di non approfondire l'esame dei sistemi *homemade* poiché si trattava di esperienze importanti ma meno significative da un punto di vista generale e anche in considerazione del fatto che pochi atenei dichiaravano di averne in uso e comunque prevedevano di dismetterli in tempi più o meno brevi.

Risultavano così presenti, oltre a SBN, altri dieci prodotti software: Aleph, Dobis-Libis, Easyweb, Geac, Innopac, Isis, Sebina, Sirtex, Tinlib, Unibiblio.

Su 63 atenei censiti, tutti dichiaravano di aver proceduto all'automazione dei servizi di biblioteca, seppure con caratteristiche e a livelli diversi.

Nello spazio di nove anni dunque, si era passati dal 43% delle biblioteche automatizzate, secondo i dati riportati dal censimento del 1992, a una diffusione dell'automazione nel 100% delle biblioteche delle università.

3 Il censimento dell'ICCU (*Catalogo delle biblioteche d'Italia*, Roma: ICCU; Milano: Editrice Bibliografica, 1993-), in effetti, costituisce ora uno strumento importante, soprattutto per l'individuazione delle realtà bibliotecarie più piccole. Purtroppo l'impianto originale dell'opera non prevedeva il censimento dei sistemi bibliotecari di ateneo. All'interno delle università sono state censite tutte le biblioteche di istituti, di dipartimento, facoltà ecc. ma non i sistemi bibliotecari di ateneo nel loro complesso. Sarebbe invece importante colmare questa lacuna, almeno nella versione del censimento che è disponibile in rete all'indirizzo <<http://anagrafe.iccu.sbn.it>>, ultima consultazione: 29 aprile 2002. L'individuazione dei sistemi bibliotecari di ateneo attraverso un codice univoco, attribuito dal censimento nazionale, consentirebbe la facile identificazione anche in fase di gestione della catalogazione, secondo quanto richiesto peraltro dall'uso degli standard come strumento per l'identificazione delle agenzie catalografiche che hanno originato, modificato o trascritto i record bibliografici (cfr., per esempio, UNIMARC: tag 801, \$b; MARC21: tag 040, \$a,\$c,\$d).

4 Alcuni dei documenti prodotti dal GLSB di quello che allora era il MURST (<<http://www.murst.it/gruppi/bu.htm>>, ultima consultazione: 29 aprile 2002), sono disponibili all'indirizzo: <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/sbu.htm>>.

5 La ricognizione sullo stato di SBN e sulle prospettive di sviluppo fu affidata a Laura Tallandini e Cristina Mugnai (<<http://www.cab.unipd.it/eventi/murst.php3>>); il censimento sugli altri sistemi a me e ad Antonio Scolari.

Questo dato ci fa dunque capire come siano ormai poco utili ulteriori censimenti di tipo quantitativo e come invece la nostra attenzione si debba spostare soprattutto su una rilevazione di tipo qualitativo dell'automazione e dei processi organizzativi connessi.

Un dato significativo era costituito dal fatto che solo il 55,5 % di questi programmi era utilizzato a livello di ateneo, mentre il 60,3 % era utilizzato in modo parziale, quindi solo a livello di biblioteca di facoltà o dipartimento o in combinazione con altri programmi.

La prima ipotesi, secondo cui la proliferazione dei programmi usati fosse direttamente correlata alla mancanza di un sistema di coordinamento di ateneo, veniva smentita da un'analisi di dettaglio degli atenei interessati: realtà prive di un sistema bibliotecario di ateneo formalmente costituito avevano sistemi di automazione centralizzati e viceversa si potevano rilevare molti sistemi di automazione anche in realtà molto più strutturate da un punto di vista organizzativo e normativo. La maggior parte delle motivazioni addotte come spiegazione della presenza contemporanea di più prodotti poteva essere ricondotta alla necessità di integrare funzioni non previste da tutti i sistemi, ai ritardi di sviluppo di alcuni prodotti software e alla necessità di poter fornire ai propri utenti servizi ormai comunemente disponibili in altri atenei.

4 Prodotti con diffusione nazionale o internazionale

Altro elemento significativo dell'indagine del GLSB è che ben 8 su 10 dei prodotti individuati erano di produzione straniera, mentre nessuno di quelli italiani risultava avere alcuna diffusione al di fuori dei confini nazionali. Ciò era tanto più significativo in relazione alla motivazione che spiegava la scelta di prodotti internazionali da parte di alcuni atenei e cioè la convinzione che questa garantisse un più rapido adeguamento alle nuove esigenze dei servizi e un più ampio bacino di utenti con cui confrontarsi.

La distinzione allora, ma a maggior ragione lo è oggi, risulta più significativa rispetto alla diffusione e non alla produzione dei software, quindi parleremo di prodotti con diffusione nazionale (italiana) e prodotti con diffusione internazionale. La suddivisione dei prodotti in base al luogo di produzione rischia di non essere molto significativa numericamente (buona parte della produzione è ormai di ambito nordamericano), ma soprattutto rischia di nascondere una delle principali peculiarità del mercato: alcuni prodotti europei, nati nel contesto nazionale con un diffuso radicamento nei rispettivi paesi, ma che non avevano significative installazioni al di fuori dei paesi di origine, non sono stati in grado di far fronte alle esigenze dello sviluppo; alcuni prodotti sono scomparsi e alcuni produttori sono stati riassorbiti da altre ditte più grandi.

Il fatto che i programmi di automazione delle biblioteche abbiano una certa diffusione internazionale, e quindi un consistente numero di utenti, sembra dunque garanzia di maggiore longevità⁶.

Ma un altro motivo per cui non si può uscire dalla semplificazione terminologica che ci porta a parlare ormai soltanto in termini di prodotti nazionali o semplicemente internazionali (senza ulteriori specificazioni) è dato dal processo di denazionalizzazione, o meglio di internazionalizzazione di alcuni prodotti. Il fatto, per

⁶ Gli introiti legati alla vendita di nuove licenze risultano significativamente più alti per i produttori rispetto a quelli garantiti dai contratti di manutenzione e assistenza, da qui la necessità di rivolgersi a un mercato sempre più ampio. L'esigenza di rendere costantemente appetibile il prodotto per un'utenza sempre più ampia può comportare alle volte una sorta di conflitto tra le esigenze dei vecchi utenti, più interessati alla stabilità del prodotto, e quelle dei nuovi utenti, più interessati al rapido sviluppo di nuove funzioni.

esempio, che alcuni prodotti siano nati in un paese piuttosto che in un altro, può essere ormai soprattutto un dato storico; alcune ditte infatti hanno aperto sedi di sviluppo (non solo di distribuzione) in luoghi diversi da quelli in cui il prodotto è nato: Asia, Europa, Australia e soprattutto Stati Uniti. L'esigenza di penetrazione del mercato e l'attenzione alle esigenze di alcuni utenti determinano a tal punto lo sviluppo di certi software da dare l'impressione che questi abbiano un'impronta essenzialmente nordamericana, con tutte le implicazioni positive, ma anche con le preoccupazioni del caso⁷.

Questo sposta evidentemente l'accento sulla necessità che prodotti di origine non europea siano in grado di supportare, o di accogliere, le esigenze della tradizione catalografica europea. Diventa sempre più importante che i bibliotecari riescano a far accettare le proprie esigenze senza cedere alle obiezioni della maggior rilevanza (numerico-quantitativa) degli standard e delle norme nordamericane.

Se comunque non avrebbe senso cercare di contrastare la tendenza in atto che prevede un primo sviluppo dei programmi di automazione con riferimento al formato MARC21 e un successivo allineamento sugli altri standard, un altro punto su cui dovremmo riuscire a concentrare le nostre energie è la necessità di far integrare da parte dei vari prodotti, di qualsiasi nazionalità siano, i programmi frutto di alcuni importanti progetti europei e che sono ormai comunemente disponibili, come MARConv o UseMARCON, per esempio⁸.

Per quanto riguarda le funzioni implementate dai vari sistemi, l'indagine del GLSB evidenziava come punti di debolezza: la diffusione del formato MARC per l'input e lo scambio dei dati, la scarsa diffusione delle funzioni di prestito interbibliotecario, la mancata implementazione delle funzioni di EDI nell'ambito delle procedure di acquisizione; oltre, più in generale, alla limitatezza dei progetti cooperativi e alla scarsa diffusione dei gruppi organizzati di utenti dei vari software. Pur a distanza di alcuni anni, non si possono registrare sensibili evoluzioni su questo fronte, se si eccettua il significativo sviluppo del servizio di prestito interbibliotecario realizzato nell'ambito di SBN, in modo coerente con quanto previsto dagli standard internazionali. Anche le funzioni di EDI per le acquisizioni non risultano ancora utilizzate da molte biblioteche.

5 Evoluzione del mercato

Rispetto alla fotografia di allora, la situazione attuale rivela che la metà dei dieci prodotti censiti nel 1998 risultano in fase di dismissione, seppure per motivi diversi, da alcuni degli atenei che allora li adottavano: Aleph300, Dobis-Libis, Isis, Tinlib, Unibiblio. In alcuni casi per la conclusione del processo produttivo del software e quindi per mancanza di ulteriori sviluppi, in altri per un naturale rinnovamento e perché si vuol procedere all'adozione, a livello di ateneo, di prodotti di nuova generazione, con nuove funzioni e potenzialità.

⁷ Per un eventuale censimento dei software dovremmo forse procedere come nella catalogazione dei libri moderni, dove tendiamo ormai a non dare più tanto peso alla nazionalità (il tag 102 di UNIMARC è ormai appannaggio quasi esclusivo del libro antico) dato che gli editori di fatto operano in paesi diversi da quello di origine.

⁸ Si tratta di programmi che consentono di definire agevolmente procedure automatiche di conversione dei dati tra formati standard diversi. Per MARCconv si veda <<http://home.hio.no/~michaelp/english/Professional/MARC/>>.

Per UseMARCON si veda <http://www.kb.nl/kb/resources/frameset_kb.html?/kb/sbo/bibinfra/usema.html>.

Degli altri prodotti allora censiti, Easyweb e Sebina sono ancora presenti nelle biblioteche italiane e sono stati adottati da altre sedi universitarie rispetto a quelle che allora li adottavano; Geac, Innopac e Sirtex continuano a non avere grande diffusione.

In questi anni si sono però diffusi sul mercato nazionale alcuni nuovi prodotti, seppure con caratteristiche diverse tra loro, contribuendo a mantenere più ampia la possibilità di scelta per i sistemi bibliotecari. In parte possono essere considerati "eredi" di quelli ormai dismessi, ma sono in realtà programmi con funzionalità affatto diverse e tra questi: Aleph500, Amicus, Millennium, Qseries, SBN-Unix, Voyager⁹.

La presenza di più prodotti sul mercato nazionale costituisce sicuramente un elemento di estrema importanza, poiché riduce le situazioni di monopolio e accresce invece la possibilità di confronto sulle performance dei vari prodotti e sul livello di sviluppo delle varie funzioni. La possibilità di un adeguato confronto tra prodotti di buona qualità, e di nuova generazione, costituisce sicuramente una delle migliori garanzie che i bibliotecari possano avere per vedere accolte le proprie esigenze di sviluppo da parte dei produttori dei programmi di automazione.

Per fortuna sono ormai lontani gli anni in cui si tendevano a confondere i temi della cooperazione con la scelta del software di gestione e si rischiava di ridurre il progetto di costruzione di un servizio bibliotecario di dimensioni nazionali alla prospettiva di diffusione di un unico programma di automazione. Nel tempo si è potuto constatare come, accanto all'importante sviluppo dell'Indice nazionale e al consolidamento di una politica di cooperazione nell'ambito SBN, si sono di fatto realizzati altri progetti significativi nell'ambito delle biblioteche italiane che adottavano altri software di automazione e si sono definite esperienze importanti di cooperazione catalografica su tutto il territorio.

Lo sviluppo di nuove tecnologie consente ormai di pensare a forme più evolute di integrazione tra sistemi diversi e di sviluppo della cooperazione sul piano nazionale. La realizzazione del nuovo Indice² di SBN, sulla base delle specifiche contenute nel bando di gara che prevedono l'integrazione tra sistemi diversi, costituirà un passaggio importante in questa direzione, consentirà alle biblioteche di scegliere liberamente il programma di automazione che meglio soddisfi le proprie esigenze interne di gestione dei servizi e, contemporaneamente, dovrebbe consentire a ciascuno di contribuire al progetto di cooperazione nazionale.

6 Come organizzare la selezione

Il metodo di lavoro che si adotta per selezionare un programma di automazione è spesso condizionato da numerosi fattori interni ed esterni e spesso il tempo è il maggior tiranno: la necessità di cambiare prima che scatti l'anno duemila; prima che entri in gioco l'Euro; prima di essere costretti a rinnovare la manutenzione per il vecchio server; prima che si chiuda il bilancio ecc.

Difficilmente si incontrano colleghi che ritengono di avere avuto a disposizione tutto il tempo che avrebbero reputato necessario per effettuare una buona scelta: resta sempre qualcosa di non sperimentato. I punti di riferimento non mancano anche se, con il passare del tempo e con l'evoluzione dei sistemi, alcune pro-

⁹ Per un elenco dei principali prodotti e venditori: <<http://libinfo.com/vendors-systems.html>>.

Una descrizione attenta delle funzioni e potenzialità di Voyager è fornita da Antonella De Robbio, *Lancio Web di Voyager nel cyberspazio: il nuovo catalogo online della Library of Congress*, «Bollettino AIB», 40 (2000), n. 1, p. 45-59.

cedure sono cambiate e, soprattutto, emergono temi cui forse nel passato si è prestata poca attenzione¹⁰.

Una buona premessa può essere quella che vede coinvolti i principali destinatari del nostro lavoro. Una fase preliminare di intervista di docenti e studenti non è affatto marginale e può essere molto utile nell'organizzazione della metodologia di lavoro. A questa prima fase deve necessariamente seguire un approfondimento tecnico che veda coinvolte tutte le competenze biblioteconomiche, sistemistiche e progettuali: operatori con funzioni e competenze diverse che siano in grado, anche partendo da quanto ottenuto dall'indagine con gli utenti, di strutturare accuratamente i propri desiderata.

Un capitolo delicato è rappresentato dall'esame delle funzionalità presenti nel precedente sistema: vi è il grosso pericolo di rimanere "affezionati" al modo in cui si era abituati a concepire l'organizzazione del lavoro con il sistema precedentemente in uso. Questa analisi costituisce dunque un utile *step* iniziale ma non può condizionarci fino al punto di rinunciare a un programma, probabilmente migliore per molti aspetti ma che richiede un ripensamento del *work flow*, delle procedure operative adottate fino a quel momento.

Può essere utile elaborare delle griglie di valutazione che, partendo dall'esame preliminare, contengano l'elencazione dei requisiti sostanziali che ci si aspetta di veder soddisfatti e che consentano di esaminare i vari pacchetti rilevando punti di forza o debolezza rispetto ai requisiti richiesti dal proprio sistema bibliotecario. Certamente questo non può coincidere con un'unica fase di lavoro ma deve piuttosto essere concepito come una sorta di *work in progress*; durante la fase di valutazione dei programmi possono infatti emergere *performance* o requisiti che dovremmo subito essere in grado di inserire nelle nostre griglie di valutazione.

Altri strumenti utili sono la definizione delle esigenze specifiche di ciascun settore del sistema bibliotecario, messi a punto attraverso l'attivazione di gruppi di lavoro interni all'ateneo. A questo proposito può essere utile tenere conto dello schema messo a punto dal MIT (Massachusetts Institute of Technology di Boston)¹¹, che con estremo dettaglio ha evidenziato le esigenze specifiche per ciascuno dei settori di attività, così individuati: OPAC; configurazione del profilo dell'utente nell'OPAC; *gateway*; acquisizioni; catalogazione; *document delivery*; prestito-rinnovi; *course reading*; risorse elettroniche; gestione budget; ILL (richieste ricevute e inoltrate); gestione periodici; sistema operativo.

7 Test finali e pubblicità

È difficile immaginare che tutti i punti evidenziati nell'analisi di dettaglio messa a punto dai colleghi del MIT possano essere stati controllati sui software analizzati, né che i prodotti selezionati per la scelta finale siano stati in grado di rispondere esau-

¹⁰ Uno dei primi seminari su questo tema con analisi comparative dei software è stato organizzato da Corrado Pettenati insieme all'AIB Lombardia: *Metodologia di confronto fra sistemi d'automazione in biblioteca*, Milano, 14-16 giugno 1993.

¹¹ Il MIT ha recentemente cambiato sistema, sostituendo il software GEAC fino ad ora in uso. Tutta la documentazione è accessibile in rete all'indirizzo: <<http://macfadden.mit.edu:9500/c3/3dbarton/index.html>>.

Altro sito interessante è quello che contiene il lavoro di analisi svolto alla Harvard University, che ha recentemente deciso di sostituire il pacchetto HOLLIS: <<http://hul.harvard.edu/ois/projects/hollis2/index.html>>.

stivamente a tutte le necessità e, soprattutto, con le modalità evidenziate dalle schede di valutazione per settore; tuttavia il lavoro preparatorio per la predisposizione delle schede ha sicuramente avuto una funzione fondamentale nella preparazione e nella definizione della modalità di lavoro del gruppo di valutazione.

La situazione migliore che ci si possa augurare è quella di riuscire a condurre il lavoro di analisi finale, in dettaglio, su un paio di software; ciò implica però non solo la necessità di avere delle dimostrazioni dei prodotti fatte dal distributore, ma anche quella di essere in grado di lavorare sul software e di fare una sperimentazione sul campo.

Partendo dalle griglie di lavoro predefinite e dalla consapevolezza delle proprie esigenze, si dovranno definire di volta in volta degli obiettivi limitati, che dovranno porre in grado il gruppo di lavoro da una parte di valutare la rispondenza dei programmi ai requisiti richiesti, ma anche di evidenziare le nuove potenzialità offerte dai programmi esaminati.

Tutto questo richiede anche una fase di training adeguato ed è quindi necessario procedere a un'accurata valutazione delle risorse umane ed economiche coinvolte.

Sarebbe estremamente utile, non solo al proprio interno ma anche per chi dovrà poi affrontare le stesse problematiche, se le discussioni interne, i risultati prodotti dai gruppi di lavoro e i risultati cui si è giunti fossero divulgati e possibilmente resi disponibili in rete attraverso il proprio sito Web.

7.1 Stage presso atenei

I costi di una tale operazione, in termini soprattutto di tempo e del *know how* che è necessario acquisire, sono tali che difficilmente possono essere sostenuti da un'unica realtà. Migliore è la situazione dei consorzi che riescono a mettere in campo maggiori risorse, o la cooperazione tra atenei ed enti diversi che sono in procinto di effettuare la stessa operazione e che decidono di procedere congiuntamente, in modo da economizzare le risorse e avere una prospettiva più ampia.

Ma, di nuovo, sono forti i dubbi sul fatto che, in breve tempo, si riesca a raggiungere una conoscenza adeguata dei programmi in modo da compiere consapevolmente la propria scelta. Sarebbe invece più utile se si cominciassero a organizzare, nell'ambito del processo selettivo e quindi del progetto di sperimentazione, degli stage dei propri operatori presso atenei o comunque biblioteche dove sono già in uso, da un certo periodo, i programmi selezionati. Il lavoro gomito a gomito con colleghi già esperti in uno specifico campo può consentire in breve tempo ai propri bibliotecari e sistemisti di acquisire una consapevolezza adeguata. Al ritorno presso la propria sede, nell'ambito del gruppo di lavoro interno, questi operatori potrebbero svolgere un ruolo propulsivo fondamentale.

In forma embrionale esiste già qualcosa del genere: è consuetudine infatti visitare le sedi dove un determinato programma è già consolidato; questa è sicuramente una tappa fondamentale poiché si possono cogliere gli aspetti di soddisfazione o insoddisfazione di alcuni colleghi, ma ci si ferma a un livello elementare di conoscenza del programma, non si può maturare la consapevolezza del lavoro sul software di cui si diceva in premessa.

Molti di noi partecipano già da anni (soprattutto come sedi ospitanti) ai progetti europei "Leonardo"¹², che promuovono e finanziano il soggiorno di bibliotecari presso strutture pubbliche o private di altri paesi, sulla base di progetti specifici lega-

¹² Cfr. <<http://www.leonardo.org.uk/>>.

ti anche all'automazione, all'innovazione delle procedure o all'acquisizione di competenze in specifici settori bibliotecari. Questi stage costituiscono un'importante occasione di crescita professionale e consentono ai bibliotecari ospitati di acquisire un consistente bagaglio professionale. Sarebbe utile che anche nell'ambito nazionale si realizzassero progetti analoghi, attuando scambi tra il personale degli atenei italiani. Ciò attraverso la stipula di apposite convenzioni tra gli atenei e nell'ambito di una cornice istituzionale promossa con il patrocinio del Ministero o della CRUI (Conferenza dei rettori delle università italiane).

Nell'ambito dei diversi atenei italiani sono cresciute negli anni notevoli esperienze professionali, rispetto ad ambiti diversi, e potrebbe essere utile mettere insieme e condividere tali esperienze, attuando una forma concreta di cooperazione per la formazione.

8 I consorzi di utenti

Già il censimento del 1998 rilevava un scarso numero di consorzi organizzati di utenti dei vari programmi software. La situazione non sembra oggi notevolmente cambiata, né si tratta solo di un problema nazionale: anche nel contesto internazionale non sono molti i gruppi organizzati, indipendenti, di utenti. Esistono incontri periodici a scadenza fissa di utenti di alcuni pacchetti, ma si tratta spesso di occasioni volute e/o organizzate dai produttori o distributori dei software.

Una spiegazione può essere data dal fatto che i bibliotecari hanno già molte organizzazioni, un'altra dal fatto che il tempo e le energie richieste per una tale attività, spesso disconosciuta dalle proprie istituzioni di appartenenza, sono decisamente molte (organizzazione di meeting autonomi, mantenimento di liste di discussione, mantenimento di siti Web, attività di documentazione e controllo degli sviluppi). Tuttavia, i vantaggi possono essere molti sul piano dello sviluppo del software, dell'elaborazione di una buona documentazione e di un'assistenza adeguata, sia per quanto riguarda il livello nazionale che quello internazionale.

Ciò che tutti auspicano è di avere sempre a disposizione un software costantemente aggiornato e non "congelato", ma una volta dato questo prerequisito, si tratta anche di vigilare perché lo sviluppo risponda alle esigenze interne di tutti gli utenti, perché sia coerente con le esigenze degli utenti nuovi e vecchi, perché si definiscano delle procedure certe attraverso le quali gli utenti possano inoltrare le loro richieste; infine perché lo sviluppo sia economicamente sostenibile anche dal punto di vista dell'organizzazione dei servizi.

Una buona documentazione costituisce uno strumento indispensabile per il funzionamento di un programma: questa sembra un'affermazione semplice e quasi assiomatica, tuttavia sul suo significato possono esserci interpretazioni diverse. Benché molti prodotti siano stranieri, l'aspetto della lingua non sembra essere ormai problematico: si è diffusa una certa abitudine all'uso della manualistica inglese e spesso si preferisce una tempestiva documentazione in inglese a una documentazione in italiano che alle volte presenta problemi interpretativi. Si richiede che la documentazione sia affidabile e particolareggiata, che sia disponibile in linea, che giunga prima del rilascio delle versioni o *patches*. Le novità, rispetto alle precedenti versioni, devono essere chiaramente evidenziate ed enucleate, le istruzioni devono essere raggruppate per obiettivi, deve cioè essere facilmente individuabile la catena degli interventi che sono necessari per ottenere determinate *performance* del sistema.

Infine, l'assistenza comincia finalmente a essere una variabile non indipendente nella scelta del software e molti utenti fanno dipendere dalle garanzie ottenute su questo fronte la possibilità di scegliere l'uno o l'altro programma. In que-

sto senso, la capacità di contrattazione che può svolgere un gruppo di utenti solida è sicuramente superiore a quella di una singola istituzione. I temi cruciali sono in genere quelli dei costi (che devono essere commisurati e legati alla verifica dei risultati), della tempistica di intervento, delle procedure per richiedere gli interventi, dell'esigenza di conoscere quanto già segnalato da altri senza dovere ripercorrere gli stessi processi, della necessità di una fonte di documentazione costantemente aggiornata sulla politica di sviluppo e di installazione delle nuove *patches*. Su questo terreno, riteniamo che la migliore certificazione della qualità di un servizio possa venire soltanto dal livello di soddisfazione degli utenti e non solo da certificazioni ISO 9000.

9 Gli standard principali

Nella valutazione dei programmi di automazione, oltre alla verifica delle funzioni che consentono una buona gestione dei servizi e delle funzioni della biblioteca, un tema particolarmente significativo è costituito dalla verifica della coerenza dei programmi con i principali standard biblioteconomici. Questo garantirà una maggiore efficienza nella gestione dei servizi ma costituisce soprattutto un requisito importante nello sviluppo dei progetti cooperativi. Accenniamo qui solo ad alcuni dei temi su cui si è più recentemente posta l'attenzione dei bibliotecari.

L'importanza di un input dei dati direttamente nei formati MARC, con un supporto attivo da parte del software che consenta di economizzare le risorse e di attivare un'ampia serie di controlli automatici sulla correttezza e congruenza dei dati immessi. In questo modo l'immissione dei dati non risulta più complessa di quanto non lo sia con un formato proprietario e, per converso, consente uno scambio dei dati senza necessità di conversioni, sempre dispendiose, tra formati interni e formati standard. La struttura degli standard, la loro prescrittività, costituisce un ausilio importante per un'analisi omogenea dei documenti in fase catalografica. Le funzioni di export e import dei dati nel formato ISO2709 garantiscono una rapida gestione delle operazioni di scambio dati tra database diversi.

L'automazione delle procedure di acquisto nelle biblioteche di ateneo costituisce una tappa importante per il miglioramento del servizio agli utenti ma anche per la definizione e la gestione efficace della politica degli acquisti. Non sono molti i software che consentono oggi di gestire attraverso gli standard EDI¹³ anche le transazioni con i fornitori non solo per gli ordini ma anche per le transazioni connesse alla fatturazione. Né è completamente risolta la possibilità di integrare la gestione interna alla biblioteca con la selezione delle offerte commerciali direttamente sui diversi database in linea degli editori o distributori.

Le funzioni di prestito interbibliotecario dovrebbero essere integrate con le altre funzioni di prestito per garantire un'adeguata economicità di gestione e dovrebbero inoltre essere attivate tutte le specifiche per le transazioni previste dagli standard ISO 10160 e 10161. Un aspetto importante di sviluppo è costituito dalla possibilità di rendere immediatamente note a chi consulta il catalogo, in vista di una transazione ILL, tutte le informazioni gestionali legate alla disponibilità del documento, le modalità di fruizione, il copyright, i costi ecc.¹⁴ Ciascun software dovrebbe inoltre

¹³ Cfr. Antonio Scolari, *Gli standard OSI per le biblioteche*, Milano: Editrice Bibliografica, 1995, p. 103-113.

¹⁴ Sono particolarmente ricche e dettagliate le indicazioni dei dati di holding previste per lo standard Z39.50, cfr. *Z39.50 Holdings Schema. Version 1.2*, December 2001, <<http://lcweb.loc.gov/z3950/agency/defns/holdings.html>>.

prevedere la possibilità di cooperare con il progetto nazionale di ILL definito nell'ambito di SBN.

Il tema dell'accessibilità delle risorse elettroniche che mettiamo a disposizione di tutti i nostri utenti non ha ancora avuto adeguato spazio all'interno delle nostre biblioteche, ma sicuramente non possiamo rinviare ulteriormente il problema dell'adeguamento delle interfacce Web degli OPAC alle raccomandazioni del W3C¹⁵.

Molti progetti di cooperazione e alcuni importanti cataloghi collettivi sono basati sullo standard Z39.50 e le ricadute sia in fase di derivazione catalografica sia nella semplificazione dell'interfaccia per l'utente sono estremamente importanti; tuttavia sono ancora pochi i cataloghi italiani che dispongono attualmente di un server Z39.50 e che consentono la semplice derivazione dei propri dati¹⁶.

Molti programmi di nuova generazione hanno ormai abbandonato lo sviluppo su database proprietari ed hanno adottato piattaforme aperte, come Oracle. I vantaggi che ne derivano agli utenti in termini di accessibilità dei dati e di interoperabilità tra sistemi diversi sono enormi. Un servizio bibliotecario adeguatamente strutturato può ormai gestire direttamente e strutturare autonomamente i programmi e le procedure necessarie all'organizzazione interna dei propri servizi, senza dover dipendere completamente da onerosi sviluppi richiesti al produttore.

La possibilità di connettere descrizioni diverse e di poter definire dei percorsi di ricerca semplici per l'utente tra descrizioni bibliografiche, risorse elettroniche, materiale d'archivio, immagini, documenti sonori ecc. costituisce un altro traguardo importante che è necessario tenere presente nel nostro lavoro di selezione.

10 Conclusioni

Data la ricchezza, ma anche la complessità dei programmi d'automazione di nuova generazione, si richiedono sempre maggiori conoscenze sia nella fase di selezione del programma, come in quella di prima implementazione e gestione a regime del programma scelto. Non risulta peraltro conveniente affidarsi ciecamente a una gestione esterna delle *softwarehouse* senza un'adeguata capacità di controllo e di verifica dei risultati.

Poiché non è sempre possibile trovare al proprio interno le risorse necessarie per affrontare compiutamente tutte le questioni, e data spesso la tirannia del tempo, assumono maggiore rilievo il tema di una più stretta cooperazione tra le strutture e la necessità di una buona documentazione.

Ciò che sarebbe auspicabile è che il MIUR (Ministero dell'istruzione, università e ricerca), la CRUI o un eventuale coordinamento dei sistemi bibliotecari di ateneo, riescano a svolgere un ruolo propulsivo almeno su alcuni di questi temi.

10.1 Forme diverse di cooperazione

10.1.1 Una cooperazione legata a scelte strutturali

Non sembra proponibile che nel futuro, con lo sviluppo di programmi sempre più sofisticati, ciascuna biblioteca abbia un proprio sistema di automazione, né è pensabile che ciascuno riversi tante risorse, in termini anche di personale, per usi limitati o parziali dei programmi.

¹⁵ Tutta la documentazione sulle linee guida del W3C è disponibile sul sito dell'AIB a cura del WAI-IT Gruppo di studio sull'uguaglianza d'accesso ai servizi delle biblioteche: <<http://www.aib.it/aib/cwai/cwai.htm>>. Cfr. anche Alessandra Bezzi, *UD e AT: chi sono costoro?*, «Bollettino AIB», 41 (2001), n. 3, p. 297-306.

¹⁶ Cfr. il censimento dei server Z39.50 all'indirizzo <<http://www.indexdata.dk/targettest/>>.

Anche in Italia, così come già avviene in alcuni paesi scandinavi in modo più esteso, stanno diffondendosi forme di cooperazione o di gestione in *outsourcing*, regolate da convenzioni tra enti diversi, che consentono contemporaneamente di risparmiare risorse e di raggiungere forme più elevate di *performance*¹⁷.

10.1.2 Una cooperazione limitata nel tempo o per progetti

La cooperazione per progetti tra atenei o enti diversi ha sempre dato notevoli vantaggi e ha avuto ricadute sempre positive sull'innalzamento della qualità dei servizi e sull'economia complessiva di spesa, mentre un ulteriore vantaggio che in questo contesto non deve essere sottovalutato è la possibilità di aumentare la propria influenza e capacità di richiesta nei confronti dei produttori di software.

Uno degli aspetti della cooperazione ancora poco sviluppato è invece quello sulla formazione, sia nell'ottica dell'acquisizione comune di pacchetti formativi, sia nell'organizzazione di stage formativi presso quelle istituzioni dove si è già sviluppato un *know how* specifico. Mentre già si organizzano, e converrebbe incrementarli, seminari di studio tra enti che condividono lo stesso programma, per l'approfondimento di tematiche specifiche.

10.1.3 Una cooperazione tra sistemi diversi

Un altro punto che converrebbe sperimentare è la possibilità di una cooperazione tra enti che adottano programmi diversi di automazione.

Si potrebbero organizzare, per esempio, seminari di approfondimento tra "utenti eccellenti" di programmi diversi; in altre parole, bibliotecari con grande esperienza nell'uso di specifici moduli gestionali (catalogazione originale e derivata, prestito interbibliotecario, acquisizioni, gestione periodici) potrebbero lavorare insieme per cercare di evidenziare le possibilità di sviluppo dei propri programmi o individuare nuove modalità di organizzazione del lavoro.

Spesso è infatti dal confronto con altri programmi, diversi dal proprio, che nascono le migliori idee su come possa essere sviluppato il proprio software, ciò può portare alla revisione del *work flow* interno (operazione che richiede soltanto il ricorso alle proprie risorse) o all'inoltro di una circostanziata richiesta di sviluppo al proprio produttore.

10.2 Archiviazione della documentazione

Come risultava dal censimento del 1998, le biblioteche di ateneo sono ormai sostanzialmente automatizzate e l'evoluzione dei sistemi è tale che non servono più censimenti quantitativi o statici: quel che servirebbe, dal punto di vista della documentazione, è una fotografia dinamica, aggiornata nel tempo, della situazione in atto.

Di pari passo con la definizione di un'anagrafe aggiornata delle biblioteche, dovrebbe definirsi uno strumento per la raccolta dei dati relativi ai progetti di auto-

¹⁷ Su questa strada si stanno muovendo alcune reti provinciali e biblioteche cittadine, come per esempio la rete delle biblioteche comunali fiorentine che stanno affrontando insieme la scelta di un nuovo software, la rete urbana di Genova che ha deciso di consorzarsi con l'Università (cfr. <<http://www.sba.unige.it/sbi/progetto.shtml>>, ultima consultazione: 29 aprile 2002), l'Università e la Provincia di Trento che cooperano da anni, la rete provinciale di Siena che ugualmente ha scelto di consorzarsi con l'Università (Cfr. Guido Badalamenti, *Dalla rete metropolitana alla rete provinciale, organizzazione dei servizi della rete SBS*, in: *L'innovazione tecnologica ed organizzativa per i servizi di biblioteca*, Genova: E.S. Burioni Ricerche Bibliografiche, 2001, p. 111-124).

mazione e alla loro evoluzione. Non solo quindi dati sul sistema in uso ma anche sulle configurazioni hardware e software, sui moduli gestionali attivati, sui progetti in corso, sui problemi aperti e sui programmi sviluppati localmente.

Quest'ultimo aspetto può risultare di particolare interesse data la diffusione di programmi per l'automazione delle biblioteche sviluppati su piattaforme aperte che consentono a ciascun sistema bibliotecario di configurare autonomamente programmi esterni che interagiscono con il sistema di automazione. Si pensi in particolare a programmi specifici di statistica, di stampa, per l'integrazione di dati provenienti dall'anagrafe studentesca o dalla gestione amministrativa di ateneo ecc. Questo consentirebbe a ciascuno di non dovere ogni volta "reinventare la ruota" e di sviluppare una maggiore cooperazione con una conseguente sensibile razionalizzazione delle risorse investite.

La raccolta dei dati dovrebbe avvenire attraverso la rete e dovrebbe essere consentito a ciascun responsabile di sistema l'accesso costante per l'aggiornamento. Il monitoraggio e l'analisi periodica di questi dati consentirebbe la costruzione di un quadro fedele e dinamico della realtà dei vari sistemi bibliotecari.

A new stage of university libraries' automation: how to face the change

by Guido Badalamenti

In these years, several universities in Italy find themselves in the condition of rethinking about the choices done for the libraries' automation: it seems by now settled that every five years it must be faced the topic of the change. Starting from the results of a survey on the universities libraries' automation, carried out by the team of the Ministry of University and Technological Research in 1998, we sum things up on the actual situation regarding softwares adopted at that moment.

Half of the 10 products assessed in 1998 results to be now in phase of discard, others are still in use, but with a limited diffusion. However some products of new generation have appeared on the market and are contributing to keep the market lively and enable the librarians a wide possibility of choice.

As consequence of the market's evolution and globalization we can't anymore classify softwares according to the place of production, while it is much more significant to focus the attention on the fact that these products have an international dissemination or their use is limited in a national field. As the maintenance and development costs are always much higher, the producers are obliged to find continuously new users and so to enlarge the market. Therefore a product with an international dissemination seems to give more guarantees of longevity.

For the selection of a new automation's software, some important methodological choices in the organization of the workflow are necessary: reflection on the users expectations; creation of internal team; analysis of managerial needs; structuring of analytical evaluation's grids; detailed definition of the expectations regarding the new product. It is really important to issue, on a specific Web site, the results of the work done and of the discussions inside the evaluation's groups.

At last some advanced proposals could allow a much more accurate testing work, with a less waste of internal energies and with the development of a deeper know how: final test of the products organized in cooperative groups among different universities; stages in other universities to work next to colleagues with more experience, in a national setting; development and strengthening of users consortium; development of a major criticality in the evaluation of the conformity of the managerial functions of automation programs to the international standards recommendations; development of the cooperation and the outsourcing management of automation programs; development of an exchange politics among operators and of training courses; start off of technical comparison occasions between users of different software; constitution of an on-line database where update constantly the information related to the choice of the automation systems, but also the projects in progress and the open problems.

GUIDO BADALAMENTI, Università di Siena, Servizio automazione biblioteche, via Tommaso Pendola 62, 53100 Siena, e-mail badalamenti@unisi.it.