

Cooperazione e interistituzionalità nel reference digitale: indicazioni e orientamenti nella legislazione nazionale italiana e regionale dell'Emilia-Romagna

di Francesca Papi

*L'autosufficienza delle biblioteche è ormai
un lontano miraggio, si procede rapidamente
verso una dimensione cooperativa "glocale"
in cui si uniscono necessità e modalità
locali e globali¹.*

Giovanni Solimine

Le biblioteche hanno una duplice aspirazione: assolvere alle necessità specifiche della propria utenza istituzionale primaria e collocarsi con le proprie peculiarità all'interno del vasto circuito informativo mondiale, in cui si incontrano le esigenze di una comunità estesa che, data l'amplificazione nell'accesso determinata dalle tecnologie informatiche (e la garanzia di anonimato), non è sempre del tutto identificabile. Il modo giusto attraverso il quale conciliare questi propositi e provare a riposizionarsi in una dimensione internazionale, senza sottrarsi o negare la propria *mission* locale, può essere agire cooperativamente, in modo da assottigliare gli inevitabili limiti di ogni individualismo ed essere effettivamente competitivi.

Sebbene la cooperazione sia una modalità di lavoro già piuttosto consolidata all'estero² e in Italia³, al punto che le motivazioni che la sottendono e la sua necessità su molti ver-

FRANCESCA PAPI, Università di Bologna, Biblioteca della Seconda Facoltà di ingegneria, via Genova 181, 47521 Cesena, e Biblioteca del Corso di laurea in scienze e tecnologie informatiche, via Sacchi 3, 47521 Cesena, email francesca.papi@unibo.it.
Ultima consultazione dei siti web: 3 luglio 2011.

1 Giovanni Solimine, *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma: Laterza, 2004, p. 49-50.

2 Anne-Marie Bertrand, Direttrice di Enssib (École nationale supérieure des sciences de l'information), osserva in un suo recente libro quanto negli Stati Uniti la sinergia di rete sia una pratica organizzativa consolidata e come lo sviluppo massiccio delle biblioteche pubbliche sia dovuto proprio a questo sistema collaborativo (nel 2005 il 76% delle *Public libraries* americane risulta fare parte di una 'rete'), in: Anne-Marie Bertrand, *Bibliothèque publique et public library: essai de généalogie comparée*, Villeurbanne: Enssib, 2010.

3 Esemplare in tema di cooperazione bibliotecaria, il testo di Anna Galluzzi, *Biblioteche e cooperazione: modelli, strumenti, esperienze in Italia*, Milano: Bibliografica, 2004.

santi non sono affatto in discussione, per l'Italia pensiamo al Servizio bibliotecario nazionale (SBN), tutt'ora massimo esempio di cooperazione nazionale interistituzionale e alla condivisione di un catalogo comune, tuttavia permangono alcune aree di lavoro piuttosto scoperte da riflessioni e pratiche cooperative. Se difatti esploriamo settori differenti dalle acquisizioni di periodici e banche dati e dalla catalogazione e ricerca bibliografica in OPAC, notiamo come altri servizi all'utenza restino ancora non coinvolti in un percorso cooperativo nelle biblioteche italiane. Il reference, o servizio di informazione bibliografica⁴, almeno in parte o in alcuni contesti territoriali, è uno di questi temi che necessitano di essere ulteriormente sperimentati in una dimensione cooperativa⁵. Indubbiamente questo servizio, rispetto a quello catalogafico più facilmente esternalizzato e/o centralizzato, non può essere svolto unicamente in forma cooperativa, in quanto ad ogni struttura bibliotecaria è richiesto localmente almeno un servizio di prima assistenza informativa; la collaborazione può però sostenerne l'efficienza ed aumentarne ulteriormente l'efficacia. Significativa in tal senso è l'espressione utilizzata da Jeffrey Pomerantz per indicare il servizio di reference, «*fundamentally a collaborative effort*»⁶, contrapposta ad una modalità individuale anche da altri definita «*a solo approach*»⁷ e considerata non del tutto soddisfacente.

In particolare la modalità virtuale del reference è certamente una dimensione in cui si può verificare la potenzialità delle sinergie a supporto dei servizi di informazione locali e all'ampliamento del bacino di utenza.

Le stesse linee guida IFLA in riferimento al reference digitale suggeriscono di: «Definire se vi sono altre istituzioni (locali, regionali ecc.) che potrebbero essere interessate a condividere risorse per sviluppare un servizio cooperativo»⁸ già nella prima fase di pianificazione, eppure tale indicazione non sembra sia finora stata sufficientemente considerata in Italia, che risulta avere più frequentemente servizi di reference digitale di struttura, anche in territori contigui o per tematiche affini o rivolti alla stessa utenza, piuttosto che servizi cooperativi.

4 Come è noto la traduzione italiana di *reference service* non è univoca. Si legga a tal proposito: Gabriele Gatti (con interventi di Valerio Casalino, Rossana Morriello, Alberto Petrucciani, Riccardo Ridi), *Come si traduce reference?*, a cura di Claudio Gnoli, 2001 (ultimo aggiornamento 22 gennaio 2004), AIB-WEB. Contribuiti, <<http://www.aib.it/aib/contr/gatti1.htm>>.

5 Alla tavola rotonda "Conoscenza e democrazia" del 56° Congresso AIB "Accesso aperto alla conoscenza. Accesso libero alla biblioteca", Firenze, 3-5 novembre 2010, Virginia Gentilini ha giustamente considerato: «E poi c'è il reference digitale. Abbiamo tardato a mettere in piedi servizi di questo tipo, ma poi ci siamo riusciti. Non siamo però riusciti neppure alla lontana a creare delle reti di cooperazione ampie», <<http://www.slideshare.net/virna/congresso-aib-firenze-2010>>.

6 Jeffrey Pomerantz, Associate Professor alla School of Information and Library Science University del Nord Carolina, ritiene il reference moderno «*fundamentally a collaborative effort*», in: *Collaboration as the norm in reference work*, «Reference & user services quarterly», 46 (2006), n. 1, p. 45-55.

7 L'appellativo per i servizi di reference individuali «*solo approach*» (contrapposti a quelli di «*collaborative approach*») si trova in: Richard W. Boss. *Virtual reference*, «Tech notes», Public Library Association, pubblicato ad agosto 2007 e aggiornato il 22 marzo 2010. <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/publications/platechnotes/virtualreference.cfm>>.

8 IFLA. *Digital Reference Guidelines = Linee guida per il servizio di reference digitale*, luglio 2004, *La gestione dei servizi di digital reference*, 1.2 Pianificazione, 1.2.7. <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/DigitalReferenceGuidelines-IT.pdf>> (traduzione italiana) e <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drgo3.htm>> (testo originale in inglese).

Rispetto al reference, che è il nostro focus in questo articolo, espliciti suggerimenti per l'attivazione di modalità consortili giungono dalle riflessioni di settore e soprattutto dalle pratiche nel panorama bibliotecario internazionale, già da molto tempo proteso ad ampie sinergie. Inoltre, sollecitazioni in merito alla cooperazione anche tra soggetti/istituti/enti diversi (interistituzionalità) in tema di biblioteche, quale ulteriore strumento di apporto di molteplici competenze differenti, derivano anche dalle norme nazionali e regionali che le disciplinano. Su queste ci soffermiamo.

Normative ministeriali per la pubblica amministrazione e documenti ufficiali di natura professionale

Prima di addentrarci nel vasto reticolo legislativo bibliotecario nazionale e regionale, accenniamo brevemente ad alcune normative ministeriali per la pubblica amministrazione che incentivano i servizi in linea in favore della qualità del pubblico servizio al cittadino e del miglioramento dell'accessibilità, e ad alcuni documenti professionali: linee guida in materia di applicazioni Web culturali; rilevazioni di servizi bibliotecari d'Ateneo; carta della qualità dei servizi degli istituti e luoghi di cultura.

Tali norme e documenti, se in linea generale ci supportano nel sostenere l'utilità e il valore dei servizi digitali ai cittadini, scendendo nel particolare, evidenziano una difformità di definizione, considerazione e trattamento ancora piuttosto diffusa.

La direttiva del Dipartimento della funzione pubblica, *Per una pubblica amministrazione di qualità*⁹, indica che occorre semplificare i processi di servizio, l'interconnessione tra i diversi uffici, l'interattività con i destinatari dei servizi e i portatori di interesse grazie al potenziale insito nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), mentre la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, *Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti*¹⁰, promuove l'accessibilità come «uno degli elementi più qualificanti dell'orientamento al cittadino» e persegue un «approccio multicanale» alla fruizione dei servizi.

Mettiamo pertanto nel nostro paniere dei buoni propositi che, proseguendo la lettura, vedremo arricchirsi sempre più: l'adeguamento tecnologico delle pubbliche amministrazioni (biblioteche incluse) e la migliore accessibilità ai servizi al pubblico.

Addentrando nello specifico del tema qui proposto, notiamo che il reference, quale servizio che garantisce il fondamentale diritto di accesso all'informazione, è ritenuto «basilare» all'interno delle AWCP (Applicazioni web culturali pubbliche) bibliotecarie nel *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*¹¹, redatto nel 2004 (e aggiornato nel 2005) per MIBAC e Progetto MINERVA: «Ponendo come base che l'accesso all'infor-

9 Dipartimento della funzione pubblica. Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione. *Per una pubblica amministrazione di qualità* (Direttiva Nicolais), 19 dicembre 2006 (pubblicata sulla Gazzetta ufficiale n. 226 del 28 settembre 2007).

10 Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie. Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri. *Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti*, 27 luglio 2005, n. 27 (pubblicata sulla Gazzetta ufficiale n. 243 del 18 ottobre 2005).

11 MIBAC (Ministero per i beni e le attività culturali). *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, a cura di Fedora Filippi, coordinatore del Gruppo di lavoro italiano "Identificazione dei bisogni degli utenti e dei criteri di qualità per un accesso comune" del Progetto MINERVA (*Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation*), Roma: Ministero per i beni e le attività culturali, 2004, p. 57: *Le biblioteche e gli utenti del Web*. La 2. ed. italiana, aggiornata al 2005, è disponibile alla seguente URL: <<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria-i/indiceo512.html>>.

mazione e al sapere è un diritto fondamentale dell'individuo, la biblioteca in rete dovrà arrivare in tutti i luoghi con i servizi bibliotecari e informativi, fornendo materiale per sostenere i processi di studio, ricerca e apprendimento. Dovrà fornirsi di opportuni mezzi, con possibilità di interazione per aiutare gli utenti a realizzare queste risorse. Basilare perciò il servizio di informazione bibliografica e il *virtual reference desk*. Esso fa addirittura parte dell'Obiettivo n.9 relativo ai siti web delle biblioteche - Offrire servizi per la ricerca scientifica - enunciato nello stesso *Manuale*, che recita: «[Offrire servizi per la ricerca scientifica] è basilare per le biblioteche e viene ampiamente soddisfatto con la presenza di cataloghi in rete (che comprendano nuove accessioni, raccolte particolari, materiali speciali ecc.), assieme agli OPAC (On-line Public Access Catalog) per le ricerche bibliografiche nelle proprie basi di dati, eventuali OPAC di articoli a testo completo, e MetaOPAC per ricerche contemporanee su più basi di dati. Inoltre, i ricercatori potranno essere agevolati dalla presenza di pagine Web specifiche dedicate alle ricerche bibliografiche in rete (*virtual reference desk*). Un servizio di informazioni bibliografiche (reference) *on-line* coronerà il focus di questo obiettivo»¹².

Nelle due relazioni frutto di approfondite indagini di misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli Atenei italiani, pubblicate da GIM, Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo, il reference, pur non definito del tutto esplicitamente nella sua versione digitale, viene citato (nella *Rilevazione nazionale 2003*, che riporta dati del 2002) come fondamentale servizio al pubblico ed esempio di tendenza in positivo all'interno dei Sistemi bibliotecari d'Ateneo: «non più solo prima informazione, ma aiuto vero e proprio anche attraverso gli strumenti e le tecniche più avanzate»¹³. Nella relazione successiva però, resa pubblica a giugno del 2009 (*Rilevazione nazionale 2007*, riportante dati del 2006), il servizio di reference torna a comparire nuovamente proposto in una generica definizione di «servizio di consulenza bibliografica (reference)», senza specificarne la modalità di erogazione, tradizionale o digitale¹⁴. Tale genericità non scioglie il dubbio se la definizione sia da intendersi come estensiva riguardo anche al reference digitale o se essa segni un ritorno all'unicità del servizio tradizionale.

Nella *Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura*, elaborata dal Ministero per i beni e le attività culturali nel 2007¹⁵, si richiede invece (alle biblioteche appartenenti allo stesso Ministero) di specificare rispetto alla voce «Informazioni bibliografiche a distanza», quelle ottenute attraverso una «Ricerca per corrispondenza» e quelle attraverso una «Ricerca *on line*». La Carta però (e le relative linee guida fornite nell'apposita Direttiva ministeriale¹⁶) è piuttosto ambigua rispetto ad

12 Ivi, p. 56.

13 In: GIM, *Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli Atenei italiani: relazione finale*, marzo 2004, p. 11, <<http://gim.cab.unipd.it/rilevazione-2003/relazione-finale-completa>>.

14 In: GIM, *Seconda rilevazione nazionale: Relazione finale*, Padova, giugno 2009, <<http://gim.cab.unipd.it/rilevazione-2007/relazione-2006-versione-22.06.09>>. Al momento risulta in lavorazione un'ulteriore rilevazione GIM che dovrebbe riportare dati aggiornati a tutto il 2010.

15 MIBAC (Ministero per i beni e le attività culturali), RIO (Ricerca, innovazione, organizzazione), *Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura*, 2007, <<http://www.rio.beniculturali.it/>>.

16 MIBAC, *Direttiva per l'adozione della Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura*, 18 ottobre 2007, <<http://www.rio.beniculturali.it/index.php?it/22/eventi/57/schema-riassuntivo-delle-carte-della-qualita-dei-servizi-del-mibac>>.

entrambe le voci e anche alla stessa dicitura che le comprende. Essa difatti pare contemplare con il termine «Ricerca» sia strumenti ad uso diretto da parte degli utenti, come OPAC o *Virtual Reference Desk*, sia strumenti mediati dal bibliotecario, come il reference indiretto remoto (tramite form, mail, chat ecc.), e assommare nella locuzione «per corrispondenza» sia procedure tradizionali sia digitali. La prima voce, «Ricerca per corrispondenza», può includere dunque sia la posta tradizionale o il fax, sia la posta elettronica. La seconda voce «Ricerca *on line*», nelle concrete compilazioni della *Carta* da parte delle biblioteche, liberamente consultabili in linea, viene interpretata sia come Ricerca di catalogo (OPAC) sia come vero e proprio servizio di reference *online*¹⁷. Inoltre, anche gli standard di riferimento per ognuno di questi fattori/indicatori di qualità sono piuttosto deludenti, se posti in riferimento ai servizi *online*, che, sebbene non puntualmente indicati, restano comunque inclusi nelle generiche definizioni: per le «Informazioni bibliografiche a distanza» viene indicato come standard di riferimento per i tempi di risposta (per l'efficacia della mediazione) un generico «non più di 15 giorni» dal ricevimento della richiesta. Naturalmente il dato appare accettabile solo se si considerano transazioni tradizionali tramite posta, mentre è assolutamente inappropriato per transazioni *online*.

Nonostante i numerosi impulsi al tema generale dell'accessibilità per i servizi al cittadino, questa difformità di trattamento relativamente al servizio di reference bibliotecario, che emerge nella documentazione professionale anche recente, è un chiaro indice della difficoltà ancora notevole di definire, considerare, gestire, organizzare, valutare e promuovere i servizi informativi digitali.

Quadro normativo nazionale

La legislazione bibliotecaria in Italia¹⁸, come è ben noto, è piuttosto farragিনosa e dispersiva, speculare a un panorama di appartenenze istituzionali e conseguenti regolamentazioni, compiti, responsabilità diversificate, tra i più variegati nel mondo. Non esiste a livello nazionale un documento omogeneo e coerente che regolamenti tutte le molteplici tipologie di biblioteche esistenti; allo stato attuale occorre pertanto assemblare più norme, per tentare di ottenere una politica complessiva in merito.

Senza addentrarci nelle peculiarità di competenze e funzioni, ci limitiamo a fare emergere nei documenti normativi vigenti gli elementi che riguardano in generale la cooperazione e nello specifico la cooperazione nel settore dei beni culturali, delle biblioteche e dei suoi servizi al pubblico, in modo da evidenziare la fitta trama di suggerimenti, indicazioni, propositi, obblighi, che supportano l'idea di sperimentare e realizzare, anche nell'attuale contesto bibliotecario italiano, servizi di reference digitale di tipo consortile e interistituzionale, piuttosto che individuali servizi di struttura.

17 Ad esempio, la Biblioteca universitaria di Pisa indica, nella sua *Carta della qualità*, come «Ricerche per corrispondenza», sia quelle via posta ordinaria, che tramite fax o e-mail e come «Ricerca *on line*» sia i cataloghi, che il servizio di richiesta di informazioni bibliografiche attivabile dalle singole notizie bibliografiche presenti a catalogo. <<http://www.pisa.sbn.it/PDF/cartaservizi.pdf>>.

18 Si segnalano come ottimi contributi recenti sul tema della legislazione bibliotecaria italiana, i seguenti: Paolo Traniello, *Le biblioteche degli enti locali in Italia tra ordinamento regionale e autonomia comunale: problemi, risultati, prospettive*, in: *Fare sistema: il dialogo dei servizi culturali del territorio a trent'anni dalla nascita del Sistema bibliotecario Brescia Est*, a cura di Luca Rivali, Milano: CUSL, 2009, p. 23-38; Paolo Traniello, *Oltre la legge: biblioteche e dinamiche sociali*, in: *I diritti della biblioteca*, a cura di Cristina Borgonovo e Alessandra Scarazzato, Milano: Bibliografica, 2009, p. 125-134.

La cooperazione, a cui la Repubblica italiana nella sua Carta costituzionale attribuisce una «funzione sociale» (art. 45¹⁹), è una forma di gestione riconosciuta dallo Stato italiano.

La Costituzione nel suo titolo V, modificato nel 2001 con apposita legge²⁰, distingue, come è noto, tra potestà legislativa di Stato e Regioni e legislazione concorrente (su materie residue, di non assoluta pertinenza dello Stato). La legislazione concorrente sui beni culturali di appartenenza statale, ovvero riguardante la «valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali» (l. cost. 3/2001, art. 3, che modifica l'art. 117 della Costituzione²¹) è affidata alle normative delle singole Regioni (che godono già dal 1972 di autonomia anche in materia di tutela dei beni librari non statali²²). All'articolo successivo si ribadisce la possibilità da parte dello Stato di coordinarsi con le Regioni, «disciplinando inoltre forme di intesa e coordinamento nella materia della tutela dei beni culturali». Lo stesso articolo riconosce anche che: «Stato,

19 *Costituzione della Repubblica italiana*, pubblicata nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana n. 298, edizione straordinaria, del 27 dicembre 1947 (entrata in vigore il 1° gennaio 1948). Ivi, Parte I, Diritti e doveri dei cittadini - Titolo III, Rapporti economici - art. 45: «La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità».

20 l. cost. 18 ottobre 2001, n. 3, *Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione*, pubblicata nella Gazzetta ufficiale n. 248 del 24 ottobre 2001.

21 Ivi, art. 3: L'articolo 117 della Costituzione è sostituito dal seguente: «Art. 117. La potestà legislativa è esercitata dallo Stato e dalle Regioni nel rispetto della Costituzione, nonché dei vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario e dagli obblighi internazionali. [...]» (segue elencazione materie di potestà legislativa dello stato, tra cui al punto s: tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e dei beni culturali.). «Sono materie di legislazione concorrente quelle relative a: [...]valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali».

22 In base al processo di trasferimento di funzioni alle Regioni avviato con l. delega del 16 maggio 1970, n. 281, *Provvedimenti finanziari per l'attuazione delle Regioni a statuto ordinario*, pubblicata nella Gazzetta ufficiale n. 127 del 22 maggio 1970; proseguito con d.P.R. 14 gennaio 1972, n. 3, *Trasferimento alle Regioni a statuto ordinario delle funzioni amministrative statali in materia di assistenza scolastica e di musei e biblioteche di enti locali e dei relativi personali ed uffici*, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 15 del 19 gennaio 1972; poi completato con successiva l. delega del 22 luglio 1975, n. 382, *Norme sull'ordinamento regionale e sulla organizzazione della pubblica amministrazione*, pubblicata nella Gazzetta ufficiale n. 220 del 20 agosto 1975.

In particolare si veda d.P.R. 14 gennaio 1972, n. 3, ivi, art. 7: «Sono trasferite alle Regioni a statuto ordinario le funzioni amministrative degli organi centrali e periferici dello Stato in materia di musei e biblioteche di enti locali. Il trasferimento riguarda, tra l'altro, le funzioni concernenti: a) l'istituzione, l'ordinamento ed il funzionamento dei musei e delle biblioteche di enti locali o d'interesse locale, ivi comprese le biblioteche popolari ed i centri di pubblica lettura istituiti o gestiti da enti locali e gli archivi storici a questi affidati; b) la manutenzione, l'integrità, la sicurezza e il godimento pubblico delle cose raccolte nei musei e nelle biblioteche di enti locali o d'interesse locale; c) gli interventi finanziari diretti al miglioramento delle raccolte dei musei e delle biblioteche suddette e della loro funzionalità; d) il coordinamento dell'attività dei musei e delle biblioteche di enti locali e d'interesse locale; e) le mostre di materiale storico ed artistico organizzate a cura e nell'ambito dei musei e biblioteche di enti locali o d'interesse locale.»

Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà» (l. cost. 3/2001, art. 4, che modifica l'art. 118 della Costituzione²³).

Le Regioni, poi, sono invitate, con il d.P.R. n. 616 del 1977²⁴, a coordinarsi «reciprocamente con le altre istituzioni culturali operanti nella regione per manifestazioni culturali e divulgative» (art. 47²⁵) e a contribuire per la promozione «al sostegno di enti, istituzioni, fondazioni, società regionali o a prevalente partecipazione di enti locali e di associazioni a larga base rappresentativa, nonché contribuendo ad iniziative di enti locali o di consorzi di enti locali» (art. 49, comma 1²⁶).

Nel *Codice dei beni culturali e del paesaggio* del 2004, detto anche *Codice Urbani*²⁷, si ribadisce la modalità di cooperazione, tramite accordi e intese, tra «regioni e altri enti

23 l. cost. 18 ottobre 2001, n. 3, cit. art. 4: L'articolo 118 della Costituzione è sostituito dal seguente: «Art. 118. Le funzioni amministrative sono attribuite ai Comuni salvo che, per assicurarne l'esercizio unitario, siano conferite a Province, Città metropolitane, Regioni e Stato, sulla base dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza. I Comuni, le Province e le Città metropolitane sono titolari di funzioni amministrative proprie e di quelle conferite con legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze. La legge statale disciplina forme di coordinamento fra Stato e Regioni nelle materie di cui alle lettere b) e h) del secondo comma dell'articolo 117, e disciplina inoltre forme di intesa e coordinamento nella materia della tutela dei beni culturali. Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà».

24 D.P.R. del 4 luglio 1977, n. 616, *Trasferimento delle funzioni amministrative alle regioni*, (in attuazione della delega di cui all'art. 1 della l. 22 luglio 1975, n. 382), pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 234 del 29 agosto 1977.

25 lvi, Titolo III - Capo VII - Beni culturali, art. 47 Musei e biblioteche di enti locali: «Le funzioni amministrative relative alla materia "musei e biblioteche di enti locali" concernono tutti i servizi e le attività riguardanti l'esistenza, la conservazione, il funzionamento, il pubblico godimento e lo sviluppo dei musei, delle raccolte di interesse artistico, storico e bibliografico, delle biblioteche anche popolari dei centri di lettura appartenenti alla regione o ad altri enti anche non territoriali sottoposti alla sua vigilanza, o comunque di interesse locale, nonché il loro coordinamento reciproco con le altre istituzioni culturali operanti nella regione ed ogni manifestazione culturale e divulgativa organizzata nel loro ambito. Sono comprese tra le funzioni trasferite alle regioni le funzioni esercitate da organi centrali e periferici dello Stato in ordine alle biblioteche popolari, alle biblioteche del contadino nelle zone di riforma, ai centri bibliotecari di educazione permanente nonché i compiti esercitati dal servizio nazionale di lettura. Il personale ed i beni in dotazione di tali servizi ed uffici sono trasferiti ai comuni secondo le modalità previste dalla legge regionale».

26 lvi, Titolo III - Capo VII - Beni culturali, art. 49 Attività di promozione educativa e culturale: «Le regioni, con riferimento ai propri statuti ed alle proprie attribuzioni, svolgono attività di promozione educativa e culturale attinenti precipuamente alla comunità regionale, o direttamente o contribuendo al sostegno di enti, istituzioni, fondazioni, società regionali o a prevalente partecipazione di enti locali e di associazioni a larga base rappresentativa, nonché contribuendo ad iniziative di enti locali o di consorzi di enti locali».

27 D. leg. n. 42 del 22 gennaio 2004, *Codice dei beni culturali e del paesaggio ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137*, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 45 del 24 febbraio 2004.

pubblici territoriali in materia di tutela del patrimonio culturale» (art. 5²⁸) e per quanto concerne la valorizzazione del patrimonio culturale si «sostiene la partecipazione dei soggetti privati, singoli o associati» attraverso «il coordinamento, l'armonizzazione e l'integrazione delle attività» di Ministero, regioni e altri enti pubblici (artt. 6 e 7²⁹) e tramite il concorso, la cooperazione o partecipazione di privati (art. 11³⁰) e anche «convenzioni con le associazioni culturali o di volontariato che svolgono attività di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali» (art. 112³¹).

Il Codice interviene anche definendo la funzione di conservazione, aprendo alla possibilità di attivare collaborazioni con università e istituti di ricerca (art. 29³²), e la

28 Ivi, Parte I Disposizioni generali, art. 5 Cooperazione delle regioni e degli altri enti pubblici territoriali in materia di tutela del patrimonio culturale:

Comma 1: «Le regioni, nonché i comuni, le città metropolitane e le province, di seguito denominati "altri enti pubblici territoriali", cooperano con il Ministero nell'esercizio delle funzioni di tutela in conformità a quanto disposto dal Titolo I della Parte seconda del presente codice».

Comma 5: «Gli accordi o le intese possono prevedere particolari forme di cooperazione con gli altri enti pubblici territoriali».

29 Ivi, art. 6 Valorizzazione del patrimonio culturale: Comma 3: «La Repubblica favorisce e sostiene la partecipazione dei soggetti privati, singoli o associati, alla valorizzazione del patrimonio culturale»; art. 7 Funzioni e compiti in materia di valorizzazione del patrimonio culturale: Comma 2: «Il Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali perseguono il coordinamento, l'armonizzazione e l'integrazione delle attività di valorizzazione dei beni pubblici».

30 Ivi, Parte seconda Beni culturali – Titolo I Tutela - Capo II Principi della valorizzazione dei beni culturali, art. 111 Attività di valorizzazione:

Comma 1: «Le attività di valorizzazione dei beni culturali consistono nella costituzione ed organizzazione stabile di risorse, strutture o reti, ovvero nella messa a disposizione di competenze tecniche o risorse finanziarie o strumentali, finalizzate all'esercizio delle funzioni ed al perseguimento delle finalità indicate all'articolo 6. A tali attività possono concorrere, cooperare o partecipare soggetti privati».

Comma 3: «La valorizzazione ad iniziativa pubblica si conforma ai principi di libertà di partecipazione, pluralità dei soggetti, continuità di esercizio, parità di trattamento, economicità e trasparenza della gestione».

31 Ivi, art. 112 Valorizzazione dei beni culturali di appartenenza pubblica:

Comma 4: «Al fine di coordinare, armonizzare ed integrare le attività di valorizzazione dei beni del patrimonio culturale di appartenenza pubblica, lo Stato, per il tramite del Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali stipulano accordi su base regionale, al fine di definire gli obiettivi e fissarne i tempi e le modalità di attuazione. Con gli accordi medesimi sono individuate le adeguate forme di gestione, ai sensi dell'articolo 115».

Comma 5: «Qualora, entro i tempi stabiliti, gli accordi di cui al comma 4 non siano raggiunti tra i competenti organi, la loro definizione e' rimessa alla decisione congiunta del Ministro, del presidente della Regione, del presidente della Provincia e dei sindaci dei comuni interessati. In assenza di accordo, ciascun soggetto pubblico e' tenuto a garantire la valorizzazione dei beni di cui ha comunque la disponibilità».

Comma 8: «I soggetti pubblici interessati possono altresì stipulare apposite convenzioni con le associazioni culturali o di volontariato che svolgono attività di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali.»

32 Ivi, Capo III, Protezione e conservazione, Sezione II Misure di conservazione, art. 29 Conservazione:

Comma 5: «Il Ministero definisce, anche con il concorso delle regioni e con la collaborazione delle università e degli istituti di ricerca competenti, linee di indirizzo, norme tecniche, criteri e modelli di intervento in materia di conservazione dei beni culturali».

funzione di «fruizione degli istituti e dei luoghi della cultura di appartenenza pubblica» e dei beni ivi contenuti attraverso la «definizione di accordi tra Stato, e per esso il Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali» (art. 102³³). Viene altresì assicurata, compatibilmente allo svolgimento degli scopi cui sono destinati, anche la fruizione dei «beni presenti negli istituti e nei luoghi della cultura non appartenenti allo Stato o dei quali lo Stato abbia trasferito la disponibilità». È contemplata, infine, la funzione di accesso agli istituti e luoghi della cultura (art. 103³⁴) attraverso la stipula di intese tra Ministero, Regioni e altri enti pubblici territoriali.

Le funzioni di valorizzazione, promozione, conservazione, tutela, fruizione, accesso, anche degli istituti e dei beni culturali statali e dei beni ad interesse pubblico, ma di appartenenza non statale, prevedono quindi, nelle normative nazionali, una pluralità di soggetti coinvolti e forme di gestione collaborativa a diversi livelli.

Sintetizzando, possiamo perciò notare che, nonostante la complessa legislazione nazionale italiana vigente sia concentrata più spesso sul concetto di «luogo della cultura» e di «bene» ivi posseduto, traspare anche il concetto di «servizio pubblico»³⁵ erogato attraverso questi istituti culturali (art. 10 1, comma 3, del *Codice dei beni*

33 Titolo II Fruizione e valorizzazione, Capo I Fruizione dei beni culturali, Sezione I Principi generali, art. 102 Fruizione degli istituti e dei luoghi della cultura di appartenenza pubblica:

Comma 1: «Lo Stato, le regioni, gli altri enti pubblici territoriali ed ogni altro ente ed istituto pubblico assicurano la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi indicati all'articolo 101, nel rispetto dei principi fondamentali fissati dal presente codice.»

Comma 2: «Nel rispetto dei principi richiamati al comma 1, la legislazione regionale disciplina la fruizione dei beni presenti negli istituti e nei luoghi della cultura non appartenenti allo Stato o dei quali lo Stato abbia trasferito la disponibilità sulla base della normativa vigente.»

Comma 3: «La fruizione dei beni culturali pubblici al di fuori degli istituti e dei luoghi di cui all'articolo 101 è assicurata, secondo le disposizioni del presente Titolo, compatibilmente con lo svolgimento degli scopi istituzionali cui detti beni sono destinati.»

Comma 4: «Al fine di coordinare, armonizzare ed integrare la fruizione relativamente agli istituti ed ai luoghi della cultura di appartenenza pubblica lo Stato, e per esso il Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali definiscono accordi nell'ambito e con le procedure dell'articolo 112. In assenza di accordo, ciascun soggetto pubblico è tenuto a garantire la fruizione dei beni di cui ha comunque la disponibilità.»

Comma 5: «Mediante gli accordi di cui al comma 4 il Ministero può altresì trasferire alle regioni e agli altri enti pubblici territoriali, in base ai principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza, la disponibilità di istituti e luoghi della cultura, al fine di assicurare un'adeguata fruizione e valorizzazione dei beni ivi presenti.»

34 Ivi, art. 103 Accesso agli istituti ed ai luoghi della cultura: Comma 1: «L'accesso agli istituti ed ai luoghi pubblici della cultura può essere gratuito o a pagamento. Il Ministero, le regioni e gli altri enti pubblici territoriali possono stipulare intese per coordinare l'accesso ad essi.»

35 Sul concetto dei servizi culturali quali servizi pubblici: «[...] nell'intima convinzione che i servizi culturali sono servizi pubblici, con tutto ciò che ne consegue, pare di poter intravedere il più efficace antidoto per contrastare la tendenza a rimanere imprigionati nella sfera di considerazioni troppo soggettive – che in taluni casi sfociano in posizioni isolazioniste – e di concezioni autoreferenziali» e sul tema della cooperazione degli istituti culturali cfr. l'interessante contributo di Alberto Bettinazzi, *Biblioteche, archivi e musei di ente locale: un dialogo impossibile? Spunti per un'impostazione del problema*, Milano: Edizioni CUSL, 2010 (Collana "Minima Bibliographica", n° 6 - C.R.E.L.E.B, Università cattolica, Milano), cit. p. 6. <http://centrdiricerca.unicatt.it/creleb_BettinazziBibliotechearchiviemusei.pdf>.

*culturali e del paesaggio*³⁶) e che esso richiede necessariamente molteplici competenze convergenti.

Il servizio pubblico svolto dalle biblioteche, è prevalentemente un «servizio informativo³⁷», che necessita di accordi, intese, collaborazioni, convenzioni, cooperazioni, forme di coordinamento per il suo ordinario corretto funzionamento.

Estendendo l'analisi, ne consegue che lo spirito cooperativo in materia di istituti e beni culturali, all'interno dei quali si inseriscono le attività della biblioteca quale «struttura permanente che raccoglie e conserva un insieme organizzato di libri, materiali e informazioni, comunque editi o pubblicati su qualunque supporto, e ne assicura la consultazione al fine di promuovere la lettura e lo studio» (art. 10 1 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*), è incentivato e perseguito nella legislazione nazionale vigente e, come ora vedremo, ulteriormente declinato in specifiche leggi regionali.

Quadro normativo regionale in Emilia-Romagna

Per quanto riguarda la Regione Emilia-Romagna, sono due i documenti normativi fondamentali di riferimento per le biblioteche: la l. reg. in vigore, del 24 marzo 2000, n. 18, *Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*³⁸ e la relativa direttiva di recepimento della Giunta regionale del 3 marzo 2003, n. 309, *Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei, ai sensi dell'art. 10 della l. reg. n. 18/2000*³⁹.

Sia nella legge regionale sia nella direttiva della Giunta regionale di recepimento è sottesa un'ottica sistemica, che recupera e promuove il valore della collaborazione interistituzionale finalizzata all'integrazione delle risorse informative, umane e finanziarie. In più punti delle norme suddette si fa appello alla cooperazione (regionale, nazionale e internazionale) e nella Direttiva la si definisce persino «obiettivo strumentale a valenza generale⁴⁰».

La cooperazione costituisce occasione di sopravvivenza per alcuni istituti, altrimenti impossibilitati ad erogare anche i servizi minimi, ed è altresì occasione di con-

36 Ivi, art. 101, Istituti e luoghi della cultura: Comma 3: «Gli istituti ed i luoghi di cui al comma 1 [sono definiti 'istituti e luoghi della cultura': i musei, le biblioteche e gli archivi, le aree e i parchi archeologici, i complessi monumentali] che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico».

37 Il concetto delle biblioteche quali servizi informativi piuttosto che beni culturali è perfettamente enucleato anche nella tesi n. 6 *Un eccesso di legislazione soffoca l'attività delle biblioteche*, del documento: *Scelte di politica bibliotecaria: documento e tesi di Viareggio del XXXIV Congresso nazionale dell'AIB, 28-31 ottobre 1987*, «Bollettino d'informazioni AIB», 27 (1987), n. 2, p. 227-234, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/tesi.htm>>: «L'AIB chiede un profondo rinnovamento della legislazione bibliotecaria, che tenga conto soprattutto di un concetto fondamentale: che la biblioteca è un servizio informativo, e non un bene culturale».

38 l. reg. 24 marzo 2000, n. 18, *Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*, pubblicata in: «Bollettino Ufficiale», n. 51 del 27 marzo 2000. Disponibile nella banca dati regionale Demetra (alla voce *Normativa*): <<http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/>>.

39 Regione Emilia Romagna. Giunta Regionale, *Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 l. reg. 18/00 Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*, Delibera n. 309/2003, <<http://www2.spbo.unibo.it/aiber/documenti/standard.pdf>>.

40 Ivi, Par. 5.1 Requisiti generali.

fronto, stimolo e crescita per altri. Oltre alla motivazione economica, oggi certamente prima leva per l'attivazione di modalità cooperative (evidenti sono le razionalizzazioni pecuniarie conseguenti ad acquisizioni consortili e centralizzazioni nei servizi), c'è anche da considerare l'aspetto migliorativo, correlato all'efficacia che si ottiene dall'attivazione di sinergie. Si potrebbe affermare che la condivisione, a ogni livello, è in grado di generare nuovi servizi o di migliorare quelli già esistenti, pertanto è occasione di sviluppo, auspicabile e perseguibile.

All'art. 2 «Finalità» della l. reg., si evince chiaramente l'importanza attribuita alla cooperazione interistituzionale:

«La Regione:

a) favorisce lo sviluppo degli istituti culturali attraverso forme di collaborazione tra gli stessi e con lo Stato, le Università, gli Enti locali, le Fondazioni bancarie ed altri enti pubblici e privati, promuovendo l'autonomia gestionale nelle forme più appropriate a seconda delle caratteristiche dei singoli beni e istituti culturali e delle esigenze di conservazione e valorizzazione degli stessi;

b) promuove lo sviluppo dei servizi e delle attività riferiti ai beni culturali in particolare attraverso interventi diretti o convenzioni e accordi con lo Stato ed enti pubblici e privati;

c) promuove il raccordo delle politiche del settore con quelle relative a istruzione e formazione, occupazione, turismo, ambiente e territorio, riqualificazione urbana, sviluppo economico e sociale.»

All'art. 12, comma 3, «I servizi e la cooperazione bibliotecaria», si esplicita il concetto di «servizio bibliotecario integrato»: «Le biblioteche degli Enti locali e quelle convenzionate incrementano le proprie risorse informative e forniscono i loro servizi in collaborazione con altre biblioteche e istituti presenti nel territorio e di livello regionale, nazionale ed internazionale, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato. Gli enti titolari di biblioteche, centri di documentazione e archivi, d'intesa con i Comuni e le Province territorialmente competenti, costituiscono sistemi bibliotecari, archivistici e informativi, per il miglioramento dei servizi al pubblico, attraverso la stipula di convenzioni.»

Il concetto di «servizio bibliotecario integrato» viene ulteriormente declinato nella Direttiva all'art. 5.8, «Servizi al pubblico», come «comunità distributiva»: «L'organizzazione bibliotecaria regionale deve fondarsi sulla gestione dei processi primari⁴¹ [...] e deve complessivamente strutturarsi come comunità distributiva, ossia come un insieme eterogeneo di servizi di accesso all'informazione e alla conoscenza, che collettivamente produce valore per l'utente».

Nella direttiva, in particolare, si riconosce nel servizio di «informazioni al pubblico (reference)» (cfr. par. 5.8) un requisito «obbligatorio» (piuttosto che solo «raccomandato») e «necessario» (cfr. par. 5.8. 1) per tutte le biblioteche del territorio regionale, per garantire le funzioni primarie del possesso e dell'accesso. Per la gestione del servizio (così come per gli altri servizi obbligatori) si raccomanda che ci si avvalga di «sistemi di automazione che garantiscano la massima interoperabilità possibile all'interno dell'organizzazione bibliotecaria regionale». Il mancato rispetto di uno o più requisiti minimi, tra cui compare appunto sia il «servizio di informazioni al pubblico (reference)» sia

41 I processi primari individuati sono tre: «gestione del possesso», «gestione dell'accesso», «gestione temporanea del possesso» (ILL e prestito internazionale), all'interno dei quali si collocano i servizi bibliotecari dell'organizzazione regionale, verso i quali tutte le strutture devono tendere.

l'«accesso alle reti esterne (Internet)», determina la dequalificazione delle biblioteche a «punti di accesso ai servizi» o «semplici depositi documentari» (cfr. par. 5.8.2).

Inoltre, si specifica che il servizio può essere svolto in maniera cooperativa (cfr. par. 5.8.3), così come avviene per altre attività (Opac; prestito interbibliotecario, prestito internazionale; *document delivery* e informazione di comunità), al fine di favorire l'integrazione e la razionalizzazione delle risorse e dei servizi. Affinché questo servizio sia garantito, così come gli altri servizi al pubblico, si deve perseguire l'integrazione (anche virtuale) tra biblioteche e risorse informative del territorio: «È bene ricordare che tale integrazione è costituita anche da circuiti virtuali. Conseguentemente l'abilità della biblioteca consisterà nello stabilire e nel gestire relazioni con le diverse agenzie informative (URP, Informagiovani, centri di documentazione, di ricerca ecc.) e nel considerare queste ultime come propri fornitori.»

Sempre la direttiva, che individua standard di qualità «validi per tutti i servizi indipendentemente dalla proprietà e natura giuridica», ribadisce, fin dalla premessa:

– una maggiore integrazione degli istituti culturali (archivi, biblioteche, musei) regionali, come sollecitato dalla legge regionale di riferimento, sino ad affermare che «nel modello organizzativo che scaturisce dalla nuova legge regionale, inoltre, è contenuta la scelta di un forte recupero del tema della cooperazione in un'ottica sistemica volta a favorire l'integrazione delle risorse informative, umane e finanziarie.»

– la motivazione di razionalizzazione amministrativa, che porta ad un forte mutamento dell'assetto soprattutto delle biblioteche, e «che impone lo sviluppo, a partire dal processo di innovazione tecnologica, del settore della comunicazione e dell'informazione, con una forte e radicale ricaduta sulle modalità operative e organizzative degli istituti culturali in particolare delle biblioteche».

Il miglioramento e potenziamento dei servizi al pubblico, attraverso modalità consortili e l'applicazione del progresso tecnologico, fa parte dei proposti regionali anche per il triennio in corso 2010-2012 (così come lo era stato per il triennio precedente⁴²), ribadito nella programmazione triennale approvata a fine 2009⁴³, al cui par. 2.2.2 «Sistemi informativi e servizi al pubblico» (all'interno di «Obiettivi specifici e azioni prioritarie») si afferma che: «Lo sviluppo sempre più avanzato di sistemi informativi è essenziale per migliorare l'offerta dei servizi all'utenza e per facilitare la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale». [...] «Allo scopo di potenziare i sistemi informativi e di migliorare i servizi al pubblico sono da ritenersi prioritarie le seguenti azioni:

- la produzione di nuovi dati relativi alla descrizione dei beni conservati nelle biblioteche, negli archivi e nei musei ed evoluzione delle banche dati già disponibili;
- lo sviluppo di un ambiente che permetta la fruizione integrata dei dati e dei servizi

42 *Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna, 71° seduta della VIII Legislatura* (16 maggio 2007). Oggetto n. 2424: *Programma degli interventi in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali* (l. reg. 24 marzo 2000, n. 18) - *Obiettivi, linee di indirizzo e procedure per il triennio 2007-2009*. (Proposta della Giunta regionale in data 3 aprile 2007, n. 448), <http://demetra.regione.emilia-romagna.it/stampa/delibere_pdf/viii%20legislatura/2007/0116-ogg2424.pdf>.

43 *Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna, 164° seduta della VIII Legislatura* (22 dicembre 2009). Oggetto n. 5135: *Programma degli interventi in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali* (l. reg. 24 marzo 2000, n. 18) - *Obiettivi, linee di indirizzo e procedure per il triennio 2010-2012*. (Approvazione della Proposta della Giunta regionale in data 16 novembre 2009, n. 1823), <http://www.provincia.bologna.it/cultura/Engine/RAServeFile.php/f/Del_Assemblea_Legislativa_Regione_Progr_269_oggetto_5135.pdf>.

relativi alle biblioteche, agli archivi storici e ai musei, nel rispetto delle specificità dei diversi settori, in modo da favorire la consultazione dell'intero patrimonio regionale; – la realizzazione di progetti e di interventi che prevedano l'utilizzo di tecnologie innovative per promuovere l'accesso a nuovi segmenti di pubblico.»

In più punti di questo documento si parla nuovamente di interventi sinergici: «cooperazione tra i diversi istituti culturali»; «consolidamento e potenziamento, soprattutto in un'ottica sistemica, delle forme di cooperazione esistenti sul territorio regionale per quanto riguarda anche l'ambito specifico della valorizzazione dei beni e degli istituti culturali»; «coordinamento degli interventi e la promozione delle attività condivise»; «un migliore livello qualitativo dei servizi agli utenti, facilitando l'accesso alle informazioni e alla conoscenza». Viene inoltre riconosciuto, come uno degli interventi prioritari per la realizzazione degli obiettivi, «il sostegno ai processi finalizzati al raccordo interistituzionale e intersettoriale, per integrare le risorse e i servizi relativi ai beni culturali del territorio». Tra gli obiettivi e le azioni prioritarie di biblioteche e archivi (par. 3. 1. 1) figura anche: «la realizzazione di nuovi servizi (ad esempio per ragazzi, multimediali e interculturali), tenendo conto delle esigenze informative del bacino di utenza».

Inoltre al par. 4. 1.4 *Sistemi informativi e servizi al pubblico* viene specificatamente richiesto all'IBACN (Istituto per i beni artistici, culturali e naturali) di ampliare, nel rispetto del suo ruolo, l'offerta di servizi personalizzati all'utenza: «Nel settore bibliotecario si dovranno favorire, anche attraverso l'evoluzione del programma Sebina Open Library, forme di accesso progressivamente più integrate per ampliare l'offerta di servizi all'utenza, anche personalizzati».

Cercando di riassumere e uniformare alcuni concetti e suggerimenti ricavati dal materiale legislativo della Regione (per quanto possibile, data l'eterogeneità di documenti e obiettivi) possiamo affermare che il contesto normativo dell'Emilia-Romagna in materia di biblioteche assegna valore all'integrazione funzionale, fisica e virtuale, degli istituti culturali del territorio e conseguentemente:

- promuove, raccomanda e suggerisce la partecipazione ad esperienze cooperative e consortili anche tra istituti differenti per tipologia, appartenenza istituzionale, natura giuridica, afferenza disciplinare, *mission*;
- riconosce la necessità di ridefinire e ammodernare il modello organizzativo delle biblioteche regionali, adeguandolo al rinnovato contesto tecnologico;
- sottolinea ulteriormente l'attenzione alle necessità dell'utenza, auspicando l'organizzazione di servizi avanzati, personalizzati ed efficaci.

Esperienze di convergenza nei servizi di informazione bibliografica digitale della regione

Attualmente le biblioteche emiliano-romagnole, appartenenti a differenti tipologie, natura, ente amministratore, sono complessivamente circa 1300, stando ai dati dell'Istituto dei beni culturali della regione⁴⁴. Un ottimo punto di partenza per ottenere una veloce istantanea dello stato dell'arte sul reference, anche digitale, delle biblioteche emiliano-romagnole, è la consultazione di *SIBIB (Sistema informativo biblioteche di enti locali dell'Emilia-Romagna)*⁴⁵, anagrafe delle biblioteche di ente loca-

⁴⁴ Cfr.: IBC, *Le biblioteche in Emilia-Romagna*:

<<http://www.ibc.regione.emilia-romagna.it/wcm/ibc/menu/dx/02biblioteche.htm>>.

⁴⁵ *SIBIB (Sistema informativo biblioteche di enti locali dell'Emilia-Romagna)*: <<http://online.ibc.regione.emilia-romagna.it/h3/h3.exe/abiblioteche>>. Il censimento, liberamente consultabile in linea,

le della regione, curata dalla Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna in collaborazione con le Province. Esaminandone i dati a disposizione (del 2004, al momento gli ultimi completi disponibili per tutte le province regionali⁴⁶), si osserva che il bacino di indagine consta di 466 biblioteche (di ente locale), di cui 13 sono in provincia di Bologna, 37 in provincia di Ferrara, 45 in provincia di Forlì-Cesena, 74 in provincia di Modena, 39 in provincia di Parma, 36 in provincia di Piacenza, 49 in provincia di Ravenna, 53 in provincia di Reggio-Emilia, 20 in provincia di Rimini.

Tra la mole di utili informazioni che il Progetto SIBIB rileva (anagrafiche aggiornate, dati sulle modalità di accesso, sui servizi, sul patrimonio, sui fondi speciali ecc.), questo è anche il primo censimento italiano⁴⁷ che ci sia noto, in cui viene richiesto specificatamente alle biblioteche oggetto di indagine di distinguere tra «reference», «reference on line» e «reference on line cooperativo»: indirettamente costituisce dunque il primo riconoscimento di una differenza esistente tra questi stessi servizi e del valore attribuito ad ognuna di queste modalità, capaci di attrarre segmenti di utenza diversi, varie esigenze comunicative e tipologie di richieste differenti.

Tra le biblioteche censite, 15 (pari al 25% del totale) dichiarano di effettuare servizi di «reference on line»⁴⁸: 44 sono in provincia di Bologna, 31 nella provincia di Reggio Emilia, 18 nella provincia di Ravenna, 12 nella provincia di Forlì-Cesena; 8 nella provincia di Parma; 1 nella provincia di Modena e in quella di Rimini, nessuna nelle

è stato attivato nel 2005 (riportante dati relativi alla situazione delle biblioteche del 2004) e riceve aggiornamenti annuali successivi. Ora ci risulta che si stiano inserendo in linea i dati relativi alla situazione delle biblioteche del 2008 (ma tale aggiornamento non è, alla data di ultima revisione di questo articolo – luglio 2011 – ancora completato).

46 Si segnala che, grazie al lavoro costante di raccolta e inserimento dati da parte della Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna, sono già disponibili in rete per alcune biblioteche gli aggiornamenti successivi relativi al 2008 e progressivamente si troveranno i dati aggiornati di tutte le province.

47 Le «Informazioni bibliografiche» sono un dato di servizio rilevato anche dall'Istituto per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU) per l'*Anagrafe delle biblioteche italiane*, <<http://anagrafe.iccu.sbn.it/index.html>>, ma solo genericamente distinto tra «Informazioni bibliografiche per utenti in sede» e «Informazioni bibliografiche per utenti esterni» (il che può essere dovuto al fatto che la struttura dell'anagrafe in linea è del 2000, momento in cui il digitale non era ancora così diffuso in Italia). Tale dato però, risulta a nostro avviso impropriamente incluso all'interno della voce «Sezioni speciali - Servizi», come se il reference fosse un servizio speciale e non fondamentale, pertanto appannaggio esclusivo solo di alcune delle Sezioni delle biblioteche. Considerato che la banca dati è attualmente aggiornabile direttamente dalle biblioteche stesse, vi si può però trovare anche il dato specifico relativo alle transazioni di reference digitali (tale modalità è specificata nella voce «Modalità di comunicazione» che accompagna «Servizio in sede» e «Servizio esterno», ma è indicato assai raramente, almeno per quanto concerne le biblioteche esaminate, ovvero quelle emiliano-romagnole). Un esempio si trova nella scheda relativa alla Biblioteca del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna (cod. ISIL IT-BO0464), aggiornata al 2010, in cui tra le «Modalità di comunicazione» relative alle «Informazioni bibliografiche» si trovano specificate le seguenti: Reference digitale d'Ateneo, fax, telefono, posta, e-mail.

48 A quanto ci risulta, sono state incluse in questa definizione sia i servizi di tipo strutturato erogati specificatamente ed esclusivamente per le transazioni di reference (web-form; chat; ...) che le semplici transazioni di posta elettronica anche non dedicata specificatamente al servizio.

province di Ferrara e di Piacenza. Tutte le biblioteche, eccetto una, affermano inoltre di avere un servizio individuale di struttura e non cooperativo. Se consideriamo che la diffusione di tali servizi in Italia (e analogamente anche in regione) è piuttosto tardiva rispetto all'estero (in particolare all'area anglo-americana e nord europea), sono dati che non stupiscono. I primi servizi strutturati (non il semplice uso della posta elettronica) di questo tipo risalgono ai primi anni del XXI Secolo: antesignani per l'Emilia-Romagna sono il "Cercalibri" di Modena (attivato come reference telefonico nel 1995, per svilupparsi in servizio *online* attraverso un modulo web nel 1997, e dal 2008 divenuto servizio di reference riservato alle biblioteche) e "Chiedilo al bibliotecario" di Salaborsa, la cui attivazione come esperienza individuale risale al 2002⁴⁹.

Rispetto a questi dati, le esperienze attuali rilevabili ora in rete e anche i primi aggiornamenti del 2008 già disponibili in SIBIB *online* (ad oggi ci risultano aggiornate le biblioteche delle Province di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Piacenza e Reggio Emilia) ci segnalano però l'inizio di un andamento cooperativo già da qualche anno: lo stesso "Chiedilo al bibliotecario", pur sempre capeggiato da Salaborsa⁵⁰, è diventato dal 2005 un servizio di gruppo (vi partecipano al momento otto biblioteche di Bologna); ma occorre citare anche "Chiedi all'esperto", servizio cooperativo cinematografico della Regione Emilia Romagna, che opera dal 2009 all'interno del Portale Come⁵¹; "Chiedilo al bibliotecario" delle biblioteche associate della provincia di Bologna⁵², progetto che coinvolge 12 comuni della Provincia, e "ChiedeRete" della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino⁵³.

Sarà davvero interessante scoprire, con i dati completi della nuova indagine SIBIB⁵⁴ una volta pubblicati *online* (nel corso del 2011), la tendenza complessiva del quadriennio successivo rispetto alla prima rilevazione, relativo perciò agli anni 2004-2008. Oltre al coinvolgimento cooperativo o individuale nei progetti di reference *online*, sarà difat-

49 Per maggiori dettagli rispetto al servizio "Chiedi al bibliotecario" di Salaborsa si vedano l'articolo di Virginia Gentilini – Enrica Menarbin, *Quali domande: tipologia e analisi dell'utenza*, «Biblioteche oggi», 21 (2003), n. 2, p. 23-25 e gli articoli di Fabrizia Benedetti, *Il reference digitale nelle biblioteche pubbliche: l'esperienza di Sala Borsa*, «Bibliotime», 9 (2006), n. 2, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-ix-2/benedett.htm>>; *L'esperienza di Sala Borsa sul reference tradizionale remoto*, «Bibliotime», 8 (2005), n. 1, <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-1/benedett.htm>>; *Chiedilo al bibliotecario: suggerimenti per la pianificazione di un servizio di reference digitale*, «Biblioteche oggi», 21 (2003), n. 2, p. 15-22.

50 "Chiedilo al Bibliotecario", <<http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8137>>. Questa è la URL di accesso a partire dalla Biblioteca Salaborsa, ma il servizio può essere attivato a partire dai siti web di ognuna delle biblioteche partecipanti: Salaborsa, Archiginnasio, Cineteca, Amilcar Cabral, Istituto Gramsci Emilia-Romagna, Assemblea legislativa, Centro di documentazione Il Cassero, Museo d'Arte Moderna di Bologna.

51 "Chiedi all'esperto", COME, <<http://www.comecinema.it>>. Sono sei le biblioteche/mediateche/video-teche coinvolte: Mediateca del Centro culturale "San Biagio" di Cesena, Biblioteca comunale di Fiorenzuola D'Arda, Centro cinema "Lino Ventura" di Parma, Videoteca e biblioteca "Vigor" di Ferrara, Biblioteca multimediale "Arturo Loria" di Carpi; Biblioteca del Premio giornalistico Ilaria Alpi di Riccione.

52 "Chiedilo al bibliotecario", delle biblioteche associate della provincia di Bologna, <<http://www.bibliotecheassociate.it/BA-chiedi-fr.html>>.

53 "ChiedeRete", della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino, <http://www.bibliotecheromagna.it/main/index.php?id_pag=261>; <<http://opac.provincia.ra.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do>>.

54 Per le informazioni relative a SIBIB si ringrazia sentitamente il personale della Soprintendenza per i beni librari e documentari dell'Emilia-Romagna, in particolare Nicola Pezzi.

ti significativo verificare l'aumento o la riduzione complessivi dei servizi proposti da parte delle biblioteche, il nuovo assetto delle province in materia, la modalità comunicativa più frequentemente prescelta (chat, form, mail), ma anche quelle che cominciano a diffondersi appena (wiki, blog, social web), le esperienze cooperative di tipo istituzionale e quelle interistituzionali, la stabilità dei servizi, l'uso effettivo degli utenti.

Questi dati, relativi alle sole biblioteche di ente locale, andrebbero poi integrati, per completare il quadro regionale, con la grande massa critica di quelli delle biblioteche appartenenti ad altri enti (circa 650, stando all'*Anagrafe delle biblioteche italiane* dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche⁵⁵, escludendo le strutture non più esistenti): università statali e non, Stato (ministeri, scuole, amministrazioni del Servizio sanitario nazionale), istituti culturali pubblici o privati (accademie, associazioni, fondazioni), altri enti (ecclesiastici, camere di commercio, istituzioni straniere, organizzazioni internazionali ecc.), famiglie private.

Anche rispetto a queste è possibile fare qualche previsione grazie alle informazioni reperibili in Internet: le biblioteche universitarie presenti in regione, ad esempio, hanno nel tempo realizzato dei progetti cooperativi, come "Chiedi al bibliotecario" dell'Università di Bologna⁵⁶ (attualmente vi partecipano 37 biblioteche dell'Ateneo su 4 Poli territoriali: Bologna, Cesena, Forlì, Rimini) attivo dal 2006; l'omonimo "Chiedi al bibliotecario", cooperazione interistituzionale tra biblioteche universitarie e pubbliche di Modena e Reggio Emilia⁵⁷; "Chiedi al sistema bibliotecario parmense", cooperazione tra circa 15 biblioteche appartenenti al Ministero dei beni culturali, Università, Comune, Provincia⁵⁸.

Un richiamo effettivo alla convergenza, pertanto, seppure ancora sia presto per confermarne la stabilità e l'efficacia, pare esserci⁵⁹.

Convergere significa far emergere «la natura omogenea della funzione bibliotecaria⁶⁰», piuttosto che le singole differenze tipologiche, pertanto lavorare per simi-

55 ICCU, *Anagrafe delle biblioteche italiane* cit.

56 "Chiedi al Bibliotecario", Università di Bologna, <<http://www.chiedialbibliotecario.cib.unibo.it>>, la pagina contiene l'elenco delle biblioteche partecipanti.

57 "Chiedi al Bibliotecario", Modena e Reggio Emilia, <<http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it>>. Vi partecipano biblioteche dell'Ateneo di Modena e Reggio-Emilia appartenenti a tutte le aree; Biblioteche comunali: Biblioteca multimediale "Arturo Loria" di Carpi; Biblioteca di Finale Emilia; Biblioteca "Francesco Selmi" di Vignola; Biblioteca "Eugenio Garin" di Mirandola; Biblioteche del Comune di Modena. Biblioteche di Fondazioni: Centro culturale "Francesco Luigi Ferrari" della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena; Biblioteca Fondazione Collegio San Carlo di Modena.

58 "Chiedi al sistema bibliotecario parmense", <<http://www.unipr.it/arpa/setbibl/reference.html>>.

59 Recentemente è stato organizzato da SBA (Sistema bibliotecario di ateneo) dell'Università degli studi di Modena e Reggio Emilia (a cura di Maria Cristina Belloi e Roberta Gallina), un interessante seminario dedicato proprio alla condivisione delle esperienze italiane sul tema della cooperazione e interistituzionalità nel reference digitale: "Scambiamoci le pratiche: esperienze italiane di reference digitale cooperativo interistituzionale a confronto", Modena, 6 giugno 2011. Le relazioni degli interventi sono disponibili a questo indirizzo: <http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it/scambiamoci_2011.asp>.

60 Il documento *Scelte di politica bibliotecaria: documento e tesi di Viareggio del XXXIV Congresso nazionale dell'AIB, 28-31 ottobre 1987*, op. cit., composto da 9 tesi, rappresenta anche più di vent'anni dopo la sua enunciazione, un documento di massima importanza della biblioteconomia italiana. Qui è citata parte della tesi n. 3: «La diversità tipologica delle biblioteche non cancella la natura omogenea della funzione bibliotecaria».

litudini – le superiori finalità comuni – piuttosto che per differenze, siano esse disciplinari, strutturali, metodologiche o amministrative. Al momento, riuscire a realizzare servizi convergenti tra soggetti appartenenti a diverse amministrazioni (comuni, province, regioni, ministeri, enti privati), che siano di riferimento per una dimensione di tipo territoriale locale (cittadina o provinciale, ad esempio), può essere un buon metodo per sperimentare la capacità di dialogo nella diversità, finalizzata alla resa di un servizio pubblico efficace.

Ora attendiamo di capire, con le necessarie valutazioni quantitative e qualitative da effettuare nel tempo, se queste prime esperienze sinergiche interistituzionali in tema di reference siano rispondenti agli scopi prefissati e siano pertanto in sintonia con le aspettative e le indicazioni delle normative nazionali e regionali.

ABSTRACT

Bollettino **AIB**, ISSN 1121-1490, vol. 51 n. 1/2 (marzo/giugno 2011), p. 79-95.

FRANCESCA PAPI, Università di Bologna, Biblioteca della Seconda Facoltà di ingegneria, via Genova 181, 47521 Cesena, e Biblioteca del Corso di laurea in scienze e tecnologie informatiche, via Sacchi 3, 47521 Cesena, email francesca.papi@unibo.it.

Cooperazione e interistituzionalità nel reference digitale: indicazioni e orientamenti nella legislazione nazionale italiana e regionale dell'Emilia-Romagna

Cooperazione e interistituzionalità – così come accennato in diverse normative di riferimento per la Pubblica amministrazione – sono finalizzate al contenimento delle risorse e al miglioramento dei servizi ai cittadini. Nell'ambito specifico delle biblioteche, esse ricevono forte impulso non solo dal confronto con le buone pratiche straniere, ma anche dalla legislazione nazionale vigente in materia di istituti e beni culturali, nonché dalle singole normative regionali.

Negli ultimi anni nelle biblioteche dell'Emilia-Romagna di ogni tipologia e appartenenza tale impulso si è concretizzato in alcune esperienze consortili che coinvolgono anche servizi all'utenza fino ad oggi rimasti estranei a questo tipo di sinergia interistituzionale, come il reference digitale. Questo contributo intende mettere in luce come la legislazione nazionale e regionale in materia di beni culturali e servizi pubblici incentivi la cooperazione consortile e interistituzionale. Inoltre, grazie a dati facilmente reperibili *online* dalla banca dati SIBIB (a cura della Soprintendenza per i beni librari e documentari dell'Emilia-Romagna), prova a rilevare la tendenza alla cooperazione nei servizi informativi digitali delle biblioteche della regione.

Cooperative and inter-institutional digital reference services: direction and guidance to cooperation in italian national and regional laws of Emilia-Romagna

Inter-institutional cooperation – as mentioned in several laws and rules designed for the Italian Public Administration – is meant to save resources and to improve services for the citizens. In the specific context of library services it gets a strong impetus not only from the observation of best practices in foreign institutions, but also from the existing national laws on cultural heritage, as well as from the regional laws.

The Emilia-Romagna libraries of all kinds and administrations have recently put into action a new cooperative experience to provide services that up to now weren't traditionally included in this kind of inter-institutional synergy – as the digital reference. This paper is intended to highlight how national and regional laws boost this kind of inter-institutional cooperation. Moreover, it tries as well to detect the actual trend in digital information services among the libraries of Emilia-Romagna, using statistical data that can be easily retrieved online at the SIBIB web page (developed by the Soprintendenza per i beni librari e documentari of Emilia-Romagna).