

Verso un modello di Sistema informativo bibliografico rivolto all'utente

di M. Rosario Osuna Alarcón

1 Introduzione

Sono cambiate molto le cose da quando le nostre biblioteche hanno iniziato ad avviare il processo di informatizzazione. La bibliografia al riguardo si è sviluppata notevolmente. Organizzazione, gestione, valutazione, documenti digitali, biblioteche digitali, nuovi supporti documentari, revisioni di tecniche, motori di ricerca, recupero dell'informazione ecc. sono temi che abbondano nella letteratura professionale, ma l'utente continua a rimanere sempre dimenticato. Paradosso importante, se pensiamo che la nostra disciplina è stata invasa dalle tecniche di gestione e di marketing provenienti dalla gestione delle imprese. Però, come si fa a gestire con qualità se lasciamo da parte le nuove tendenze, le esigenze e i modelli d'uso delle nostre unità di informazione bibliografiche?

È veramente l'utente un elemento integrante dei sistemi d'informazione o lo si vede soltanto come il destinatario di alcuni servizi per i quali si ricorre sempre più al concetto di qualità totale?

Come fare allora a soddisfare il cliente che conta poco o quasi niente nel momento di definire il prodotto?

Questo articolo parte da questo interrogativo e considera l'utente un elemento primario per la concezione, la descrizione, la gestione e la valutazione di un Sistema informativo bibliografico.

2 Nuove impostazioni documentarie a fronte dei nuovi tipi di accesso alle informazioni per l'utente

I mutamenti prodotti dalla cosiddetta ingegneria documentaria riguardo la concezione e il formato dei documenti implicano oggi cambiamenti notevoli nel processo documentale in qualunque biblioteca o unità di informazioni. Ciò comporta l'applicazione di nuove tecniche di descrizione e di indicizzazione documentaria automatizzata per l'immagazzinamento dell'informazione in basi di dati.

L'elaborazione tecnica dei documenti si attua in funzione di un sistema d'informazione che tiene in considerazione sia le esigenze dell'organizzazione in cui ha luogo, sia il recupero dell'informazione, la facilità di accesso e la dotazione dei servizi per gli utenti. Ma nonostante i cambiamenti avvenuti nella gestione documentaria all'interno delle unità di informazione, queste continuano ad essere organiz-

M. ROSARIO OSUNA ALARCÓN, Universidad de Salamanca, Departamento de biblioteconomía y documentación, e-mail osuna@usal.es. Traduzione di Roberta Pazzini.

zate come servizi che rispondono alle necessità scaturite dal processo documentale, senza tenere in debita considerazione altri fattori. Ciò implica che oggi si continuano a delineare maggiormente le operazioni realizzate nelle unità di informazione relative ai tre flussi documentali che definiscono tale processo e che sono l'ingresso (acquisizione, selezione, registrazione del documento tra le varie operazioni tecniche), l'elaborazione (che comprende le fasi di analisi documentaria) e l'uscita (per esempio le operazioni di recupero dell'informazione).

Questo schema vale anche per le cosiddette biblioteche digitali; in generale al giorno d'oggi tutte le biblioteche risentono del cambiamento provocato dall'introduzione delle tecnologie dell'informazione. Come suggerisce Baeza-Yates: «Se consideriamo i motori di ricerca presenti oggi nel web, concludiamo che si continuano a usare indici che sono molto simili a quelli usati dai bibliotecari un secolo fa. Cos'è cambiato dunque? [...] Fondamentalmente, il basso costo, la maggiore facilità di accesso e la libertà di pubblicazione hanno permesso alla gente di usare il Web e le moderne biblioteche digitali come mezzi altamente interattivi» [1, p. 7-8].

Di conseguenza anche la biblioteca digitale è coinvolta in questa fase di cambiamento che riguarda tutte le biblioteche. Come osserva Leombroni: «La biblioteca digitale comporta il mutamento di diversi paradigmi che hanno caratterizzato l'operare dei servizi bibliotecari: la cultura organizzativa, i modelli della cooperazione, l'organizzazione del lavoro, l'agenda delle priorità, l'architettura dei sistemi di automazione, la gestione dei servizi [...] ma accomunati da quell'unica missione di garantire a tutti l'accesso all'informazione e alla conoscenza che fa parte dei valori duraturi, trascendentali, della professione bibliotecaria» [17, p. 130].

Tutte queste operazioni a loro volta delineano la circolazione del documento in un "Sistema di informazione": ingresso, elaborazione e uscita sono, nel linguaggio proprio della Teoria generale dei sistemi (TGS), *input* e *output*. I sistemi che operano in questa modalità sono elaboratori di ingressi e di uscite dei dati del sistema, ma oggi il recupero dell'informazione da parte dell'utente è la sfida presentata dai sistemi d'informazione bibliografici.

La pubblicazione dei requisiti funzionali per le registrazioni bibliografiche da parte dell'IFLA prospetta questo problema. «Lo studio [...] è orientato sull'utente per analizzare i requisiti dei dati, mentre prova a definire in modo sistematico quali sono le aspettative dell'utente al momento di trovare l'informazione in una registrazione bibliografica, e come questi la utilizzi successivamente» [13, p. 32].

Gli utenti oggi sono molto distanti dall'analisi bibliografica del documento; nelle nostre biblioteche si continua a catalogare con una mentalità "predigitale"; anche la classificazione e l'indicizzazione sono il risultato dell'applicazione di concetti analogici dell'informazione. Gli utenti delle unità di informazione utilizzano troppo poco i nostri costosi ed elaborati prodotti documentari. L'impostazione del problema da parte dell'IFLA e l'aspetto di coordinamento dello studio ci sembrano di grande rilievo (anche se da parte nostra non concordiamo del tutto con il modo in cui gli FRBR presentano la soluzione): «Lo studio analizza il record e le esigenze dell'utente, nonché la natura delle entità descritte nel record. Le entità, gli attributi e la struttura relazionale sono quelle di un record bibliografico così come oggi si presenta agli utenti, senza alcuna astrazione» [12, p. 145, n. 1].

Per quanto riguarda i sistemi di classificazione e di indicizzazione bibliografica, anche essi vivono una loro crisi esistenziale: gli utenti non li sfruttano per recuperare l'informazione. «Le classificazioni bibliografiche, le intestazioni per materia e i tesauro, che rappresentano i sistemi più diffusi, rispondono a strutture differenti e hanno anche ambienti applicativi diversi. La maggior parte di essi sta dando prova di ineffi-

ciacia per il recupero dell'informazione già da varie decadi [...]. Se ci fermiamo a considerare i tesauri, che a suo tempo furono considerati la risposta al cambiamento documentario e informativo avvenuto verso la metà del XX secolo, essi si sono attualmente ridotti in molti casi ad essere una riserva terminologica di scarse possibilità strutturali e relazionali all'interno dei moderni sistemi di recupero» [18, p. 368].

Tutto ciò in un momento in cui l'accesso all'informazione e l'indicizzazione dei documenti in digitale sono le aree più dinamiche per la crescita e la creazione delle risorse delle economie sviluppate.

Occorre dire insomma che gli utenti ci sono, e più numerosi che mai, ma quello che è cambiato è il loro modo di avvicinarsi al documento.

Posto così il non facile problema, proponiamo una linea di intervento dove ciò che cambia è sostanzialmente il punto di partenza, il che inciderà direttamente sull'organizzazione e sul disegno delle nostre unità documentarie e rideterminerà i compiti e la formazione del documentalista di oggi. Per questo cominceremo a considerare le unità documentarie come sistemi, nei quali l'utente svolge un ruolo determinante. Ma partiamo dall'inizio.

3 Concetti e caratteristiche generali dei sistemi d'informazione: la Teoria generale dei sistemi (TGS) e la sua applicazione alla definizione e all'organizzazione dei Sistemi informativi bibliografici

Nella sua accezione più ampia, la TGS definisce una serie di concetti, di principi e di metodi generali. La nozione di sistema è applicata a una serie di elementi in relazione tra loro per formare un tutto. A elementi, componenti o caratteristiche primarie, con relative relazioni, differenti, corrispondono sistemi differenti, per cui in componenti uguali riscontriamo una stessa tipologia di sistema.

Sebbene la nozione di sistema ci sia stata tramandata dall'antichità, il concetto di Teoria generale dei sistemi è abbastanza recente. È stato sviluppato da Ludwig von Bertalanffy [4] poco prima della seconda guerra mondiale e ha visto uno sviluppo crescente delle sue applicazioni e del suo *corpus* scientifico, grazie all'attività dell'International Society for the Systems Sciences. Il programma della ISSS, formulato nel 1954, continua ad essere valido come programma di ricerca per la TGS: «1) Indagare sull'isomorfismo di concetti, di leggi e di modelli nei vari campi e promuovere i trasferimenti da un campo a un altro del sapere; 2) Favorire lo sviluppo di modelli teorici adeguati in quei campi dove mancano; 3) Ridurre per quanto possibile la duplicazione degli sforzi nella ricerca; 4) Promuovere l'unità della scienza migliorando la comunicazione tra gli specialisti» [15].

Fra i principi sviluppati dalla TGS vi è la teoria formale nota come la "Teoria della somiglianza o della similitudine", in forza della quale si spiega come una disciplina possa utilizzare metodi sviluppati da un'altra. Inoltre, le relazioni di somiglianza dei sistemi consentono di suddividere tutti i sistemi di una disciplina particolare in classi di equivalenza. Ogni classe di equivalenza può essere rappresentata da un solo sistema, un rappresentante della classe. I risultati che derivano dallo studio di questo sistema possono, avvalendosi unicamente delle regole della teoria della somiglianza, modificarsi in modo tale che siano applicabili a qualsiasi membro della sua stessa classe di equivalenza.

George J. Klir [16] ha definito le caratteristiche e gli elementi dei sistemi attraverso varie discipline come le scienze naturali, le scienze sociali, l'ingegneria, la matematica, le arti ecc. Ha inoltre raggruppato quelle caratteristiche che sono indipendenti dalla natura specifica delle variabili implicate: comportamento, stati, transizioni, elementi, corrispondenze, grado di soluzione ecc.

Queste caratteristiche si possono integrare con nuove caratteristiche o combinare tra loro per definire i “sistemi”; Klir ha poi identificato le caratteristiche *primarie* dei sistemi con quelle date dal problema, e le *secondarie* con quelle da individuare. Tutti i sistemi che hanno le stesse caratteristiche primarie creano una classe di equivalenza e gettano le basi per una “metodologia generale dei sistemi”. Secondo questa metodologia, un sistema cambia se cambia una qualsiasi caratteristica primaria che lo definisce. Klir inoltre ha auspicato che lo sviluppo delle ricerche sulla metodologia di sistemi nelle diverse discipline scientifiche sfociasse nella creazione di una “scienza dei sistemi generali”, in base alla quale i progressi nella metodologia e nello studio dei sistemi fossero intercambiabili tra le varie scienze. Così la scienza dei sistemi generali verrebbe in aiuto alle altre scienze, essendo adattabile alle diverse aree dell’attività umana.

La TGS è stata applicata in diverse aree specifiche, come l’ingegneria dei sistemi, i sistemi nell’arte, i sistemi in filosofia, la metodologia dei sistemi e i sistemi nell’educazione. La ricerca e la formazione contribuiranno a sviluppare la TGS; in questo senso, evidenza Klir, bisogna preparare un numero crescente di specialisti in tutti i campi del sapere, per ampliare e accelerare la ricerca nella metodologia dei sistemi, per la necessità di familiarizzare gli specialisti con le diverse discipline, come le scienze umane, le arti, l’ingegneria e le scienze in generale, e adattare i concetti della TGS per applicarli in un determinato campo del sapere. Si richiedono sempre di più specialisti provenienti da campi come la biologia, la psicologia, l’economia, la sanità, il management, le scienze politiche ecc., formati in base alla Teoria generale dei sistemi. Secondo Klir, la formazione di questi esperti è l’unica via. Occorre tener conto che: «Un teorico dei sistemi si specializza nella ricerca dei principi generali dei sistemi e poche ore, giorni o anche settimane di studio concentrato su un’altra disciplina non possono dargli che una comprensione molto superficiale delle sue peculiarità, necessità e problemi. Egli non può dedicare vari anni di studio ad ogni disciplina sulla quale gli si chiede un parere. Colui che ha la pretesa di essere in grado di risolvere i problemi di materie di cui conosce i principi generali è ingenuo o poco onesto. Un teorico dei sistemi non può dominare tutte le materie in cui si trova a lavorare fino al punto di risolvere qualsiasi problema specifico che possa sorgere. Ma uno specialista in sanità, per esempio, può dominare i fondamenti della Teoria generale dei sistemi in tempi relativamente brevi» [16, p. 23].

La Teoria dei Sistemi ha raggiunto il suo più alto grado di applicazione pratica nel campo dell’informatica in aree come l’“analisi dei sistemi” dove la TGS, oltre a rappresentare la base teorica della disciplina, ne è il supporto tecnico. Questo impiego importante della TGS si deve soprattutto al fatto che l’informatica è una scienza molto recente, senza riferimenti teorici precedenti ai quali rendere conto e che necessita di cornici teoriche di tipo agile da poter attuare prontamente, come quelle di cui dispone la TGS, essendo questa la seconda motivazione importante per il suo impiego.

L’unione della TGS con l’informatica ha dato esito a una disciplina di estrema utilità al momento di installare sistemi informatizzati di gestione nelle organizzazioni di ogni tipo: industria, imprese, istituzioni pubbliche, nonché nelle organizzazioni documentarie. Il successo dell’“analisi dei sistemi” nella definizione e nella gestione dell’informatizzazione delle organizzazioni, ha fatto sì che la sua base teorica, la TGS, venga praticamente identificata come una disciplina propria dell’informatica.

In informazione e documentazione sono sempre di più gli autori che sostengono l’approccio sistemico. In Spagna, abbiamo alcuni esempi in lavori come quelli di José López Yepes [19, 20], studioso e divulgatore di idee, autori e concetti della nostra disci-

plina e in particolare della TGS; Ros García [26, 27], che conferma i concetti dei sistemi di informazione nelle organizzazioni; Lluís Codina [5] che, a partire dalla TGS, identifica una tipologia di sistema documentario in un servizio d'informazione editoriale; Emilia Currás [7], che ha svolto alcuni lavori sull'applicazione della TGS; María Pinto [25], che si è inoltre avvicinata al tema dal punto di vista della gestione.

Al di fuori del contesto spagnolo e dal punto di vista dell'analisi dei sistemi informatici applicata alle unità di informazioni, risalta il lavoro di Michael Cooper [6] per la definizione dei sistemi informatizzati per le biblioteche.

Dal canto nostro, abbiamo approfondito il problema delle fonti della TGS e rivendichiamo tale metodologia di lavoro per l'ottimizzazione dei servizi d'informazione [24].

Non è un caso che il successo della TGS sia stato maggiore in discipline nuove come l'informatica, o emergenti come l'informazione e documentazione (secondo la nuova denominazione attribuita alla nostra disciplina in conformità con le riforme proposte dallo Espacio Europeo de Educación Superior), in cui rapportarsi con una minore tradizione culturale o scientifica ha concesso più libertà nell'impiego di nuove metodologie, spianando la strada alla ricerca e alla pratica in campi nei quali c'è ancora molto da dire. Nella cosiddetta "società dell'informazione e della comunicazione" in cui ci troviamo, l'applicazione pragmatica della Teoria generale dei sistemi come modello e base teorica per sviluppare la conoscenza si presenta come uno strumento utile, vista la necessità di lavorare con modelli che ci permettano di segnare i limiti dello studio.

I sistemi documentari si possono analizzare a partire dalla Teoria generale dei sistemi: «Il vantaggio di procedere in questo modo si deve al fatto che questa teoria offre un ambito generale in cui il concetto di sistema, che si utilizza così frequentemente in maniera intuitiva in documentazione, diventa esplicito e si può formalizzare» [5, p. 25].

Che cosa hanno in comune le biblioteche e i Sistemi informativi? Essi rispondono ad uno stesso ordine di funzionamento o di esecuzione di compiti: *input*, elaborazione, e *output* dei dati del sistema, considerando l'organizzazione – nel nostro caso la biblioteca – come un sistema.

Entro questo quadro comune, le biblioteche hanno tradizionalmente sviluppato molto l'area specifica dell'informazione, cioè la conoscenza dei dati che entrano nel sistema, la loro elaborazione documentaria e i servizi di diffusione, mentre l'area dell'architettura, pianificazione e gestione viene ora riconsiderata dal punto di vista proprio della Teoria generale dei sistemi e la TGS evidenzia l'importanza di esaminare in un quadro complessivo tutte le parti che compongono il sistema: «Un sistema è un insieme di componenti e di variabili organizzato, interattivo, interdependente e integrato [...]. Un sistema ha obiettivi e mete, e a volte queste mete sono difficili da identificare» [9, p. 16].

Vediamo gli aspetti di base da tenere in considerazione nel momento di organizzare un Sistema informativo bibliografico:

- le componenti del sistema sono in relazione tra loro e sono interdipendenti; infatti uno dei compiti fondamentali per lo studio di un sistema è determinare le relazioni fra le sue componenti;
- per un buon funzionamento dobbiamo analizzare il sistema dal punto di vista delle sue componenti e dei sottosistemi che lo costituiscono, ma non dobbiamo mai perdere di vista il quadro generale, l'organigramma in cui questi si inseriscono, ossia il sistema più grande a cui appartengono;
- i Sistemi informativi dell'organizzazione funzionano in base al raggiungimento di

alcuni obiettivi e mete; definire chiaramente quali sono queste mete e questi obiettivi e stabilire le scadenze di attuazione è fondamentale per il loro conseguimento e per la sopravvivenza del sistema. La valutazione e la ridefinizione degli obiettivi, e se necessario delle mete e della missione della biblioteca, è un lavoro permanente con programmi temporali precisi;

- i sistemi hanno entrate ed uscite, che devono essere prestabilite, perché, nel caso del Sistema informativo bibliografico, le uscite del sistema devono essere in completa armonia con gli obiettivi del sistema stesso e possono servire come criterio di valutazione di primo grado;

- tutti i sistemi presentano manifestazioni di entropia che va controllata; il sistema deve disporre di adeguati mezzi per regolare l'interazione dei suoi componenti, in modo tale che vengano raggiunti i suoi obiettivi, e che l'organizzazione, il controllo e la retroazione siano associati a questa funzione regolatrice;

- i sistemi sono costituiti normalmente da sottosistemi più piccoli. La connessione dei sistemi più piccoli con quelli più grandi forma una gerarchia che è tipica della TGS. Queste connessioni, relazioni, flussi di informazioni che avvengono all'interno del sistema devono essere riportati nella memoria di pianificazione, insieme ai loro cambiamenti e revisioni;

- all'interno dei sottosistemi si sviluppano dei compiti ed esiste conseguentemente una specializzazione di questi compiti per settori di attività;

- la pianificazione deve essere flessibile, specifica, aperta ai cambiamenti e alle innovazioni, misurabile e alimentabile mediante retroazione;

- la guida, o manuale di procedura, è un documento fondamentale per il sistema, in cui si riflettono le funzioni, gli attributi e le relazioni degli elementi del sistema fra loro, con i sottosistemi e con l'intera organizzazione.

4 L'organizzazione bibliotecaria come sistema o i Sistemi informativi bibliografici-SIB: elementi che li caratterizzano.

Al giorno d'oggi sono poche le attività umane che si svolgono isolatamente. In generale si lavora nelle aziende e nelle istituzioni, si studia a scuola e all'università, si è iscritti a club e ad associazioni dei più vari tipi.

L'attività organizzata ha sempre maggior peso nell'insieme dei rapporti umani. La tipologia di organizzazione alla quale dedichiamo il nostro studio è quella delle organizzazioni bibliografiche, oggetto di studio della biblioteconomia e della documentazione. Luisa Orera definisce la Biblioteconomia come «Scienza documentaria che ha come obiettivo lo studio della biblioteca, intesa come sistema di informazione, la sua tipologia e le diverse forme di cooperazione bibliotecaria, in particolare le reti e i sistemi» [23, p. 38].

Il Sistema informativo bibliografico possiede determinate caratteristiche proprie nell'ambito delle organizzazioni (tab. 1).

In primo luogo, esso può anche essere considerato come un sottosistema appartenente ad un'organizzazione "sistemica" più grande, essendo in questo caso un sottosistema creato per contribuire all'organizzazione che si indirizza al compimento di obiettivi generali; quindi, quando si progetta un Sistema informativo bibliografico (SIB) e si definiscono i suoi obiettivi, dovremo tenere conto che questi saranno sempre in funzione dell'obiettivo globale dell'organizzazione di cui fa parte. In altre parole, dovremo in primo luogo conoscere l'obiettivo globale dell'organizzazione (espresso negli statuti) e determinare l'obiettivo parziale del sottosistema documentario. Ciò ci condurrà verso un'adeguata conoscenza dell'organizzazione e dei suoi sottosistemi, con i quali dovremo stabilire le relazioni di cooperazione. *Obietti-*

vo globale, obiettivo parziale e rapporti di collaborazione devono essere precisati in un documento che dovrà essere approvato dall'istituzione competente dell'organizzazione in questione: il manuale di procedura. Altri autori preferiscono adottare i termini "missione", "mete" e "obiettivi", ma come sappiamo non c'è una piena unanimità a proposito delle procedure, della relativa terminologia e dei modelli di organizzazione.

Il secondo elemento da considerare e con il quale bisogna fare i conti è il *finanziamento*, il preventivo assegnato dall'organizzazione al sistema d'informazione.

Il terzo elemento è lo studio della situazione reale dalla quale partiamo: l'analisi del sistema rivela le risorse umane e materiali su cui possiamo contare. Occorre verificare le esigenze di informazione degli utenti e stabilire i servizi da erogare in funzione di queste e del preventivo, disegnando l'*organigramma* del sistema.

Il quarto elemento sono gli *utenti* del sistema, per cui lo studio degli utenti è imprescindibile. Questo studio deve essere effettuato con le tecniche metodologiche fornite dalla documentazione scientifica e usando come fonte attendibile di informazione quella che fornita dall'organizzazione: statistiche, rapporti e annuari istituzionali ecc. Considereremo il numero di utenti potenziali, le lingue, i livelli di informazione richiesti dai diversi tipi di utenti e la cooperazione da stabilire.

Il quinto elemento sono i *fondi e le risorse documentarie* a disposizione, le pubblicazioni che riceviamo e il fondo documentario che vorremmo formare, per poter determinare così il ricambio delle pubblicazioni e le acquisizioni. In definitiva, la conoscenza delle fonti di informazione e la loro classificazione risulta di estrema importanza per i nostri obiettivi.

Sesto: tutto questo sarà immerso in un programma di valutazione che permetterà il miglioramento e la trasformazione del sistema, sempre in funzione dell'obiettivo stabilito. Come vediamo, gli elementi sono tutti integrati in funzione di un obiettivo: *gestione e valutazione* sono compiti fondamentali per la continuità e la retroazione del sistema.

Tab. 1: Caratteristiche primarie di un SIB

1. Obiettivo (globale, parziale)
2. Finanziamento
3. Analisi del sistema. Servizi, organigramma
4. Utenti
5. Fondi e risorse documentarie
6. Gestione, valutazione e retroazione del sistema

5 La pianificazione dei servizi in funzione dell'utente. Il concetto di utilizzabilità

L'organizzazione del SIB si fonda molto sulla TGS come presupposto concettuale. Ci sono molti modi per affrontare l'organizzazione di un SIB e tutti sono orientati fondamentalmente allo stesso obiettivo: interpretare un sistema complesso e modificarlo in qualche maniera. Le modifiche possono portare o alla creazione di un nuovo organigramma con nuovi sottosistemi, o al raggruppamento di determinati compiti, o all'introduzione di compiti nuovi, di modifiche lievi o più sostanziali, o semplicemente al bisogno di progredire e di ridefinirsi in funzione di determinati criteri di qualità da raggiungere.

Pianificare considerando gli utenti come un elemento integrante e determinante dei nostri Sistemi informativi bibliografici significa reimpostare le modalità di gestione. Possiamo riferirci a un noto analista di sistemi per l'organizzazione, come

Lucas [21]. I punti che egli propone sono:

- Definizione del problema. Che cosa non è soddisfacente all'interno del sistema? I dati in uscita non sono soddisfacenti per qualche motivo? Qual è l'obiettivo dello sforzo dell'organizzazione? Quali sono i meccanismi di accesso alle informazioni da parte degli utenti? Come usano il sistema i nostri utenti?

- Delimitazione del problema. Capire il sistema e definirlo. Quali sono i componenti, gli elementi o le caratteristiche primarie del sistema? Qual è l'organigramma del sistema? Come si relazionano i sottosistemi tra loro? Quali sono i limiti del sistema che si sta studiando?

- Proporre soluzioni. Quali opzioni esistono per migliorare il sistema? Che costo hanno? Si possono effettuare?

- Attuazione e valutazione dei cambiamenti e dell'impatto sull'organizzazione.

Gli organi di direzione dovranno tenere in considerazione questo nuovo paradigma dell'*utilizzabilità dei servizi e dei prodotti del sistema*, oltre a quelle classiche che sono:

- Organizzare. Stabilire la struttura dell'organizzazione, l'organigramma.

- Consigliare il personale.

- Dirigere, prendere decisioni ed eseguirle.

- Coordinare e mettere in relazione i diversi componenti del sistema.

- Informare, mantenere i canali informativi, in tutte le direzioni del sistema, aperti e funzionali.

- Prevenire, il che comprende le operazioni di finanziamento, di organizzazione, di contabilità e di controllo.

Questa nuova nozione di utilizzabilità nei Sistemi di informazione bibliografici è derivata dall'ingegneria informatica. Autori come Nielsen [22] o Baeza-Yates [2, 3], definiscono l'utilizzabilità come la misura in cui un prodotto/sistema può essere usato da utenti specifici con efficacia, efficienza e soddisfazione. Nonostante che la nozione di utilizzabilità si riferisca in generale alla descrizione dei siti web e che le norme ISO/TR 16982: 2002 (*Ergonomics of human-system interaction. Usability methods support human-centred design*) e ISO 13407: 1999 (*Human-centred design processes for interactive systems*) si presentino con questo obiettivo, è evidente che possiamo applicare tale tecnica all'uso di altri servizi d'informazione, come i SIB, molti con il loro sito web.

Possiamo consultare i vari metodi di descrizione e di prove relative all'utilizzabilità nel sito *Usability net* [28].

In particolare, il programma di lavoro *Information Society Technologies*, sviluppato come sesto *Framework Programme* per il 2002-2006 (Fp6) da parte dell'Unione Europea si presenta fortemente orientato verso il concetto di "centralità dell'utente".

«The focus of IST in Fp6 is on the future generation of technologies in which computers and networks will be integrated into the everyday environment, rendering accessible a multitude of services and applications through easy-to-use human interfaces. This vision of "ambient intelligence" places the user, the individual, at the centre of future developments for an inclusive knowledge-based society for all» (www.cordis.lu/fp6/ist.htm/).

Le persone con un certo grado di responsabilità all'interno del SIB devono partecipare all'organizzazione su due livelli distinti: assumendo le mansioni organizzative nelle relative sezioni e collaborando con gli altri responsabili per la realizzazione del progetto principale, oltre al necessario coinvolgimento del resto del personale, che ha il vantaggio di includere il punto di vista pratico dell'esperienza quotidiana e il contatto più diretto con gli utenti ai fini della pianificazione. Generalmente l'organizzazione a lungo termine viene affidata alle cariche di maggiore responsabilità,

mentre quella a breve termine viene solitamente diretta da qualifiche medie o inferiori. Il cambiamento è una realtà nei Sistemi informativi, in quanto presentano in continuazione sfide che la direzione della biblioteca deve affrontare.

La direzione della biblioteca deve creare una struttura organizzativa decentrata, ma con un forte coordinamento, delegando le responsabilità ai vari membri della pianta organica del personale. La pianificazione dell'organigramma della biblioteca mediante l'assunzione di obiettivi da parte dei vari servizi deve avere le seguenti caratteristiche: decentramento, coordinamento, flessibilità, creazione di canali di informazione, chiarezza, criteri di valutazione e nuovo impulso mediante retroazione.

Nella definizione delle linee guida di attuazione devono essere rappresentati tutti i settori implicati: rappresentanti dell'organizzazione, direzione della biblioteca e utenti. Ciò è possibile grazie all'istituzione di una Commissione della biblioteca, l'organo direttivo che dovrà decidere le principali linee di intervento. La definizione delle questioni che saranno di competenza della Commissione della biblioteca deve risultare dal manuale di procedura del sistema.

Come è stato osservato da J. Frías: «deve esistere una relazione tra l'analisi dell'uso del catalogo e i dati catalografici. Per esempio, sebbene la frequenza della consultazione di un determinato elemento bibliografico possa non essere ragione sufficiente per essere incluso o escluso da un codice e dai registri creati utilizzando tale codice, esso è senz'altro un mezzo utile per mettere in relazione l'uso dei cataloghi con la creazione di nuovi codici» [10, p. 30].

In definitiva per poter continuare ad occupare lo spazio legittimo del documentalista, come intermediario tra l'utente e l'informazione, ci si deve confrontare con i nuovi criteri di utilizzabilità dei sistemi mediante una loro nuova impostazione e gestione.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Ricardo Baeza-Yates – Berthier Ribeiro-Neto. *Modern Information Retrieval*. New York [ecc.]: ACM, Addison-Wesley, 1999.
- [2] Ricardo Baeza-Yates – Cuauhtémoc Rivera Loaiza. *Ubicuidad y usabilidad en la web*. <<http://77www.dcc.uchile.cl/~rbaeza/inf/usabilidad.html>>, 2005 (data di consultazione 15 febbraio 2005).
- [3] Ricardo Baeza-Yates. *Desenredando la madeja*. <<http://www.dcc.uchile.cl/~rbaeza/inf/web.html>>, 2005 (data di consultazione 15 febbraio 2005).
- [4] Ludwig von Bertalanffy. *Historia y situación de la Teoría General de Sistemas*. In: Ludwig von Bertalanffy [et al.]. *Tendencias en la Teoría General de Sistemas*; selección y prólogos de George J. Klir. 1ª ed. 3ª reimp. Madrid: Alianza, 1987.
- [5] Lluís Codina. *Sistemes d' informació documental: concepció, anàlisi i disseny de sistemes de gestió documental amb microordinadors*. Barcelona: Pòrtic, 1993.
- [6] Michael D. Cooper. *Design of library automation systems: file structures, data structures, and tools*. New York [ecc.]: Wiley Computer Publishing, 1996.
- [7] Emilia Currás. *Gestión empresarial de servicios de información, una aproximación sistémica*. «Revista general de información y documentación», 6 (1996), n. 2, p. 191-203.
- [8] Emilia Currás. *Panorama sistémico del profesional de la información en los años 2000*. «Ciencias de la Información», 25 (1994), n. 2, p. 89-92.
- [9] Anthony Debons – Esther Horne – Scott Cronenweth. *Information science and integrated view*. Boston (Mass.): G.K. Hall, 1988.
- [10] José A. Frías Montoya. *Los registros bibliográficos y las necesidades informativas de los usuarios*. «Scire», 2 (1996), n. 1, p. 23-50.
- [11] José A. Frías Montoya. *Más allá del OPAC: tecnología y nuevos soportes del catálogo de la biblioteca*. «Cuadernos de documentación multimedia», 1998, n. 6/7, p. 58-63.
- [12] Carlo Ghilli – Mauro Guerrini – Antonella Novelli. *FRBR: analisi del record e nuovi codici di catalogazione*. «Bollettino AIB», 43 (2003), n. 2, p. 145-160.
- [13] Grupo de estudio de la IFLA sobre los Requisitos Funcionales de los Registros Bibliográficos. *Requisitos Funcionales de los Registros Bibliográficos: Informe final*, traducción Xavier Agenjo y María Luisa Martínez-Conde. Madrid: Ministerio de Cultura, Secretaría General Técnica, 2004.
- [14] IFLA Cataloguing section's FRBR Review Group. <<http://www.ifla.org/VII/s13/wgfrbr/FRBR-Reporto4.pdf>>.
- [15] ISSS - International Society for the Systems Sciences. <<http://www.iss.org>> (data di consultazione 18 marzo 2005).
- [16] Gorge J. Klir. *Teoría polifónica General de Sistemas*. In: Ludwig von Bertalanffy [et al.]. *Tendencias en la Teoría General de Sistemas*; selección y prólogos de George J. Klir. 1ª ed. 3ª reimp. Madrid: Alianza, 1987.
- [17] Claudio Leombroni. *Appunti per un' ontologia delle biblioteche digitali: considerazioni sulla Biblioteca digitale italiana*. «Bollettino AIB», 44 (2004), n. 2, p. 115-131.
- [18] M.ª José López-Huertas Pérez. *La organización temática de la información: tendencias en la clasificación e indización de documentos*. In: *Temas de biblioteconomía universitaria y general*, José Antonio Magán Wals coor. Madrid: Editorial Complutense, 2001, p. 367-376.

- [19] José López Yepes. *La documentación como disciplina: teoría e historia*. 2ª ed. act. y amp. Pamplona: Eunsa, 1995.
- [20] José López Yepes. *El desarrollo de los sistemas de información y documentación*. «Cuadernos EUBD Complutense», 1 (1991), n. 2, p. 23-33.
- [21] Henry C. Lucas Jr. *Sistemas de información: análisis, diseño y puesta a punto*. 2ª ed. Madrid: Paraninfo, 1987, p.16.
- [22] Jakob Nielsen. *Usabilidad: diseño de sitios web*. Reimp. Madrid [ecc.]: Prentice Hall, 2002.
- [23] Luisa Orera Orera. *Concepto de Biblioteconomía*. In: *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1997.
- [24] Rosario M. Osuna Alarcón. *La Teoría General de Sistemas y su aplicación a los servicios de información documentales*. «Boletín de la ANABAD», 49 (1999), n. 3/4, p. 633-641.
- [25] María Pinto Molina – Juana Mª. Suarez. *Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación*. «Revista general de información y documentación», 9 (1999), n. 1, p. 217-272.
- [26] Juan Ros García. *Auge de los sistemas de información y documentación en las organizaciones*. «Cuadernos de documentación multimedia», n. 2, giugno 1993, <<http://www.ucm.es/info/multidoc/revista/num2/jros.html>>.
- [27] Juan Ros García. *Sistemas de información: tendencias, evolución y repercusiones*. «Ciencias de la Información», 23 (1992), n. 2, p. 83-96.
- [28] *Usability net*. <<http://www.usabilitynet.org/tools/methods.htm>>.

Towards a user friendly model of Bibliographical Information System

by M. Rosario Osuna Alarcón

The current tendency towards the increase, change and definition of our information units is feeling the effects of a new implementation policy, one that is addressed to the user. In this article the information units are defined as Systems of Bibliographical Information (SBI), which means falling within the general theory of systems. An SBI is in this regard a group of elements that relate to one another for reaching a common goal or the mission of the library. These elements are the so-called primary characteristics of an SBI. In the article, we define these retroactive and mutually related characteristics. Users are the fourth element that define the system; they are considered by some today as the fourth power of our libraries. The way in which a user today approaches information is causing a change that goes from documentary analysis to the redefinition of the role of the librarian and which will inevitably influence the ways of use and the organization of our libraries or Centres of documentary resources, as they can also be called.

M. ROSARIO OSUNA ALARCÓN, Universidad de Salamanca, Departamento de biblioteconomía y documentación, e-mail osuna@usal.es.

Bollettino AIB, ISSN 1121-1490, vol. 45 n. 3 (September 2005), p. 347-358.