

BOLLETTINO AIB

Rivista italiana di biblioteconomia e scienze dell'informazione

Petrucciani - Poggiali
Qualità totale in biblioteca
Cinque domande a Galgano

Cheti
Thesaurus e biblioteche generali

Priano
Quasi sinonimia nel "Soggettario"

Biblioteche scandinave
Legge quadro sulle biblioteche

1992

1

Associazione Italiana Biblioteche
AIB

Vol. 32 n. 1
Marzo 1992
Trimestrale

ISSN 1121-1490
Sped. abb. post.
Gruppo IV (70%)



ITALMAP

**SISTEMI MICROFILM SPECIFICI
PER BIBLIOTECHE**

Corso Susa 299/B - 10098 Rivoli (To) - Tel. (011) 9550380 - Fax (011) 9587890



ZEUSCHEL IL PARTNER MICROFILM DA 25 ANNI AL SERVIZIO DELLE BIBLIOTECHE

Il nostro programma comprende:

- Lettori universali per bobine 16/35 mm, per caricatori tipo 3M ed ansi, per microfiches in versione manuale motorizzata ed a ricerca automatica
- Lettori speciali con schermo formato A2 verticale per la lettura di giornali
- Lettori stampatori per qualunque tipo di microforma dal formato A4 al formato A2
- Lettori stampatori specifici per giornali (formato A2 verticale) con ricerca automatica
- Planetari per biblioteche per la ripresa su pellicola 16/35 mm e microfiche dotati di piani di lavoro intercambiabili, basculanti per libri, speciali per libri antichi che non possono essere aperti oltre 90°, con alimentatore automatico di fogli singoli, controilluminati, aspiranti, ecc.
- Planetari e macchine da ripresa portatili
- Duplicatori 16/35 mm e microfiche silver diazo e vescicolari
- Sviluppatrici
- Convertitore OC 300 per la blippatura in duplicazione di pellicole 16/35 mm prive di blip; consente la conversione da una qualunque microforma ad una qualunque altra, ad esempio da 35 mm a 16 mm o a microfiche e vice versa.
- Lettori a ricerca automatica per microfiches



OL 2: lettore universale per qualunque tipo di microforma in versione manuale motorizzata e a ricerca automatica. Disponibile anche con schermo formato A2 verticale per la lettura dei giornali.



OK 102: planetario per la ripresa su microfiche e pellicola 16/35 mm in bianco/nero ed a colori. Dotato di piani di lavoro intercambiabili basculanti per libri, per libri antichi che non possono essere aperti oltre 90°, aspiranti, controilluminati, con alimentatore automatico di documenti, ecc.

BOLLETTINO AIB

Rivista italiana di biblioteconomia e scienze dell'informazione

Vol. 32, n. 1

Marzo 1992

DIRETTORE RESPONSABILE

Alberto Petrucciani

VICEDIRETTORE

Giovanna Mazzola Merola

COMITATO SCIENTIFICO

Vilma Alberani, *Istituto Superiore di Sanità, Roma*
Lorenzo Baldacchini, *Direttore della Biblioteca Malatestiana di Cesena*
Attilio Mauro Caproni, *Università degli studi di Udine*
Daniele Danesi, *Direttore della Biblioteca Civica di Scandicci*
Sandra Di Majo, *Biblioteca della Scuola Normale Superiore di Pisa*
Tommaso Giordano, *Presidente dell'Associazione Italiana Biblioteche*
Giovanni Lazzari, *Biblioteca della Camera dei Deputati, Roma*
Diego Maltese, *Università degli studi di Udine*
Paolo Messina, *Direttore della Biblioteca Civica di Alessandria*
Corrado Pettenati, *Istituto Universitario Europeo, Fiesole*
Giovanni Solimine, *Istituto Centrale per il Catalogo Unico, Roma*
Paolo Veneziani, *Direttore della Biblioteca Nazionale Centrale di Roma*

REDAZIONE

Simonetta Buttò, Marco Cupellaro, Franco Toni, Giuseppe Vitiello

LETTERATURA PROFESSIONALE ITALIANA

Carlo Revelli, Franco Dionese, Maria Letizia Sebastiani, Giuliana Visintin

Il *Bollettino AIB* è una rivista di biblioteconomia orientata verso la ricerca e l'analisi dei fatti e rivolta a far crescere la pratica professionale, la sperimentazione metodologica e la riflessione teorica nell'ambito dei servizi bibliotecari, documentari e informativi. Esce ogni tre mesi (marzo, giugno, settembre, dicembre) e pubblica articoli originali, rassegne, note brevi, documenti di particolare rilievo, recensioni e segnalazioni. La collaborazione è libera. Le recensioni sono di norma commissionate, ma possono essere proposte alla Redazione. Le *Avvertenze per i collaboratori* si trovano alla fine del fascicolo.

Libri e periodici per recensione vanno inviati in due copie alla Redazione. Alla Redazione vanno inviate anche le pubblicazioni che si desidera vedere incluse nella *Letteratura professionale italiana*.

Le opinioni espresse dagli autori non corrispondono necessariamente a quelle dell'Associazione Italiana Biblioteche. L'accettazione della pubblicità non implica alcun giudizio dell'Associazione Italiana Biblioteche sui prodotti o servizi offerti.

La rivista è pubblicata con un contributo del Consiglio Nazionale delle Ricerche.

Il *Bollettino AIB* è indicizzato in *LISA (Library and information science abstracts)*, *Pascal Thema*, *Library literature*, *Informatics abstracts (Referativnyj zhurnal)*, *Bibliographic index*, *Annual bibliography of the history of the printed book and libraries*, *020 Zeroventi*, *Bollettino bibliografico nel settore della documentazione (ISRDS/CNR)*.

I vol. 1(1961)-31(1991) sono stati pubblicati con il titolo: *Bollettino d'informazioni - Associazione Italiana Biblioteche*, ISSN 0004-5934.

Redazione e amministrazione: Associazione Italiana Biblioteche, viale Castro Pretorio 105, 00185 Roma, tel. e fax (06) 4463532.

Abbonamento per il 1992: L. 90.000 (Italia); L. 130.000 (estero). Un fascicolo L. 25.000. Versamento su c.c. postale n. 42253005 intestato all'Associazione Italiana Biblioteche, "Bollettino AIB", C.P. 2461, 00100 Roma A-D. Gli abbonamenti si riferiscono all'anno solare in corso. Il *Bollettino AIB* viene inviato gratuitamente ai soci in regola con il pagamento della quota annuale.

Stampa: VEANT s.r.l., via G. Castelnuovo 35/35a, 00146 Roma - finito di stampare nel mese di maggio 1992.

Pubblicità: Albatros Pubblicità s.r.l., via Ciro Menotti 33, 20129 Milano, tel. (02) 29512541, fax 29404950.

Copertina: Giovanni Breschi, Firenze.

Registrazione del Tribunale di Roma n. 239 del 16 Aprile 1992

Spedizione in abbonamento postale Gruppo IV - Pubblicità inferiore al 70%.

© 1992 Associazione Italiana Biblioteche

Bollettino AIB is a library and information science journal concerned with research and analysis and committed to advancing professional practice, experimentation of methods and theoretical inquiry in this field. It is issued quarterly (March, June, September, December) and publishes original articles, brief notes, relevant documents and book reviews. Collaboration is free. Contributions from abroad are welcome. Instructions for authors are to be found at the end of the issue. Books and journals for review are to be sent in two copies.

The opinions expressed by the authors are not necessarily those of the Associazione Italiana Biblioteche. The acceptance of advertisements does not imply any judgment on products and services offered.

Bollettino AIB is abstracted and/or indexed in *LISA (Library and information science abstracts)*, *Pascal Thema*, *Library literature*, *Informatics abstracts (Referativnyj zhurnal)*, *Bibliographic index*, *Annual bibliography of the history of the printed book and libraries*.

Vol. 1(1961)-31(1991) published under title: *Bollettino d'informazioni - Associazione Italiana Biblioteche*, ISSN 0004-5934.

BOLLETTINO AIB

Rivista italiana di biblioteconomia e scienze dell'informazione

Vol. 32, n. 1

Marzo 1992

<i>Editoriale</i>	5
Alberto Petrucciani e Igino Poggiali, <i>La qualità totale in biblioteca</i>	7
Alberto Petrucciani e Igino Poggiali, <i>Total Quality in libraries</i>	21
<i>Cinque domande ad Alberto Galgano</i>	24
Alberto Cheti, <i>Un thesaurus per le biblioteche generali</i>	29
Alberto Cheti, <i>A thesaurus for general libraries</i>	39
Milvia Priano, <i>La quasi sinonimia nel "Soggettario"</i>	43
Milvia Priano, <i>Quasi-synonymy in the "Soggettario"</i>	52
L'EUROPA DELLE BIBLIOTECHE	
Isa De Pinedo e Giuseppe Vitiello, <i>Note sul sistema bibliotecario scandinavo</i>	55
Isa De Pinedo e Giuseppe Vitiello, <i>Introducing the Scandinavian library system</i>	64
DOCUMENTI	
La proposta di legge-quadro sulle biblioteche	67
DISCUSSIONI	
Antonio Scolari, <i>Reti telematiche e biblioteche: a proposito di OSI</i>	79
SCHEDA	
Andrea Carlino, <i>Il "Réseau international sur l'histoire du livre et de l'édition" e "In Octavo"</i>	85
RECENSIONI E SEGNALAZIONI	
<i>Lineamenti di biblioteconomia</i> , a cura di Paola Geretto (Giovanni Solimine)	87
Carla Facchini - Paolo Traniello, <i>Gli spazi della lettura. Indagine sull'utenza delle biblioteche comunali in Lombardia</i> (Alberto Petrucciani)	89

<i>Handbook of library cooperation</i> , edited by Alan F. MacDougall and Ray Prytherch (Antonio Scolari)	92
<i>Standards for the international exchange of bibliographic information</i> , edited by I.C. McIlwaine (Franco Toni)	94
Bob Erens, <i>Research libraries in transition</i> ; Helen Finch - Cathy North, <i>The research process: the library contribution in times of constraint</i> (Riccardo Ridi)	95
Alberto Tosalli - Tino Conti - Alberto Pettigiani - M. Gabriella Pettigiani, <i>La qualità del servizio</i> (Marina Rosati)	98
<i>Annuario dei thesauri 1991; Linguaggi documentari e basi dati</i> , a cura di G. Negrini e T. Farnesi (Gabriele Mazzitelli)	100
Roberto L. Bruni - Rosaria Campioni - Diego Zancani, <i>Giulio Cesare Croce dall'Emilia all'Inghilterra</i> (Lorenzo Baldacchini)	102
LETTERATURA PROFESSIONALE ITALIANA	105

Editoriale

Da questo numero il «Bollettino» si presenta con una veste nuova, un Comitato scientifico e una redazione rinnovati. C'è anche un piccolo cambiamento di titolo, o, meglio, la rivista assume anche formalmente il nome con cui siamo abituati a chiamarla.

Questo rinnovamento, da tempo in gestazione, è solo uno dei tasselli del disegno di un nuovo *sistema comunicativo* per l'Associazione e, più in generale, per le biblioteche e i bibliotecari italiani. Un sistema comunicativo che vorremo più ricco, più diversificato, più efficace, così come più ricca e più diversificata (più efficace dovranno essere altri a dirlo) ci sembra diventata, in questi anni, la professione.

Accanto al mensile «AIB Notizie», che va acquisendo una fisionomia di *strumento d'informazione professionale* agile ma ad ampio raggio, non limitato alla circolazione e documentazione delle attività associative, il «Bollettino» vuole configurarsi come *luogo di approfondimento*, di ricerca e di riflessione.

Un luogo – diciamolo subito a scampo di possibili equivoci – *aperto*, non accademico ma impegnato alla serietà e alla qualità del lavoro, senza pregiudiziali limitazioni di campo ma particolarmente attento ai temi che ci sembreranno via via più attuali, con un legame forte ma non superficiale o a senso unico con le attività e le proposte dell'Associazione. Il «Bollettino» cercherà di costruire un retroterra di analisi, di sperimentazione, di riflessione e di confronto all'iniziativa dell'AIB sulle più importanti questioni che coinvolgono il mondo delle biblioteche, con l'ambizione, nello stesso tempo, di suggerire e cominciare ad esplorare nuove tematiche.

Accanto ai due periodici nazionali e ai bollettini regionali sta crescendo anche l'attività editoriale dell'Associazione, con l'avvio della collana «Enciclopedia tascabile», progettata da Luigi Crocetti in volumetti che costituiscano appunto «le voci di un'ideale enciclopedia», e di una serie di «Rapporti AIB», diretti da Vilma Alberani, per studi e documenti da pubblicare con particolare tempestività e a costi contenuti.

La scommessa è doppia. Da una parte, che vi siano dei vuoti di informazione e di documentazione, in parte lamentati da tempo, forse in parte ancora inavvertiti, a fronte di impegni professionali sempre più complessi, che richiedono al bibliotecario conoscenze e capacità molto più diversificate e specializzate che nel passato. Dall'altra, che vi siano, nell'Associazione, nella professione, e se è il caso anche fuori di essa, le forze per riempire questi vuoti.

Non ci nascondiamo i rischi, in una realtà della professione (segnata, a tacere delle tante altre arretratezze, dalla mancanza di un sistema formativo) in cui è ancora, forse, più norma che eccezione la tradizione orale, l'apprendimento per imitazione, l'allegro prescindere dai dati di fatto e quindi, contrariamente al profilo normale di una professione, la scarsa consuetudine con la letteratura specializzata. Crediamo però che un rinnovato e potenziato sistema comunicativo, pur con tutte le difficoltà di avvio e l'impegno di risorse umane prima ancora che finanziarie, sia per l'Associazione un investimento che le consentirà di affrontare

meglio attrezzata e preparata le grosse sfide degli anni a venire.

Nell'impostazione del «Bollettino», in particolare, abbiamo puntato su scelte semplici e condivise: l'impegno, come si è detto, a far crescere la qualità del lavoro e l'orientamento alla ricerca e alla sperimentazione, il riferimento, per quanto possibile, agli standard e alle pratiche della letteratura internazionale più autorevole, una procedura uniforme di *refereeing*, una particolare attenzione al "servizio per il lettore", anche nella documentazione e nell'informazione bibliografica. A quest'ultima, com'è ovvio, intendiamo dedicare particolare cura, perché ci sembra che una delle maggiori lacune sia oggi proprio nell'informazione tempestiva, il più possibile completa e accurata ma soprattutto critica e funzionale sulla letteratura professionale, sia italiana che straniera.

Particolare attenzione intendiamo dedicare anche al contesto europeo e internazionale, e quindi al nostro inserimento in un dibattito che, da tempo sulle questioni "tecniche" e ora sempre più su quelle "politiche", ha dimensioni sovranazionali e soffre di forti squilibri. Si tratta, anche qui, di un impegno difficile.

Rimangono sicuramente lacune ed inconvenienti, che speriamo di ridurre progressivamente. D'altra parte, escludendo a priori la possibilità di una "pausa" di preparazione, abbiamo preferito cercare di recuperare il ritardo accumulato e presentarci il più possibile puntuali con questo primo numero. Attendiamo da tutti i lettori critiche, suggerimenti e contributi.

La qualità totale in biblioteca

di Alberto Petrucciani e Iginio Poggiali

Di "Qualità totale" si comincia a parlare molto anche in Italia. Ci è sembrato utile, perciò, offrire una prima introduzione a questa tematica e proporre qualche spunto di riflessione sulla sua possibile applicazione in biblioteca.

Con l'espressione "Qualità totale", di conio americano e per certi versi fuorviante, di solito si vuole intendere, come si farà qui, un nuovo sistema manageriale, «un nuovo modo di gestire un'azienda e più in generale qualsiasi ente organizzato con finalità private o pubbliche» [1, p. ix], elaborato in Giappone e più esattamente definito *Company-Wide Quality Control (CWQC)*, ossia "gestione della qualità in tutta l'azienda".

In un certo senso il CWQC è un'estensione del *controllo di qualità* della produzione industriale, ma il salto è tale da farne una filosofia di gestione completamente nuova e dirompente: il controllo e la gestione della qualità sono estesi dal prodotto, o dal processo produttivo (tipicamente, la fabbricazione di un certo articolo), a tutta l'attività di un'organizzazione, dalla ricerca e dalla progettazione fino alle vendite e alla contabilità, e soprattutto sono estesi a tutto il personale, sono integrati in tutte le funzioni, dalla base al vertice, invece di essere delegati a un piccolo gruppo di "specialisti della qualità".

In opposizione al modello tradizionale totalmente concentrato sulla produttività, i costi e i profitti, e quindi inevitabilmente incline a politiche di corto respiro, particolarmente per quanto riguarda la gestione delle risorse umane, il CWQC assume come primo obiettivo il *continuo miglioramento della qualità del prodotto, del servizio e del lavoro*. È da questo miglioramento che ci si attende che crescano le quote di mercato, aumenti la produttività, diminuiscano i costi.

Le applicazioni più note riguardano, come si sa, settori dell'industria manifatturiera (elettronica, automobilistica, ecc.), i cui risultati sono sotto gli occhi di tutti: prodotti di qualità ed affidabilità molto elevata, facilmente personalizzati e rapidamente innovati per l'estrema cura della flessibilità e modularità dell'organizzazione e dell'efficienza della progettazione e messa in produzione. Si spiegano così risultati che per molto tempo sono sembrati incredibili e sospetti al management occidentale: costi del prodotto finito inferiori a quelli che in Occidente hanno i soli componenti (come accertò, per le fotocopiatrici, uno studio della Rank Xerox), produzione praticamente priva di scorte (alla Toyota le scorte per le linee di montaggio delle automobili sono, per alcune parti, perfino inferiori a un giorno), tempi brevissimi dalla progettazione alla messa in vendita di nuovi modelli (un paio d'anni per una automobile, contro almeno il doppio in Occidente).

ALBERTO PETRUCCIANI, Dipartimento di linguistica, letteratura e filologia moderna, Università di Bari, via De Rossi 233, 70100 Bari.

IGINO POGGIALI, Servizio Biblioteche della Provincia di Ravenna, via Mariani 5, Palazzo Corradini, 48100 Ravenna.

[*Bollettino AIB*, ISSN 1121-1490, vol. 32 n. 1 (marzo 1992), p. 7-20]

L'applicazione ai servizi (ferrovie, telefoni, banche, alberghi, compagnie di taxi, ospedali, case editrici, ecc.), anche in Giappone, è un fenomeno abbastanza recente, esploso negli anni Ottanta. Dal 1981 il CWQC è stato adottato anche nell'amministrazione pubblica. Questo ritardo non dipende da particolari difficoltà; piuttosto, dalla mancanza della spinta che, per il settore industriale, veniva dalla necessità di affermarsi in una dura concorrenza internazionale in cui altri paesi partivano, nell'immediato dopoguerra, molto favoriti.

Per certi versi, anzi, il settore dei servizi sembra estremamente promettente: nei servizi la qualità è particolarmente cruciale e vistosa, la componente umana è molto spesso decisiva e il rapporto col cliente particolarmente diretto. Mentre un prodotto industriale viene preparato ed eventualmente controllato e accomodato prima della vendita, nei servizi di solito la prestazione deve essere erogata subito e personalizzata rispetto alle esigenze del singolo cliente. Diventano cruciali, quindi, l'affidabilità e la flessibilità, la capacità di fare la cosa giusta al momento giusto, nonostante tutti i possibili imprevisti e senza possibilità di appello.

In Italia la tematica della qualità è arrivata solo di recente e, nonostante il grande interesse che vediamo crescere intorno a noi, è conosciuta in maniera piuttosto superficiale. Ne fa fede, per esempio, quanto si è letto sulla stampa a proposito del caso FIAT. Più recente è l'impegno dichiarato in questo campo (ma la diffidenza è d'obbligo) da colossi dei servizi come l'ENEL e la SIP. È difficile valutare la penetrazione di queste tematiche nel tessuto aziendale italiano ma, se stiamo alla "prova-centralino" di cui ci ha parlato recentemente Marco Cupellaro, la diffusione è forte e rapida [2]. L'idea è penetrata anche in contesti che ne avrebbero certo un gran bisogno ma che ne sembrano lontanissimi, come il Servizio Sanitario Nazionale: la legge di riforma che è all'esame del Parlamento prevede l'adozione dei metodi della "Qualità totale" ed è stato già insediato, alla fine dell'anno scorso, un Comitato di Verifica e Revisione della Qualità.

Non è questa la sede per discutere, del resto con pochissimi elementi, sull'applicabilità del sistema al contesto italiano e sulla persuasività delle esperienze compiute nel nostro paese, sia nel settore privato che in quello pubblico. È certo da ricordare l'avvertimento degli esperti sui grossi rischi di fraintendere la filosofia o di affrontare in maniera errata l'applicazione di un sistema manageriale molto innovativo e che richiede un forte ricambio di mentalità, di cultura e di clima aziendale.

Nel mondo bibliotecario italiano la tematica della "Qualità totale" sta emergendo soltanto ora, suscitando notevoli aspettative e forse altrettante perplessità, davanti a qualcosa che ha ancora un forte sapore di ignoto. Il tema è stato introdotto un po' lateralmente in due interventi di uno degli autori [3, 4] e ad esso sono state poi dedicate due relazioni nel recente Congresso di Pisa. Un riuscito corso su *La Qualità totale e le biblioteche* è stato organizzato a Ravenna dalla Sezione Emilia-Romagna dell'Associazione Italiana Biblioteche e dalla Fondazione Flaminia, in collaborazione con la società ORTEC di Torino, nell'ottobre del 1991 e gennaio del 1992. Ricorderemo anche, come spia per quanto modesta di un'attenzione nuova, il "test di qualità" dedicato alle biblioteche da una rivista per i consumatori di larga diffusione [5].

La criticità della gestione della biblioteca

Nel mondo bibliotecario italiano le tematiche della gestione sono penetrate con molto ritardo. Nonostante l'atteggiamento sempre concreto e non acritico degli studi che in questi anni le hanno fatte conoscere ai bibliotecari italiani [cfr. p.es. 6-10], c'è il rischio, frequente in un'area periferica e in un settore non d'avanguardia, che vengano recepite impostazioni già vecchie. Ci riferiamo, in particolare, all'attenzione un po' miope ai soli fattori di produttività e di costo, prevalsa nel decennio passato nelle aree a cui più facilmente i bibliotecari italiani guardano per trovare punti di riferimento. Questi fattori hanno senso solo all'interno di una visione strategica.

Per la biblioteca il servizio è tutto. Se, per la bassa qualità del servizio, il suo uso è occasionale, marginale, obbligato, qualsiasi intervento su produttività e costi può solo produrre piccoli aggiustamenti in un'istituzione perdente. In termini gestionali, potremmo dire che il punto più dolente, e quello che invece è per un'azienda più strategico, è la *quota di mercato*.

Inoltre, non si è abbastanza notato quanto complesso sia il servizio bibliotecario e quanto critici siano perciò tutti i suoi fattori. In una tipica visita in biblioteca l'utente entra (sempre che l'orario sia quello giusto), attraversa portineria e guardaroba, prende l'ascensore, passa in sala cataloghi a consultare schede che possono essere di ieri o di cento anni fa, compila un modulo consegnandolo a un incaricato che lo affida alla posta pneumatica, qualcuno prende il libro richiesto e lo mette nel montacarichi insieme alla scheda, qualcun altro richiama il montacarichi, prende il libro e chiama il numero della scheda, mentre l'utente ha sostato o si è procurato un posto a sedere in sala. Ottenuto il libro, l'utente può leggerlo in sede – fenomeno comprensibilmente in declino – oppure cercare di fotocopiarlo, attendere il suo turno, eseguire l'operazione, pagare il dovuto (oppure, premurarsi in precedenza di avere sufficiente moneta o un'apposita scheda magnetica), o ancora rivolgersi all'ufficio prestito, compilando un'altra richiesta. Nel frattempo, può dare un'occhiata alle novità, sfogliare gli ultimi numeri esposti di alcuni periodici, chiedere un'informazione, compiere un rapido controllo bibliografico, proporre un acquisto, oltre che usufruire della toilette o della macchinetta del caffè.

Provate a fare qualche conto. Con quante persone l'utente è entrato in contatto? In quanti locali è transitato? Quanti moduli ha compilato? Quante apparecchiature ha utilizzato? Non c'è dubbio che i fattori siano tanti, ma perché, potremmo chiederci, sono anche critici? Questi fattori sono critici perché il risultato finale non è la somma, ma il prodotto dei risultati parziali. Normalmente non si va in biblioteca per prendere l'ascensore, per consultare cataloghi, per compilare moduli, per schiacciare il tasto di una macchina fotocopiatrice. Tutte queste operazioni sono solo *mezzi per raggiungere un risultato finale*: per esempio, uscirsene con le fotocopie di un paio di articoli e con un libro in prestito.

Se uno dei passi non riesce il risultato finale non può più essere raggiunto, e se in uno o più dei passi l'utente incontra una disfunzione, un'inefficienza o una scortesia il risultato potrà, forse, essere raggiunto, ma con più fatica, in più tempo, con meno soddisfazione.

È come se l'utente, per raggiungere la propria meta, dovesse attraversare

dieci porte l'una dietro l'altra. Supponiamo che ciascuna porta si apra in 95 casi su cento. Vi sembra una percentuale accettabile? Provate a moltiplicare questa probabilità di successo per dieci volte e vi accorgete che quasi metà degli utenti non arriverà alla meta.

Il cliente ha come punto di riferimento il risultato globale, non il singolo fattore. La qualità di un singolo fattore, se il risultato globale è negativo, non conta nulla, e può perfino aumentare la frustrazione. D'altra parte, un risultato finale discreto non basta ad annullare singoli fattori frustranti: l'utente che ha ottenuto quello che cercava, ma ha sperimentato barriere inutili, perdite di tempo e scorrettezze, esce insoddisfatto.

Però, proprio in un contesto come questo, la maggior parte dell'utenza è fortemente sensibile a un approccio diverso, all'impegno a farsi effettivamente carico delle esigenze, anche quando non si riesce a soddisfarle pienamente.

Che cos'è la qualità?

Diciamo subito che se tanto ci sta a cuore, non solo in biblioteca, la qualità, poco ci persuade l'espressione "Qualità totale". "Totale" può far pensare a una mera sommatoria o, peggio, evocare un'atmosfera un po' oppressiva. Forse "qualità globale" esprimerebbe meglio lo slancio a una visione d'insieme, al risultato finale (non alla semplice somma) di un gran numero di fattori. Ma in fondo qualità totale non significa altro che *qualità in tutto*, in tutti gli aspetti, in tutti i fattori.

"Qualità totale", poi, evoca una perfezione astratta, che è lontanissima dalla filosofia del sistema e anzi ne contraddice la ragione intima: la qualità assoluta non esiste, l'obiettivo è il miglioramento continuo, progressivo, illimitato, industrializzato, della qualità in tutti gli aspetti e i fattori.

Primo corollario, su cui torneremo, è che non ci può essere uno standard definito una volta per tutte a cui mirare, perché la pietra di paragone è *fuori* dall'ambito operativo dell'organizzazione. Come è stato detto, c'è una sola definizione valida di qualità, quella del cliente. Il punto di riferimento, la stella polare non è quindi l'efficienza interna dell'azienda, o dei suoi concorrenti, ma la soddisfazione del cliente. Un bersaglio mobile, che muta come mutano le esigenze, le aspettative, i desideri.

La filosofia dell'organizzazione centrata sulla soddisfazione del cliente è stata sintetizzata in un'immagine: "amare il mostro". Perché il cliente è un mostro? Perché è sempre insaziabile e insoddisfatto, perché è egocentrico, e pensa solo ai suoi bisogni, perché è spietato e vendicativo (un cliente deluso comunica la sua opinione negativa a una trentina di altri potenziali clienti e la fiducia della clientela, che si costruisce in molti anni, può svanire in un giorno), perché è ombroso e anche timido, può reagire senza dare avviso e non ricomparire più [11].

Ma cos'è la qualità o, meglio, la soddisfazione del cliente? Spesso si pensa solo alla *qualità negativa*, ossia al difetto, all'errore da eliminare. Ma non basta. Nella qualità positiva, o attiva, possiamo distinguere tre componenti: la *qualità attesa*, quella che il cliente dà per scontata e nota solo quando manca, la *qualità richiesta*, quella che il cliente è pronto a menzionare come criterio di scelta, e la

qualità latente, quella a cui il cliente non aveva mai pensato, e che gli viene fatta scoprire da un prodotto o da un servizio. Questa è forse quella più strategica, quella che sempre più, soprattutto in settori molto competitivi, fa la differenza e garantisce il futuro dell'azienda.

Fino a questo punto rischiamo di rimanere nell'ovvio, o meglio nelle buone intenzioni da cui è difficile dissentire ma che poi si è sempre pronti a mettere da parte perché impraticabili. Nel buon senso del management occidentale la qualità è una bella cosa ma non bisogna preoccuparsene troppo: basta che l'errore o il difetto non siano troppo frequenti (o, magari, che si vedano il meno possibile), che le prestazioni siano accettabili rispetto a quelle degli altri. Comunque, vengono sempre prima la produttività e i costi. Troppa attenzione alla qualità, si dice, fa scendere la prima e salire i secondi.

L'esperienza giapponese prova che le cose non stanno così. Lavorare male ha un costo molto alto, e non è affatto detto che richieda meno tempo o meno fatica che lavorare bene. È stato stimato che nell'industria americana, anche negli esempi migliori, un terzo dei costi siano dovuti a controllare che le cose siano fatte bene e a rimettere a posto le cose che non sono state fatte bene subito. L'esperienza della gestione della qualità mostra che è possibile conseguire enormi benefici di produttività e riduzioni dei costi in maniera indiretta, non "tagliando" qua e là, bensì sviluppando le risorse a disposizione, e particolarmente quelle umane, impiegandole in maniera più efficiente, riorganizzando tutti i processi secondo una mentalità nuova.

Il miglioramento della qualità pervade tutta l'organizzazione

La qualità, si è detto, non è solo qualità del prodotto, della *cosa* che si dà al cliente. In un certo senso, anche in campo industriale, il prodotto non è che un ingrediente, magari il principale, di un *servizio*. Per il cliente contano almeno quattro fattori: la qualità del prodotto in sé, il prezzo, le condizioni di consegna e servizio, la sicurezza [1, p. 36].

La qualità, in primo luogo, viene estesa a tutti e quattro i fattori. Soprattutto, la qualità viene estesa anche a tutti i fattori interni, o, se si preferisce, *il mercato entra nell'azienda*, nell'organizzazione. Essa non solo si orienta al mercato, ma esamina in maniera altrettanto approfondita ed esigente del mercato tutti i "prodotti" e "servizi" che circolano all'interno dell'organizzazione. In un'azienda manifatturiera, il prodotto di un qualsiasi stadio di lavorazione ha come cliente il reparto successivo; i servizi amministrativi hanno come clienti il management e tutti i diversi reparti, e così via.

Allo stesso modo, la qualità deve essere estesa a tutti i partner esterni, *a monte e a valle* (fornitori, distributori e venditori, ecc.). Altrimenti, se manca la qualità a monte, la qualità finale sarebbe comunque pregiudicata, mentre se manca la qualità a valle lo sforzo compiuto sarebbe poi sprecato da una prestazione inadeguata. Pensate, per esempio, a un servizio di mensa: a monte, gli ingredienti devono essere di buona qualità; a valle, conservazione e somministrazione inadeguate possono condizionare irrimediabilmente il risultato finale.

Ma portare la qualità in tutti i settori dell'azienda, oltre che in tutte le sue relazioni con l'esterno, non basta e potrebbe anzi essere controproducente se questa "invasione" della qualità consistesse nel mettere "esperti della qualità" dappertutto. La gestione della qualità in tutti i settori e gli aspetti non è una funzione separata o una funzione in più. Ogni persona nell'azienda deve essere responsabile della qualità del suo lavoro.

Senza questa condizione il risultato non può essere raggiunto. Cercare di controllare ciascun lavoro ad ogni passo è impossibile, prima che estremamente oneroso. Soltanto chi lo fa ne può vedere tutti gli aspetti. Soltanto il contatto diretto e quotidiano può permettere di cogliere i "segnali deboli", il granello di sabbia nell'ingranaggio o la prima incrinatura che può diventare una frana inarrestabile. Il controllo e il miglioramento della qualità, quindi, devono essere portati *dentro* ogni lavoro. Ma siamo all'opposto di un controllo oppressivo e invadente. Il controllo si allontana, si rarefa, man mano che la cultura della qualità permea l'organizzazione.

La leva strategica è quindi quella delle risorse umane. Nella diffusione generalizzata degli strumenti tecnologici le risorse umane diventano il fattore sempre più discriminante, quello che fa la differenza. «Per voi – ha dichiarato un imprenditore giapponese – l'essenza del management consiste nel tirar fuori le idee dalla testa dei dirigenti per metterle nelle mani degli operatori [...]. Dato che noi abbiamo valutato meglio di voi le sfide economiche e tecnologiche, sappiamo che l'intelligenza di un gruppo di dirigenti, per quanto brillanti e capaci essi siano, non è più sufficiente per garantire il successo» [1, p. 93].

La gestione delle risorse umane è entrata da tempo nel management ma in maniera poco conseguente, limitata. I teorici della motivazione hanno distinto i bisogni della persona in diversi "gradini", da quello più elementare, dei bisogni fisiologici, a quelli intermedi, dei bisogni sociali e di riconoscimento, fino a quelli più complessi ed elevati, che nell'evoluzione sociale acquistano un peso sempre maggiore. La gestione aziendale ha utilizzato soprattutto le leve più elementari, e in maniera manifestamente strumentale, trascurando i bisogni di crescita, sviluppo, realizzazione delle capacità e potenzialità personali, delle doti di iniziativa, intelligenza, creatività. «Le persone hanno una testa e vogliono usarla» [1, p. 266]. Non dimentichiamo che il livello di istruzione e cultura continua a crescere, almeno nei paesi sviluppati, e il Giappone, in particolare, è all'avanguardia nel mondo per l'accesso all'istruzione superiore, a cui arriva più di un terzo dei giovani.

Le risorse umane costituiscono l'unica risorsa inesauribile, la più preziosa ma forse anche la più difficile da gestire. Questa impostazione richiede un impegno e un investimento a lungo termine, per far crescere le capacità del personale, dare ad esso fiducia e appoggio per stimolarlo a individuare e risolvere i problemi con autonomia, difenderne sempre la dignità, comunicare la certezza che i risultati conseguiti con l'impegno di tutti si ripercuoteranno positivamente sulle condizioni di ciascuno.

Anche la formazione deve essere orientata in questo senso, non deve limitarsi all'addestramento ma deve essere sempre legata all'acquisizione di capacità effettive, subito applicate e verificate. Capacità di risolvere problemi (*problem solving*), in primo luogo, ma anche e sempre più capacità di riconoscerli, antici-

parli, prevederli (*problem finding*).

Questo processo è difficile da gestire perché le risorse umane sono risorse vive, che si sottraggono a un approccio strumentale, chiuso, di parte, basato solo su leve elementari (come la sbrigativa e modesta monetizzazione applicata in una grande azienda italiana). Le risorse umane, se evocate, tendono a dispiegarsi su tutti gli aspetti del lavoro. Sarebbe inutile se non pericoloso, per esempio, chiedere a tutti il massimo impegno per la qualità totale pretendendo di escluderne a priori una componente così rilevante come la qualità del lavoro stesso, dell'ambiente, della salute e della sicurezza, dei rapporti umani e della comunicazione nell'azienda.

È essenziale, in questo quadro, l'impegno della dirigenza, dal più alto livello, perché la qualità non può essere sentita come l'obiettivo primario se ad occuparsene sono solo degli specialisti, se non se ne interessa "il capo", se non è anche il criterio di valutazione dei dirigenti, se in caso di difficoltà viene subito sacrificata ai costi e ai tempi.

La qualità come partnership

Nel management occidentale il fornitore viene considerato essenzialmente come un avversario, da tenere a bada con rapporti contrattuali sempre più complessi e a breve termine, incentrati su condizioni quantitative (essenzialmente il prezzo, lo sconto, ecc.). Vengono trascurati gli aspetti qualitativi, che spesso incidono di più sul risultato finale per il consumatore o per l'utente, oltre che la flessibilità per aderire alle esigenze concrete del momento, per migliorare il prodotto o il servizio e per cooperare allo sviluppo di un prodotto o servizio nuovo.

Al contrario, il rapporto con il fornitore, nel CWQC, si configura come *partnership*. Soprattutto quando la qualità del risultato dipende sensibilmente dal fornitore (per la qualità di un componente, ma anche per la fornitura di un documento di cui un utente ha urgente necessità) serve un rapporto diverso, corrispondente a quello che l'azienda vuole instaurare col cliente. Un rapporto, di *partnership* appunto, basato su un impegno serio e a lungo termine da entrambe le parti per il miglioramento della qualità, che per esempio vuol dire chiarire le esigenze delle due parti con fiducia e trasparenza reciproca. Questo si può tradurre anche in risparmio di costi, se si evitano duplicazioni di attività e di controlli e si fanno scelte di priorità condivise. Anche la tecnologia, su queste basi, offre possibilità in più, fino all'EDI (*Electronic Data Interchange*), che consente a un partner di leggere e scrivere negli archivi dell'altro. Un rapporto forte e flessibile è sempre più importante in un contesto di innovazione molto rapida e di incertezza, in cui fissare condizioni rigide può essere controproducente e in cui cercare di approfittare di vantaggi propri e difficoltà altrui si può ripercuotere, sul lungo periodo, ai danni di entrambi i partner.

La *partnership* coinvolge tanti fattori oltre al prezzo, e molti di questi non si prestano a una regolamentazione rigida: basta pensare, per esempio, alla flessibilità delle forniture a seconda delle esigenze (che, per un'azienda manifatturiera, significa scorte, ma per una biblioteca può significare priorità e urgenze differenziate, superamento delle strozzature finanziarie che rendono difficile una ra-

zionale distribuzione degli acquisti nell'anno, ecc.).

Gestire la qualità. Qualità e standardizzazione

Il miglioramento della qualità va organizzato, senza affidarsi all'improvvisazione, all'entusiasmo, all'invenzione del momento. Indubbiamente la scelta della qualità deve essere diffusa, sostenuta, fortemente pubblicizzata, ma non possono bastare campagne d'immagine o sforzi di motivazione di breve respiro, che fatalmente si esauriscono riportando alle condizioni di prima.

Servono, intanto, delle solide basi condivise, delle "tavole di valori", delle scelte, poi delle chiare priorità. Le energie vanno concentrate nell'affrontare i problemi più importanti, pochi, e nel risolverli in maniera rapida ed efficiente, per poi passare ad altri.

Aiuta in questo un fenomeno che è stato tante volte notato nei più diversi contesti, la cosiddetta "legge 80/20". Anche quando i fattori in gioco sono molto numerosi quelli che contano di più sono pochi, pochissimi. Molto grossolanamente, l'80% degli effetti dipende dal 20% delle cause. Il fenomeno è ben noto anche in biblioteca: per esempio, sul 20% delle raccolte si concentra l'80% dell'uso, l'80% dei prestiti è dovuto al 20% degli utenti, ecc.

Anche le attività di controllo e miglioramento vanno industrializzate, o "ingegnerizzate", per essere apprese con facilità e applicate in maniera uniforme e rapida.

In Occidente, si è notato, sono state sviluppate le tecnologie dei processi, ma sono rimaste rudimentali, farraginose e insufficienti, le tecnologie del controllo, e sconosciute le tecnologie del miglioramento.

Il miglioramento deve essere industrializzato non solo nel metodo, per progredire senza eccessivo dispendio di tempo e forze, ma anche nei risultati, consolidando subito e stabilmente i benefici conseguiti (cosa che, si sa, è molto difficile quando si può contare solo su un momentaneo entusiasmo).

Qui entrano in gioco gli standard. In un mercato in continua evoluzione, e anzi in evoluzione sempre più accelerata, in cui il miglioramento viene bruciato sempre più rapidamente, gli standard come punti di riferimento fissi non servono più. Inversamente (forse questo a noi torna più familiare), quando le cose non vanno buoni standard sembrano irraggiungibili e astratti. Spesso uno stesso standard non serve agli uni per un motivo e agli altri per l'altro.

Bisogna allora rinunciare agli standard? No, anzi la standardizzazione è essenziale, ma in un processo di miglioramento continuo. Lo standard non fissa ciò che è desiderabile per la soddisfazione del cliente, perché questo non può essere stabilito una volta per tutte. Lo standard fissa, invece, le acquisizioni di processo, la maniera migliore trovata fino ad oggi per svolgere, per esempio, una certa operazione, evitando prestazioni o risultati inferiori.

La strada del miglioramento della qualità si percorre, secondo il CWQC, unendo due forze diverse, che si possono chiamare *breakthrough* e *kaizen*. *Breakthrough* è il termine inglese, diffuso nel management, che indica il balzo in avanti, la decisa ristrutturazione organizzativa o tecnologica, concentrata su

pochi punti cruciali, che permette di ottenere tutto in una volta un forte miglioramento. *Kaizen* è invece il termine giapponese che indica il miglioramento continuo, a piccoli passi, su tutti gli elementi di una situazione. Si tratta di una dimensione quasi sconosciuta al management occidentale eppure fondamentale. I risultati ottenuti con un *breakthrough* vengono spesso erosi, facendo perdere i benefici conseguiti o richiedendo nuovi grossi sforzi. Attraverso il *kaizen*, invece, i risultati vengono consolidati e affinati: si stima che esso permetta di ottenere, per un dato processo, miglioramenti di entità pari a quelli raggiunti con un sostanziale balzo in avanti.

La dimensione del miglioramento continuo è la più difficile da acquisire in un'organizzazione. All'inizio esso viene facilmente vissuto come un compito in più: oltre a svolgere il proprio lavoro, bisogna pensare a controllarlo e migliorarlo. Ma in effetti il miglioramento continuo deve permeare il lavoro, diventare il modo di lavorare normale: lavorare in maniera vigile e consapevole, comprendendo e controllando il processo, notandone i punti deboli e le potenzialità non sfruttate.

Gli strumenti del miglioramento di qualità

Quali sono gli strumenti della gestione della qualità? Se la responsabilità della qualità deve toccare tutti, gli strumenti non possono essere armamentari sofisticati da lasciare a pochi esperti. Non a caso, quindi, molti dei metodi ricalcano schemi e modelli che vengono appresi, anche in Italia, a partire dalle scuole primarie.

Punto di partenza è la cosiddetta "ruota di Deming", un semplice ciclo composto di quattro attività: *Plan* (programma), *Do* (esegui), *Check* (verifica), *Act* (reagisci). Queste attività costituiscono una sequenza che può essere sempre più dettagliatamente articolata, per applicarla ai compiti più grandi e a ciascuno di quelli più limitati. Senza questo ciclo non vi può essere controllo.

Per poter intervenire sui processi, bisogna avere la capacità di individuare sempre le relazioni causa-effetto, risalendo indietro quanto è necessario (chiedendosi, si dice, almeno quattro volte perché: il perché di un certo fatto, il perché della sua causa, e così via all'indietro). È necessario che questo processo venga portato a termine senza scorciatoie, perché altrimenti si corre il rischio di continuare a scaricare acqua dal fondo della barca senza accorgersi che c'è una falla da turare, e di perché si è creata. La ricerca precoce delle cause permette di cogliere anche i cosiddetti "segnali deboli", per esempio i piccoli inconvenienti che condizionano costantemente il risultato finale e che possono improvvisamente aggravarsi.

La mentalità che è alla base della gestione della qualità può essere sintetizzata, e richiamata facilmente alla memoria, con poche semplici frasi chiave. Nove frasi possono sintetizzare un atteggiamento che deve diventare patrimonio comune di tutti quelli che operano nell'azienda o nell'organizzazione, "cultura aziendale":

- 1) rispetto del personale come esseri umani;

- 2) qualità per prima;
- 3) market-in (porta il mercato in tutta la vita dell'azienda);
- 4) il reparto a valle è il tuo cliente;
- 5) analizza i fatti e parla con i dati;
- 6) concentrati su poche cose importanti;
- 7) controllo nel processo;
- 8) controllo a monte;
- 9) non scaricare le colpe sugli altri [1, p. 60].

La mentalità manageriale, la "cultura organizzativa" che deve essere fatta propria da tutti quelli che hanno compiti di gestione, si può sintetizzare in altre sei frasi chiave:

- a) industrializzazione del miglioramento;
- b) focus sui processi;
- c) riconoscimento degli sforzi del personale;
- d) qualità a monte e a valle;
- e) qualità come integrazione;
- f) gestione a vista [1, p. 57].

«Qualità a monte e a valle» e «qualità come integrazione» ricordano che la qualità dei risultati può essere pregiudicata da inconvenienti in una fase precedente o danneggiata da inconvenienti in una fase successiva e che il risultato complessivo coinvolge non solo più fasi e più processi in serie ma anche più unità e servizi separati.

«Focus sui processi» indica che non basta guardare al risultato: è con l'analisi delle procedure, delle operazioni, dei flussi che si possono individuare e correggere fattori e tempi non soddisfacenti. «Gestione a vista» non va inteso in senso metaforico: come nelle vignette del manager seduto sotto un grande grafico, i principali indicatori devono essere sempre tenuti letteralmente sotto gli occhi, non solo del responsabile ultimo, ma di tutte le persone coinvolte.

«Riconoscimento degli sforzi del personale» ricorda il ruolo strategico della crescita delle risorse umane, che deve essere sostenuta e incentivata prima e al di qua del conseguimento di un certo risultato o obiettivo, con un ambiente positivo che responsabilizzi e dia fiducia, tollerando gli errori e i tempi di apprendimento.

«Industrializzazione del miglioramento», infine, sottolinea che le attività di miglioramento della qualità non possono essere legate all'improvvisazione, alla buona volontà, al caso, ma devono essere uniformi, facilmente riproducibili e di rapido apprendimento.

Il modello di gestione aziendale e i suoi processi principali sono abbastanza complessi e non possono essere esposti in poche righe. Vengono chiaramente distinte da una parte la "Direzione per politiche" (avvicinabile, pur con significative differenze, al *Management by Objectives* americano), nella quale si individuano aree d'intervento prioritarie, e dall'altra la "Gestione quotidiana" (*Daily Routine Work*), che deve garantire la standardizzazione e lo svolgimento corretto e adeguato dei processi già definiti.

La Direzione per politiche è concentrata su pochi obiettivi specifici ma pervasivi di forte miglioramento (due o tre priorità, che possano trovare applicazio-

ne nei diversi settori e reparti) e sugli strumenti per raggiungerli. Particolarmente importante è la leadership del massimo dirigente, cui spetta ogni anno il compito di verificare i risultati conseguiti e avviare la programmazione per quello successivo. È forse banale, ma preziosa, la sottolineatura di questo ruolo del "presidente": nella comunicazione informale all'interno di un'organizzazione passa sempre il messaggio che, al di là delle priorità sbandierate, quello che conta di più è quello di cui si occupa il massimo dirigente, e viceversa quello di cui non si occupa non è davvero importante. Lo stesso vale, ovviamente, per il responsabile di ciascun settore rispetto alle attività del settore stesso. Ogni anno, due o tre politiche prioritarie sono lanciate dalla direzione, sulla base della "diagnosi" annuale, e vengono sistematicamente articolate e definite con precisione e con obiettivi quantitativi da parte di ciascun comparto, poi di ciascun settore, di ciascun ufficio o reparto, ecc.

Gli strumenti quotidiani di analisi e controllo si possono sintetizzare in due semplici "pacchetti" di sette *strumenti statistici* e sette *strumenti manageriali*.

I semplici strumenti statistici sono stati elaborati come risposta ai risultati deludenti che aveva dato un primo approccio molto tecnico, difficile e quindi demotivante, oltre che inadatto a coinvolgere tutto il personale. Si tratta di metodi veramente elementari di analisi e rappresentazione di dati, sia quantitativi che qualitativi, che possono essere insegnati in un tempo molto breve (15-20 ore) e padroneggiati da tutto il personale, e che sono sufficienti ad affrontare la stragrande maggioranza dei problemi concretamente incontrati. Ne citiamo solo uno, il diagramma di Pareto, un metodo per disporre dati quantitativi in ordine di importanza e quindi individuare le priorità su cui concentrarsi.

Analisi qualitative o quantitative più elaborate, relative essenzialmente alla programmazione di attività complesse e quindi ai livelli direzionali, sono affrontate con il secondo "pacchetto" di strumenti manageriali. Se ne può ricordare uno, il diagramma a frecce, che serve ad analizzare e visualizzare un complesso di attività finalizzate a un singolo obiettivo (per esempio un progetto) per decidere quali avviare per prime, e quando, e per identificare le sequenze critiche che rischiano di far saltare i tempi o le fasi previste.

Conclusioni

Un'innovazione di questa portata è destinata, per natura, ad essere guardata con diffidenza, o ad essere fraintesa. A qualcuno sembrerà una mera utopia, ad altri una banalità. In entrambe le opinioni può esserci qualcosa di vero: senz'altro, per esempio, molte (ma non tutte) delle idee della gestione della qualità sono tutt'altro che nuove, ma esse sono messe insieme organicamente e in maniera utilizzabile subito e facilmente. A qualcuno sembrerà una rivoluzione troppo profonda per essere credibile, ad altri solo un tocco di belletto o di retorica, o una modesta collezione di espedienti. Qualcuno vi potrà vedere solo il ritratto di una cultura radicalmente diversa dalla nostra: peraltro, i giapponesi stessi ci ricordano che molti di loro si guardano bene dal farla propria, e che risultati analoghi sono stati raggiunti, negli ultimi anni, anche in paesi occidentali.

Alcuni potranno vedere in questi metodi un raffinato tentativo di manipolazione totale, altri vi riconosceranno invece una generosa aspirazione ad elevare i contenuti del lavoro.

Di queste diverse "letture" si potrebbe discutere a lungo, anche se con l'inevitabile diffidenza verso le diatribe sull'interpretazione autentica di una teoria.

Ma qui vorremmo invece cominciare a rispondere ad altre due domande, più concrete: questo metodo può essere applicato nelle biblioteche? E, in particolare, nelle biblioteche italiane?

Lasciamo stare l'obiezione etnica, forse ovvia per alcuni aspetti più superficiali, ma nella sostanza già smentita dai fatti.

Un'obiezione diversa potrebbe partire dalla considerazione che le biblioteche non stanno sul mercato, non perdono e non guadagnano, non soffrono concorrenza, e così via. Una astratta contrapposizione tra amministrazione e mercato, però, mancherebbe completamente di cogliere la complessità delle società avanzate di oggi. Stesso discorso vale per le opposizioni, anch'esse non rigide e comunque non sovrapponibili, fra privato e pubblico, fra organizzazioni con e senza scopo di lucro, fra amministrazioni e aziende.

La British Library, che sicuramente non ha fini di lucro, incassa ogni anno più di quaranta miliardi. Se l'ENEL lancia una campagna pubblica per la qualità, non è per battere la concorrenza (che non c'è) e nemmeno per aumentare il fatturato. Gli spettatori di una televisione privata non pagano il canone, tanto che, a rigore, potremmo dire che i suoi veri clienti sono gli inserzionisti, non gli utilizzatori: l'audience ha un rapporto indiretto con il fatturato. Una grande azienda può sponsorizzare una mostra d'arte o possedere una squadra di calcio o un giornale, ma il semplice calcolo dei costi e dei ricavi non dice tutto sul senso e il valore dell'operazione. Una biblioteca non distribuisce dividendi, ma ha almeno altrettante maniere di valutare il rendimento delle risorse impiegate, l'impatto e la qualità dei suoi servizi, e il loro valore per gli utenti.

Una seconda obiezione potrebbe appoggiarsi sulla rigida cornice legislativa e amministrativa in cui opera la maggior parte delle biblioteche. D'altra parte, ogni quadro normativo ha i suoi gradi di libertà, e non occorre andare molto lontano per accorgersi che, nella stessa cornice e spesso perfino con risorse comparabili, qualcuno realizza servizi validi e qualcun altro no. Anche le rigidità nella gestione delle risorse umane non devono far dimenticare che le leve e gli stimoli possono essere tanti, anche quando non si può assumere, licenziare o concedere aumenti di stipendio.

Un'ultima obiezione potrebbe essere riassunta in una domanda: come si può parlare di qualità totale in una realtà così arretrata? Forse la nostra realtà non è nelle pietose condizioni in cui viene spesso frettolosamente descritta, soprattutto nella stampa d'informazione, con il risultato, non si sa quanto involontario, di mettere nello stesso fascio quello che va e quello che non va e quindi di terminare, dietro la parvenza di una generale condanna, con una generale assoluzione.

Ma quel che più conta è che la gestione della qualità è centrata sui processi di miglioramento, non su un plafond astratto, e proprio chi deve molto migliorare ha più bisogno di imparare come si fa. Non a caso, del resto, questo metodo è stato sviluppato in un paese che doveva riprendersi dalla rovinosa distruzione delle sue risorse nella seconda guerra mondiale.

Vorremmo concludere, invece, con qualche ragione per cui, a nostro avviso, la biblioteche sono il *terreno ideale* per la gestione della qualità. Lo sono, innanzitutto, proprio *perché* sono un servizio pubblico.

Non dovrebbe essere più facile identificarsi con la missione di chi vuole promuovere lo sviluppo culturale e civile della popolazione, invece che con quella di chi vuole guadagnare di più vendendo automobili, di cui ce n'è già troppe in circolazione? La soddisfazione del cliente, in biblioteca, può essere difficile da misurare con scientifica obiettività ma si respira quotidianamente, aleggia nell'aria, e costituisce senza dubbio uno dei fattori più motivanti.

Inoltre, il lavoro di biblioteca è in larga misura (e potrebbe esserlo sempre di più, con adeguate innovazioni organizzative) lavoro intellettuale, professionale, creativo, lavoro insomma che per natura offre assai più soddisfazioni di quello in un'industria manifatturiera. Le indagini anche più severe sull'atteggiamento dei bibliotecari verso il proprio lavoro hanno mostrato inequivocabilmente un livello assai elevato di soddisfazione: si tratta di un lavoro che piace, soprattutto, com'è ovvio, quanto più può essere svolto in autonomia, affinando le proprie capacità, gestendone i risultati [12, 13].

Quello che i bibliotecari lamentano, semmai, è lo scarso riconoscimento sociale e/o economico. La nostra professione ha ancora, anche in paesi più avanzati del nostro, un profilo sostanzialmente impiegatizio, di esecuzione di procedure e di routine, che possono guadagnare tutt'al più il diffidente rispetto per pratiche complicate e un po' astruse. Al contrario, l'orientamento all'utente, e quindi alla qualità del servizio, si sposa perfettamente al profilo del professionista, di colui che si fa carico del problema dell'utente, mettendo a sua disposizione le proprie conoscenze e capacità, e vedendole quindi riconosciute dalla gente, prima o dopo che dalla legge.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Alberto Galgano. *La qualità totale. Il Company-Wide Quality Control come nuovo sistema manageriale*. Milano: Il Sole 24 ore, 1990. Sull'eccellente volume di Galgano, una completa e molto leggibile introduzione generale al CWQC, è basata tutta la nostra esposizione.
- [2] Marco Cupellaro. *L'informazione fuori della biblioteca*. Relazione al XXXVII Congresso nazionale dell'Associazione Italiana Biblioteche, Pisa 27-29 novembre 1991 (in corso di pubblicazione).
- [3] Igino Poggiali. *Le risorse umane: linee di un investimento strategico*. Relazione al XXXVI Congresso nazionale dell'Associazione Italiana Biblioteche, Venezia 26-29 settembre 1990 (in corso di pubblicazione).
- [4] Igino Poggiali. *La biblioteca pubblica: da una gestione burocratica ad una gestione aziendale*. In *Biblioteche e autonomie locali. Problemi e prospettive dopo la legge 142*, a cura di Massimo Cecconi. Milano: Editrice Bibliografica, 1991, p. 74-84 (atti del Convegno «Biblioteche pubbliche e legge 142», Milano 15-16 marzo 1991).
- [5] Giorgio Vizioli. *Test - Biblioteche*. «Qualità», 2, n. 11 (novembre 1991), p. 78-85.

- [6] Marco Cupellaro. *La biblioteca vende. Costi e tariffe dei servizi bibliotecari*. Milano: Editrice Bibliografica, 1987.
- [7] Ferruccio Diozzi. *Il management della biblioteca. Gli obiettivi nella prospettiva del cambiamento*. Milano: Editrice Bibliografica, 1990.
- [8] Giovanni Solimine. *Gestione e innovazione della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 1990.
- [9] Giambattista Tirelli. *Il "sistema" biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 1990.
- [10] *Cultura organizzativa e pianificazione: ruolo e prospettive per le biblioteche nel mercato dell'informazione. Atti del 35° Congresso nazionale dell'Associazione Italiana Biblioteche, Cefalù 30 settembre - 4 ottobre 1989*. Palermo: Regione Siciliana, 1990.
- [11] Alberto Galgano. *I mostri e la palestra. La storia della qualità totale*. Milano: Il Sole 24 ore, 1991 (pubblicato anche in «Harvard Espansione», marzo 1991).
- [12] Nick Moore - Elaine Kempson. *The nature of the library and information workforce in the United Kingdom*. «Journal of librarianship», 17 (1985), p. 137-154.
- [13] Patricia A. Kreitz - Annegret Ogden. *Job responsibilities and job satisfaction at the University of California libraries*. «College & research libraries», 51 (1990), p. 297-312.

Total Quality in libraries

by Alberto Petrucciani and Igino Poggiali

«Total Quality» or, more exactly, «Company-Wide Quality Control» (CWQC) indicates a new management system which was developed in Japan, widely spread in the Western world and is now becoming the focus of much interest in Italy. CWQC may be considered as an extension of industrial quality control. The philosophy is, nevertheless, completely new: quality control and management applies not only to products but now extends to all activities taking place in an organisation, from research and planning to sales and budgeting. It involves all staff levels, from top management to lower positions, without leaving control to “quality specialists”. Unlike conventional management, which is only concerned with productivity, costs and the “bottom line”, CWQC aims at the continuous improvement of the quality of products, services and work. This improvement will naturally lead to an increase in the market share and the reduction of production costs.

First applied in manufacturing industries, CQWC has recently become popular in the service sector, where the human factor and direct relations with customers are critical. In this field the capability to do the right thing at the right moment is a decisive point. Take libraries, for instance. It would be highly demoralising to reduce library management to mere productiveness and the costs involved in providing services. End-user oriented library services are a complex matter: if a library, because of the low quality of its services, does not attract users, cost reductions and increases in productivity are irrelevant. In a library, simple acts such as photocopying an article imply many steps. These steps may include regulations, use of facilities, personal contacts etc. If the end user fails in any one of these steps, the final result will only be achieved by hard work and less satisfaction. The customer has in mind the total result and not single factors: the combination of positive single factors and tiresome results will appear disappointing to him/her and will increase his/her dissatisfaction or even frustration.

If CWQC means quality in all aspects at all levels, its first corollary is the impossibility to set fixed standards. The touchstone for standards is to be found *outside* the organisation, in the fulfilment of customers' needs and expectations. What is then customers' satisfaction? There are three components. “Expected quality” is the first: what is taken for granted and only noticed when it is lacking. Second is “requested quality”, what customers adopt as a criterium for choice. Third is “non apparent” quality, what a customer had not thought of and he/she discovers spontaneously in a product or a service. The last component is strategical. Experience in quality management shows that it is possible to achieve great enhancements in productiveness and, indirectly, in cost reduction by using in a new way human resources and reorganising processes according to a new attitude.

ALBERTO PETRUCCIANI, Dipartimento di linguistica, letteratura e filologia moderna, Università di Bari, via De Rossi 233, 70100 Bari.

IGINO POGGIALI, Servizio Biblioteche della Provincia di Ravenna, via Mariani 5, Palazzo Corradini, 48100 Ravenna.

[*Bollettino AIB*, ISSN 1121-1490, vol. 32 n. 1 (marzo 1992), p. 21-23]

As quality management is not a stand-alone function, which is carried out solely by quality experts, everybody in the firm is responsible for the quality of their work. A key role is played by individuals; humans are an unlimited resource, and yet the most difficult to manage. Quality permeates the organisation as a whole and, accordingly, provides the common background for its members. It is extended to all internal agents ("the market gets into the firm") as well as external agents (suppliers, distributors, vendors). Within the organisation, strong commitment and long-term investment is required in order to enable staff not only to *solve* problems, but also to *find* problems. Outside the organisation, it is interesting to note that, contrary to the traditional managerial point of view, suppliers are not seen as foes, but as partners, and that supplying a component (or a document) is considered as a mutual commitment to trust and transparency. Such commitment is also made necessary by the quick pace of innovation and the continuous uncertainty of the market. It can reduce control overheads and speed up activities. EDI technology, for instance, allows partners to read and write in each other's files.

How should TQ be managed? What tools can be used to enhance quality in services? Improvisation and good will are not enough; quality improvement has to be organised. It is important to set up "tables of values" which enable the whole organisation to cope with well defined priorities in a rapid and effective way before passing to the subsequent problems. Control and enhancement activities should be "engineered" in order to ensure easy and quick learning and application.

Quality improvement is the result of two different forces: breakthrough and *kaizen*. Breakthrough is the management term designating a technological or organisational restructuring, focused on a few crucial points, which triggers a sudden, impressive improvement. *Kaizen* is the Japanese term denoting a step by step, piecemeal enhancement. It may be easy to break through, but is harder to continue the enhancement of this sudden improvement. The *kaizen* aspect should, however, permeate the work, with constant self-awareness and control.

As tools for TQ should be shared among staff, they cannot be too complex. The point of departure is the "Deming wheel", which includes four activities: Plan, Do, Check, Act. The approach which should become a starting point for all people working in an organisation may be summarised in nine key statements:

- 1) respect staff as human beings;
- 2) quality first;
- 3) market in;
- 4) downstream department is your customer;
- 5) analyse facts, speak with data;
- 6) focus your attention on a few important things;
- 7) control in process;
- 8) upstream control;
- 9) do not lay the blame on other people.

Six more key statements may describe the managerial attitude:

- a) enhancement engineering;
- b) focus on processes;
- c) recognition of staff efforts;
- d) upstream and downstream quality;
- e) quality as integration;
- f) on sight management.

The management model is quite complex. It suffices to note that «Management by Policies» (like the American «Management by Objectives») is kept separate from the «Daily Routine Work», where standardisation and control take place.

Daily analysis and control are based on the use of two sets of seven simple statistical tools, methods of data representation and analysis which can be taught in a few hours to all staff, and seven more complex managerial tools.

In conclusion, we may wonder whether CQWC may be successfully applied in Italian libraries, and begin to counter some possible objections. It can be argued that libraries do not operate in the marketplace, they are not business-oriented organisations. It cannot be denied, however, that there is nowadays no rigid division between private and public, business and non-business oriented organisations, firms and public administration. Although a library does not distribute any dividends, there are many ways to calculate the effectiveness of its resources, the impact and quality of services and their value to users.

Another objection concerns the legislative framework in which most libraries operate. This proves to be a snag for most of them. Nevertheless, there is evidence that services provided by libraries vary greatly, although they operate under the same constraints and with limited budgets.

Others would object that it is impossible to speak of TQ in libraries which are lagging behind, as is the case in Italy. It is easy to answer that he who must improve a great deal, needs to learn how to do it.

On the contrary, it is our opinion that libraries are an ideal field for quality management, precisely *because* they are a public service. The staff's identification with the mission of their own organisation is easier in libraries than in profit-oriented manufacturing industries. Customers' satisfaction may not be easily measurable, but is clearly felt and is a powerful motivating factor. Library work is highly professional and creative. Many surveys came to the conclusion that there is a high level of job satisfaction among librarians. Nevertheless, they complain about lack of social recognition and low salaries, but only a strong commitment to customer satisfaction and service quality may raise their social esteem and professional status.

Cinque domande ad Alberto Galgano

a cura di Iginio Poggiali

Quale spazio e quale ruolo si può intravedere per le biblioteche, a suo avviso, nella società di oggi?

Dal mio personale punto di vista di utente e fruitore, ritengo che nella società di oggi e ancor più nel futuro il ruolo del servizio bibliotecario sarà fondamentale.

Non si può infatti costruire il futuro senza basarsi sulle scoperte e sulle intuizioni che derivano dal nostro passato. In una parola, non si può prescindere dalla cultura, e questa è precisamente contenuta nelle biblioteche, che sono autentici "scrigni del sapere".

Gli esseri umani hanno un bisogno innato di conoscenza, e questo bisogno contribuisce in maniera determinante all'autorealizzazione del singolo. Per questo, in una società in cui vi è abbondanza di informazione e un reddito che consente ai giovani di studiare, il ricorso alle biblioteche sarà sempre maggiore. Anche le persone meno giovani hanno sempre più tempo libero, e ricorreranno maggiormente al servizio bibliotecario.

Le tecniche di qualità possono contribuire al miglioramento dei servizi bibliotecari? E come?

Le prime esperienze di Qualità Totale nei servizi, in Giappone, risalgono alla metà degli anni Settanta, ma hanno cominciato a diffondersi ed ampliarsi soltanto verso la fine degli anni Ottanta. Molte aziende giapponesi hanno applicato con successo la Qualità Totale, confermando la validità dell'approccio e la sua piena applicabilità anche nei servizi.

La Qualità Totale investe i processi di qualsiasi tipo e quindi anche i processi che vengono svolti nelle biblioteche possono essere migliorati con l'impiego di questo metodo. La Qualità Totale, inoltre, valorizza le persone e queste, stimo-

ALBERTO GALGANO, ingegnere chimico, dopo un'esperienza direzionale in grandi gruppi industriali italiani opera da un trentennio come consulente nell'organizzazione e direzione aziendale attraverso il Gruppo Galgano, una delle maggiori società di consulenza direzionale, di cui è presidente. Già presidente della Fédération Européenne des Associations de Conseils en Organisation, presiede l'AICOD, Associazione Italiana Imprese di Consulenza Organizzativa e Direzionale. La sua società di consulenza ha portato per prima in Italia, oltre dieci anni fa, le tematiche della Qualità totale, guidandone l'applicazione in importanti aziende italiane ed europee.

late e valorizzate al meglio, possono dare di più. La Qualità Totale è perciò un approccio fondamentale ai fini del miglioramento della gestione.

La Qualità Totale, a mio parere, è sicuramente applicabile anche al servizio bibliotecario, naturalmente con le modifiche opportune per tener conto della specificità di un'attività di servizio, caratterizzata da:

- intangibilità,
- immediatezza,
- soggettività.

Queste caratteristiche influiscono sulla gestione della Qualità Totale e portano a distinguere, nella qualità, tre grandi componenti:

- qualità tangibile (che possiamo dire "hardware"),
- qualità intangibile ("software"),
- qualità umana ("humanware").

La qualità umana, delle persone e delle relazioni personali, è la più importante per le aziende di servizi, e quindi anche per il servizio bibliotecario. Attraverso una corretta gestione delle risorse umane, occorre creare e diffondere in tutta l'azienda e a tutti i livelli una "cultura del servizio".

La Qualità Totale è indispensabile per l'acquisizione da parte del personale di atteggiamenti, comportamenti e mentalità sempre rivolti alla soddisfazione del cliente.

Contrariamente a quanto spesso appare ai "non addetti ai lavori", i processi di erogazione del servizio bibliotecario sono piuttosto complessi e delicati. Questa complessità di gestione può rendere difficile l'introduzione e l'applicazione delle tecniche di qualità?

La Qualità Totale è un approccio che si è rivelato e si rivela sempre più utile per la gestione di attività caratterizzate da parametri complessi. Ad esempio, per i servizi abbiamo già da tempo sviluppato modelli che individuano le principali dimensioni da considerare e ne indirizzano la gestione:

- qualità tecnica;
- qualità relazionale;
- qualità ambientale;
- qualità dell'immagine;
- qualità economica;
- qualità organizzativa.

La più importante di queste dimensioni, in riferimento ai servizi bibliotecari, è sicuramente la "qualità relazionale". Essa risponde alla domanda "Come forniamo il servizio?" ed è riferita agli aspetti comunicazionali e relazionali della transazione con il cliente. Riguarda, quindi, il momento di incontro con il cliente, i comportamenti e gli atteggiamenti, le modalità di gestione delle relazioni interpersonali.

La continua assistenza al cliente, che è una peculiarità fondamentale del servizio bibliotecario, è contemplata qui come modalità operativa volta a differenziare il servizio in base alle molteplici e differenti esigenze espresse o comunque avvertite dagli utenti.

Anche nelle biblioteche, soprattutto nei paesi più avanzati e in relazione con le tendenze restrittive negli investimenti e nelle spese sociali, si è fatta strada una sempre maggiore attenzione ai costi dei servizi e al rapporto fra costi e benefici. Questa attenzione, pure in sé positiva, rischia, secondo l'opinione di alcuni, di ripercuotersi negativamente sulla qualità dei servizi, costituendo un freno al loro miglioramento se non perfino una giustificazione per la loro staticità o la loro restrizione. Esiste un punto di equilibrio fra costi e qualità? E qual è?

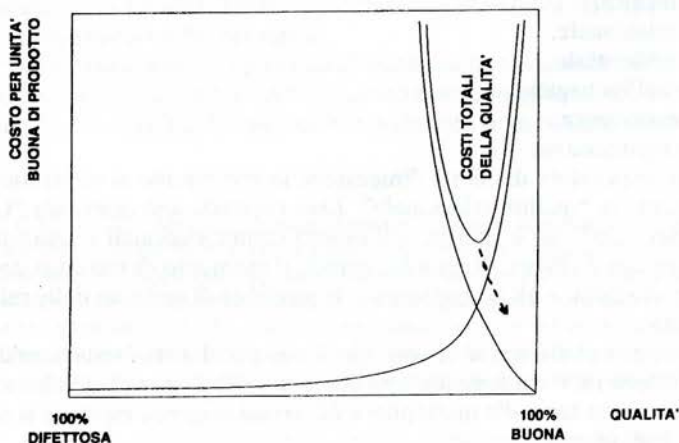
Il problema non è tanto il punto di equilibrio, quanto piuttosto il rapporto tra costi e qualità.

Nella cultura del modello aziendale americano il miglioramento della qualità porta ad un aggravio dei costi. Da qui la grande barriera opposta al miglioramento della qualità. L'industria giapponese ha dimostrato, invece, che il miglioramento della qualità porta ad una riduzione dei costi.

Nel modello culturale occidentale la qualità è considerata un surplus, un vantaggio aggiuntivo che viene pagato assai caro.

Nel modello giapponese, invece, la qualità è essenzialmente soddisfazione del cliente. Quindi migliorare le caratteristiche qualitative di un prodotto non significa trasformarlo in qualcosa di completamente diverso, non significa, ad esempio, trasformare una Panda in una Rolls Royce, ma far sì che questo tipo di autovettura dia sempre maggiore soddisfazione, nelle prestazioni, al consumatore che ha possibilità di acquisto non molto elevate.

I motivi per i quali migliorando la qualità si riducono i costi possono essere, in modo un po' semplificato, spiegati in questo modo. Innanzitutto, migliorando la qualità si riducono gli sprechi, e questi possono variare dal 15 al 35% dei costi sostenuti. Migliorando la qualità aumenta anche il fatturato, e quindi i costi fissi si possono distribuire in modo più equo o ridotto sui prodotti o sui servizi. Soprattutto, una volta che in una organizzazione si è radicato il concetto di miglioramento continuo si scopre che si possono fare miglioramenti senza aggravii di costi, nel senso che la creatività del personale può dare risultati sempre più elevati.



Sulla base di queste considerazioni, l'osservazione fondamentale che si può fare è che un punto di equilibrio fra costi e qualità esiste, ma non è un dato fisso. Nella tradizione del modello occidentale troviamo il concetto di curva dei costi, rappresentato nella figura. Secondo questo modello, il miglioramento della qualità fa diminuire i difetti, e quindi i costi dovuti ad essi, ma richiede più attività di addestramento, prevenzione, controllo, con un costo crescente. Ne risulta un punto di equilibrio, oltre il quale secondo questo modello non conviene andare perché i benefici che si possono conseguire non compensano più lo sforzo richiesto. La realtà nuova è che questo punto di equilibrio, grazie all'impegno del personale, può essere portato a un livello sempre più basso.

Le biblioteche da tempo utilizzano e fanno riferimento a standard, anche se forse di tipo un po' diverso da quelli impiegati nell'industria. Ma negli anni più recenti il concetto di standard è stato molto discusso, soprattutto sul piano internazionale, per la difficoltà di dare indicazioni dettagliate effettivamente applicabili e utili in realtà molto differenziate. In più occasioni, come nella revisione degli standard per le biblioteche pubbliche dell'IFLA, si è preferito quindi adoperare formule diverse ("raccomandazioni", o "linee guida"). D'altra parte, un'esigenza di standardizzazione resta molto sentita per intervenire efficacemente in un contesto più limitato e più omogeneo, come per esempio i servizi di pubblica lettura in una singola regione. Qual è il ruolo della standardizzazione nell'applicazione delle tecniche della Qualità?

Nell'applicazione delle tecniche di Qualità Totale, per standard si intende la definizione di come un'attività, un lavoro, un processo deve essere svolto e delle relative responsabilità. Il concetto di standard è quindi di importanza fondamentale. È anzi il "mattoncino" con il quale viene costruito l'edificio della Qualità Totale.

L'obiettivo fondamentale della standardizzazione è assicurare il mantenimento attraverso lo svolgimento "codificato" dei processi aziendali. Ma non si tratta assolutamente di un approccio burocratico. Partendo da uno standard attuale il processo di miglioramento continuo non è altro che la ricerca di un nuovo standard più adeguato ed efficace da consolidare come nuova prassi.

Gli standard possono essere di due tipi: standard gestionali (regole amministrative, linee guida per il personale, budget, criteri per le consegne, ecc.) e standard tecnologici (tempi di attraversamento, sistemi per Qualità Costi e Consegne, procedure specifiche).

Nelle tecniche di Qualità Totale lo standard ha più ruoli:

- rappresentare le modalità migliori, più facili e più sicure di esecuzione del lavoro;
- conservare il know-how;
- fornire le linee guida che consentono di misurare le prestazioni che vengono delegate;
- mostrare le relazioni tra cause ed effetti;
- costituire la base per l'addestramento;
- costituire la base per le diagnosi;

– consentire la prevenzione degli inconvenienti ricorrenti e il controllo della variabilità.

Le responsabilità per la standardizzazione sono una conseguenza della rivoluzione culturale che caratterizza la Qualità Totale. Fa parte delle responsabilità del management di ciascun settore definire gli standard con il contributo attivo dei propri collaboratori.

Un thesaurus per le biblioteche generali

di Alberto Cheti

Queste riflessioni non vertono su un *modello di thesaurus* per le biblioteche generali, come si potrebbe anche intendere dal titolo; semmai, preliminarmente e più modestamente, sul *thesaurus come modello* di controllo del vocabolario, idoneo ed efficace anche nel contesto di indicizzazione delle biblioteche generali.

Non si prendono in considerazione, infatti, né le variabili del thesaurus (a faccette e/o per discipline, alfabetico e/o classificato, monogerarchico o poligerarchico, costruito dal basso o dall'alto, ecc.), evidenziate recentemente da Danesi [1, 2], né gli aspetti politici connessi al "che fare" per rinnovare i metodi abituali di controllo del vocabolario.

Si propone, piuttosto, una riflessione sul rapporto tra biblioteche generali e thesaurus, sulla possibilità di utilizzazione di quest'ultimo nell'ambito delle prime.

Un rapporto che si è instaurato, in questi ultimi anni, col concorso di molteplici fattori: l'insoddisfazione nei confronti degli strumenti tradizionali, l'interesse suscitato da esperienze come quella del PRECIS, il consenso raccolto da norme ispirate a criteri logici e coerenti come quelle contenute nello standard ISO 2788/1986, la disponibilità di programmi di gestione di biblioteche o di information retrieval comprendenti anche la gestione del thesaurus.

È, dunque, condivisibile l'opinione che «l'unico punto su cui si può forse registrare un generale consenso è l'esigenza di un più avanzato ed efficace controllo terminologico» e che «il controllo terminologico [...] è oggi possibile in maniera efficiente soltanto mediante strutture di tipo tesaurale» [3, p. 258].

Sul rapporto tra biblioteche generali e thesaurus permangono, tuttavia, residue perplessità, né si possono sottovalutare le difficoltà connesse alla costruzione di un thesaurus generale.

Queste hanno origine, innanzitutto, da considerazioni sulle variabili economiche ed umane, in particolare sulla quantità e la qualità delle risorse di personale necessarie per la costruzione del thesaurus. Le valutazioni che si fanno, soprattutto per thesauri destinati ad accogliere migliaia di termini, non sono certo incoraggianti.

C'è, poi, il problema della disponibilità delle fonti da cui derivare termini e relazioni per un thesaurus generale. Le norme internazionali vigenti sono affidabili, ma non bastano; e, come fonti, non lo sono altrettanto gli strumenti di lavoro abituali. Il *Soggettario* non è aggiornato né ha la struttura e il rigore di un the-

ALBERTO CHETI, Biblioteca comunale, piazza Vittorio Veneto 27, 50054 Fucecchio (FI).
Rielaborazione dell'intervento tenuto al Seminario del Laboratorio Thesauri di Ifnia, Firenze
28 settembre 1991.

[*Bollettino AIB*, ISSN 1121-1490, vol. 32 n. 1 (marzo 1992), p. 29-38]

saurus. La Classificazione Dewey, l'altro strumento ben noto e a portata di mano in ogni biblioteca, per le sue caratteristiche strutturali presenta un basso grado di compatibilità con il thesaurus. (Ciò nonostante può essere presa in seria considerazione l'opportunità di utilizzarla come un aiuto nella costruzione di un thesaurus generale [4]). Un'altra classificazione, la *Bliss Bibliographic Classification*, a faccette e con una più ampia copertura terminologica, potrebbe offrire ben altro aiuto, soprattutto nel riconoscimento delle relazioni semantiche tra i termini, ma è poco nota, non essendo utilizzata nelle biblioteche italiane. Vi sono, inoltre, dizionari, enciclopedie, manuali delle singole discipline, classificazioni non bibliografiche, thesauri specializzati o quasi generali, tutte fonti importanti per l'alimentazione e il controllo del vocabolario, di cui non è facile però venire a capo, per la loro varietà e difformità, senza avere stabilito una gerarchia di importanza e un criterio di consultazione.

Sarebbe desiderabile, in terzo luogo, un vocabolario comune, un thesaurus prodotto da un'agenzia e/o attraverso una gestione cooperativa, da adottare e nello stesso tempo adattare alle esigenze di ciascuna biblioteca. Non solo per ragioni economiche, ma anche per quelle di normalizzazione e di cooperazione. Un po' come avviene col linguaggio naturale: i parlanti hanno una certa libertà nel modo di costruire enunciati intorno ad un determinato argomento; utilizzando, tuttavia, lo stesso vocabolario, altrimenti la comunicazione verrebbe compromessa.

Infine, si deve fare i conti con l'abitudine o anche, forse, la propensione verso quell'intreccio di relazioni, tra termini e stringhe, tra una stringa e un'altra, così abituale nei tradizionali cataloghi per soggetto. Queste relazioni sono senz'altro meno logiche e rigorose di quelle di un thesaurus, ma non è improbabile che qualcuno le ritenga più facilmente modellabili sugli interessi di ricerca degli utenti.

L'esperienza delle biblioteche che da qualche tempo hanno intrapreso la costruzione di un thesaurus (mi riferisco, in particolare, a biblioteche pubbliche), se consente di guardare con interesse e fiducia all'utilizzazione di questo strumento, non dispone al momento di elementi sicuri di valutazione né di risposte certe.

Ancora due annotazioni, prima di concludere questa premessa. La proposta di creazione di un thesaurus generale nell'ambito di SBN, avanzata qualche anno fa [5], non pare aver avuto alcun seguito. D'altra parte, a livello internazionale, l'incontro tra soggetti e thesauri, o meglio il «travestimento dei soggetti da thesauri» [2, p. 50], non ha dato risultati soddisfacenti, anche se per evidenti problemi di metodo.

Non è questo, tuttavia, il nucleo centrale della riflessione. Essa riguarda, in particolare, le basi semantiche di un thesaurus generale. Infatti, il lavoro di creazione o di adozione/adattamento di un thesaurus generale potrà superare le inevitabili difficoltà, affinare i propri metodi, produrre risultati efficaci, se in primo luogo vi sarà la consapevolezza che esso poggia su basi adeguate.

Quali sono le caratteristiche strutturali dei linguaggi di indicizzazione utilizzati da biblioteche generali? Si tratta di linguaggi controllati, non limitati ad un particolare campo disciplinare, che utilizzano anche termini scelti dal linguaggio

naturale e che combinano questi termini in forme precoordinate di rappresentazione dei soggetti. Si tratta, dunque, di linguaggi che presentano due componenti:

- a) un vocabolario, che controlla le relazioni semantiche e regola quella che viene detta la "struttura sindetica" del linguaggio di indicizzazione;
- b) una sintassi, che controlla le relazioni sintattiche e regola la costruzione delle stringhe.

Queste due componenti sono distinte (logicamente, anche se non sempre fisicamente) e complementari: ognuna, infatti, svolge una propria funzione nell'esprimere un concetto incontrato nell'indicizzazione di un documento.

Un esempio: come è espresso il concetto di **pesticidi** in un dizionario, in un'enciclopedia, nella letteratura specifica?

Possiamo costruire molti tipi di enunciati intorno ad esso. Darne, innanzitutto, una definizione essenziale, come la seguente: i pesticidi, detti anche fitofarmaci o antiparassitari, sono composti chimici, che servono per combattere e distruggere organismi nocivi all'uomo, agli animali domestici e alle piante; comprendono specie particolari, come fungicidi, battericidi, erbicidi, ed altre ancora. Affermare, inoltre, che i pesticidi possiedono determinate proprietà fisiche e chimiche; che vengono utilizzati in agricoltura per il controllo degli organismi nocivi alle piante; che causano spesso fenomeni di inquinamento, potendo contaminare suolo, acqua, aria; che negli animali e nell'uomo possono avere effetti tossici sul sistema immunitario.

Inoltre, fare affermazioni sulla produzione, la vendita e lo smaltimento dei pesticidi, come pure sulla legislazione che li regola, e su molte altre cose ancora; fino a costruire enunciati complessi, ad esempio per sostenere, come in una recente pubblicazione, che i pesticidi rappresentano un ingranaggio, alimentato da determinati interessi economici, che spinge ad un loro uso incontrollato, sempre crescente e sempre meno efficace.

Molte di queste informazioni possono trovare espressione in un catalogo ed essere rilevanti per la ricerca della letteratura su questo concetto. Ma in che modo?

Il modo di espressione in un catalogo presenta essenzialmente due caratteristiche:

- a) è un modo di espressione che potremmo definire *lessicale*, cioè costituito da termini esprimenti concetti semplici o unitari;
- b) inoltre, è un modo di espressione basato sull'indicazione di *relazioni* tra i termini.

Quindi l'intera parafrasi sui pesticidi può essere riscritta mediante un *insieme di termini* (**pesticidi, fitofarmaci, antiparassitari, composti chimici, organismi nocivi, fungicidi, erbicidi, inquinamento, suolo, smaltimento**, ecc.) legati tra loro da un *insieme di relazioni* (sinonimica, generica, associativa, attributiva, agentiva, oggettiva, ecc.).

Il controllo dei termini e delle relazioni è affidato alle due componenti del linguaggio: il vocabolario e la sintassi. Ciascuna controlla un certo tipo di relazioni. Quali relazioni controlla l'uno e quali l'altra? Su questo dirò qualcosa più avanti. Per il momento si possono fare due affermazioni:

- a) il thesaurus è sicuramente uno strumento idoneo ed efficace per il controllo

del vocabolario, poiché consente di esprimere un insieme ben definito di relazioni;

b) tra il vocabolario e la sintassi c'è una *divisione di compiti* e un'*interazione*: una divisione di compiti, perché il controllo delle relazioni può essere ripartito tra le due componenti, ciascuna delle quali costituisce solo una metà del linguaggio di indicizzazione; un'*interazione*, perché una buona sintassi, in un contesto generale, agevola la costruzione del thesaurus, impedendo, ad esempio, la proliferazione di termini composti (infatti, la differenziazione di un genere mediante una differenza specifica può essere sostituita in certi casi da una relazione di tipo sintattico), così come un buon thesaurus consente di eliminare dalla stringa di soggetto incongruenze e ridondanze, di adottare una politica di indicizzazione specifica.

Come ottimizzare il rapporto, l'interazione tra le due componenti del linguaggio? Questo, mi pare, è il problema centrale e di maggiore interesse, in un contesto come quello delle biblioteche generali. Dentro questo problema si può recuperare anche l'altro, se sia possibile cioè costruire un thesaurus generale.

Il dibattito su quest'ultimo punto può essere sintetizzato riferendo due opinioni. Per comodità e brevità, ho scelto un'osservazione di Serrai, l'altra di Foskett.

Serrai dice: c'è uno scarto, un rapporto sfavorevole tra i concetti e i termini che li esprimono. I concetti sono in numero maggiore rispetto ai termini e crescono di pari passo con la specializzazione dei linguaggi. Per ovviare a ciò si ricorre al metodo del prestito terminologico e dell'adattamento semantico. «Una delle conseguenze è la crescente difficoltà di adibire le forme lessicali nella rappresentazione dei concetti e delle categorie in quei sistemi di indicizzazione e di recupero che abbiano carattere generale. In ambiti semantici specializzati queste difficoltà si riducono, perché il contesto garantisce in ogni momento la possibilità di sciogliere ambiguità e di risolvere le perplessità interpretative», mentre in un ambito generale «le polivalenze e gli equivoci semantici scaturiscono [...] copiosi, oltre che dalla parziale assegnabilità dei significati ai termini isolati, dalla pluralità dei significati assunti da uno stesso termine nei diversi ambiti semantici» [6, p. 352].

Dunque, l'obiezione alla possibilità di costruire un thesaurus generale muove dalla constatazione della presenza di uno stesso termine in ambiti differenti con differenti significati.

Foskett muove, invece, dalla constatazione opposta, ossia dalla presenza di uno stesso termine in ambiti differenti, senza sostanziale alterazione del suo significato: «I bambini, per esempio, – si legge nel testo della conferenza tenuta a Firenze nel settembre del 1983 – esistono in Biologia, Sociologia, Psicologia così come nell'Educazione [...]. Così per la faccetta dei curricula: si può insegnare, in teoria, qualunque soggetto; dobbiamo perciò elencare in questa faccetta ogni soggetto concepibile a questo mondo, [...]. Così tornammo, più o meno, all'idea di sintesi di Dewey; di fatto comprendemmo che compilare schemi *speciali* era faticosissimo in assenza di un idoneo schema *generale* da cui potessimo estrarre termini – come "bambini" – esistenti in vari differenti contesti» [7, p. 33].

Le parole di Foskett segnano l'inizio di una riflessione nuova e feconda sul

tema della classificazione generale, dalla quale deriverà anche il PRECIS e della quale è debitore lo stesso standard ISO sui thesauri; di questa riflessione, tuttavia, non è possibile qui seguire il filo.

Preme, invece, sottolineare che le due osservazioni mettono in risalto aspetti opposti del significato di un termine: quello dell'identità e della permanenza e quello della differenza e del cambiamento. Entrambi questi aspetti sono veri e verificabili. Nel progettare un thesaurus generale è legittimo, perciò, condividere l'idea di Foskett che un termine possa avere il suo posto in una struttura generale e valere per tutti i differenti ambiti in cui è utilizzato; come pure, non sottovalutare la preoccupazione di Serrai sulle polivalenze e le ambiguità di significato che un termine può assumere in ambiti differenti.

Del resto, i linguisti e gli studiosi dei problemi della semantica sono propensi a considerare il significato non come un'entità statica e isolata, ma come un fenomeno dinamico e relazionale: il significato di un termine, si dice, è sempre in relazione ai suoi contesti d'uso. C'è, dunque, un *significato di base* delle parole, al quale sono associati in modo relativamente stabile alcuni contenuti concettuali e per il quale un concetto è inserito in un sistema strutturato; c'è, però, anche un aspetto mobile, flessibile del significato, che si manifesta quando un termine, associato a determinati contesti, riceve particolari valenze, che arricchiscono ed estendono il suo significato di base, o assume addirittura significati diversi, che da esso si irradiano. Alcuni linguisti chiamano la prima componente del significato *denotazione* di un termine, la seconda *connotazione*.

Queste due componenti del significato trovano riscontro anche nella distinzione che gli studiosi dei processi cognitivi fanno tra *memoria semantica* e *memoria episodica*: una distinzione non fra tipi di memoria, ma fra tipi di conoscenze contenute in memoria. La memoria semantica corrisponde alle conoscenze relativamente stabili e permanenti che gli individui hanno intorno ad un concetto, tra cui i rapporti categoriali con altri concetti (ad es., un bassotto è un cane, un cane è un animale, un animale è un essere vivente). La memoria episodica corrisponde, invece, alle conoscenze incentrate su eventi particolari, non necessarie né sufficienti per la definizione del concetto (ad es., «il cane di mio zio è ammalato») [8, p. 91-92].

Negli studi sui processi cognitivi si incontrano anche altre distinzioni che possono costituire un riferimento per i linguaggi documentari. Una di queste è la distinzione tra due diversi tipi di approccio alla classificazione di oggetti: uno è detto *classificazione categoriale* («una persona seleziona un concetto astratto e sceglie gli oggetti che vi possono essere inclusi»); l'altro *classificazione situazionale* («una persona cerca di immettere gli oggetti in diverse situazioni concrete e secondo queste ultime classificherà gli oggetti che possono stare insieme») [9, p. 45-46].

Ancora dalla linguistica viene richiamata la distinzione tra relazioni *paradigmatiche* e *sintagmatiche*: le prime sono «relazioni essenziali, generalmente stabili, e universalmente accettate, dunque il più delle volte implicite»; le seconde sono, al contrario, «relazioni contingenti», vere solamente «nel contesto particolare in cui sono esplicitamente stabilite» [10, p. 43].

Occorre aggiungere, tuttavia, che a queste distinzioni, se considerate in una prospettiva storica, culturale o dal punto di vista dello sviluppo psicolinguistico,

è riconosciuto un valore relativo, non assoluto. Ad esempio, si ipotizza che lo sviluppo della memoria semantica del bambino comporti almeno due fasi. Nella prima essa «si basa essenzialmente su fattori funzionali [...] ed è legata al contesto spazio-temporale»; nella seconda tende ad organizzarsi, come nell'adulto, «sulla base di categorie decontestualizzate strutturate gerarchicamente». Tuttavia entrambi i fattori, quelli categoriali e quelli funzionali, seppure in misura differente, giocano un ruolo nei processi cognitivi sia dell'adulto che del bambino [8, p. 98].

Sul piano della scienza, poi, la relatività delle categorizzazioni può essere considerata sotto molti aspetti, come mostra il libro di Kuhn sulle rivoluzioni scientifiche: le idee della scienza mutano nel tempo; in un dato momento sono le idee condivise dalla comunità scientifica o da un particolare gruppo scientifico; il loro significato più vero emerge nel contesto dell'indagine che le ha prodotte e della loro applicazione nella soluzione dei problemi [11, 12]. Di tutto questo non si potrà non tenere conto nell'allestimento di un linguaggio di indicizzazione generale, anche se gli strumenti di riferimento saranno i dizionari e i manuali scientifici, che «mirano a comunicare il vocabolario e la sintassi di un linguaggio scientifico contemporaneo» [11, p. 167].

Quali implicazioni ha tutto ciò nel campo dell'indicizzazione? In particolare, è possibile conciliare queste due componenti del significato, queste due forme di organizzazione concettuale, in un progetto di linguaggio di indicizzazione generale, costituito da un thesaurus e da una sintassi? In che modo e su quali basi?

Per accennare ordinatamente ad una risposta, riprendo l'esempio dei **pesticidi**. Nei diversi enunciati costruiti precedentemente, e nei relativi contesti disciplinari (chimica applicata, agricoltura, legislazione, servizi e problemi ambientali), non appare nessun mutamento sostanziale del significato di base del termine. Questi enunciati, come si è visto, mettono in relazione questo termine con altri termini. Alcune di queste relazioni si possono considerare essenziali alla definizione del termine e, inoltre, permangono valide nei diversi contesti in cui il termine è usato (ad es., con **composti chimici**, con **erbicidi**, con **organismi nocivi**). Queste sono le relazioni tipiche del thesaurus: sono dette *semantiche*, perché sono contenute ed identificate nel significato di base di un termine; sono dette anche *a priori*, perché prescindono da particolari contesti e possono essere stabilite una volta per tutte sulla base del significato primario, essenziale del termine.

Non è così per altri tipi di relazioni (ad es., tra **pesticidi** e **produzione**, tra **pesticidi** e «effetti tossici sul sistema immunitario degli animali», tra **pesticidi** e «inquinamento del suolo»). Se vogliamo sviluppare l'analogia con la teoria linguistica e quella cognitiva, possiamo affermare che queste ultime relazioni sono occasionali, contingenti, non essenziali per la definizione del concetto e, nello stesso tempo, che all'interno di queste relazioni il termine assume delle particolari valenze di significato (ora è un prodotto, un bene economico, ora un agente inquinante). Queste sono le relazioni *sintattiche*, che vengono espresse nella stringa.

Anche qui la distinzione non ha un valore assoluto, ma funzionale. In altre parole, il ricorso al significato di base di un termine, e alle relazioni semantiche che vi sono espresse, può servire a stabilire per un linguaggio generale «i confini

tra sfera sintattica e sfera semantica», sui quali un'ampia e approfondita discussione si trova in Maltese e Petrucciani [3, p. 120-126].

Il termine **pesticidi**, ad esempio, potrà essere ricondotto, sulla base dei significati assunti nei vari contesti, ad almeno tre categorie: **composti chimici**, **sostanze pericolose**, **agenti inquinanti**. Esse, tuttavia, non riflettono soltanto l'uso del termine in contesti particolari (nella classificazione Dewey: chimica applicata, sicurezza pubblica, problemi e servizi dell'ambiente). Vi si può riconoscere, infatti, anche un diverso grado di applicabilità o di validità: la categoria dei **composti chimici** è applicabile a **pesticidi** anche quando il termine è considerato come sostanza pericolosa o come agente inquinante; lo stesso vale per **sostanze pericolose** nei confronti di **agenti inquinanti**.

La prima categorizzazione appare, dunque, come la più generale, quella con il più ampio spettro di applicazione; per questo, sarà anche la più idonea a figurare in un thesaurus generale monogerarchico. Le altre troveranno posto nella stringa:

a) implicitamente, quando il termine è legato nel soggetto con altri termini sufficienti a definirne il contesto, come nell'enunciato «inquinamento del suolo da pesticidi»;

b) esplicitamente, attraverso l'inserimento della classe *quasi generica*, quando si debba rappresentare un soggetto del tipo «pesticidi come agenti inquinanti».

Il significato di base di un termine può essere, così, identificato anche come quello che ha più probabilità di valere in contesti differenti. La relazione concetto-categoria che vi è contenuta appare la più idonea a rappresentare la relazione generica in un thesaurus generale.

Come è noto, la validità generale o la *neutralità* di una relazione generica è stabilita nello standard ISO in termini logici, attraverso il test "tutti e alcuni"; su un altro piano, questo stato logico della relazione generica dovrebbe trovare una corrispondenza nel consenso dato ad essa dalla generalità degli utenti.

Su quali basi si stabiliscono e come si riconoscono questi due tipi di relazioni tra i termini?

Le relazioni sintattiche sono stabilite sulla base dei documenti ed identificate attraverso i metodi e le procedure di analisi e indicizzazione per soggetto. Si tratta, infatti, delle relazioni contenute negli enunciati che esprimono i soggetti dei documenti e nelle stringhe costruite per rappresentarli in un catalogo.

Le relazioni semantiche sono, invece, stabilite sulla base di quadri o strutture di riferimento comuni (*common frames of reference*), delle quali fanno parte i termini, ed individuate attraverso la consultazione di dizionari, enciclopedie, thesauri e schemi di classificazione [13, p. 1].

La "struttura di riferimento" alla quale fa ricorso lo standard ISO comprende un insieme di conoscenze, costituito da termini e relazioni, condiviso dalla generalità degli utenti. In un linguaggio di indicizzazione comprendente una sintassi questa struttura e i significati dei termini che ne fanno parte debbono essere anche condivisi, presupposti in tutti i soggetti in cui il termine è usato. In altre parole, un termine dovrebbe mantenere quel significato che ha nella struttura di appartenenza in tutti i contesti in cui compare. In un linguaggio generale, poi, questo significato dovrebbe essere compatibile con un gran numero di soggetti e

una grande varietà di situazioni sintattiche, quindi con ambiti disciplinari e campi di soggetto differenti. Il *significato di base* di un termine offre, dunque, un utile appiglio per stabilire relazioni semantiche che soddisfino quella condizione.

Non c'è motivo di dubitare che questo appiglio possa essere utile anche per la ricerca. Tuttavia, come giustamente osservano Maltese e Petrucciani, «un collegamento semantico può essere ai nostri occhi ineccepibile, scientificamente corretto, rispondente al *consenso* dei cultori di una particolare disciplina. Ciononostante, esso può non rispecchiare il contenuto dei documenti e non corrispondere agli interessi di ricerca degli utenti» [3, p. 122]. Dunque, in certi casi l'indicizzatore potrà scegliere tra più di un significato per stabilire le relazioni semantiche di un termine, purché sia mantenuta la coerenza tra le due strutture della conoscenza, quella definita dalle relazioni semantiche del termine e quella definita dalle sue relazioni sintattiche.

Inoltre, il ricorso a enciclopedie, dizionari, thesauri e schemi di classificazione, anch'esso presente nello standard ISO, ci suggerisce che il riconoscimento delle relazioni semantiche non è il risultato di una sorta di "intuizione", che è un criterio soggettivo, ma è ancorato agli usi linguistici e alla garanzia bibliografica (*literary warrant*).

La proprietà delle relazioni semantiche di essere «indipendenti dai documenti» non è in contraddizione col fatto che occasionalmente il documento stesso può esserne la fonte. È probabile, ad esempio, che le relazioni tra **teppismo calcistico**, **violenza calcistica** e **violenza sportiva** vengano stabilite sulla base di un documento che tratta il fenomeno della violenza nel calcio; questa catena di relazioni, a sua volta, potrà essere agganciata ad anelli già esistenti nel thesaurus o facilmente derivabili, ad esempio, dalle tavole di una classificazione (**violenza** → **conflitto sociale** → **processi sociali**). Queste relazioni restano, tuttavia, indipendenti dal documento poiché, una volta stabilite, valgono per tutti i documenti che trattano gli stessi temi o temi affini. Nessuna di esse, inoltre, compare nel soggetto del documento; infatti, costituendo informazioni ridondanti ai fini dell'indicizzazione, vengono cancellate durante il processo di analisi.

Se spetta normalmente alla sintassi esprimere i contesti d'uso del termine, tuttavia vi sono dei casi in cui il contesto è già registrato nel thesaurus e dà luogo ad un descrittore nuovo. Quello più evidente è il caso degli omografi: **calcio** come elemento chimico e **calcio** come gioco, diverso significato e diversa origine. Ma accanto a questo vi è tutta una gamma di casi di polisemia, da cui hanno origine quei fenomeni di ambiguità, equivocità e quelle perplessità interpretative di cui parla Serrai e che possono rappresentare un rompicapo per il costruttore di un thesaurus generale. I **campi** si trovano in algebra e in fisica, poi abbiamo i **campi elettrici**, i **campi elettromagnetici**, ecc. **Elasticità** è una proprietà meccanica, questo è il significato primario che ci dà un dizionario e questa è anche la relazione registrata nei thesauri, che rimane valida quando il termine è applicato a differenti entità nel contesto dei **materiali**. Ma il termine ha anche un senso figurato, un significato connotativo, che si realizza, ad esempio, in un enunciato di soggetto come «effetti dei prezzi sull'elasticità della domanda e dell'offerta di energia».

Generalmente, questi diversi connotati del significato di un termine sono re-

gistrati nel vocabolario: i metodi tradizionali sono quelli della qualificazione in parentesi e della costruzione di un termine composto. Ma, come accertare che nel passaggio da un contesto ad un altro è cambiato il significato di un termine in misura tale da giustificare l'introduzione di un descrittore nuovo? Quando è sufficiente, invece, affidare alla sintassi il compito di specificarne il contesto d'uso?

La soluzione del problema della polisemia, soprattutto nella costruzione di strumenti generali di controllo del vocabolario, resta, come suggerisce Danesi [2, p. 52], uno degli obiettivi prioritari della ricerca sui thesauri.

Si delineano, in conclusione, alcune ipotesi che potranno costituire le coordinate per la costruzione di un thesaurus generale:

- 1) si possono identificare tra i termini delle relazioni essenziali, fondamentali, che fanno parte della definizione di un termine, che mantengono l'identità di un concetto;
- 2) sono relazioni permanenti, costanti, valide nei diversi contesti d'uso del termine;
- 3) possono essere stabilite a partire dal significato di base del termine, così come è registrato nei dizionari, nelle enciclopedie, nei manuali, e derivate da thesauri, soggetti, sistemi di classificazione, occasionalmente dai documenti stessi;
- 4) sono indicate una volta per tutte nel thesaurus e normalmente non sono ripetute nelle stringhe in cui il termine compare;
- 5) per queste ragioni sono dette semantiche e a priori;
- 6) quando in un contesto muta il significato di base del termine, allora cambiano anche le sue relazioni semantiche e si devono attivare dei metodi appropriati di disambiguazione;
- 7) tutte le altre relazioni, non essenziali, occasionali, sono invece stabilite di volta in volta sulla base dei documenti, ossia all'interno di un insieme particolare di fenomeni studiato in un documento, e sono indicate nella stringa, secondo le regole della sintassi: per questo sono dette sintattiche e a posteriori;
- 8) la distinzione tra i due tipi di relazioni rappresenta non un'opposizione assoluta, bensì una distinzione funzionale all'organizzazione concettuale in un linguaggio di indicizzazione generale comprendente un vocabolario e una sintassi;
- 9) per ottimizzare il rapporto, l'interazione tra queste due componenti del linguaggio di indicizzazione occorre portare avanti la ricerca, teorica e pratica, sia sui criteri e i metodi di costruzione delle stringhe di soggetto [14], sia sui problemi del controllo del vocabolario, in particolare su quello del trattamento della polisemia nei thesauri generali.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Daniele Danesi. *Le variabili del thesaurus. Gestione e struttura*. Firenze: Ifnia, 1990.
- [2] Daniele Danesi. *Che cosa non sono i thesauri?* In *Annuario dei thesauri 1991*. Firenze: Ifnia, 1991, p. 39-52.

- [3] Diego Maltese - Alberto Petrucciani. *Un'esperienza di indicizzazione per soggetto. Materiali per la versione italiana del PRECIS*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1990.
- [4] Alberto Cheti. *La classificazione come fonte di termini e di relazioni per il thesaurus*. In *Annuario dei thesauri 1991*. Firenze: Ifnia, 1991, p. 7-38.
- [5] Gruppo di ricerca indicizzazione per soggetto-SBN. *Bilancio di un lavoro di ricerca*. In *Il recupero dell'informazione. Atti del Convegno-Esposizione bibliografica «Indicizzazione per soggetto e automazione», Trieste 21-22 ottobre 1985*, a cura di Adriano Dugulin, Antonia Ida Fontana, Annamaria Zecchia. Milano: Editrice Bibliografica, 1986, p. 54-67.
- [6] Alfredo Serrai. *Lingua naturale e linguaggi documentari*. «Studi italiani di linguistica teorica e applicata», 8 (1979), n. 1, p. 351-372.
- [7] D.J. Foskett. *Il futuro della classificazione. Con Dewey, oltre Dewey*. «Biblioteche oggi», 2 (1984), n. 3, p. 31-36.
- [8] Remo Job. *Concetti, categorie e parole. Una rassegna critica sullo sviluppo della memoria semantica*. «Età evolutiva», n. 2 (marzo 1979), p. 91-100.
- [9] Peter Ingwersen. *Gli aspetti psicologici della ricerca dell'informazione*. «Il bibliotecario», n. 1 (settembre 1984), p. 33-46.
- [10] R.C. Cros - J.C. Gardin - F. Lévy. *L'automatisation des recherches documentaires. Un modèle général: le Syntol*. Paris: Gauthier-Villars, 1964.
- [11] Thomas S. Kuhn. *La struttura delle rivoluzioni scientifiche*. Torino: Einaudi, 1969.
- [12] Joseph J. Schwab. *La struttura delle discipline*. In *La struttura della conoscenza e il curriculum*. 5. rist. Scandicci: La Nuova Italia, 1986, p. 1-27.
- [13] International Organization for Standardization. *Documentation - Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri*. 2 ed. [Geneva]: ISO, 1986 (ISO 2788).
- [14] Alberto Cheti. *Problemi di sintassi dell'indicizzazione per soggetto*. In *Informazione e documentazione. Atti del Seminario della Commissione nazionale «Informazione e documentazione», Roma 4 giugno 1990*, a cura di Vilma Alberani. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1991, p. 24-32.

A thesaurus for general libraries

by *Alberto Cheti*

The aim of this article is not to present a model of a thesaurus for general libraries, but to explore the possibility of adopting the thesaurus as a model of vocabulary control for indexing purposes. Various factors bear out this theory:

- a) dissatisfaction with traditional subject-heading systems;
- b) interest in string-indexing systems such as PRECIS;
- c) wide acceptance of the framework provided by ISO standard 2788/1986 for thesaurus construction; and
- d) availability of library and database software with thesaurus features.

While there is a general consensus on the need for an advanced vocabulary control system and the effectiveness of the thesaurus model, many doubts remain about the feasibility of a general thesaurus. Theoretical as well as practical and economical aspects must be taken into account. A general thesaurus for subject indexing in libraries could be developed by a bibliographic agency or through cooperative effort and could be adopted by libraries and adapted to their specific needs. But difficulties related to the development of such a thesaurus can be overcome only if there is a common awareness of its theoretical basis.

As a rule, controlled languages used in libraries have two main components:

- a) a vocabulary, which controls semantic relationships and the building up of the "syndetic structure" of the indexing language;
- b) a syntax, which controls syntactic relationships and the string or subject heading construction.

In subject catalogues the content of a concept and its relations with other concepts are expressed lexically, i.e. by a set of simple/compound terms linked by a set of relationships. For instance, basic statements about **pesticides** found in reference sources and relevant literature can be expounded in an indexing language by terms such as **chemical compounds, pests, fungicides, herbicides, pollution, soil**, etc., which are linked with **pesticides** by specific relations (equivalence, generic, associative, attributive, agentive, objective, etc.).

Both terms and relationships are controlled by the two components of the indexing language: vocabulary and syntax. These components are logically (though not always physically) distinct and play complementary roles in the control of relationships. Hence good syntax facilitates thesaurus construction by avoiding the proliferation of compound terms and a good thesaurus helps in cleaning up index strings of incongruities and redundancies. The possibility of a general thesaurus is strongly questioned by Serrai, on the grounds that the same term can be used in different subject fields with different meanings. On the other hand, it has been noted (by Foskett, for instance) that the same term often occurs in different subject fields without substantial differences in meaning. In linguistics the meaning is both basic and flexible: sometimes this distinction is what is called the *denotative* and *connotative* com-

ponent of the language. Connotation and denotation may be related to another distinction, made by cognitivists, which identify a *semantic* memory and an *episodic* memory. Semantic memory includes relatively permanent knowledge about a concept and its categorical relationships (i.e., a dog is an animal), while episodic memory includes knowledge of specific events (i.e., my uncle's dog is ill). Another useful distinction is between *categorical classification* and *situational classification*. Besides, linguists speak of *paradigmatic* and *syntagmatic* relationships of the language-system, where the former category is what is generally accepted and therefore implicit, while the second is what is dependent on specific contexts. These differences are relative and not absolute, especially if they are taken from an historical perspective or from the point of view of developmental psychology.

What does this imply for indexing? The basic meaning of a term like **pesticides**, for instance, does not change in specific utterances and subject fields (such as agriculture, legislation, environment, etc.). The relationships with other terms can be divided into two groups: *semantic* or *a priori* relationships, which are part of the basic meaning of a term and valid in various contexts (e.g., between **pesticides** and **chemical compounds**, **herbicides**, **pests**), and *syntactical* relationships, which are related to a given context (**pesticides** and **production**, **pesticides** and **toxic effects on the immunitary system**, etc.). Syntactic relationships are established on the basis of the documents to be indexed and are identified through subject analysis and indexing methods. Semantic relationships are established on the basis of *common frames of reference*, which is the knowledge shared by the user community and recorded in dictionaries and reference sources. In particular cases, semantic relationships may also be established on the basis of the first document on a given subject. In such cases, these relationships would be established on a once-and-for-all basis, and applied to any document on the same subject, without being stated in the index string.

In some cases the context of a term should be recorded in the thesaurus (for instance, for homographs, in order to avoid ambiguities). There is, moreover, the problem of polysemy for terms used in various contexts with different connotations usually recorded in indexing vocabularies by means of parenthetical qualifiers or compound terms. How can we establish when a real change in the basic meaning has occurred, requiring a new and different set of semantic relationships? Especially in general controlled vocabularies, polysemy has priority for research.

A set of hypotheses may therefore be laid down for the building up of general thesauri:

- 1) it is possible to identify some fundamental relationships which are part of the definition of a term and which establish its identity;
- 2) these relations are permanent and valid in various contexts;
- 3) they can be established by taking into account the basic meaning of a term, as it is recorded in dictionaries as well as thesauri, subject-heading lists, classification schemes, etc.;
- 4) they are recorded on a once-and-for-all basis in the thesaurus and are not normally repeated in index strings;
- 5) they are therefore called "semantic" or "a priori" relations;
- 6) if in a given context the basic meaning of a term changes, so do semantic relationships; some disambiguation device must therefore be used;
- 7) all other relationships are based on the document to be indexed and are stated in the index string, according to syntactical rules; they are therefore called "syntactic" or "a posteriori" relations;

- 8) the distinction between "semantic" and "syntactic" relationships is not absolute, but functional to the indexing language;
- 9) in order to optimize the interaction between the two components of the indexing language, further investigation must be carried out both on methods for index string construction and on problems related to vocabulary control (e.g., polysemy in general thesauri).

La quasi sinonimia nel "Soggettario"

di Milvia Priano

Il contesto della ricerca

Nelle biblioteche, e soprattutto in quelle generali, c'è l'esigenza di risolvere il problema pratico e quotidiano dell'indicizzazione per soggetto. Il *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane*, edito dalla Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze nel 1956, che per decenni è stato lo strumento alla base di questa operazione, è ritenuto da tempo insufficiente e non più adeguato. Il motivo più evidente consiste nel fatto che, a causa della data della sua pubblicazione, in esso sono riportate voci e relazioni proprie di un mondo che è ormai molto diverso da quello attuale, mentre è noto che una delle principali caratteristiche che garantiscono la funzionalità di un vocabolario documentario consiste in un costante aggiornamento e nella sua stretta aderenza alla realtà riflessa nei documenti. Inoltre i problemi e le esigenze della soggettazione sono oggi in parte diversi rispetto a quelli che il *Soggettario* si proponeva di contribuire a risolvere.

Le nuove tecnologie ed i diversi programmi d'automazione oggi facilmente a disposizione delle biblioteche hanno imposto un ripensamento delle funzioni della soggettazione [1]. Il problema della scelta del primo termine della stringa, che in un contesto tradizionale era l'unico termine di accesso al documento, è stato superato dal fatto che la maggior parte dei sistemi d'automazione del catalogo consente di recuperare ciascun termine della stringa. La stringa di soggetto deve ora assolvere la funzione di fornire una rappresentazione chiara e coesa del contenuto semantico del documento, in modo che l'utente possa servirsene per valutare la rilevanza dei documenti recuperati a seguito della sua ricerca.

Nel frattempo, inoltre, la ricerca teorica è proseguita, e in altri paesi sono stati affrontati i problemi posti dalla soggettazione: gli studi del Classification Research Group sulla realizzazione di un sistema di classificazione generale hanno posto le basi per la creazione di PRECIS [2]; da anni negli Stati Uniti è in corso un dibattito sull'efficacia delle diffusissime *Library of Congress subject headings* (LCSH), in particolare relativo al loro rapporto con l'automazione [3]; l'edizione del 1986 della norma ISO 2788 per la costruzione di thesauri non ha escluso la possibilità della realizzazione di un thesaurus generale¹. Non sarebbe certamente possibile ripensare oggi al ruolo e alla struttura di un nuovo sogget-

MILVIA PRIANO, Ifnia, Borgo San Frediano 83, 50124 Firenze.

L'articolo sviluppa un capitolo della tesi di laurea dal titolo *La struttura semantica del "Soggettario"*, proposta e seguita da Daniele Danesi. La tesi è stata discussa presso l'Università di Udine il 4 luglio 1991, ed ha avuto come relatore Giovanni Solimine e come correlatore Daniele Danesi. Insieme a loro voglio ringraziare anche Elisa Grignani per i consigli e le indicazioni fornitemi.

tario prescindendo da queste importanti esperienze.

La diffusione dei thesauri nel mondo bibliotecario inoltre ha concretizzato il desiderio di disporre di strumenti basati su una struttura coerente, in parte anche imposta dalla gestione automatizzata dei cataloghi. La necessità di risolvere in modo rapido e semplice questo problema ha dato origine alla pratica diffusa di trasformare in thesauri i soggettari, operandovi modifiche di carattere puramente formale che poco sembrano concedere all'indagine teorica sia dell'uno che dell'altro strumento².

In questo contesto è nata l'idea di un lavoro di ricerca sull'analisi della struttura semantica del *Soggettario*. Lo scopo della ricerca è stato quello di portare alla luce i principi in base ai quali il *Soggettario* è stato realizzato. In considerazione della sua grande diffusione presso le biblioteche e dell'esperienza che esso rappresenta per la soggettazione italiana, è importante che questo strumento sia studiato e capito a fondo, perché possa essere eventualmente criticato e poi superato. In quest'articolo viene esaminato uno degli aspetti emersi da questo lavoro, la quasi sinonimia.

La quasi sinonimia

Si dicono quasi sinonimi quei termini che nel linguaggio naturale hanno significato molto simile, ma che non sono completamente intercambiabili come i sinonimi. La loro area semantica non è quindi completamente sovrapponibile, in quanto ogni termine possiede una qualche sfumatura di significato che lo differenzia da un altro.

Nel contesto dell'indicizzazione e recupero dell'informazione, il trattamento della quasi sinonimia è una delle variabili che devono essere esaminate al momento della creazione, valutazione o revisione di un linguaggio d'indicizzazione. Essa influisce sulle dimensioni del vocabolario e sulla sua espressività. Se si tende ad accettare i quasi sinonimi come termini preferiti, le voci aumentano di numero e permettono di esprimere con molta precisione il contenuto dei documenti. Vi è però il rischio, se il vocabolario non è provvisto di esaurienti note esplicative, che indicizzatori ed utenti non colgano la differenza di significato tra alcune delle coppie - o gruppi - di quasi sinonimi, e che questo produca un abbassamento del grado di richiamo nel recupero dell'informazione. La scelta alternativa è quella di considerare i quasi sinonimi come sinonimi a tutti gli effetti, e quindi fare un rinvio dalle voci non accettate al termine preferito scelto tra i termini ritenuti equivalenti. In questo modo si ottiene un vocabolario forse meno espressivo ma sicuramente più controllato.

La scelta rispetto alla relazione quasi sinonimica costituisce certamente un fattore di non secondaria importanza, ma che in letteratura viene spesso trascurato e all'atto pratico tacitamente demandato alle decisioni degli indicizzatori.

Nel *Soggettario* sono molti i casi di quasi sinonimi accolti come termini preferiti. Questo è dovuto principalmente al fatto che gli autori del *Soggettario* si sono attenuti rigorosamente al principio di specificità, in base al quale «la voce di soggetto deve essere il più possibile diretta e specifica, deve rispondere all'argomento dello scritto, anche al più particolare e analitico» [4, p. 237]. Questo

principio porta come conseguenza una stretta aderenza dei termini del *Soggettario* al linguaggio naturale. La ricerca da parte dell'indicizzatore di un'indicazione di soggetto molto specifica e il più possibile vicina al contenuto semantico del documento induce a tener conto delle differenze anche minime di significato tra le voci, e giustifica l'adozione di una politica di ampia accettazione dei quasi sinonimi.

Inoltre nel *Soggettario* la rete dei richiami è stata creata nell'ambito di ogni disciplina, dopo aver diviso tutte le voci tra i diversi settori della conoscenza [5]. Pertanto in ognuno di questi settori è stato scelto il termine tecnico in uso nel campo disciplinare in esame. Luigi Crocetti osserva che nel *Soggettario* «ciascuna voce, a qualunque ambito appartenga, è assunta nell'accezione, o nelle accezioni, che possiamo definire 'tecniche'. [...] Che si tratti di **Enfiteusi ecclesiastica** o di **Piacenziano**, di **Grazia divina** o di **Carte da parati**, la terminologia del *Soggettario* vuole sempre raggiungere il livello della massima specificità e tecnicizzazione possibile» [6, p. 152]. È probabile che, al momento della fusione in ordine alfabetico delle voci, gli autori non si siano resi conto della presenza di termini di significato in parte sovrapponibile, oppure, più probabilmente, che abbiano volutamente mantenuto come preferiti questi termini nel rispetto della terminologia tecnica di ciascuna disciplina.

Per definire l'ambito semantico di ogni voce in un gruppo di quasi sinonimi sarebbero utili le note d'orientamento, le quali, secondo la definizione contenuta nell'introduzione al *Soggettario*, hanno appunto la funzione di chiarire il significato di un termine in relazione ad altri [7, p. xxvi]. È normale che nel vocabolario di un linguaggio d'indicizzazione alcuni termini rappresentino un concetto leggermente diverso da quello consueto nell'accezione del linguaggio naturale. In questo caso, qualora si ravvisi il rischio che il significato assegnato al termine non sia immediatamente comprensibile agli indicizzatori e agli utenti, è opportuna la presenza di una nota.

Nel *Soggettario* le note d'orientamento sono in realtà pochissime. Se ne possono vedere esempi alle voci: **Animali**, **Patologia**, **Stampa**, **Teatro**. Per definire il significato di un gruppo di termini quasi sinonimi occorre quindi esaminare il corredo di ciascuno di essi ed eventualmente di altre voci afferenti alla stessa area semantica. Il corredo dei termini del *Soggettario* è generalmente molto ricco, ed i «rinvii da», i richiami in entrambe le direzioni e persino le sottovoci sono molto utili per la definizione delle voci.

La frutta e il legno

Prendiamo ad esempio il caso di **Frutta**, **Frutti**, **Frutto**. **Frutta** indica il genere alimentare: infatti ha richiami da **Alberi da frutto**, **Dessert**, **Piante da frutto** e richiami diretti a **Frutteti**, **Marmellate**, **Succhi di frutta**. **Frutto** è il termine tecnico della botanica, in quanto è impiegato anche come *suddivisione del nome scientifico o corrente delle singole piante e raggruppamenti sistematici di piante* ed ha un rinvio da **Piante - Frutto**.

Non è invece definito il significato di **Frutti**, il quale riceve richiami dalle altre due voci e non è interessato da alcun altro legame. Non si può escludere

che la sua presenza serva a giustificare l'applicazione della disambiguazione parentetica ad un altro termine suo omonimo, **Frutti** (Diritto).

Un altro esempio è relativo ai termini **Legna, Legnami, Legni, Legno**. Con **Legna** si intende la legna usata per la combustione, come dimostra un rinvio da **Legni combustibili** ed un richiamo dal termine **Combustibili solidi**. **Legno** è il termine tecnico che identifica il materiale biologico, e infatti riceve un rinvio da **Xilema** ed un richiamo da **Tessuti vegetali conduttori**.

La voce **Legnami** indica invece il legno in qualche modo trasformato da un intervento umano, e destinato generalmente al suo utilizzo in edilizia. Questo è dimostrato dalle voci che comprendono il termine **Legnami** come focus e che lo seguono nell'ordine alfabetico, tra cui **Legnami da costruzione, Legnami da lavoro, Legnami per soffitti**.

Non è chiaro infine il significato del termine **Legni**, in quanto il suo corredo comprende soltanto quattro richiami rispettivamente dalle voci **Alberi, Legno, Materiali, Piante da legname**. Analogamente all'esempio precedente esiste però un suo omonimo, **Legni** (Strumenti musicali). Non si vuole qui mettere in discussione l'utilità della presenza del termine **Legni** – come pure quella del termine **Frutti**, nell'esempio precedente – in questo vocabolario, quanto piuttosto evidenziare che alcune voci presenti nel *Soggettario* non sono corredate di elementi sufficienti per la definizione del loro significato e del loro impiego in relazione ad altri termini.

Quando le voci da analizzare sono parecchie o sono molti i legami tra loro, può essere utile disegnare una «mappa semantica» dell'area in esame, riproducendo in forma grafica i rinvii ed i richiami elencati nel corredo di ciascun termine. Già nel 1947 Julia Pettee suggeriva l'analisi delle voci di soggetto e la realizzazione di mappe semantiche come strumenti di verifica della correttezza delle voci al momento dell'introduzione di un nuovo termine oppure nella fase di revisione del catalogo [8, p. 73-80].

Nelle figure che seguono, il rinvio è rappresentato da una freccia tratteggiata orientata nella direzione del termine preferito; il richiamo è reso con una freccia continua, diretta alla voce elencata nel corredo del termine di partenza. Se due termini sono collegati anche da una seconda freccia, si vuole indicare la presenza di un doppio legame. Definiamo «doppio legame» tra due voci la situazione, abbastanza frequente nel *Soggettario*, in cui da ciascuna delle voci parta un richiamo diretto all'altra. In questo caso ognuno dei termini è citato due volte nel corredo dell'altro, sia a seguito del *vedi anche* sia del doppio asterisco. Ad esempio:

Archivi

v.a. Biblioteche

** Biblioteche

Biblioteche

v.a. Archivi

** Archivi

I lavoratori agricoli

Non sono pochi i termini contenuti nel *Soggettario* e relativi alle persone impiegate nell'agricoltura, rappresentati nella fig. 1. Alcuni dei termini indicano il tipo di rapporto di lavoro (**Braccianti agricoli**, **Coltivatori diretti**, **Mezzadri**), un altro invece il tipo di lavoro svolto (**Mondine**). **Agrari** e **Coloni** sono voci non preferite, che rinviano rispettivamente ad **Agricoltori** e a **Mezzadri**. **Lavoratori agricoli** è chiaramente un termine più generico, che viene posto come termine sovraordinato alle altre voci. A questo gruppo di voci va aggiunto il termine **Contadine**, completamente privo di corredo – si tratta infatti di una “voce orfana” – ma immediatamente precedente **Contadini** nell'ordinamento alfabetico. Da segnalare infine una particolarità: **Agricoltori diretti** riporta nel corredo un richiamo da **Lavoratori agricoli**, ma sotto quest'ultimo termine non compare un *vedi anche* rivolto a **Agricoltori diretti**. Si tratta chiaramente di una svista, del resto perfettamente comprensibile visto l'enorme numero delle voci gestite manualmente dai compilatori del *Soggettario*; quello che non possiamo sapere è se la svista riguardi la dimenticanza del richiamo da **Lavoratori agricoli** a **Agricoltori diretti** oppure se la voce **Agricoltori diretti** non dovesse piuttosto essere eliminata (forse a favore di **Coltivatori diretti**), anche in considerazione del fatto che non è collegata a nessuna altra voce.

I termini di questo gruppo rappresentano concetti molto specifici e semanticamente molto vicini, per essere considerati tutti termini preferiti in un vocabolario generale. Del resto questa proliferazione di termini relativi ai lavoratori dell'agricoltura, che oggi ci appare eccessiva, può essere comprensibile se si tiene presente la condizione della società italiana, a base economica prevalentemente agraria, riflessa dal *Soggettario*, il quale è datato – lo ricordiamo – 1956.

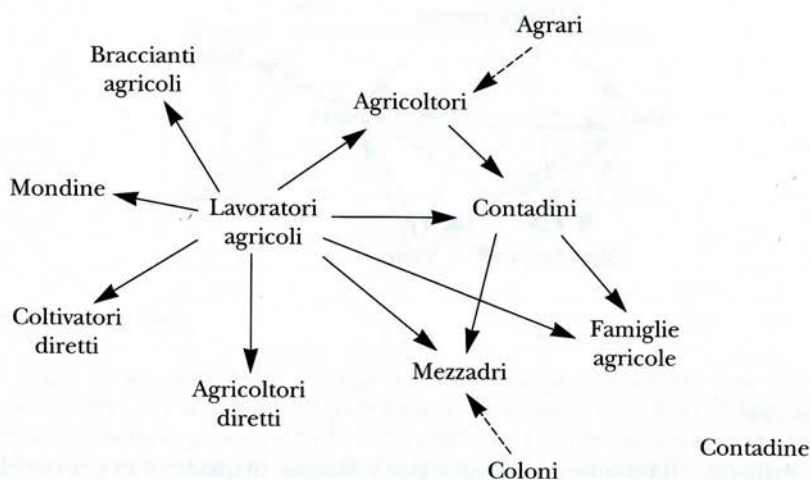


FIG. 1

I vestiti

Abbigliamento è il termine considerato più generico, in quanto è l'unico a non ricevere richiami da parte degli altri termini dello schema. Esso identifica non soltanto ciò che si indossa, ma tutto quello che contribuisce a creare l'aspetto di una persona; lo si deduce dai richiami diretti a voci quali **Cosmetica**, **Gioielli**, **Pettinatura**, **Toiletta**. **Abiti** sembra indicare esclusivamente ciò che si indossa, i vestiti realizzati in tessuto. Ha doppi legami con **Cucito**, **Sartoria**, **Taglio**. **Biancheria** comprende i capi "bianchi" in senso stretto; ha richiami esemplificativi a **Camicie** e **Fazzoletti** e riporta tra le sottovoci **Cifratura** e **Rammendatura**. Non sembra che la voce **Vesti** e la voce **Vestiario** abbiano un'area semantica diversa tra loro e molto differente da **Abiti**, in quanto nel corredo di questi tre termini figurano in linea di massima le stesse voci collegate. **Indumenti** non presenta altre relazioni all'infuori del richiamo da **Vestiario**. Sono però significative le sue sottovoci: **Lavatura**, **Lavatura a secco**, **Smacchiatura**, **Stiratura**, **Tintura**, dalle quali sembrerebbe che **Indumenti** sia il termine "tecnico" riferito ai panni sporchi.

Nella fig. 2 l'insieme dei collegamenti assume la forma di un pentagono del quale sono tracciate tutte le diagonali. Dal punto di vista della struttura semantica questo significa che ciascuno dei cinque termini considerati nello schema è collegato con ognuno degli altri, in alcuni casi persino da un doppio legame. È evidente la ridondanza sia dei termini che delle relazioni. Si tratta di un chiaro esempio di quasi sinonimia in cui tutti i termini vengono accettati come termini preferiti, mentre sarebbe di fatto più conveniente per l'economia del linguaggio che alcuni di essi fossero considerati come sinonimi, ridefinendo il significato di ciascuno all'interno del vocabolario.

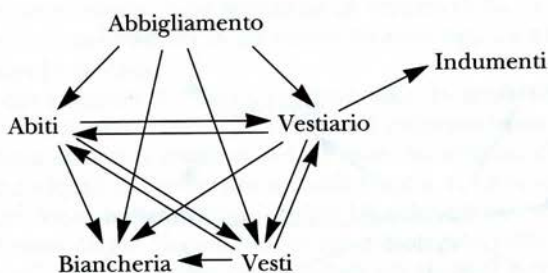


FIG. 2

I marinai

Nella fig. 3 il termine a livello più alto è **Marina**, in quanto non riceve richiami da altri termini dello schema. La differenza sostanziale tra **Marinai** e **Marittimi** consiste nel fatto che il primo riceve un richiamo da **Marina militare**, ed ha come sottovoce **Arruolamento**, ed il secondo da **Marina mercantile**, ed ha, tra le

sottovoci, **Malattie del lavoro, Organizzazione sindacale, Previdenza sociale.** Dunque entrambi i termini si riferiscono a persone che vivono e lavorano sulle navi – infatti entrambi hanno un richiamo da **Equipaggi marittimi** –, ma **Marinai** è riferito all'ambito militare e **Marittimi** a quello civile, e quindi mercantile. Entrambi hanno richiami diretti a **Capitani marittimi** e a **Piloti marittimi**, che corrispondono evidentemente a ruoli professionali presenti sulle navi sia militari che mercantili. Sono quindi due termini che potrebbero essere considerati di pari livello se non fosse per il richiamo da **Marinai** a **Marittimi**, che indica in qualche modo una subordinazione del secondo al primo, subordinazione che non è però suffragata da altri elementi.

Una voce che suscita perplessità è **Gente di mare**: questa voce presenta un richiamo sia a **Marinai** che a **Marittimi**, come se dovesse comprenderli entrambi o come se queste due voci avessero lasciata scoperta una parte dell'area semantica relativa alle persone che lavorano sulle navi. I richiami a e da termini che fanno parte di questo schema coincidono con quelli di **Equipaggi marittimi**, tanto da far supporre una coincidenza dei concetti identificati dalle due voci. Purtroppo le relazioni presenti nel corredo di **Gente di mare** non sono sufficienti a precisarne ulteriormente il significato.

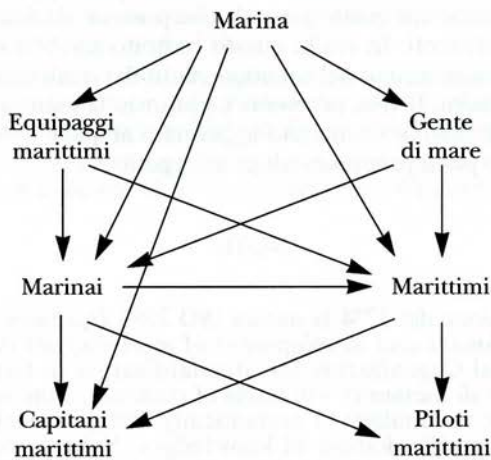


FIG. 3

I legami tra le voci

Dalle tavole presentate emerge con chiarezza la ridondanza non solo dei quasi sinonimi, il cui numero potrebbe essere in qualche caso limitato senza causare al vocabolario grosse perdite di specificità, ma anche dei legami tra i termini. È evidente che se su questi legami si potesse navigare come in un catalogo in linea, si perderebbe il filo della ricerca. O meglio, visto che spesso le voci tendono ad essere tutte collegate tra loro, si rischierebbe, passando da un termine all'altro, di ritrovarsi più volte al punto di partenza. Senza contare che in un ca-

talogo la creazione e la gestione di un numero così alto di relazioni richiederebbero un impegno considerevole anche in termini economici.

Occorre del resto considerare che nel *Soggettario* la forma di presentazione che ci si proponeva di realizzare era soltanto quella alfabetica, che, rispetto ad una forma grafica o sistematica, è quella in cui la ridondanza dei legami appare con minore evidenza. Inoltre il *Soggettario* non è nato propriamente come uno strumento di ricerca per l'utente finale, ma con la precisa intenzione da parte degli autori di fornire al bibliotecario che avrebbe dovuto creare il catalogo il maggior numero possibile di indicazioni sulla scelta del termine specifico. Era quindi importante che nel corredo di ogni termine fossero elencati i richiami a tutte le voci più specifiche disponibili.

Le mappe semantiche, oltre a servire per l'analisi dei legami stabiliti dal *Soggettario* tra un gruppo di voci, possono diventare un interessante strumento anche per verificare l'inserimento, nel soggettario della propria biblioteca, di termini nuovi, con la conseguente creazione di relazioni con i termini già esistenti.

La gestione della struttura di relazioni tra i termini delle stringhe del catalogo a soggetto rimane comunque un'operazione molto complessa, che necessita di un aggiornamento molto frequente ed attento, e purtroppo non sono molte le biblioteche, soprattutto tra quelle generali, che possono dedicarvi risorse umane ed economiche sufficienti. In realtà questo compito sarebbe oggi facilitato dai programmi per l'automazione del catalogo, molti dei quali sono in grado di gestire legami tra termini. Il vero problema è piuttosto la mancanza di un vocabolario generale strutturato e mantenuto aggiornato al quale le biblioteche possano fare riferimento per il proprio catalogo a soggetto.

NOTE

¹ Nella prima edizione del 1974 la norma ISO 2788 *Documentation. Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri* prodotta dall'International Organization for Standardization di Ginevra, riportava, quale definizione di thesaurus: «In terms of structure, a thesaurus is a controlled and dynamic vocabulary of semantically and generically related terms which covers a specific domain of knowledge». Nella seconda edizione del 1986 il thesaurus è definito come «the vocabulary of a controlled indexing language, formally organized so that the a priori relationships between concepts (for example as "broader" and "narrower") are made explicit». In quest'ultima definizione è stato ommesso ogni riferimento al thesaurus come relativo ad un campo disciplinare limitato.

² Nel soggettario americano, LCSH, dal 1987 le espressioni *see, see also* ed i loro inversi sono state sostituite dalle sigle tipiche delle relazioni del thesaurus e riportate negli standard nazionali ed internazionali. Questa innovazione non è però supportata da una modifica strutturale delle voci e delle relazioni secondo i principi e le indicazioni presenti negli stessi standard. Una decisa critica a questa scelta è contenuta in Mary Dykstra, *LC Subject Headings disguised as a thesaurus*, «Library journal», 103, n. 4 (March 1, 1988), p. 42-46, con continuazione, *Can subject headings be saved?*, «Library journal», 103, n. 15 (September 15, 1988), p. 55-58.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Alberto Petrucciani. *La lettera uccide... Un contributo alla riconsiderazione della catalogazione alfabetica per soggetto*. «Biblioteche oggi», 4 (1986), n. 3, p. 33-44.
- [2] Derek Austin. *PRECIS. A manual of concept analysis and subject indexing*. London: The British Library, 1984.
- [3] Pauline A. Cochrane. *Improving LCSH for use in online catalogs. Exercises for self-help with a selection of background readings*. Littleton: Libraries Unlimited, 1986. Riporta anche un'ampia selezione di studi o parti di testi classici su LCSH e in generale sulla soggettazione.
- [4] Emanuele Casamassima. *La soggettazione*. In *Manuale del catalogatore*, a cura della Bibliografia Nazionale Italiana. Firenze: Centro nazionale per il catalogo unico, 1970, p. 231-245.
- [5] Emanuele Casamassima. *Il soggettario italiano*. «Accademie e biblioteche d'Italia», 24 (1956), n. 4-5-6, p. 338-339.
- [6] Luigi Crocetti. *Un'esperienza tra Dewey e Soggettario*. In *Il recupero dell'informazione. Atti del Convegno-Esposizione bibliografica «Indicizzazione per soggetto e automazione», Trieste 21-22 ottobre 1985*, a cura di Adriano Dugulin, Antonia Ida Fontana, Annamaria Zecchia. Milano: Editrice Bibliografica, 1986, p. 149-155.
- [7] Emanuele Casamassima. *Note introduttive alla consultazione del Soggettario*. In *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane*, a cura della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze. Firenze: Il Cenacolo, 1956, p. xv-xxix.
- [8] Julia Pettee. *Subject headings. The history and the theory of the alphabetical subject approach to books*. New York: The H. W. Wilson Company, 1947.

Quasi-synonymy in the "Soggettario"

by *Milvia Priano*

Italian libraries, in particular general libraries, face many practical problems in subject cataloguing. For years the *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane*, published in 1956 by the National Library of Florence, has been widely used for subject indexing. Nowadays the *Soggettario* is largely inadequate for two main reasons. The first is that, because of its date of publication, terms and links between terms refer to concepts which differ from those currently in force and in addition some of them are now out-of-date. The second reason is that new technologies require a new approach to subject indexing. The debate over how a term should be entered in a subject heading for conventional catalogues is now obsolete thanks to technologies which make it possible to search and retrieve any term in a subject index string. The string must therefore provide a clear and coextensive representation of the subject content in order to evaluate the relevance of retrieved documents.

Meanwhile research on subject indexing has made great strides forward. The studies undertaken by the Classification Research Group on a new general classification system have led, amongst other results, to the building of FRECIS. The effectiveness of the widely-used *Library of Congress Subject Headings* has been questioned; on the other hand, the 1986 edition of ISO 2788 standard for the establishment and development of monolingual thesauri did not exclude the possibility of general thesauri.

No re-drafting of the *Soggettario* can be undertaken without taking into account such achievements. Nevertheless, the conversion of subject heading lists into thesauri has so far been no more than a formal exercise, lacking as it does a proper understanding of the semantic structures existing in both tools.

The Author's wider investigation on the semantic structures of the *Soggettario* intends to shed light upon the principles on which the Italian list is based. The present article, however, focuses on a single aspect of the *Soggettario*: the problem of the quasi-synonymy.

Quasi-synonyms are defined as those terms which have a similar meaning although they cannot be freely interchanged, as in the case of *tout court* synonyms. Considering them as preferred terms increases the size of the vocabulary and its indexing expressiveness. On the other hand, if there are no scope notes, differences in meaning among quasi-synonyms may be unclear to indexers and users.

In the *Soggettario* quasi-synonyms are widely accepted. This practice relies highly upon the principle of a "specific" entry, as a way to ensure that subject terms comply with the natural language. Moreover, headings and cross-references were established in the *Soggettario* for major subject fields. In spite of overlapping in meaning between terms from different subject areas, the most technical term in each field is preferred.

Reasonable though it is, this practice can be consistent only if explanatory notes concerning the relationship between the quasi-synonyms are duly present. Lack of explanatory notes may lead to ambiguity in the use of subject terms; ambiguity in use may lower the recall ratio in information retrieval. In spite of its general orientation, the *Soggettario* rarely gives a definition of the links existing between quasi-synonyms, which are treated as mere related terms: in practice, then, the indexer is obliged to carefully analyse the network of references (expressed by usual phrases *see* and *see also*), in order to justify his choice. The representation of networks of references in semantic fields including quasi-synonyms may be facilitated by the use of "semantic maps", in which relationships between terms are expressed by means of graphical signs (such as arrows).

The five sample subject fields analysed are: 1) fruits, 2) wood, 3) farmers, 4) dresses and clothes, and 5) sailors and seamen (see tables above).

The conclusion is that there is a high level of redundancy in the use of quasi-synonyms in the *Soggettario* and that some pruning would in no way prejudice the principle of specificity which is being followed. Neither would any serious loss occur for cross-references, which now link almost any pair of terms in a subject field and oblige users to move to and from between the same terms and which also entails high maintenance costs.

The use of "semantic maps" would also act as a monitoring tool for establishing new headings and providing a proper link with those already existing in the catalogue. Control of the syndetic structure of the subject catalogue is, however, a complex task, requiring frequent updating and substantial resources. Catalogue maintenance systems could make this task easier, but the real problem is the lack of a general, fully structured and up-to-date indexing vocabulary, to be used as authority list for subject cataloguing.

Note sul sistema bibliotecario scandinavo

di Isa De Pinedo e Giuseppe Vitiello

Il modello di sistema bibliotecario che qui si intende descrivere è quello presente nei Paesi detti Nordici, che comprendono Danimarca, Norvegia, Svezia, Finlandia e Islanda. Potrà sembrare improprio trattare i cinque paesi come un'unica, compatta entità; tale generalizzazione è tuttavia consentita da un'identità fondata su antiche e sedimentate tradizioni, dall'affinità e omogeneità delle politiche culturali così come dall'avanzato grado di sviluppo delle biblioteche, che rendono relativamente irrilevanti le distinzioni nazionali.

L'interazione culturale e la cooperazione fra i Paesi nordici ha le sue radici sia nel loro sviluppo storico, che li ha visti nel passato non proprio remoto variamente e alternativamente interdipendenti, confluenti spesso in un'unica nazione, sia nella comune radice delle lingue, veicolo potente di comunicazione e di scambio reciproco e concreto. A un'integrazione etnolinguistica, matrice essa stessa di capillari e più avanzate integrazioni, corrisponde una politica della pubblica lettura basata sul rispetto delle singole differenze etniche e sostenuta dal fatto che gli Stati della Comunità nordica sono essenzialmente degli Stati sociali. Essa si manifesta in uno sforzo continuo per migliorare e accrescere il grado di conoscenza e di coscienza esteso a tutte le fasce sociali e alle nazionalità, anche diverse dalle nordiche, presenti nelle loro comunità. Nella promozione della pubblica lettura le politiche di biblioteca giocano, com'è ovvio, un ruolo determinante, e fanno da supporto all'educazione dei cittadini e alla diffusione dell'informazione, ma anche allo sviluppo della creatività degli individui, sin dalla più tenera infanzia.

Senza pretendere di essere esaustiva, questa descrizione del sistema bibliotecario scandinavo vuole procedere per vaste carrellate sulle sue componenti, illustrandone fatti essenziali, atteggiamenti specifici e segnalando gli aspetti più innovativi e significativi.

ISA DE PINEDO, Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, viale Castro Pretorio 105, 00185 Roma.

GIUSEPPE VITIELLO, Biblioteca nazionale centrale, piazza Cavalleggeri 1, 50122 Firenze.

Gli autori ringraziano il Nordbok, per invito del quale hanno potuto partecipare al Seminario sulla politica delle biblioteche pubbliche nei paesi nordici tenuto a Stavern (Norvegia) dal 3 al 12 settembre 1991. A frenare la conoscenza di un sistema per molti aspetti così interessante qual è quello nordico concorre la barriera linguistica, che rende difficoltosa la lettura delle fonti in lingua originale. Gli autori si sono serviti dei pochi interventi in italiano, di alcuni articoli scritti direttamente in una lingua veicolare e della letteratura secondaria in inglese (traduzioni, rifacimenti) resa disponibile al Seminario. I dati citati nel testo senza uno specifico riferimento sono tratti dalle schede distribuite durante lo stesso Seminario.

1. Biblioteche pubbliche

Non è certo un caso se questa rassegna comincia dall'esame delle biblioteche pubbliche, il cui sistema danese è stato recentemente introdotto al pubblico italiano da un'ampia relazione di Glistrup presentata a un convegno [1]. Il modello di *welfare state*, su cui ha costruito la sua fortuna politica la socialdemocrazia nordica, fornisce lo sfondo ideale e materiale in cui si innesta il grande sviluppo del sistema di pubblica lettura scandinavo, sfondo rimasto nella sostanza inalterato nonostante che oggi siano mutate le condizioni politiche e rimessi in discussione alcuni dei suoi principi fondamentali.

Un primo, trasparente segno della proficua interazione fra progetto bibliotecario e ambiente sociale in cui esso va a calarsi è visibile già nelle strutture architettoniche esterne e negli ambienti interni delle biblioteche, improntati a un grande rispetto per il ruolo specifico di queste e per l'utenza che le frequenta e utilizza. Anche se ciò potrà apparire paradossale, più che nell'ostile Germania nazista, è proprio in terra scandinava che la filosofia democratica e antimonumentale della scuola architettonica del "Bauhaus" ha trovato un'applicazione ammirata e fervente [2, p. 33]. Accanto e fecondamente intrecciatasi ad essa, si è sviluppata quasi simultaneamente la concezione, organica e umanistica, profondamente partecipe dei bisogni della gente comune, dell'architetto finlandese Alvar Aalto. Non è infatti solo nella biblioteca pubblica di Viipuri, capolavoro riconosciuto del Maestro, che questo ideale fu espresso con suggestiva coerenza, ma in tutta una serie di altre realizzazioni sparse tra Finlandia e Stati Uniti [3]. Virtuale prolungamento della struttura architettonica, il design interno si modella su un funzionalismo dalle linee morbide e semplici, che ha sicuramente ispirato in tutto il mondo una "visibilità" delle biblioteche pubbliche diretta e informale, permeata da principi naturalistici e da una retorica delle forme discreta e familiare.

Ma la prosperità del sistema di biblioteche pubbliche scandinavo non è opera di soli segni architettonici ed arredi. Esso è il frutto di una lunga storia di successi, e di una crescita ininterrotta dall'inizio del secolo ad oggi, con cicli più o meno lunghi di grande espansione. Per la Svezia, ad esempio, il boom si verificò negli anni Cinquanta, allorché la spesa per le biblioteche salì del 236% nel periodo 1950-1958 [4, p. 40]. Un'espansione, comunque, che ancora oggi non accenna a diminuire e che in Finlandia fa registrare nel 1980-1988, nel corso di una contingenza economica, cioè, in cui è sembrato trionfare nel mondo il liberismo economico e declinare invece il modello del *welfare state*, un ulteriore incremento del 52% dello spazio destinato alle biblioteche [5, p. 15].

La prosperità del sistema di biblioteche pubbliche scandinavo è fatta anche di obiettivi comuni cristallinamente avvertiti come tali da un personale professionalmente preparato, formatosi alla stessa missione nelle scuole bibliotecarie nazionali, in genere uniche nel paese. Questo background omogeneo di formazione iniziale funge da importante elemento coesivo e sopperisce alle eventuali e inevitabili vaghezze o alle vere e proprie assenze di legislazione bibliotecaria, come è il caso della Svezia dove un sistema di biblioteche pubbliche fortemente sviluppato si è retto per oltre un secolo in assenza assoluta di legislazione [6]. Negli altri paesi, invece, le prime regolamentazioni risalgono agli albori del se-

colo. In Danimarca, dove è stata di recente approvata una riforma del sistema di pubblica lettura, vige il decreto del Ministro della Cultura n. 658, emendato con due atti del 1989 e del 1990. L'elencazione degli obiettivi delle biblioteche pubbliche può dare un'idea dell'estensione delle loro attività, ma anche delle soluzioni operative che in questo paese sono state date all'accesso dibattito di questi anni sulla gratuità dei servizi:

«- obiettivo [delle biblioteche pubbliche] è promuovere la diffusione della conoscenza, dell'educazione e della cultura rendendo disponibili gratuitamente libri ed altri materiali adeguati;

- l'ente territoriale può imporre un pagamento per il prestito di audioregistrazioni, di videogrammi e per servizi speciali senza incorrere nella riduzione delle sovvenzioni prevista dal regolamento del Ministero della Cultura;

- le biblioteche pubbliche devono diffondere le informazioni riguardanti gli enti comunali e statali, così come ogni altra informazione riguardante le attività pubbliche qualunque ne sia l'origine;

- le biblioteche pubbliche dovrebbero rendere disponibile la musica registrata;

- le biblioteche pubbliche dovrebbero istituire servizi bibliotecari ai bambini e agli adulti che non possono recarsi in biblioteca. Le spese per i servizi offerti a istituzioni statali, provinciali e ad altre non comunali devono essere sostenute da queste ultime» [7].

Insieme a tradizioni e a legislazioni oculate, la forza del sistema di pubblica lettura delle biblioteche nordiche è fatta soprattutto di numeri. Alcune cifre riguardanti i bilanci destinati alle biblioteche, all'intensità di circolazione del materiale e alla quantità e professionalità del personale impiegato serviranno ad illustrarne la ricchezza e il livello di sviluppo. Spigolando la documentazione in nostro possesso apprendiamo che il bilancio totale assegnato alle biblioteche in Danimarca è l'equivalente di 367 miliardi di lire (dati 1989), 176 miliardi in Finlandia (1989), di 394 miliardi in Svezia (1988) e di 288 miliardi in Norvegia (1988). Anche il patrimonio librario raggiunge cifre di tutto rispetto, che possono andare dai 34 milioni della Finlandia ai 46 milioni della Svezia e ai 40 milioni di volumi e periodici della Norvegia [5, 9, 10].

Già queste cifre sono eloquenti. Ma è forse andando a scrutare nei bilanci particolari delle biblioteche pubbliche delle capitali scandinave che si ha un'idea più precisa del grado di attenzione prestato dallo Stato e dagli enti territoriali alla politica di sviluppo della pubblica lettura. Le biblioteche appaiono come aziende di buona dimensione, perno di una politica culturale e sociale che mira a favorire la crescita personale del cittadino e il soddisfacimento delle sue esigenze di informazione, istruzione e cultura. Accanto a queste esigenze e in profonda rispondenza a bisogni apparsi solo recentemente, ma assai pressanti, vi è una grande attenzione ai problemi di integrazione dei gruppi sociali, e più in particolare delle minoranze linguistiche. La biblioteca pubblica centrale di Stoccolma (1.617.000 abitanti) possiede ad esempio 2,5 milioni di volumi, 2000 testate vive di periodici, 600 unità di organico, compreso quello presente nelle 42 unità decentrate, e l'equivalente di 4,2 miliardi di lire solo per gli acquisti di materiale periodico e librario; fornisce inoltre servizi di prestito negli ospedali e a domicilio per gli anziani, anche attraverso le postazioni mobili dei bibliobus. Dato l'elevato numero di immigranti presente in Svezia, sono previsti anche dei servizi per

la popolazione straniera (sono centinaia di migliaia i volumi, in otto lingue straniere).

La biblioteca pubblica di Copenaghen possiede 2,6 milioni di volumi, un personale di 675 unità, dei quali 425 a tempo pieno, e un bilancio globale per il 1991 pari a 29 miliardi di lire. Particolarmente elevato è il numero di prestiti, che si eleva a 6,5 milioni di volumi per anno (14 per abitante). Anche qui gli stranieri, in molti casi emarginati dalla vita culturale, sono stati oggetto di cure particolari: una biblioteca "sociale" (dotata di videogiochi e di programmi video, di libri e periodici per ragazzi) è infatti a loro disposizione ed ottiene grande successo.

Poco meno della metà dei 490.000 abitanti di Helsinki è iscritto al prestito nella biblioteca pubblica centrale della capitale, dotata di 33 unità decentrate, 3 postazioni mobili e unità di servizio presso 19 altre istituzioni. Anche in questa biblioteca i prestiti raggiungono quasi 6 milioni annui (12 prestiti per abitante). Il bilancio è di 25 miliardi di lire per il 1991 e il personale è di 425 unità, compreso quello delle unità decentrate.

Sebbene completamente autonome nella loro politica, le biblioteche pubbliche scandinave si giovano dell'apporto di strutture centrali, che richiamano l'esempio tedesco della Einkaufszentrale für öffentliche Bibliotheken. Si tratta in genere di organismi che, senza dare nessun indirizzo o supervisione alle loro attività, offrono dei servizi miranti a ridurre i costi del personale e a permettere la condivisione delle risorse. L'A.L. Biblioteksentralen norvegese, ad esempio, è una società cooperativa pubblica finanziata dal governo, dagli enti territoriali, dal sindacato e dall'associazione professionale dei bibliotecari. I suoi servizi mirano a razionalizzare la politica delle acquisizioni attraverso l'acquisto centralizzato di libri (più di 10 miliardi di lire nel 1986), offerti alle biblioteche con sconti del 20% su ogni volume. Questa istituzione distribuisce inoltre i 300.000 volumi destinati alle biblioteche dal Fondo culturale norvegese. Gli altri servizi riguardano la vendita di prodotti bibliografici ritagliati sui bisogni delle biblioteche e l'offerta di prodotti di automazione [11].

Nei cinque paesi, tutti a bassissima densità di popolazione, si è scelta la strada difficile e onerosa di dotare ogni comune di una biblioteca pubblica: ognuno dei 284 comuni esistenti in Svezia e dei 275 della Danimarca ospita infatti una biblioteca pubblica, onde permettere la capillare penetrazione del libro e di altri media in tutte le fasce d'età e fra tutti gli strati della popolazione. Se negli anni compresi fra il 1950 e il 1970 le biblioteche svedesi (ma la riflessione può estendersi a tutti i paesi scandinavi) erano tese a conquistare i 3/4 di lettori "mancanti" (sulla popolazione globale), oggi si può dire che l'obiettivo è stato abbondantemente raggiunto e che la percentuale di utenza tocca il 60% degli abitanti [9, p. 5]. Questo risultato è stato ottenuto attraverso una riflessione sociologica sulle categorie di utenti e sulle loro pratiche di lettura e, strutturalmente, combinando sapientemente e a seconda delle opportunità la specializzazione del servizio (con le biblioteche nelle industrie, negli ospedali, nelle prigioni, ecc.) ed il decentramento, qualora la prima soluzione dovesse rivelarsi poco agevole per ristrettezze di bilancio [4, p. 42]. Fra tutte le categorie di lettori, il sistema di pubblica lettura scandinavo registra i suoi più forti successi presso il pubblico giovanile, e fin dalla più tenera età: non è infatti un caso che in tutte le biblioteche di

questo tipo lo spazio maggiore e la cura più attenta siano riservati al settore per la prima infanzia e i ragazzi. Offriamo servizi ad ogni lettore "quasi fin dalla nascita", recita l'opuscolo illustrativo della Biblioteca pubblica di Copenaghen.

2. Biblioteche di ricerca

Nella descrizione del sistema bibliotecario dei Paesi nordici la tradizionale tassonomia bibliotecaria dell'Unesco mostra i suoi limiti e si assiste a una riduzione della tipologia in due grandi classi (tre se si considerano a parte le biblioteche scolastiche): da un lato, le biblioteche pubbliche inserite nel sistema della pubblica lettura, dall'altro le biblioteche di ricerca. A differenza delle prime, queste ultime si presentano non vincolate in sistema, anche se alcuni organi, come lo Statens Bibliotekstjeneste in Danimarca (che è organo comune anche alle biblioteche pubbliche) o il Rijksbibliotekstjenesten in Norvegia, provvedono ad assicurarne la comunanza di indirizzo e il coordinamento. Non che ci fosse in realtà molto da coordinare, almeno fino alla metà degli anni Sessanta: la maggior parte degli istituti universitari era infatti concentrata nelle capitali e in una o due altre città. La popolazione studentesca danese, ad esempio, era tutta divisa fra Copenaghen e Aarhus; il 90% della popolazione studentesca finlandese frequentava le Università di Helsinki e di Turku! e Oslo figurava come l'unica cittadella universitaria di tutta la Norvegia. Il fenomeno dell'esplosione delle università degli anni Settanta portò a un incremento delle iscrizioni e dei dipartimenti e istituti di ricerca, che comunque aumentarono in modo sempre relativo. In Danimarca le tre università di Odense, Roskilde e Aalborg si aggiunsero alle due esistenti [12]. In Norvegia furono create le università di Bergen, Trondheim e Tromsø. In Finlandia il numero di università (ma sarebbe meglio dire di dipartimenti) raggiunge oggi le 20 unità. In quest'ultimo paese il processo di coordinamento sembra un po' più avanzato, giacché è stata abbozzata una razionalizzazione delle politiche di acquisto differenziate per aree disciplinari fra le biblioteche centrali di ricerca di 10 istituzioni. Sempre in Finlandia esistono a livello regionale 17 biblioteche su cui si concentra la domanda di prestito interbibliotecario proveniente dalle biblioteche delle municipalità [5, p. 17].

La biblioteconomia scandinava annovera fra le biblioteche di ricerca anche ciò che nei documenti Unesco si configurerebbe come una vera e propria biblioteca nazionale [13]. Allo stadio attuale tutte le biblioteche universitarie delle capitali scandinave fungono anche da biblioteca nazionale per il rispettivo paese, compreso la Danimarca, dove la biblioteca universitaria centrale di Copenaghen è stata incorporata nel 1989 nella Biblioteca Reale. In Norvegia, tuttavia, accanto alla biblioteca universitaria di Oslo sta per nascere una nuova biblioteca nazionale nella regione di Rana, appena al di qua del circolo polare artico. Quella della costituenda biblioteca nazionale norvegese è una storia curiosa che vale forse la pena di essere raccontata [14; anche 11, p. 80-81].

La biblioteca di Oslo, dal 1811 e fino a pochi anni fa unica biblioteca universitaria del paese, si presentava come centro essenziale della ricerca e istituzione capofila del sistema bibliotecario norvegese. Questo ruolo privilegiato la spingeva ad assumere di fatto alcune delle funzioni di una biblioteca nazionale. È in-

fatti questa biblioteca che prepara la bibliografia nazionale, dal 1973 disponibile anche in linea, e che è responsabile del catalogo collettivo nazionale e di diversi altri servizi bibliografici speciali.

Questa dualità di funzioni, discussa e criticata dalle numerose commissioni di stato che se ne erano occupate, costituiva uno dei *topoi* del discorso biblioteconomico norvegese. Nell'aprile del 1989 la questione è stata infine risolta dal Parlamento, promulgando una nuova legge sul deposito legale [15] e creando una biblioteca nazionale nella città di Mo i Rana. Non che questa decisione sollevasse gli entusiasmi degli addetti ai lavori: l'isolamento della città di Mo (25.000 abitanti) e la sua posizione appena al di sotto del circolo polare artico sembravano di prim'acchito escludere la possibilità che vi si potesse impiantare un centro bibliotecario e bibliografico di rilevanza nazionale e internazionale. A onor del vero motivi diversi hanno giustificato questa scelta per così dire originale, prima fra tutte l'esigenza di contrastare il depauperamento della regione conseguente al declino dell'industria metallurgica, unica sua fonte di ricchezza. Le ragioni dei contributi statali per la riconversione delle attività produttive e dei servizi, ancorché eterobibliotecarie, hanno finito poi per convincere un po' tutti. Un'intelligente analisi di funzioni ha stabilito il ruolo e le attività della neonata biblioteca all'interno del sistema nazionale ed è questa tassonomia di funzioni, prima ancora che la decisione stessa di costruire una nuova biblioteca, che rende tale storia appassionante agli occhi di un osservatore straniero. Ripartite tra i) funzioni immediatamente o a breve termine trasferibili a Rana, ii) funzioni localizzabili nella biblioteca universitaria di Oslo e iii) funzioni suscettibili di essere trattate da entrambe le biblioteche, la proposta (n. 58/1988-89) presentata al Parlamento attribuisce a Mo i Rana il ruolo speciale di archivio nazionale delle pubblicazioni. La biblioteca avrà dunque le funzioni di:

- deposito librario (*repository library functions*) di volumi, periodici e giornali, con il compito di preservarli e conservarli;
- centro nazionale e internazionale per la fornitura elettronica dei documenti;
- centro nazionale ISDS e agenzia per l'attribuzione degli ISBN e ISSN.

Alla Biblioteca universitaria di Oslo rimangono invece le funzioni più strettamente legate alla fornitura di servizi bibliografici, fra cui spiccano la produzione della bibliografia nazionale, la gestione del catalogo collettivo delle biblioteche di Norvegia e l'alimentazione della base di dati riguardanti le pubblicazioni ufficiali norvegesi. La neonata biblioteca si porrà negli anni a venire come laboratorio di sperimentazione su come le esigenze informative spettanti per funzione alle biblioteche nazionali possono essere soddisfatte in modo alternativo [16]. L'Italia ha così trovato un emulo inaspettato in Norvegia, dove si è accolto il modello bicefalico delle due biblioteche nazionali. Ma lo studio di fattibilità sulla cooperazione fra le due biblioteche dovrebbe evitare i problemi di sovrapposizione delle funzioni e di dispersione delle risorse presenti nell'attuale contromodello italiano.

3. *Strumenti per la cooperazione*

Comunanza di obiettivi e similarità di risultati fra i Paesi nordici non potreb-

bero essere raggiunti senza un'ossatura di cooperazione fra i diversi organismi che, all'interno degli Stati, si occupano di promuovere, organizzare e sviluppare le politiche delle biblioteche e dell'informazione. Due sono le istituzioni che si occupano più direttamente di promuovere azioni su questo terreno: il NORDBOK e il NORDINFO.

Il NORDBOK, Comitato per le materie letterarie e della pubblica lettura, dipende dal Consiglio Nordico dei Ministri. La vasta gamma di attività di questo Comitato, in cui sono rappresentate tutte le Comunità nordiche, è dimostrata dai settori di competenza coperti: letteratura, periodici, università, editoria, biblioteche di pubblica lettura, promozione e distribuzione della letteratura nordica e, inoltre, scambi culturali, corsi per traduttori, ecc. Il suo bilancio è di 698 milioni di corone danesi (equivalenti a 135 miliardi di lire).

Il NORDINFO, Consiglio per l'Informazione Scientifica, è l'istituzione nordica delle biblioteche di ricerca, cui spetta fra l'altro il compito di coordinare anche l'interconnessione fra reti universitarie e l'applicazione di nuove tecnologie alle biblioteche di pubblica lettura. Sia il primo che il secondo organismo sono aperti ai suggerimenti dei direttori delle Scuole nordiche per bibliotecari, con i quali vengono fissate, in incontri annuali, linee di indirizzo e azioni comuni.

4. *La formazione iniziale*

È un luogo comune del dibattito biblioteconomico europeo contrapporre il modello inglese di formazione iniziale, atomizzato, specializzato, concorrenziale, a quello scandinavo, organico, interdisciplinare, monopolistico.

In questi paesi, infatti, vi è di solito un'unica scuola di scienze biblioteconomiche e dell'informazione, che offre una formazione valida per tutto il paese. È, questa, una soluzione difficilmente esportabile, ma che sembra non incontrare grossi problemi in Scandinavia, dove il numero di abitanti è relativamente poco elevato. La formazione è di tipo generale e valida per tutte le professioni legate al libro e all'informazione: in esse si diplomano, infatti, bibliotecari per biblioteche pubbliche e di ricerca, archivisti, documentalisti, personale per case editrici e librerie, operatori dell'informazione, information brokers, ecc. Ad onta di una certa rigidità dei curricula e di un po' di teoricità dei programmi, non c'è dubbio che ciò conferisce un'omogeneizzazione della formazione e una comune matrice culturale agli addetti. Sia in Svezia che in Norvegia la Scuola è inserita nel sistema di istruzione post-secondario su base regionale, anche se in tutte e due i paesi si chiede da tempo il riconoscimento di istituzione universitaria a pieno titolo [17]. In Svezia il Collegio di Boras offre un corso di base di due anni, a cui si iscrivono in media 120 studenti ogni semestre; l'anno successivo, che è di specializzazione, è frequentato da circa 20 studenti. Per accedere al corso di base occorre aver frequentato almeno due anni di un altro corso universitario; la situazione è comunque in evoluzione. All'incirca lo stesso numero di studenti entra nella scuola norvegese di Oslo dove vi sono due tipi di programma generale. Il primo, di tre anni, indirizzato agli studenti diplomati, ha l'obiettivo di dare una formazione generale nell'ambito delle scienze biblioteconomiche e dell'informa-

zione e comprende un anno (l'ultimo) di specializzazione. Il secondo programma è indirizzato a studenti già in possesso di specifico diploma bibliotecario che intendano specializzarsi nelle scienze dell'informazione e nell'elaborazione dei dati. Diverso è invece il modello di formazione in Danimarca, dove esiste un regolare corso universitario quadriennale che porta a un diploma in Scienza delle Biblioteche e dell'Informazione. Un corso speciale prepara alla formazione per le biblioteche di ricerca ed è rivolto a studenti già in possesso della laurea. Dura un anno e mira a dare ai partecipanti gli strumenti per svolgere servizi di informazione utili per l'educazione, la ricerca e lo sviluppo.

Conclusioni

Finisce qui questa rapida rassegna delle attività bibliotecarie nei Paesi scandinavi. Una rassegna che ha forse dato grande spazio ai successi del sistema e poco risalto alle sue ombre, che pure ci sono e che sono spesso sintomo evidente di una società in transizione, che avverte le incrinature profonde di un sistema sociale consolidato e che è comprensibilmente restia a smantellarlo, perché non saprebbe sostituirlo con uno nuovo. Questa inquietudine può esprimersi in preoccupazioni e cautele, se non addirittura in resistenze, nei confronti dell'altra Comunità, quella Europea per antonomasia. Sono preoccupazioni che agli occhi dei mediterranei europeisti possono apparire talvolta eccessive e che riguardano le politiche della CE favorevoli, in quanto comunità di mercato, più agli aspetti commerciali dell'informazione che a quelli propriamente culturali. Questi timori hanno trovato un bersaglio immediato nel Piano d'azione a favore delle biblioteche promosso dalla Direzione Generale XIII-b della Commissione delle Comunità Europee [18].

Non è questo il luogo per esaminare nel dettaglio una polemica che, nelle sue linee maestre, riguarda le tendenze generali in atto nelle biblioteche e, in qualche modo, il loro stesso destino. Ridotto all'osso, il nodo della questione è se privilegiare il ruolo delle biblioteche nel campo dell'istruzione e della cultura o se invece occorre puntare strategicamente sul loro inserimento produttivo nel mercato dell'informazione. Con la Risoluzione del 27.9.1955, la Commissione delle Comunità Europee le ha considerate "agenti attivi sul mercato dell'informazione" e sembra quindi avere dato un'interpretazione unilaterale del loro ruolo. A sentire i bibliotecari scandinavi, in particolare quelli legati al mondo delle biblioteche pubbliche, si ha quindi la sensazione che gli attuali indirizzi delle politiche comunitarie sottolineino il valore di mercato dell'informazione distribuita dalle biblioteche, ignorando il suo ruolo culturale e creativo nei sistemi di pubblica lettura.

Per giustificati o fantasmatici che siano, tali timori si sviluppano tuttavia all'interno di sistemi bibliotecari forti, sani, dinamici, che sembrano portare alla conclusione che no, certamente non c'è del marcio nelle biblioteche di Scandinavia.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Jorgen Bro Glistrup. *Modelli e metodologie in un sistema bibliotecario integrato*. In *Biblioteche pubbliche per gli anni Novanta*, a cura di Giorgio Lotto. Milano: Editrice Bibliografica, 1990, p. 107-121.
- [2] Jens Thorhauge. *New trends in Scandinavian public libraries*. Ballerup: Bibliotekscentralens Forlag, 1988.
- [3] *Le biblioteche di Alvar Aalto*, a cura di Florindo Fusaro. Roma: Kappa, 1981.
- [4] Barbro Thomas. *Public library tradition in Scandinavia. Nordic public library policy with an eye to the rest of Europe. Conference Report. Stavern (Norway), Sept. 3-12 1991*, p. 40-45.
- [5] Tuula H. Laaksovirta - Tuula Haavisto. *Knowledge and life-experiences. Finland seen through its libraries and information services*. Helsinki: Painosampo Oy, 1990.
- [6] Lars G. Andersson. *Order without law. The Swedish situation*. «Scandinavian public library quarterly», 17 (1984), n. 4, p. 107-108.
- [7] Statens Bibliotekstjeneste. *Danish public libraries act*. Dattiloscritto.
- [8] Statens Bibliotekstjeneste. *Bibliothecae Danicae*. S.n.t.
- [9] Barbro Thomas. *The Swedish public libraries on the threshold of the 90s*. «Scandinavian public library quarterly», 23 (1990), n. 4, p. 5-8.
- [10] Norges Offentlige Utredninger. *Bibliotek i Norge for kunnskap, kultur og informasjon*. Oslo: Statens Forvaltningstjeneste Seksjon Statens Trykning, 1991 (NOU 1991:14). Si cita dalla sintesi in inglese.
- [11] Vera Valitutto. *Biblioteche in Norvegia. Diario di una bibliotecaria in viaggio di studio*. «Biblioteche oggi», 9 (1991), p. 75-82.
- [12] Morten Laursen Vig. *The Danish library system with special reference to the research libraries*. Copenhagen, 1991. Dattiloscritto.
- [13] Guy Sylvestre. *Guidelines for national libraries*. Paris: Unesco, 1987 (PGI - 87/WS/17).
- [14] Bendik Rugaas. *Developing a new national library in Norway*. «Alexandria», 2 (1990), n. 1, p. 41-49.
- [15] *Proposition n. 52 (1988-1989) to the Odelsting. Act concerning the legal deposit of generally available documents*. Oslo, 1989.
- [16] Maurice B. Line. *National library and information needs: alternative means of fulfilment, with special reference to the role of national libraries*. Paris: Unesco, 1989 (PGI-89/WS/9).
- [17] Toril Alnaes. *Library and information science education in Norway*. «Education for information», 6 (1988), p. 187-197.
- [18] *L'Osservatorio dei programmi internazionali per le biblioteche e il piano d'azione della CE*. «Bollettino d'informazioni. Associazione Italiana Biblioteche», 30 (1990), p. 73-75.

Introducing the Scandinavian library system

by *Isa De Pinedo and Giuseppe Vitiello*

This article intends to give an outline of essential facts, specific attitudes and some of most relevant and innovative features of the Scandinavian library system. It may seem misleading to consider this system as a whole, a compact entity; it is certain, however, that similarities in traditions and homogeneity of cultural policies as well as advance in library development make national differences irrelevant.

The Scandinavian welfare system takes great pride in the high level of development of public libraries. The most apparent sign of such social care is found in the buildings themselves. You will easily come across fine examples of Bauhaus-style architecture and delightful works by Alvar Aalto which pay equal attention to library functions and user needs. Good and functional furnishings are also a frequent feature of these architectural structures.

However, the prosperity of the public library system in Scandinavia does not consist solely of architecture and furnishings, but is rather the result of a long-term policy which commenced at the turn of the century and is still continuing, despite severe cuts in library budgets. Rapid growth took place in Sweden during the '50s when grant to public libraries increased by 236% while in the 1980s, Finland's library space increased by 52%.

There is widespread awareness in Scandinavia of the role of libraries in society, which facilitates improvement and change and ensures – as in Sweden – order in the library system even in the absence of any specific laws. In other Scandinavian countries however, legislation regulating the public library system has been in force since the beginning of the century. The most recent library act, in Denmark, was approved in 1989. Although liberal, and not infringing the principle of the free circulation of library material, it nonetheless allows for paid loans of recorded music and video-grams.

Library budgets are impressive for countries with relatively little population: 240 Mecus in Denmark, 120 Mecus in Finland (both 1989 figures), 250 Mecus in Sweden and 190 Mecus in Norway (both 1988 figures).

A better picture of the soundness of the Scandinavian library systems is given by the public libraries in some Nordic capitals, such as Copenhagen, Stockholm and Helsinki. Libraries play a fundamental role in the cultural and educational advancement of all citizens; other cultural needs, such as special services to elderly people and the integration of minority social groups, are also well served. The Stockholm public library has 2.5 million volumes, 2000 current periodicals, 600 staff and a budget of 2.8 Mecus for acquisitions alone. The Copenhagen and Helsinki public libra-

ISA DE PINEDO, Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, viale Castro Pretorio 105, 00185 Roma.

GIUSEPPE VITIELLO, Biblioteca nazionale centrale, piazza Cavalleggeri 1, 50122 Firenze.

[*Bollettino AIB*, ISSN 1121-1490, vol. 32 n. 1 (marzo 1992), p. 64-65]

ries have, respectively, 2.6 and 2 million books, 675 and 425 staff and total budgets as high as 19 and 16 Mecs. Circulation control in the two libraries is quite impressive, for it reaches, respectively, an annual average of 14 and 12 loans per inhabitant. Most public library systems work in conjunction with central agencies which provide bibliographic services and products optimising acquisition policies. Almost all Nordic municipalities have their own public library. Reading habits are quite intensive: during the '50s librarians were striving to attract the missing 3/4 of readers; it is estimated that almost 60% of the population now regularly uses a library. Until very recently, Scandinavia's university life was concentrated in a few towns. The present number of universities and students has generated a need for cooperative efforts. Since then, coordinating bodies, such as the Staten Bibliotekestjeneste in Denmark (which is used also by public libraries) and the Rijksbibliotekestjenesten in Norway, have been founded while in Finland a shared acquisition system between 10 university libraries is functioning. In the Scandinavian library system, research libraries include academic, special and also national libraries. The latter is usually the university library of the capital, even in Denmark where the University library was in 1989 incorporated in the Royal Library. There is, however, an exception, Norway, where a national library has just been founded. This national library, which will be located in Mo i Rana, will act as a repository and its main activities will comprise conservation and preservation, electronic document delivery, acting as a national ISDS centre and attributing ISBN and ISSN while the University Library of Oslo will act as a national bibliographic services centre.

Two bodies, Nordbok and Nordinfo, are an important tool for Scandinavian cooperation, the first concerning with matters related to literature and public libraries and the second acting as a coordinator for academic networking and the application of new information technologies in libraries.

Unlike the English model, library education in Scandinavia is usually concentrated in one general, multidisciplinary school, which trains for all kinds of book and reading related jobs. These schools educate not only librarians, but also publishing house and booktrade staff as well as information brokers, analysts, etc. Whether this model is exportable is not certain; what is certain however is that staff involved in the book diffusion and booktrade have a common educational background which is a great advantage when it comes to advancing book policies.

The Scandinavian model has many interesting and peculiar features which may explain why library policies in the European Community puzzle the Scandinavians somewhat. These perplexities (especially those of the Scandinavian public library world) have been openly expressed vis-à-vis the CEC's recent Plan of Action which maintains that libraries should give precedence to an active and profitable role in the information market over their educational and cultural vocation. The two roles are, of course, not incompatible. But the DG XIII-b Action Plan, in considering libraries as "active agents in the information market", has generated suspicion of unilateralism in the world of Scandinavian public libraries.

Such perplexities are probably exaggerated. It is a symptom, however, of the extent of the Scandinavian concern for the educational and cultural role of libraries in society. The overall picture of the Scandinavian library system may lead to the conclusion that there is indeed nothing "rotten in the state" of Scandinavian libraries.

La proposta di legge-quadro sulle biblioteche

Le tesi presentate al Congresso di Viareggio del 1987 riproposero l'esigenza di ridisegnare l'architettura complessiva del "sistema" delle biblioteche italiane.

Il tema venne approfondito durante la Conferenza nazionale su Le riforme che non possono attendere, svoltasi a Roma l'anno successivo (se ne vedano gli atti sul n. 1/89 del «Bollettino»). In quella occasione furono individuate le questioni centrali che una legge-quadro per le biblioteche italiane avrebbe dovuto affrontare: superamento degli scompensi ed armonizzazione dell'organizzazione bibliotecaria nazionale, definizione e potenziamento dei servizi e delle funzioni nazionali, concessione di un'ampia autonomia gestionale alle biblioteche, riconoscimento della professione. Sulle proposte presentate dall'Associazione si ebbe subito una notevole convergenza da parte di istituzioni e forze politiche. La II Conferenza nazionale dei Beni Librari, indetta a Bologna nel dicembre 1988 dal Ministero per i Beni Culturali, si concluse con l'impegno, condiviso anche dalle Regioni ma disatteso poi da tutti, di procedere ad un riassetto della normativa e della politica bibliotecaria, e indicò nell'approvazione di una legge-quadro la strada da seguire.

L'AIB ha continuato negli anni successivi a credere in questa ipotesi ed ha costantemente cercato di aggregare in Parlamento le forze per arrivare alla presentazione di una proposta di legge. Abbiamo trovato grande disponibilità nel vice-presidente del Gruppo della Sinistra Indipendente della Camera On. Luciano Guerzoni, che già alla Conferenza di Bologna aveva offerto un contributo notevole all'individuazione degli obiettivi con la sua relazione L'organizzazione bibliotecaria: una riforma possibile (cfr. a pp. 20-31 del volume di atti Progetto biblioteche, Bologna, Analisi, 1989). Il disegno di legge è stato finalmente depositato dopo quasi due anni di un difficile lavoro di analisi e di confronto delle proposte, cui l'AIB ha partecipato con grande impegno: il testo definitivo, che pubblichiamo qui per intero, unitamente alla relazione che lo accompagna, ci pare che riprenda e chiarisca bene le posizioni dell'Associazione.

Fratanto si è arrivati allo scioglimento delle Camere e l'appuntamento è rinviato all'XI Legislatura: dovrebbe essere quella delle "grandi riforme", speriamo sia giunta l'ora anche per le biblioteche.

Giovanni Solimine

Istituzione dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale e norme di principio in materia di biblioteche

*Proposta di legge
d'iniziativa dei deputati Guerzoni, Becchi,
Balbo, Bassanini, De Julio, Visco
presentata il 4 dicembre 1991
(Camera dei Deputati n. 6152)*

ONOREVOLI COLLEGGHI! – Obiettivo della presente proposta di legge è di far uscire l'intero complesso delle biblioteche italiane, con il loro ingentissimo patrimonio bibliografico e documentario, dalla situazione di precarietà e di abbandono in cui versano ormai da decenni. Per il raggiungimento dell'obiettivo indicato è essenziale ripensare il ruolo delle biblioteche e la loro organizzazione nei termini di una moderna rete informativa integrata e diffusa su tutto il territorio nazionale.

Occorre pertanto delineare e definire un «modello» istituzionale di organizzazione del servizio bibliotecario che i presentatori ritengono idoneo a fornire le condizioni strutturali per una prestazione del servizio ispirata a criteri di efficienza, flessibilità ed integrazione funzionale. Si tratta di un modello nel quale vengono equilibrate le esigenze di coordinamento e programmazione con quelle di decentramento della gestione, attraverso una unificazione delle attuali strutture bibliotecarie, di tipo non burocratico, ma fondata su più moderni principi di comunicazione interistituzionale ed interorganizzativa.

L'Organizzazione bibliotecaria nazionale che viene costituita fornisce la trama istituzionale della comunicazione interorganizzativa ma, al tempo stesso, ha il compito di realizzare in forma integrata gli obiettivi di una vera e propria «politica» dei servizi di biblioteca e documentazione, attraverso un adeguamento permanente dei servizi delle biblioteche italiane agli *standard* internazionali, il coordinamento e la gestione delle attività necessarie per la realizzazione di tale finalità. In particolare, l'Organizzazione bibliotecaria nazionale ha il compito di curare, documentandola, la raccolta delle pubblicazioni italiane e straniere e di promuovere la circolazione delle pubblicazioni italiane e straniere; di gestire, anche avvalendosi del programma SBN, il catalogo unico delle biblioteche italiane e la rete nazionale di prestito; di curare la tutela del patrimonio librario; di promuovere iniziative editoriali, espositive e culturale, anche in collaborazione con altri soggetti, pubblici e privati.

L'elaborazione degli indirizzi di una politica delle biblioteche che tenga conto di tali aspetti ed il controllo circa la realizzazione degli obiettivi assunti costituiscono il compito di un organismo collegiale, denominato «Comitato di coordinamento per la programmazione bibliotecaria», presieduto dal Ministro per i beni culturali e ambientali e del quale fanno parte rappresentanti degli altri ministeri direttamente interessati (Tesoro, Pubblica Istruzione, Università e ricerca scientifica e tecnologica, Interno), delle regioni, degli enti locali e dell'Associazione italiana biblioteche. In questa sede collegiale vengono definiti gli obiettivi e le priorità della programmazione bibliotecaria, della politica di tutela del patrimonio librario e, come vedremo, vengono definiti nel dettaglio i criteri per stipulare convenzioni con soggetti diversi da quelli aderenti all'Organizzazione.

Il Comitato provvede inoltre ad amministrare il «Fondo unico per la programmazione bibliotecaria». Quest'ultimo costituisce lo strumento ideato per immettere le necessarie risorse finanziarie nel processo di ammodernamento e programmazione del servizio bibliotecario cui è finalizzata la presente legge-quadro. Il fondo viene iscritto in tre distinti capitoli dello stato di previsione della spesa del Ministero per i beni culturali e ambientali, finalizzati rispettivamente a sostenere sul piano economico gli impegni per l'incremento del patrimonio librario (acquisizione di fondi libri e documentari che vengono ritenuti di particolare pregio), per la salvaguardia e la conservazione del patrimonio librario e documentario pubblico o di interesse pubblico; a valorizzare le raccolte esistenti, attraverso la realizzazione di programmi di catalogazione, riproduzione e diffusione delle risorse librarie e documentarie, anche mediante l'utilizzazione delle tecnologie informatiche più avanzate; a sviluppare, infine, il Sistema bibliotecario nazionale, al fine di integrare ed ottimizzare i servizi all'utenza, incrementare lo scambio dei dati bibliografici e dei documenti con l'estero, anche attraverso la predisposizione di reti e flussi informativi internazionali.

Dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale fanno parte, oltre alle biblioteche nazionali centrali di Roma e Firenze e alle biblioteche pubbliche statali, quelle di competenza regionale, delle università e degli enti pubblici di ricerca, degli organi costituzionali, delle amministrazioni statali centrali e periferiche e le biblioteche delle aziende pubbliche. Tutte le strutture di proprietà pubblica sono dunque ricomprese nell'Organizzazione, ma a quest'ultima fanno capo anche le altre biblioteche aperte al pubblico e che, comunque, ricevono finanziamenti pubblici, oltre alle strutture che hanno per attività prevalente la produzione o la fornitura di documentazione.

Alle strutture che fanno parte dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale vengono imposti alcuni obblighi di prestazione, che vanno dalla raccolta, conservazione e catalogazione della produzione editoriale, alla consultazione, fruizione e prestito, alla produzione di informazioni bibliografiche, alla consulenza per il pubblico. Tale obbligo viene esteso anche alla fruizione pubblica dei collegamenti realizzati con banche e basi di dati informatizzate. Le biblioteche hanno inoltre il compito, reso più importante anche dalla difficile attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, di raccogliere, conservare e rendere consultabili i principali documenti prodotti dalla amministrazione o enti di riferimento, e di fornire informazioni sulla ubicazione degli altri documenti prodotti, ma anche di quelli in possesso degli enti stessi, nonché di quelli in possesso di altre biblioteche o di amministrazioni pubbliche.

L'Organizzazione bibliotecaria nazionale si configura come una struttura articolata in diversi sistemi bibliotecari locali, le cui responsabilità di programmazione vengono attribuite alle regioni, alle provincie ed agli organi di governo delle aree metropolitane, istituiti dalla legge 8 giugno 1990, n. 142. Tali sistemi possono essere gestiti anche in collaborazione, mediante accordi di programma o forme più idonee individuate dagli enti locali. I sistemi bibliotecari locali hanno il compito di promuovere la cooperazione fra tutte le biblioteche esistenti sul territorio, attraverso modalità di relazione flessibili, individuate nello strumento della convenzione. Le convenzioni tra L'Organizzazione bibliotecaria ed i soggetti pubblici e privati vengono stipulate tenendo conto di criteri unitari, stabiliti dal Comitato di coordinamento per la programmazione bibliotecaria, ed indicano comunque gli impegni e gli oneri a carico di ciascuna delle parti contraenti. Stipulando la convenzione si impegnano ad assicurare il rispetto degli *standard* di servizio predefiniti, a garantire la gratuità e continuità dell'accesso ai servizi bibliotecari, ed a presentare ai soggetti istituzionali contraenti

un rendiconto circa l'utilizzazione degli eventuali contributi finanziari ricevuti per effetto della convenzione.

La proposta di legge in esame prevede diverse tipologie di convenzioni, distinguendole in base all'oggetto delle stesse. Si potranno così avere convenzioni di tipo generale, per l'adesione delle biblioteche degli enti e dei soggetti convenzionati alla Organizzazione bibliotecaria nazionale; convenzioni per servizi, finalizzate alla partecipazione alla gestione o alla gestione diretta da parte dei soggetti convenzionati di servizi bibliotecari; convenzioni per la partecipazione o la gestione di programmi e progetti finalizzati, anche per la formazione e l'aggiornamento professionale del personale addetto alle biblioteche e, infine, convenzioni per contratti di ricerca, finalizzate all'attivazione di ricerche scientifiche da realizzare presso biblioteche o archivi dotati di raccolte di particolare rilevanza in ordine all'oggetto specifico della ricerca. Le regioni e gli enti locali possono inoltre stipulare convenzioni anche con le biblioteche universitarie e scolastiche, al fine di realizzare processi di integrazione delle risorse bibliotecarie e di ampliare il coordinamento delle strutture, dei servizi e delle attività.

L'organizzazione interna e la gestione delle biblioteche vengono affidate all'autonomia decisionale di ciascuna struttura, dal momento che viene previsto un regolamento interno che disciplina, oltre alle modalità di gestione contabile, anche l'orario di apertura al pubblico, l'importo e le modalità di pagamento per le prestazioni obbligatorie e per quelle per le quali un regolamento di attuazione della legge stabilisca la fruizione a pagamento. In considerazione delle finalità generali della politica bibliotecaria, la fruizione a pagamento dei servizi previsti dalla legge viene comunque privata dell'onere aggiuntivo dell'imposta sul valore aggiunto.

Per quanto riguarda infine il personale delle biblioteche viene introdotto l'obbligo di avvalersi, per le attività di particolare rilievo specialistico, esclusivamente di personale che abbia conseguito la laurea in conservazione dei beni culturali, con indirizzo archivistico e librario, area delle biblioteconomia o area della documentazione, ovvero che sia in possesso di titoli equipollenti, che dovranno essere stabiliti con atti normativi governativi entro un anno dalla data di entrata in vigore della legge. Una norma transitoria provvede a disciplinare il passaggio dall'attuale ordinamento a quello «a regime», al fine di permettere la migliore utilizzazione del personale attualmente in servizio presso le biblioteche.

PROPOSTA DI LEGGE

ART. 1

(Organizzazione bibliotecaria nazionale).

1. La Repubblica garantisce il funzionamento dei servizi di biblioteca e documentazione e la loro fruizione per tutti attraverso l'Organizzazione bibliotecaria nazionale.

2. Fanno parte dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale:

a) le biblioteche nazionali centrali di Roma e di Firenze e le biblioteche pubbliche statali di cui all'articolo 1 del decreto del Presidente della Repubblica 5 settembre 1967, n. 1501, nonché le biblioteche annesse ai monumenti nazionali di cui all'articolo 2 del decreto citato;

b) le biblioteche di competenza regionale ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 14 gennaio 1972, n. 3, e del decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616;

c) le biblioteche delle università e degli enti pubblici di ricerca;

d) le biblioteche degli enti locali e degli enti, aziende ed organismi da loro dipendenti;

e) le biblioteche degli enti pubblici non territoriali;

f) le biblioteche degli organi costituzionali, delle amministrazioni statali centrali e periferiche e delle aziende pubbliche;

g) le altre biblioteche aperte al pubblico e convenzionate ai sensi dell'articolo 9 e, comunque, le biblioteche che godono di trasferimenti finanziari dal bilancio dello stato, delle regioni o degli enti locali;

h) le strutture che hanno per attività prevalente la produzione o la fornitura di documentazione o di informazione, convenzionate ai sensi dell'articolo 9.

3. I principi di organizzazione e di funzionamento dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale di cui alla presente legge si applicano alle biblioteche di cui al comma 2. Le regioni a statuto ordinario esercitano il potere legislativo in materia attenendosi ai principi di cui alla presente legge, i quali costituiscono altresì per le regioni a statuto speciale e per le province autonome di Trento e di Bolzano norme fondamentali di riforma economico-sociale della Repubblica. Gli enti locali, gli enti pubblici non territoriali e le università, ciascuno entro l'ambito di autonomia loro riconosciuto dalla legge, assicurano l'adeguamento funzionale ed organizzativo delle proprie biblioteche ai principi suddetti.

ART. 2

(Funzioni dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale).

1. L'Organizzazione bibliotecaria nazionale realizza l'adeguamento permanente dei servizi delle biblioteche che ne fanno parte agli *standard* internazionali ed a quelli delle corrispondenti istituzioni dei paesi membri della Comunità europea.

2. L'Organizzazione bibliotecaria nazionale:

a) cura, documentandola, la raccolta delle pubblicazioni italiane e straniere e promuove la circolazione delle pubblicazioni italiane e straniere attraverso le strutture tecniche del Sistema bibliotecario nazionale (SBN) di cui alla lettera e), comma 1, articolo 1, del decreto-legge 7 settembre 1987, n. 371, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 ottobre 1987, n. 449;

b) cura e coordina le attività dirette alla conservazione, alla riproduzione ed alla fruizione dei materiali raccolti nelle biblioteche che fanno parte dell'Organizzazione;

c) gestisce, attraverso le strutture di cui alla lettera a) ed avvalendosi del programma SBN, il catalogo unico delle biblioteche italiane e la rete nazionale di prestito;

d) realizza l'armonizzazione degli standard catalografici e della modulistica ai fini di una progressiva omologazione dei metodi di catalogazione ed inventariazione;

e) cura il coordinamento e la collaborazione con sistemi bibliotecari di pari livello appartenenti a Paesi stranieri e con organizzazioni comunitarie ed internazionali operanti nel campo della normalizzazione e delle discipline biblioteconomiche e documentarie;

- f) cura la tutela del patrimonio librario;
- g) promuove e cura, avvalendosi delle idonee metodologie scientifiche, la conoscenza e la valutazione delle modalità di prestazione dei servizi di biblioteca, documentazione e informazione;
- h) assicura, nei modi previsti dal regolamento di cui all'articolo 13, l'attuazione del diritto di accesso all'informazione stabilito dalla normativa vigente, con particolare riferimento agli atti normativi comunitari, della Repubblica italiana, delle regioni, degli enti locali e degli altri enti pubblici, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- i) promuove iniziative editoriali, espositive e culturali, anche in collaborazione con altri soggetti, pubblici e privati.

ART. 3

(Sistemi bibliotecari locali).

1. L'Organizzazione bibliotecaria nazionale si articola in sistemi bibliotecari locali, istituiti di norma dalle regioni o, su loro delega, dalle province e dagli organi di governo delle aree metropolitane, con il compito di mettere a disposizione di tutti i cittadini le risorse informative e documentarie di tutte le biblioteche aderenti al sistema.

2. I sistemi bibliotecari locali, attraverso le convenzioni di cui agli articoli 9 e 11, promuovono la cooperazione tra tutte le biblioteche del territorio di competenza per quanto in particolare concerne:

- a) il coordinamento degli acquisti;
- b) la catalogazione partecipata e lo scambio delle informazioni bibliografiche;
- c) il prestito interbibliotecario;
- d) lo scambio di servizi alle rispettive utenze, anche attraverso l'allestimento di comuni infrastrutture informative ed informatiche.

3. Le biblioteche aderenti al sistema bibliotecario locale adeguano il proprio regolamento all'adempimento degli impegni di cooperazione contratti a norma del comma 2 del presente articolo e di quelli di cui agli articoli 4 e 9.

ART. 4

(Adeguamento dei sistemi biblioteche locali).

1. Le biblioteche ed i sistemi bibliotecari locali aderiscono di norma al Servizio bibliotecario nazionale ed adottano comunque *standard* di automazione compatibili con quelli definiti dall'Istituto centrale per il catalogo unico, per quanto in particolare concerne le funzioni di descrizione bibliografica e prestito interbibliotecario, al fine di mettere a disposizione e scambiare, nell'ambito dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale, i dati bibliografici ed i documenti posseduti.

2. Le biblioteche ed i sistemi bibliotecari locali che alla data di entrata in vigore della presente legge dispongano di sistemi di automazione non compatibili con quelli del Sistema bibliotecario nazionale e che gestiscano archivi con almeno 100.000 notizie bibliografiche possono accedere ai finanziamenti di cui all'articolo 5, al fine di procedere all'allineamento dei propri dati con quelli del Sistema bibliotecario nazionale.

3. Le biblioteche ed i sistemi bibliotecari locali che, anche dopo tre anni dalla data di entrata in vigore della presente legge, adotteranno o continueranno a gestire sistemi di automazione non compatibili con il Sistema bibliotecario nazionale, dovranno a proprio carico sostenere ogni onere per l'allineamento dei propri dati ai fini del colloquio con l'Indice e dell'uso della rete del Sistema bibliotecario nazionale.

ART. 5

(Fondo unico per la programmazione bibliotecaria).

1. Al fine di favorire la programmazione e lo sviluppo del sistema bibliotecario italiano è istituito, presso il Ministero per i beni culturali e ambientali, il Fondo unico per la programmazione bibliotecaria. All'amministrazione del fondo provvede il comitato di cui all'articolo 6.

2. La dotazione del fondo è iscritta in tre distinti capitoli dello stato di previsione della spesa del Ministero per i beni culturali e ambientali rispettivamente destinati:

a) all'incremento delle raccolte attraverso l'acquisizione di fondi librari e documentari di particolare pregio, nonché alla salvaguardia ed alla conservazione del patrimonio librario e documentario pubblico o di interesse pubblico, riconosciuto attraverso le convenzioni di cui all'articolo 9;

b) alla valorizzazione delle raccolte attraverso programmi di catalogazione, riproduzione e diffusione, anche attraverso le tecnologie informatiche, di microriproduzione e telematiche, delle principali risorse librarie e documentarie dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale;

c) allo sviluppo del Sistema bibliotecario nazionale al fine dell'integrazione e ottimizzazione dei servizi all'utenza, dello scambio dei dati bibliografici e dei documenti con l'estero e della predisposizione di reti e flussi informativi con i Paesi della Comunità europea.

3. Gli stanziamenti iscritti nei capitoli di spesa di cui al comma 2 ammontano rispettivamente a lire trenta miliardi per il capitolo di cui alla lettera a), a lire dieci miliardi per il capitolo di cui alla lettera b) ed a lire dieci miliardi per il capitolo di cui alla lettera c), per ciascuno degli anni 1992, 1993 e 1994. Per gli anni successivi si provvede al sensi dell'articolo 11, comma 3, lettera d), della legge 5 agosto 1978, n. 468, come sostituito dall'articolo 5 della legge 23 agosto 1988, n. 362.

ART. 6

(Assetto istituzionale).

1. È istituito il Comitato di coordinamento per la programmazione bibliotecaria, presieduto dal Ministro per i beni culturali e ambientali o da un suo delegato. Del comitato fanno parte:

a) il Ministro del tesoro o un suo delegato;

b) il Ministro della pubblica istruzione o un suo delegato;

c) il Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica o un suo delegato;

d) il Ministro dell'interno o un suo delegato;

e) tre rappresentanti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bol-

zano, designati dalla Conferenza dei presidenti delle regioni;

f) un rappresentante dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI) e un rappresentante dell'Unione delle province italiane (UPI);

g) un rappresentante dell'Associazione italiana biblioteche.

2. Il comitato si avvale di un ufficio di segreteria composto di dipendenti dell'Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche e dell'Istituto centrale per la patologia del libro, collocati fuori ruolo e individuati, nel numero e nelle persone, secondo le modalità previste con decreto del Ministro per i beni culturali e ambientali, da emanarsi di intesa con i Ministri componenti il comitato di cui al presente articolo. Il servizio prestato è comunque equiparato, ad ogni effetto di legge, a quello svolto negli istituti di provenienza.

3. Il comitato provvede alla definizione degli obiettivi e delle priorità della programmazione bibliotecaria, all'indirizzo delle attività di tutela del patrimonio librario ed al coordinamento dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale. Per lo svolgimento delle predette funzioni si avvale di analisi e studi condotti dall'Osservatorio sulla politica bibliotecaria, sulla base di indicatori di verifica e monitoraggio scientificamente idonei.

4. L'Osservatorio si avvale del contributo di studiosi ed esperti di analisi delle politiche pubbliche e del settore bibliotecario. La costituzione, le modalità operative ed ogni altro aspetto relativo all'organizzazione ed alle attività dell'Osservatorio sono definite con decreto del Ministro per i beni culturali e ambientali, da emanarsi di intesa con i Ministri componenti il comitato di cui al presente articolo, sentito il Consiglio nazionale per i beni culturali e ambientali. Agli oneri derivanti dalla costituzione e dalle attività dell'Osservatorio si provvede a carico delle disponibilità del fondo di cui all'articolo 5, fino ad un massimo del dieci per cento annuo.

ART. 7

(Prestazioni obbligatorie delle biblioteche).

1. Le biblioteche che fanno parte dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale assicurano le seguenti prestazioni:

a) la raccolta, la conservazione e la catalogazione della produzione editoriale, nell'ambito delle finalità istituzionali proprie di ciascuna biblioteca;

b) la consultazione e la fruizione dei materiali raccolti;

c) il prestito e, di norma, la riproduzione per il pubblico dei materiali raccolti, in conformità al regolamento interno e secondo le modalità in esso stabilite;

d) la documentazione di ogni materiale posseduto, la produzione di informazioni bibliografiche, l'orientamento, la consulenza e l'informazione relativa al materiale raccolto;

e) la raccolta, la conservazione e la consultazione da parte del pubblico dei principali documenti prodotti dalla amministrazione o ente di riferimento;

f) la fornitura di informazioni circa l'ubicazione degli altri documenti prodotti o in possesso dell'amministrazione di riferimento, nonché di altre biblioteche o di amministrazioni pubbliche;

g) il concorso alla circolazione dei documenti, attraverso forme di collaborazione con altre biblioteche e soggetti diversi;

h) la realizzazione di collegamenti con banche e basi di dati informatizzate, ga-

rantandone la fruizione al pubblico nelle forme stabilite dal regolamento interno.

ART. 8

(Organizzazione e gestione delle biblioteche).

1. Le biblioteche adottano un regolamento interno, nel rispetto dei principi della presente legge, della legislazione regionale e delle direttive eventualmente emanate dai competenti organi degli enti di riferimento.

2. Il regolamento, oltre a quanto previsto dalla presente legge, disciplina:

- a) l'orario di apertura e di chiusura al pubblico;
- b) l'importo e le modalità di pagamento per le prestazioni obbligatorie per le quali il regolamento di cui all'articolo 13 stabilisca la fruizione a pagamento;
- c) le prestazioni al pubblico diverse ed aggiuntive oltre a quelle di cui all'articolo 7, ivi comprese le modalità e gli importi per il pagamento delle stesse;
- d) le modalità di gestione, ivi comprese quelle di adozione del bilancio preventivo e del rendiconto consuntivo annuali.

3. Per il funzionamento amministrativo-contabile e per la disciplina del servizio di cassa delle biblioteche di cui alla presente legge si adotta, in quanto applicabile, il regolamento per il funzionamento amministrativo-contabile e per la disciplina del servizio di cassa degli istituti centrali del Ministero per i beni culturali e ambientali, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 13 maggio 1980, n. 501.

ART. 9

(Convenzioni).

1. Il Comitato di coordinamento per la programmazione bibliotecaria approva i criteri ed uno schema-tipo per la stipulazione di convenzioni tra le biblioteche o le strutture comunque appartenenti alla Organizzazione bibliotecaria nazionale ed altri soggetti, pubblici o privati, attenendosi ai seguenti principi:

- a) obbligo di assicurare, da parte dei soggetti terzi che si convenzionano, il rispetto degli *standard* di servizio predefiniti;
- b) obbligo di garantire la gratuità e continuità dell'accesso ai servizi bibliotecari la cui tipologia è indicata dal comitato stesso;
- c) obbligo di presentare ai soggetti istituzionali contraenti un rendiconto sulla utilizzazione degli eventuali contributi finanziari ricevuti per effetto della convenzione.

2. In relazione all'oggetto le convenzioni si distinguono in:

- a) convenzioni generali, per l'adesione delle biblioteche degli enti o soggetti convenzionati alla Organizzazione bibliotecaria nazionale;
- b) convenzioni per servizi, per la partecipazione alla gestione ovvero la gestione diretta da parte degli enti convenzionati di uno o più servizi bibliotecari;
- c) convenzioni per la partecipazione o la gestione diretta di programmi e progetti finalizzati da parte degli enti convenzionati, ivi compresi la formazione e l'aggiornamento professionale del personale addetto alle biblioteche;
- d) convenzioni per contratti di ricerca, per l'attivazione di ricerche scientifiche

da attivarsi presso biblioteche o archivi dotati di raccolte di particolare rilevanza in ordine all'oggetto specifico della ricerca.

3. Le convenzioni indicano gli impegni e gli oneri, anche per il caso di risoluzione, a carico delle parti contraenti.

ART. 10

(Gestione dei sistemi bibliotecari locali).

1. Gli enti locali realizzano, anche a seguito di azioni promozionali delle regioni, forme di collaborazione o accordi di programma per la gestione integrata di sistemi bibliotecari locali.

2. L'individuazione dei bacini di utenza e delle modalità organizzative e finanziarie di prestazione dei servizi può essere effettuata tramite convenzioni ai sensi dell'articolo 24 della legge 8 giugno 1990, n. 142.

ART. 11

(Convenzioni di competenza delle regioni e degli enti locali).

1. Le regioni e gli enti locali, singoli o associati, possono, nei rispettivi ambiti di competenza, stipulare convenzioni ai sensi dell'articolo 9 con altri enti pubblici o soggetti privati, ivi comprese le biblioteche universitarie e scolastiche, al fine di favorire la valorizzazione e la integrazione delle risorse bibliotecarie, l'ampliamento ed il coordinamento delle strutture, dei servizi ed attività e la loro più ampia utilizzazione pubblica.

2. Gli enti locali organizzano l'attività e la gestione del servizio bibliotecario ai sensi dell'articolo 22, comma 3, della legge 8 giugno 1990, n. 142. Qualora la forma prescelta sia diversa da quella di cui alla lettera a) del comma 3 dell'articolo 22 della citata legge n. 142 del 1990, l'azienda, istituzione o società dotata di personalità giuridica.

3. Gli enti locali assicurano, di norma, l'accesso alle documentazioni pubbliche di cui all'articolo 7 della legge 8 giugno 1990, n. 142, e di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché a tutte le informazioni delle quali sono comunque in possesso, attraverso il servizio bibliotecario.

ART. 12

(Disposizioni in materia di personale).

1. Le biblioteche di cui all'articolo 1, comma 2, si avvalgono esclusivamente di personale che abbia conseguito la laurea in conservazione dei beni culturali, indirizzo archivistico e librario, area della biblioteconomia o area della documentazione, per le attività di:

- a) individuazione della natura e identificazione di beni e raccolte librarie e documentarie su qualsiasi supporto;
- b) catalogazione dei beni e delle raccolte librarie e documentarie;
- c) accertamento dello stato di conservazione del materiale librario e documentario.

rio e progettazione e scelta degli interventi da effettuare sul medesimo, elaborazione e scelta delle metodologie di restauro, nonché collaudo dei lavori eseguiti;

d) pianificazione dell'incremento delle raccolte librarie e documentarie mediante l'elaborazione o l'adozione di metodologie di catalogazione e indicizzazione applicate alle diverse tipologie di materiale;

e) elaborazione e diffusione delle informazioni derivanti dalle attività di cui alle lettere precedenti, finalizzate alla conoscenza ed alla fruizione dei documenti;

f) organizzazione, direzione e gestione di servizi bibliotecari e documentari, pubblici e privati;

g) funzioni di perito e di arbitro in ordine a tutte le attribuzioni di cui alle precedenti lettere, ivi compresa la stima patrimoniale.

2. Entro un anno dalla data di entrata in vigore della presente legge, con uno o più decreti del Presidente della Repubblica, adottati su proposta del Ministro per i beni culturali e ambientali, d'intesa con il Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, vengono definiti i titoli di studio considerati equipollenti ai fini di cui al comma 1.

ART. 13

(Regolamento di attuazione).

1. Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, viene emanato, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, un regolamento contenente disposizioni integrative ed attuative dei principi stabiliti dalla presente legge.

ART. 14

(Norme fiscali).

1. Le prestazioni erogate dietro corrispettivo dalle biblioteche che fanno parte dell'Organizzazione bibliotecaria nazionale sono esenti dall'imposta sul valore aggiunto.

2. Le deducibilità di cui all'articolo 10, commi secondo e seguenti, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 597, e loro successive modifiche e integrazioni e di cui all'articolo 6 del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 598, e loro successive modifiche e integrazioni, sono estese agli oneri sostenuti dal soggetto contribuente per la manutenzione, protezione o restauro dei beni librari di cui alla presente legge.

3. Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge il Ministro delle finanze, con proprio decreto, da emanarsi di intesa con il Ministro per i beni culturali e ambientali, determina le modalità di applicazione della disposizione di cui al comma 2.

ART. 15

(Norme transitorie).

1. Le regioni, entro un anno dalla data di entrata in vigore della presente legge,

provvedono ad adeguare ai principi in essa contenuti la propria legislazione in materia di biblioteche pubbliche. Decorso tale termine, in assenza dell'adeguamento prescritto, si applica anche alle biblioteche degli enti locali e delle regioni, nonché alle altre biblioteche di competenza regionale, il regolamento di cui all'articolo 13.

2. Per le attività di cui all'articolo 12, in sede di prima applicazione della presente legge, le biblioteche di cui all'articolo 1, comma 2, possono avvalersi di:

a) coloro che alla data di entrata in vigore della presente legge ricoprono o abbiano ricoperto un posto di ruolo presso lo Stato, enti pubblici e istituzioni di diritto pubblico con un'attività di servizio bibliotecario, per l'accesso al quale sia stato loro chiesto il diploma di laurea;

b) i laureati che, alla data di entrata in vigore della presente legge, per almeno quattro anni abbiano svolto in modo documentabile attività di cui all'articolo 12, come dipendenti di enti e istituzioni pubbliche e private;

c) i laureati che per almeno quattro anni abbiano svolto in modo documentabile attività di cui all'articolo 12, a titolo di collaborazione esterna o consulenza, documentata, con enti o istituzioni pubbliche o private;

d) coloro che siano in possesso di diploma di scuola secondaria superiore e svolgano, da almeno quattro anni alla data di entrata in vigore della presente legge, in sezioni o singoli servizi di una biblioteca o sistema bibliotecario, attività di catalogazione, indicizzazione o classificazione di materiale librario e documentario e di riproduzioni fotografiche, registrazioni magnetiche, audiovisive ed informatiche, servizi di consultazione prestito ed informazioni bibliografiche, di istruzione degli utenti, essendo a conoscenza delle procedure necessarie all'acquisizione del materiale librario e documentario su qualsiasi supporto.

Reti telematiche e biblioteche: a proposito di OSI

di Antonio Scolari

Di collegamenti, reti e standard di comunicazione si parla ancora assai poco nelle nostre biblioteche e ancor meno nella letteratura professionale italiana¹, eppure con questa tecnologia ci troveremo a fare i conti in un futuro assai prossimo, se vorremo davvero rompere l'isolamento che da sempre affligge le nostre biblioteche, anche quelle in cui sono utilizzati sistemi di automazione, per essere in grado di migliorare le procedure di gestione e di rispondere adeguatamente alle esigenze degli utenti².

Assai interessante è quindi anche per il lettore italiano la pubblicazione da parte di Lorcan Dempsey³ di un rapporto commissionato dal Research and Development Department della British Library per conto del "Glenerin Group", un gruppo di lavoro internazionale nato nel 1987 con lo scopo di esaminare gli aspetti delle politiche e delle gestioni nazionali dell'informazione e al quale partecipano, oltre alla British Library, anche il canadese Institute for Research on Public Policy e la statunitense National Commission on Library and Information Science. Il volume si basa su dati raccolti dall'autore⁴ nel corso di un viaggio di studio in America del Nord compiuto nel marzo del 1990 e sulla messa a frutto di una ricca bibliografia, raccolta in appendice, sull'argomento. L'attenzione dell'autore è centrata sugli sviluppi del settore negli Stati Uniti e in Canada, mentre rapidi, ma sostanziosi, accenni vengono dedicati alla situazione inglese. Ma non è questo certamente un limite: infatti proprio da oltre Oceano giungono i maggiori contributi e le applicazioni di maggiore interesse nel settore delle reti di comunicazione.

Il volume si apre con due capitoli dedicati a una panoramica dei principali protocolli di comunicazione; l'enfasi poggia naturalmente su OSI, ma si ritrovano notizie anche a proposito dei protocolli TCP/IP di Internet e di quelli proprietari, quali SNA della IBM e DECnet della Digital. Di particolare interesse è la descrizione dettagliata e comprensibile anche al profano della filosofia e del modello di protocollo di OSI⁵. L'idea di OSI (*Open Systems Interconnection*) nacque alla fine degli anni Settanta, con il proposito di elaborare – a fronte dell'eterogeneità dei protocolli di comunicazione sviluppati dai produttori di calcolatori – una struttura comune che consenta la comunicazione fra sistemi differenti. «Sostanzialmente OSI definisce le proprietà e il funzionamento di un ambiente per il transito di messaggi; rendendo possibile lo scambio di messaggi mutualmente intelligibili [...] fra applicazioni residenti su macchine differenti» (p. 11), senza dovere sviluppare programmi specifici. Questo lo scopo ambizioso del progetto che, benché sia sviluppato congiuntamente dall'ISO e dal CCITT (*Comité Consultatif International Télégraphique et Téléphonique*) e abbia ricevuto supporti governativi sia negli USA che da parte della CEE, è però

ANTONIO SCOLARI, Biblioteca della Facoltà di Ingegneria dell'Università degli Studi di Genova, via Montallegro 1, 16145 Genova.

ben lungi dall'aver sviluppato una serie di standard rispondenti all'idea iniziale. Naturalmente una forte difficoltà all'affermarsi di OSI nasce proprio dalla affermata presenza presso gli utenti di altri protocolli, ai quali si accennava poc'anzi; in particolare in seno al mondo accademico e della ricerca è uno standard di fatto TCP/IP e una sua eventuale sostituzione con OSI è tutt'altro che vicina, anche laddove fossero sviluppati i protocolli ancora solo sperimentali o in fase di approvazione⁶. Inoltre lentezze burocratico-politiche, vicendevoli incomprensioni e, non ultimo, quello che è stato definito un linguaggio "osificato", tanto è lontano dal comune linguaggio usato in ambito di reti di comunicazione, hanno rappresentato altrettanti motivi di rallentamento e difficoltà; tuttavia è prevedibile che il futuro delle reti di comunicazione si chiamerà OSI, anche se magari non coinciderà con quello che è oggi OSI⁷. Attualmente infatti solo tre applicazioni di OSI sono giunte, seppur in gradi diversi, a maturazione: l'X.400, l'X.500, il FTAM. A queste tre applicazioni è dedicato il terzo capitolo del volume, che le analizza nell'ottica dell'interesse che possono avere per le biblioteche.

L'X.400 (*Message Handling: System and Service Overview*), la cui prima versione risale al 1984 e la seconda al 1988, è uno standard dedicato al trattamento dei messaggi, con lo scopo di consentire lo scambio di messaggi di posta elettronica di tipo multimediale (testo, voce, immagini) tra macchine di tipo diverso. È evidente l'interesse nello scambio di posta elettronica tra biblioteche, specialmente per quanto attiene a servizi di prestito interbibliotecario; ancora più interessante diventerà questo protocollo quando sarà giunto a compimento il progetto EDIFACT, che provvederà uno standard internazionale per l'EDI (*Electronic Data Interchange*), che consente lo scambio di messaggi commerciali strutturati, quali gli ordini e le fatture. La prevedibile diffusione di questi standard è destinata a incidere sensibilmente sulla gestione degli acquisti nelle biblioteche⁸.

L'X.500 (*The Directory: Overview of Concepts, Models, and Service*), approvato nel 1988, è dedicato ai servizi di directory, che dovrebbero permettere «non solo di identificare gli indirizzi dei destinatari per la posta, ma consentire ad applicazioni e a utenti di identificare e localizzare in modo omogeneo basi di dati, applicazioni, strutture di dati e altri oggetti riguardanti le comunicazioni» (p. 43). La directory è una unità logica, distribuita su un numero virtualmente illimitato di macchine fisiche, definite «Directory Service Agents», che comunicano fra loro tramite i protocolli del servizio di directory. In ambito bibliotecario tali directory potrebbero contenere informazioni sulle biblioteche, sulle basi di dati disponibili, sulla dimensione delle collezioni, sulle politiche di prestito interbibliotecario, sugli acquisti, consentire un approccio alla ricerca su cataloghi di diverse biblioteche, il tutto in modo assai semplice per l'utente finale, consentendo un accesso omogeneo alle diverse basi di dati. Si tratta tuttavia di una tecnologia ancora agli inizi.⁹

Infine FTAM (*File Transfer, Access and Management*), di cui non esiste ancora lo standard CCITT, ma solo l'ISO/IEC 8571, dovrebbe consentire lo scambio di dati fra ambienti diversi, non limitandosi però al semplice trasferimento di archivi, ma consentendo anche la possibilità di accedere a basi di dati remote e altre applicazioni quali la stampa degli archivi. Anche a questa ultima applicazione le biblioteche sono assai interessate, a cominciare dagli aspetti concernenti le possibilità di importazione di dati bibliografici.

Ancora allo stadio di bozza sono invece gli standard OSI riguardanti il prestito interbibliotecario (ILL = *Inter Library Loan*) e la ricerca e il recupero dell'informazione (SR = *Search and Retrieve*) a cui sono dedicati il quinto e il sesto capitolo del

volume, standard che rispetto ai precedenti sono di interesse specifico in ambito bibliotecario. Le due bozze che riguardano il prestito sono l'ISO DIS 10160 (*Interlibrary Loan Service Definition*) e l'ISO DIS 10161 (*Interlibrary Loan Protocol Specification*). Queste bozze si basano sull'esperienza canadese, la nazione storicamente più interessata a questo standard e in cui è maggiormente sviluppata e sentita, data anche la conformazione geografica del territorio, la problematica connessa ai collegamenti di reti e al prestito interbibliotecario. Il protocollo ILL, basato sull'X.400 per quanto concerne la gestione dei messaggi, consentirà la comunicazione fra diversi sistemi di prestito interbibliotecario, mentre diminuiranno drasticamente le operazioni manuali (solleciti, risposte, ecc.) con una conseguente riduzione dei costi; inoltre è anche prevista la possibilità di una richiesta automatica a catena nel caso di risposta negativa da parte del primo destinatario. Negli scorsi anni sono stati promossi due progetti internazionali di sperimentazione dell'ILL, uno nel 1988 dall'IFLA, l'altro nel 1990 dalla CEE. Il primo interessa la Biblioteca Nazionale del Canada (NLC) e il British Library Document Supply Centre (BLDSC); mentre il secondo, denominato ION (*Interlending OSI Network*), riguarda centri di tre nazioni, l'inglese LASER (*London and Southeastern Library Region*), l'olandese PICA (*Project geïntegreerde Catalogus Automatisering*) e il francese SDB/SUNIST (*Sous-Direction des Bibliothèques/Serveur Universitaire National de l'Information Scientifique et Technique*)¹⁰.

Tuttavia sull'effettiva applicabilità ed economicità di questo standard non regna l'accordo, a cominciare dalla scelta dell'X.400, e le maggiori perplessità paiono venire dagli Stati Uniti; dal canto loro BLDSC e OCLC (*Online Computer Library Center*), i due maggiori fornitori mondiali di servizi di prestito, non paiono per ora interessati a cambiare i loro sistemi per passare al protocollo OSI, il cui futuro – almeno sul piano internazionale – è tutt'altro che chiaro. Tra l'altro finora soltanto il Canada ha elaborato un progetto di respiro nazionale da realizzarsi in cinque-dieci anni, che comprende non solo l'ILL, ma anche tutte le varie funzionalità OSI, nell'ottica di un complesso scenario di cooperazione, pensata per ottenere una reale condivisione delle risorse e un sensibile abbassamento dei costi.

Anche del protocollo SR esistono due bozze di standard, l'ISO DIS 10162 (*Search and Retrieve Service Definition*) e l'ISO DIS 10163 (*Search and Retrieve Protocol Specification*), mentre è recente la pubblicazione dello standard nazionale statunitense ANSI/NISO Z39.50 (*Information Retrieval Service Definition and Protocol Specification for Library Applications*). Questo standard si basa sul protocollo di SR elaborato dal Linked Systems Project, un progetto, risalente al 1980, di interconnessione fra i sistemi di elaborazione della Library of Congress, del Research Libraries Group e del Western Library Network (WLN), cui dal 1984 partecipa anche OCLC, mentre successivamente WLN rinunciò alla collaborazione¹¹. È previsto che la seconda edizione dello standard americano si armonizzi ai criteri delle bozze OSI per la parte dedicata al SR. Caratteristiche principali di SR sono la possibilità di interrogare sistemi remoti differenti con un unico linguaggio di interrogazione; la possibilità di collegare sistemi locali ai servizi bibliografici (*bibliographic utilities*) per consentire il trasferimento diretto delle registrazioni; la possibilità di utilizzare interfacce tra differenti moduli di sistemi automatizzati (per esempio consentire a un modulo di acquisizioni di interrogare i cataloghi). L'aspetto più interessante è probabilmente il primo; a tal fine sono stati definiti tre tipi di ricerche: un tipo 0 definito "privato", che dovrebbe consentire di interrogare i sistemi remoti utilizzando la sintassi del proprio sistema, un tipo 1 definito "Reverse Polish Notation" (RPN), che comprende gli

operatori booleani e la cui sintassi è basata sull'indicazione di una serie di attributi (ad esempio l'indicazione del tipo di termine ricercato, se si tratta di un nome di persona, di un nome di ente ecc.), infine un tipo 2 che prevede l'uso del Common Command Language (ISO/DP 8777). Si tratta però anche in questo caso di bozze non giunte ancora a stesura definitiva e soprattutto non ancora sperimentate. In particolare è tutt'altro che facile pensare di arrivare alla possibilità di effettuare ricerche secondo il tipo 0, certamente il più allettante per gli utenti delle biblioteche, a causa dei differenti sistemi di indicizzazione e delle modalità di ricerca dei diversi sistemi utilizzati.

Fin qui la prima parte del libro di Dempsey centrata su OSI; la seconda parte, di dimensioni pari alla prima, tratta invece più propriamente delle reti di comunicazione statunitensi e dei possibili utilizzi delle reti da parte delle biblioteche¹², con alcuni riferimenti alla situazione inglese. Si passa dalla presentazione delle principali reti di ricerca statunitensi, alle reti locali di campus universitari, per giungere ad un esame della condivisione di risorse realizzabile grazie alle reti¹³. Forse alcuni aspetti possono parere estranei agli occhi del lettore italiano, ma a parte la ricca messe di notizie, numerosi sono i motivi di interesse. Così, ad esempio la discussione a proposito di JANET, la rete di ricerca delle università inglesi (p. 133-136)¹⁴, consente di farsi un'idea di quello che potrebbe diventare GARR per le biblioteche delle università italiane, laddove si riscontri una reale volontà politica delle Università e una adeguata capacità tecnica dei bibliotecari di utilizzare questo tipo di strumenti.

NOTE

- ¹ Unica eccezione è «Bit», ove spesso si ritrovano notizie su questi temi, particolarmente nell'ambito di «Bits in bit», la rubrica tenuta da Corrado Pettenati (cfr. n. 21, 1989, p. 10; n. 25, 1990, p. 16; n. 30, 1991, p. 12).
- ² In quest'ottica si iscrive l'intervento di Neil McLean, *Information control: Open Systems Interconnection and networking strategies*, «Alexandria», 1 (1989), 1, p. 43-50.
- ³ Lorcan Dempsey. *Libraries, networks and OSI. A review, with a report on North American developments*. Bath: UK Office for Library Networking, 1991, 232 p. ISBN 0-9516856-0-0.
- ⁴ Lorcan Dempsey è, con Philip Bryant, l'animatore del Centre for Bibliographic Management (già Centre for Catalogue Research), finanziato dal Research and Development Department della British Library, che ha sede presso la biblioteca dell'Università di Bath. Si tratta di un centro indipendente di ricerca e valutazione dei servizi bibliografici, che ad esempio controlla periodicamente la fornitura delle registrazioni della British National Bibliography in rapporto alle esigenze di catalogazione derivata. Dempsey è, tra l'altro, autore di importanti rapporti di ricerca quali *Currency with coverage*, London: Marc Users' Group, 1989 (un'analisi delle reazioni degli utenti a fronte dei recenti cambiamenti introdotti nella BNB) e *Bibliographic records: use of data elements in the book world*, Bath: Bath University Library, 1989 (dedicato alle problematiche dello scambio di dati bibliografici in formato elettronico tra editori, librai e biblioteche).
- ⁵ Un buon manuale in lingua italiana dedicato alla interconnessione di calcolatori e ispirato a OSI è quello di Andrew S. Tanenbaum, *Reti di computer*, Milano: Jackson, 1989 (è trad. della 2a ed. inglese, Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1988). Alcune parti dell'ampio volume possono essere affrontate anche da chi (come lo scrivente) non ha specifica preparazione nel settore. Ha un taglio più divulgativo, ma contiene numerose notizie, anche su SNA e DECnet, lo *Speciale sistemi operativi di rete e sistemi distribuiti*, «Informatica oggi», 10 (1990), n. 62, p. 12-64; al tema Co-

- munificazioni, calcolatori e reti è dedicato l'intero n. 279 (novembre 1991) di «Le Scienze» (sulla struttura e le tipologie delle reti si veda in particolare il contributo di Vinton C. Cerf, *Reti*, p. 26-35). Una rapida ma utile introduzione all'OSI nel suo complesso è la voce *Open Systems Interconnection* di Ray Denenberg, in *Encyclopedia of library and information science*, executive editor Allen Kent, vol. 44 suppl. 9, New York, Dekker, 1989, p. 210-235. È anche uscito uno *Special issue on Open Systems Interconnection*, «Library Hi Tech», 8 (1990), n. 4.
- ⁶ Su TCP/IP e specificamente su Internet Dempsey ritorna più in dettaglio nel cap. 7 dedicato a *Libraries and the research networks*, in particolare alle p. 102-104. In italiano sui protocolli TCP/IP si veda Paola Formai, *I protocolli di rete TCP/IP*, «Informatica oggi & Unix», 11(1991), n. 76, p. 122-125.
- ⁷ «I don't know what the computer-communication protocols of the 90's will consist of, but they will be called OSI»; così si chiude il volume di Marshall T. Rose, *The open book. A practical perspective on OSI*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1990 (la cit. a p. 595, ma tutto l'ultimo capitolo è dedicato alle problematiche di sviluppo di OSI). È questa la principale monografia americana dedicata non solo agli aspetti tecnici, ma anche agli aspetti politici di OSI (tra l'altro Rose ha anche una lunga esperienza di ambiente Internet).
- ⁸ «X.400 [...] appear likely to become the most successful standard in the history of information technology». Con queste parole si apre la rassegna di Leigh Swain, *Message handling systems and electronic data interchange: an introduction to converging standards for electronic messaging*, «IFLA Journal», 16 (1990), p. 204-214. Sull'EDI, in italiano, si può consultare il manuale introduttivo di Alfredo Sarich, *EDI Electronic Data Interchange*, Milano: Jackson, 1989; a proposito delle problematiche giuridiche legate a questa tecnologia si veda anche Allegra Stracuzzi, *Gli aspetti legali dell'EDI*, «Informatica oggi», 11(1991), n. 69, p. 75-78.
- ⁹ Una rapida descrizione del servizio di directory e delle possibili applicazioni in campo bibliotecario si può leggere nell'intervento di Hans Krüninger, *Applications of emerging OSI standards in libraries*, in *Bibliographic access in Europe: First international conference. The proceedings of a conference [...] held at the University of Bath, 14-17 September 1989*, editor Lorcan Dempsey, Aldershot: Gower, 1990, p. 139-149.
- ¹⁰ Il progetto ION prevede, oltre alla stesura delle specifiche tecniche di funzionamento e alla scrittura dei relativi programmi, la attivazione nel corso del 1992 di un servizio pilota di prestito interbibliotecario internazionale fra i tre centri. Durante la fase di operatività del servizio si prevede di effettuare valutazioni di efficacia del servizio. Si veda l'intervento del direttore e coordinatore del progetto Jean Plaister, *Project ION (OSI pilot/demonstration project between library networks in Europe for interlending services)*, «Libri», 41 (1991), p. 289-305. L'intero fascicolo della rivista è dedicato alle problematiche poste dalle reti in ambito bibliotecario nell'ottica della cooperazione nazionale e internazionale.
- ¹¹ Il progetto LSP nacque con lo scopo di creare una interconnessione di livello nazionale fra i quattro maggiori sistemi statunitensi, mantenendo la totale indipendenza di ciascuno, in sostituzione di un sistema bibliotecario nazionale basato su un unico archivio bibliografico, giudicato irrealizzabile. Successivamente il diffondersi dei mini e personal computer e l'aumento delle spese di comunicazione incrementarono l'interesse delle biblioteche statunitensi per sistemi di tipo locale e regionale, cosicché la concezione iniziale di LSP fu parzialmente mutata nell'intento di recepire anche queste istanze. Il progetto ha proseguito i suoi lavori lentamente e con esiti alterni quanto a risultati applicativi, ma rappresenta una pionieristica applicazione di criteri OSI o comunque ispirati allo standard. Una descrizione più dettagliata di LSP è in Charles R. Hildreth, *Library automation in North America. A reassessment of the impact of new technologies on networking*, Munchen: Saur, 1987 (Pubbl. EUR 11092), p. 104-110.

- ¹² Per questi aspetti il lavoro di Dempsey è utile complemento al rapporto preparato per la CEE da Hildreth e ricordato alla nota precedente.
- ¹³ Completano il volume, oltre alla già ricordata bibliografia, due utili liste, una di acronimi («Library automation and networking») e una dei principali standard di comunicazione.
- ¹⁴ Sul significato dell'esperienza di JANET per le biblioteche delle università inglesi si vedano anche i contributi di Peter Stone, *Developing networked services for libraries: the UK experience*, «Computer Networks and ISDN Systems», 19 (1990), p. 343-349, e *JANET: a report on its use for libraries*, London: The British Library Research and Development Department, 1990 (British Library Research Paper, 77).

Il "Réseau international sur l'histoire du livre et de l'édition" e "In Octavo"

Nell'aprile del 1990 un gruppo di studiosi europei ed americani si è riunito a Parigi per costituire il "Réseau international d'histoire du livre et de l'édition" e organizzare la pubblicazione di un bollettino semestrale d'informazione. L'obiettivo del *Réseau* e di *In Octavo* (questo il titolo del bollettino) è quello di favorire lo scambio diretto e la collaborazione tra tutti coloro che, a diverso titolo ed in modo diverso, si occupano di storia del libro e dell'editoria.

Roger Chartier, Hans-Erich Bödeker e Donald McKenzie sono stati incaricati di riflettere sugli orientamenti e sui progetti complessivi del *Réseau*, mentre l'IMEC (*Institut Mémoires de l'Édition Contemporaine*), in collaborazione con la *Maison des Sciences de l'Homme* (Parigi) ed il *Max-Planck-Institut für Geschichte* (Gottinga), cura la pubblicazione e la diffusione del bollettino.

Nell'editoriale che apre il numero 0, pubblicato nel giugno 1991, Roger Chartier indica due aspetti specifici della storia del libro e dell'editoria, che hanno posto in evidenza l'esigenza dello scambio di informazioni e quindi indotto alla costituzione del *Réseau* ed alla pubblicazione di *In Octavo*:

- 1) la natura stessa dell'oggetto di studio, che implica una logica che superi le ristrette storie locali e nazionali e il costante ricorso alla comparazione, aperta anche a culture della stampa molto diverse come quella cinese, giapponese e coreana;
- 2) il considerevole ampliamento di questo campo di studi determinato da nuovi approcci quali lo studio dei generi e delle forme dei testi, lo studio delle strutture materiali del libro, dei suoi dispositivi formali e delle sue condizioni di produzione e, infine, l'analisi delle pratiche d'appropriazione degli oggetti scritti.

Sulla base di queste riflessioni si può individuare lo spirito stesso del *Réseau* e del suo organo d'informazione: aprire uno spazio di comunicazione coerente sulla storia del libro e dell'editoria che valichi le frontiere nazionali e le specificità degli ambiti disciplinari; stimolare la discussione su questo terreno al fine di un approfondimento della nozione di "storia del libro" e di uno sviluppo di essa ampliando il terreno della ricerca oltre i suoi confini tradizionali; promuovere ed accelerare la circolazione dell'informazione su programmi di ricerca, seminari, convegni, pubblicazioni (repertori, cataloghi, libri, articoli, tesi) ed istituzioni.

Il *Réseau* ed *In Octavo* (il primo numero è stato pubblicato nel novembre scorso) sono dunque uno straordinario strumento per tutti coloro il cui terreno di studio è (o anche lambisce soltanto) la storia del libro e dell'editoria sino ai nostri giorni. Tutti gli studiosi sono pertanto invitati a comunicare, in qualunque lingua, ogni informazione su progetti di studio e di ricerca, a segnalare pubblicazioni, convegni e seminari, fornendo sempre con precisione date, nomi, luoghi ed indirizzi a:

In Octavo
IMEC
25, rue de Lille
75007 PARIS (France)
Tel.: 1/42612929
Fax: 1/49270315.

Il bollettino è spedito gratuitamente a chi ne faccia richiesta scrivendo allo stesso indirizzo.

Andrea Carlino

Recensioni e segnalazioni

a cura di Marco Cupellaro

Lineamenti di biblioteconomia, a cura di Paola Geretto. Roma: La Nuova Italia Scientifica, 1991, 371 p. (Beni culturali; 12). L. 48.000.

In numerose occasioni, passando in rassegna la letteratura biblioteconomica italiana, la lacuna che è stata rilevata e segnalata come la più grave riguardava la manualistica (cfr. quanto sostenuto anche da chi scrive in due precedenti recensioni, a *La biblioteca nel computer* di P.G. Weston e A. Pernigotti, nel n. 1/1991 di questo «Bollettino», e a *The online catalog*, a cura di C.R. Hildreth, nei «Nuovi annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari» del 1991). È mancato, nel corso dei due passati decenni che hanno visto una notevole crescita dell'organizzazione bibliotecaria del paese e della professione, un serio manuale, capace di fungere da punto di riferimento costante per una consapevole pratica professionale: ce n'era un gran bisogno e credo che tutti coloro che sono entrati in carriera in quegli anni, o che hanno dovuto guidare lo sviluppo di una biblioteca, ne abbiano avvertito la mancanza.

I pochi manuali – o presunti tali – disponibili sul mercato altro non erano che «una somma di precetti e direttive impartite per guidare l'organizzazione di un numero di libri non più agilmente dominabile senza opportune strutture», come ha affermato Gianna Del Bono in un ottimo intervento dedicato proprio alla manualistica biblioteconomica italiana (*L'informazione periodica e manualistica*, in *La cultura della biblioteca*, a cura di M. Belotti, Milano: Bibliografica, 1988, p. 183-201). In questi volumi, privi di qualsiasi riflessione critica, «si scambia per metodologia la formulazione di criteri professionali direttamente mutuati dalla pratica e si offre una sistemazione di dati esclusivamente desunti dall'esperienza» (p. 195).

Alle esigenze lasciate scoperte da questi precedenti lavori intende rispondere il manuale curato da Paola Geretto per la Nuova Italia Scientifica, che raccoglie nove contributi di altrettanti autori. Dopo una breve introduzione della coordinatrice dell'opera (p. 11-14) e un capitolo su *Le biblioteche in Italia* di Claudio Di Benedetto (p. 15-41), corredato da un'appendice legislativa (che poteva essere più completa e aggiornata, p.es. con l'interessantissima L.R. 37/1990 dell'Umbria), troviamo affrontate in modo pressoché completo le problematiche in cui si articola l'attività di una biblioteca, a partire da *La costruzione delle raccolte* (Madel Crasta, p. 43-78), cui fanno seguito *La gestione delle raccolte* (Paola Geretto, p. 79-119), *La catalogazione* (Rossella Dini, p. 121-149), *L'indicizzazione per soggetto* (Alberto Petrucciani, p. 151-199), *Dal materiale minore al materiale non librario* (Attilio Mauro Caproni, p. 201-246), *Il libro antico* (Lorenzo Baldacchini, p. 247-270), *Il servizio di consultazione* (Rino Pensato, p. 271-297), *Didattica della biblioteca ed educazione degli utenti* (Franco Neri, p. 299-330). L'esposizione è spesso supportata da schemi e tabelle, talvolta molto efficaci, come nelle parti curate da Crasta e Pensato. Completano il volume una bibliografia (p. 331-354), sulla quale tornerò più avanti, e un indice dei nomi, non del tutto fedele al testo.

Un capitolo di cui si avverte la mancanza è quello sull'impiego delle tecnologie dell'informazione. Nella sua introduzione, a motivazione di questa scelta, la Geretto

scrive che «l'occhio è sempre rivolto alle nuove tecnologie, non fini a se stesse, ma intese come strumenti utili per ottimizzare il servizio, rendere qualitativamente migliori, sia in termini di contenuti che di tempi, le risposte che la struttura sa dare ai lettori per ampliare il campo dell'informazione. Per quanto sopra esposto, malgrado l'automazione sia fonte di interessanti riflessioni, si è volutamente preferito evitare di assegnarle un capitolo specifico distribuendo il tema nell'arco di tutti gli interventi, visto che l'utilizzo delle nuove tecnologie tende a permeare l'intera vita dell'organismo biblioteca, modificandone l'organizzazione del lavoro ed i rapporti con l'utenza». Tuttavia, se è vero che uno studio di ciò che l'applicazione dell'automazione comporta può essere in buona parte svolto all'interno delle diverse tematiche affrontate nel manuale, è altrettanto vero che alcune questioni (la varietà dell'offerta, i criteri di scelta, l'analisi funzionale di una struttura, la gestione di un progetto di automazione, l'impatto sull'organizzazione del lavoro e sull'erogazione dei servizi, l'interconnessione tra i sistemi, e via dicendo) avrebbero potuto e dovuto essere oggetto di una trattazione specifica. Il rischio è che prevalga una visione puramente strumentale delle tecnologie, ignorando quanto profondamente esse possano trasformare i servizi bibliotecari, fino ad alterarne e ridefinirne la natura.

Diciamo subito che non siamo di fronte a un manuale di base, ma ad una organica raccolta di saggi, di enorme utilità per chi si avvii agli studi o al lavoro, mentre rimane ancora insoddisfatta l'esigenza di un manuale capace di compendiare la riflessione critica, fondata su solide basi scientifiche, con la guida pratica all'esercizio della professione. È questione di non poco conto e forse non facilmente risolvibile: non è escluso (e forse è questa la scelta implicita, non saprei quanto consapevole, ma in qualche misura sottintesa) che la soluzione vada ricercata nella creazione di un "manuale virtuale", che ognuno può assemblare commisurandolo sulle proprie esigenze, in cui a lavori come questo si vanno ad affiancare contributi monografici specifici che da qualche tempo cominciano ad essere pubblicati anche in Italia.

Non è possibile fare un esame dettagliato dei diversi capitoli e occorre limitarsi a poche osservazioni, raccomandando senz'altro la lettura e lo studio di questi *Lineamenti*. Il taglio delle varie parti, sia pure con qualche sbavatura, si presenta sostanzialmente omogeneo. Fa eccezione solo il capitolo curato da Di Benedetto, talvolta un po' giornalistico: ciò può essere dovuto al tentativo di rendere scorrevole una panoramica della situazione delle biblioteche italiane che altrimenti poteva essere piuttosto noiosa, ma la sede avrebbe meritato, ci pare, una trattazione più approfondita.

Alcuni capitoli colpiscono particolarmente per la chiarezza e la capacità di sintesi (è il caso dell'esemplare saggio di Rossella Dini, senz'altro tra le migliori pagine che siano state scritte nel nostro paese in materia di catalogazione), oppure per la lucidità di analisi e l'originalità dell'approccio (penso al contributo di Madel Crasta, che fornisce anche un preciso quadro della situazione delle biblioteche italiane nel contesto della cultura nazionale). Da segnalare anche la ricchezza del capitolo sull'indicizzazione, di Petrucciani, lo sforzo di chiarimento terminologico e classificatorio di Caproni, l'equilibrio con cui Pensato ha combinato l'inquadramento teorico e storico con le problematiche di organizzazione e gestione del servizio, la novità costituita dal capitolo redatto da Neri.

Ancora qualche osservazione riguardo alla bibliografia e ad alcuni aspetti redazionali, senz'altro emendabili in una seconda edizione in cui il sicuro successo di questo volume ci fa confidare. La bibliografia, a parte alcune sviste, non è sempre coerente con i saggi cui intende fare da complemento ed appare, specie in alcune parti, lacunosa: nel paragrafo *Misurazione e valutazione*, per esempio, non troviamo due

delle opere recenti più interessanti (*If you want to evaluate your library...* di F.W. Lancaster e il manuale Unesco *Measuring the performance of public libraries* di Nick Moore) e due dei pochi contributi italiani pertinenti (il manuale *La misurazione dei servizi delle biblioteche pubbliche*, tradotto da Danesi e citato in altra parte dell'opera, e *L'uso dei cataloghi di biblioteca. Per una valutazione dei servizi bibliotecari* di Petrucciani).

Dal punto di vista della cura redazionale (a parte la scelta dichiarata di mantenere per le note lo stile adottato da ciascun autore, alcune difformità nella struttura dei capitoli e una prassi terminologica disomogenea), va rilevato che la forma delle citazioni bibliografiche acquista in un manuale di biblioteconomia un'importanza maggiore che in altre pubblicazioni. Dispiace, quindi, constatare che l'editore sia riuscito a imporre l'adeguamento alle sue norme e che a volte le citazioni siano imprecise o incomplete: ne ha fatto le spese anche questo «Bollettino», citato in almeno sei forme varianti.

Al di là di questi rilievi, la qualità dei contributi è tale che si può essere certi che la pubblicazione di questo manuale farà compiere un grosso passo in avanti sul terreno della formazione e dell'informazione professionale dei bibliotecari italiani.

Giovanni Solimine, *Istituto Centrale per il Catalogo Unico, Roma*

Carla Facchini - Paolo Traniello. *Gli spazi della lettura. Indagine sull'utenza delle biblioteche comunali in Lombardia*. Milano: Franco Angeli, 1990, 220 p. ISBN 88-204-3838-0. L. 22.000.

Questo volume non ha ricevuto l'attenzione che meritava, mentre segna a mio avviso una svolta importante nella ricerca empirica sulla biblioteca in Italia.

Introducendo la sua parte del lavoro, Traniello nota a ragione che non mancano nella letteratura biblioteconomica italiana interventi stimolanti sul tema dell'utenza, mentre, a fronte di qualche utile ma spesso poco noto lavoro di taglio sociologico, mancano indagini sul campo che cerchino, come si sono proposti gli autori, «di affrontare problemi di ordine specificamente bibliotecario posti in termini intenzionalmente biblioteconomici» (p. 122), nella convinzione, largamente verificata nei risultati, che la biblioteca pubblica non sia affatto una realtà omogenea e che il tentativo di assegnarle un ruolo particolare (con scelte legislative, amministrative, gestionali, ecc.) sia «aprioristico dal punto di vista metodologico e irrilevante dal punto di vista pratico» se non si parte dalla ricostruzione della loro «reale fisionomia», spesso diversissima anche all'interno della stessa tipologia.

In questo contesto, è sembrato ancora necessario un approccio a largo spettro, che partisse dalle variabili di base (utenza e non utenza, caratteristiche demografiche e socio-culturali, ecc.) ma si sforzasse, uscendo dal limbo della pura descrizione, di saggiare ipotesi anche forti sulla funzione e il pubblico della biblioteca.

L'indagine ha coinvolto, con un questionario (restituito per oltre l'80%), quasi 3000 utenti di 18 biblioteche comunali della Lombardia (la Centrale e due periferiche di Milano, quattro altre biblioteche di capoluoghi, i centri-sistema e alcune delle biblioteche di base in quattro sistemi intercomunali). Sono stati esclusi gli utenti fino a 14 anni, una fascia certo importante ma da affrontare con un'indagine di diverso disegno. Sono stati intervistati, per confronto, 450 ex utenti individuati dai registri delle biblioteche e 200 lettori non utenti raggiunti in librerie delle stesse località.

La prima parte del lavoro (p. 33-115), opera della sociologa Carla Facchini, è concentrata sull'analisi della "domanda": chi va in biblioteca, e più precisamente quali sono i fattori che maggiormente influenzano l'uso della biblioteca. È chiaramente confermata l'influenza del livello culturale e sociale, e in primissimo luogo del grado di istruzione: se nell'utenza le categorie occupazionali più elevate sono sovrappresentate rispetto a quelle più modeste, in ciascuna è sempre la fascia più scolariizzata ad emergere.

Ma il fenomeno non è così lineare: emergono sistematicamente una forte divaricazione, una "forbice" fra i non utenti e, in maniera complementare, una sorta di "taglio delle ali" fra gli utilizzatori effettivi. In estrema sintesi, la biblioteca pubblica è frequentata «dalla parte 'bassa' dei gruppi 'alti' e dalla parte 'alta' dei gruppi 'bassi'» (p. 45). Da un lato, rimane esclusa una larga fascia di popolazione in condizioni sociali e soprattutto culturali modeste, che verosimilmente manca delle "capacità" necessarie per utilizzare la biblioteca e, probabilmente, già degli stimoli culturali per cui la biblioteca potrebbe essere una risposta. Dall'altra parte, non si rivolge alla biblioteca pubblica, se non marginalmente, una fascia più ridotta caratterizzata da un alto livello culturale e sociale, da una forte consuetudine già familiare con la lettura, da un intreccio profondo fra interessi personali, di studio e di lavoro.

Questo fenomeno può apparire in una certa misura scontato: si parla abitualmente di "società dei due terzi" (ma tante volte i rapporti sono rovesciati) e, d'altra parte, la biblioteca pubblica, soprattutto se piccola, non può mirare all'approfondimento e alla specializzazione. Eppure il fenomeno deve preoccupare. Alla radice ci sono fatti che difficilmente possono essere scalfiti da azioni promozionali o recuperi di efficienza: emergono, diremmo col marketing, segmenti di pubblico molto differenziati, non ricomponibili rispetto a un unico servizio. La domanda allora è: può la biblioteca occuparsi solo di un certo segmento (in cui, beninteso, l'impatto può essere moltiplicato), essere cioè – come hanno malignamente rimarcato commentatori americani – un servizio teoricamente per tutti, pagato con i soldi di tutti, ma fruito solo da una *middle class*? O non bisogna invece porsi il problema di designare offerte per tutti i segmenti, non nel senso di "fare tutto per tutti", ma sapendo individuare priorità differenziate e allocare risorse a un ventaglio di servizi? Per uno dei bracci della forbice, per esempio, è evidentemente prioritaria, e sollecitata, una più decisa funzione di consulenza, di guida culturale e informativa; per l'altro, servono probabilmente servizi più avanzati, con modalità efficienti e concorrenziali, anche a pagamento.

Altro fenomeno su cui bisognerebbe riflettere e sperimentare è quello dell'abbandono. L'età media degli utenti adulti è poco superiore a quella della presumibile fine degli studi: il passaggio dalla condizione giovanile e studentesca al lavoro e dalla vita nella famiglia d'origine a quella di coppia segna una cesura molto forte (accentuata poi dall'arrivo dei figli), spesso esiziale per la frequenza della biblioteca (p. 40). Non si tratta tanto di un brusco allontanamento quando di un processo di esaurimento in cui i fattori in gioco sono sicuramente molti: meno tempo e libertà di orario e più denaro per acquisti, certo, ma anche una più generale svolta di stile di vita, l'allentarsi dei legami di gruppo che costituiscono un elemento importante nella frequenza giovanile (e a cui non si sostituiscono, almeno in Italia, servizi programmati per un'utenza-famiglia), lo sfumare di interessi legati a una fase di ricerca e consolidamento della propria identità, ecc. Riemerge anche qui la stessa forbice. Ai livelli culturali più modesti l'abbandono della biblioteca rientra in un progressivo esaurimento di interessi culturali, in cui anche la lettura scompare o comunque si appiatti-

sce sul prodotto per il consumo di massa. All'altro estremo, crescono le occasioni culturali, gli interessi, gli acquisti librari, ma la biblioteca non vi ha più alcun ruolo (p. 53).

Anche all'interno dell'utenza, quando si esaminano i comportamenti, emergono differenziazioni vistose che sarebbe interessante poter discutere in dettaglio.

Esce ampiamente verificata dalla ricerca la funzione di stimolo culturale, di integrazione e di mobilità sociale della biblioteca, concentrata però su una fascia limitata qualitativamente oltre che quantitativamente. Una fascia che richiama da vicino il profilo sociale dei bibliotecari stessi, come emerge da indagini straniere a mio avviso applicabili anche alla situazione italiana.

La seconda parte del volume (p. 117-220), di Paolo Traniello, si sofferma particolarmente sulle modalità d'uso e sui comportamenti dell'utenza. Ne emerge un quadro ancora limitativo: un forte peso della semplice lettura di libri propri, soprattutto nei centri maggiori, contro un uso molto modesto di servizi anche tradizionali (i periodici, le fotocopie); una prevalenza di letture colte o piuttosto "semicolte" (narrativa, saggistica generale) con riferimento solo marginale a interessi informativi ed esigenze professionali; nei cataloghi un predominio, ancora segno di arretratezza, di quello per autori rispetto a quello per soggetti, accanto a una buona affermazione dell'approccio per titolo e ad una sostanziale estraneità rispetto al catalogo sistematico; forti livelli di indisponibilità del materiale cercato (perché non posseduto, già in prestito, ecc.), con l'emergere nelle biblioteche più attive di una vistosa interferenza fra utenti, già oggetto nei paesi più avanzati di indagini e sperimentazioni; un ricorso al prestito interbibliotecario ancora molto modesto e apparentemente correlato all'offerta di un servizio efficace più che all'astratta distinzione di ruoli fra le biblioteche. Esce pienamente confermata, se mai ce ne fosse bisogno, l'importanza strategica dell'accesso libero agli scaffali, in tutti i suoi risvolti di richiamo, di testimonianza concreta di "apertura", di stimolo culturale e di arricchimento degli interessi di lettura.

Nella conclusione della sua parte, Traniello non esita a trarre conclusioni importanti per la politica delle biblioteche, oltre a indicare strade da seguire per successive ricerche più mirate, che si propongano – anche all'interno dell'attività normale delle biblioteche – di cercare la risposta a interrogativi specifici. Metterei fra questi il problema, per molte biblioteche pressante e controverso, dell'utenza che ricorre esclusivamente a libri propri: questo servizio, nota l'Autore, può costituire comunque un punto di partenza, anche considerando lo scarso impatto sociale della biblioteca, ma vi sono esperienze che fanno ritenere che un'utenza di questo tipo possa disincentivare l'altra, per ragioni di "clima" e non solo di spazi, e quindi finire per "cannibalizzare" un'intera biblioteca sprestandone le potenzialità di servizio. Non dovrebbe essere troppo difficile accertare l'effettiva osmosi fra queste utenze e i reali effetti delle politiche di limitazione o esclusione.

Gli appunti che possono essere mossi all'opera sono piccola cosa. La concentrazione delle tabelle in appendice, in forma grezza, suona come licenza di trascurarle, rischiando di assecondare un "analfabetismo statistico" che è fra le maggiori cause della povertà della ricerca biblioteconomica in Italia. Nella prima parte, Pierre Bourdieu è diventato sistematicamente "Bourdieu".

Il volume, magari col complemento della preziosa raccolta di dati e indicatori sulle biblioteche comunali che ogni anno mette a disposizione la Regione Lombardia, è sicuramente fra i pochi importanti contributi alla comprensione e alla pro-

grammazione dei servizi di pubblica lettura, e non dovrebbe mancare nello scaffale di chi dirige o opera in biblioteche pubbliche.

Alberto Petrucciani, *Università di Bari*

Handbook of library cooperation, edited by Alan F. MacDougall and Ray Prytherch. Aldershot: Gower, 1991. x, 314 p. ISBN 0-566-03627-4

Di cooperazione si discute molto anche in Italia, e risulta quindi assai interessante e istruttiva la lettura di questo volume i cui 19 contributi offrono un'immagine complessiva dello stato dell'arte delle iniziative di cooperazione in Gran Bretagna e alcuni spunti anche a proposito di iniziative internazionali, in particolare quelle della CEE viste dalla sponda britannica. Nella prefazione i curatori sottolineano che scopo del volume è fornire un'indagine sulle politiche, i tipi e i nuovi indirizzi della cooperazione. Restano quindi deliberatamente un po' in ombra gli aspetti più direttamente legati all'automazione.

MacDougall nell'intervento *Cooperation: a conceptual framework for librarians* (p. 9-14) presenta un modello delle differenti tipologie della cooperazione. Secondo questa analisi, che riprende precedenti studi inglesi, tre sono le principali categorie di cooperazione: lo scambio («exchange»), la coalizione («coalition»), il marketing imprenditoriale e unidirezionale («entrepreneurial and one-way marketing»). Alla prima categoria pertengono lo scambio di materiali di tutti i tipi, di informazioni, di utenti, bibliografico e anche del personale, una forma di cooperazione quest'ultima abbastanza praticata in Inghilterra fra biblioteche di ugual tipologia e del tutto ignota qui da noi. Per coalizione si intende soprattutto il «lavoro in comune», bene esemplificato da accordi di tipo cooperativo o di collaborazione, a vari livelli, quali lo sviluppo di strumenti di servizio (per es. di sistemi di automazione, di reti), lo sviluppo in comune di risorse, di ricerche, di aggiornamento. Infine l'aspetto se vogliamo più provocatorio, cioè la fornitura di servizi a scopo imprenditoriale da parte di enti per lo più pubblici (ma non necessariamente) ad altri enti. L'esempio immediato per la realtà inglese è naturalmente il BLDSC di Boston Spa. Può parere dubbio inserire anche questo tipo di servizi nell'area della cooperazione, ma questo aspetto richiama la problematica dei costi della cooperazione ben presente ai bibliotecari inglesi. Di fronte al progressivo restringimento dell'investimento pubblico nel settore delle biblioteche la cooperazione viene vista come un modo per ridurre le spese complessive di gestione e per investire meglio le limitate risorse disponibili.

A questa esposizione teorica seguono tre principali, anche se sottintese, sezioni omogenee a cui possono ricollegarsi i vari contributi. Una prima sezione riguarda gli aspetti di politica della cooperazione, con contributi dedicati alla cooperazione internazionale, alla cooperazione nell'ambito della CEE e, rispettivamente, al ruolo del governo britannico, della British Library e delle associazioni professionali nei confronti della cooperazione. A proposito della cooperazione internazionale significativo è il titolo del contributo di Stella Keenan: *International cooperation - pain or gain?* (p. 15-41), ove si dà una rassegna di numerose iniziative internazionali che interessano le biblioteche del Regno Unito, ma anche si esordisce ricordando i costi della cooperazione internazionale sia in termini di spese sia in termini di risorse umane. Tuttavia l'autrice chiude il suo intervento osservando che, pur essendo dubbi in alcu-

ni casi la necessità o il beneficio immediato di progetti internazionali di cooperazione, pure la cooperazione sarà al centro delle future evoluzioni delle biblioteche, con lo scopo di migliorare i servizi all'utenza, massimizzare le risorse e rompere l'isolamento delle biblioteche.

Da segnalare ancora in questa sezione il contributo di Andy Stephens e Stuart Ede, *The role of the British Library in cooperation* (p. 98-117). I diversi servizi che fanno capo alla British Library, così come si sono venuti configurando dal 1969 in poi, rappresentano infatti per il mondo bibliotecario inglese (ma oggi e ancor più domani anche per quello europeo) un imprescindibile punto di riferimento e anche differenti livelli di cooperazione. Si potrebbe dire che un po' tutti i campi in cui la British Library attraverso le sue varie sezioni è impegnata, tra i quali si possono ricordare la ricerca e sviluppo, la creazione di record bibliografici, la fornitura di documentazione, vengono svolti all'insegna della cooperazione: non a caso nel piano strategico 1989-1994 della British Library (*Gateway to knowledge*) si afferma fra l'altro che «la strategia a lungo termine è lavorare con gli altri allo scopo di ottenere un accesso completo alla conoscenza registrata piuttosto che la completezza della raccolta».

La seconda sezione è dedicata alla cooperazione tra i vari tipi di servizi bibliotecari, tra biblioteche pubbliche, accademiche (di università e politecnici), tra biblioteche operanti in campi disciplinari affini (giurisprudenza, medicina e sanità, materiali audiovisivi, sport). Si tratta, se vogliamo, del tipo di cooperazione più tradizionale e la cui pratica, specie in ambito di biblioteche pubbliche, è saldamente acquisita in Gran Bretagna sia a livello locale che a livello regionale.

Infine una terza sezione è centrata su tipi di cooperazione "trasversale", quali gruppi di cooperazione nazionali (l'United Kingdom Serials Group, il National Acquisitions Group, il Library and Information Research Group); la cooperazione bibliografica, ivi compresi gli archivi di dati cooperativi quali BLCMP (*Birmingham Libraries Cooperative Mechanization Project*) e CURL (*Consortium of University Research Libraries*); la cooperazione regionale, di cui sono esempi, alcuni operanti fin dagli anni Trenta, il progetto LASER (*London and South Eastern Library Region*), NRLS (*Northern Regional Library System*), WMRLS (*West Midlands Regional Library Systems*) ed altri; progetti che hanno via via intensificato i rapporti reciproci fino alla creazione di cataloghi unici comuni a più enti cooperativi, quali VISCOUNT. Sono da segnalare infine gli esempi, forse più innovativi, di cooperazione locale fra biblioteche di enti differenti, assai diversificate sia riguardo agli scopi che si propongono sia riguardo ai fondi librari posseduti. A tre esperienze di questo tipo in corso a Newcastle upon Tyne, Birmingham e Sheffield è dedicato l'intervento di Peter Stubley, *Who wins? Some issues concerning 'compound' library cooperatives at the local level* (p. 264-281). I problemi che sorgono in progetti cooperativi di questo tipo sono di vario tipo, soprattutto se scopo della cooperazione è quello di tradursi in un beneficio immediato per l'utenza, non in una serie di lodevoli iniziative che però restino limitate agli addetti ai lavori. Da questo punto di vista la cooperazione sembra praticabile con successo solo se intrapresa con attenta consapevolezza, lontana cioè da facili e utopiche fughe in avanti, invece saldamente ancorata alle necessità di ciascuna biblioteca e del suo pubblico primario.

Infine l'intervento conclusivo di Norman Higham (p. 282-295) si propone di tracciare un bilancio e alcune linee di tendenza della cooperazione in Gran Bretagna anche alla luce dei precedenti contributi. All'inizio del secolo la cooperazione era nata soprattutto con lo scopo di risolvere il problema del prestito del materiale, tuttavia nessuno dei vari gruppi locali o regionali o tipologici aveva risolto effettiva-

mente il problema. Soltanto negli anni '70 e '80 l'iniziativa centrale della British Library con il BLDSC, unita a una rete di prestito decentrato per materiale più specificamente locale, ha consentito una soluzione adeguata al problema. Negli anni '90 la contrazione dei fondi governativi imporrà una revisione delle forme tradizionali delle cooperazione e un approccio più commerciale. D'altro canto l'evoluzione tecnologica soprattutto la diffusione di CD-ROM, lo sviluppo di OSI e delle reti digitali (ISDN) domineranno, secondo Higham, il panorama dei prossimi anni, con la conseguenza di rompere i confini della biblioteca e di aprirla sempre più verso l'esterno. In quest'ottica numerose voci in Gran Bretagna richiedono lo sviluppo di una strategia nazionale di cooperazione, finora assente, che consenta alle biblioteche di «cooperare per consentire un uso più efficiente delle risorse nazionali disponibili» (p. 289).

Antonio Scolari, *Biblioteca della Facoltà di Ingegneria, Università di Genova*

Standards for the international exchange of bibliographic information. Papers presented at a course held at the School of Library, Archive and Information Studies, University College London, 3-18 August 1990. Edited by I.C. McIlwaine. London: The Library Association, 1991, vi, 234 p. ISBN 1-85604-020-8. LST 27.50.

Con lodevole ed encomiabile iniziativa la School of Library, Archive and Information Studies dell'Università di Londra ha promosso nell'estate del 1990 un corso estivo con l'obiettivo di focalizzare la situazione esistente e valutare le possibili evoluzioni in un campo particolarmente complesso e spinoso quale quello riguardante le norme di standardizzazione per lo scambio internazionale delle informazioni bibliografiche.

Sottolineare l'importanza dell'argomento e il peso sempre maggiore che esso sta assumendo appare quasi superfluo: basti pensare, solo per portare un esempio, alla necessità di stretto coordinamento che il dilagare delle nuove tecnologie informatiche comporta e alla complessità dei problemi sollevati dall'esigenza di rendere compatibili e interscambiabili le informazioni risiedenti sulle migliaia di basi dati attivate e funzionanti in tutto il mondo.

Così se possono dirsi ormai acquisiti e recepiti – pur con alcuni problemi e strascichi ancora esistenti – molti passaggi fondamentali del processo di standardizzazione, quale quello dell'unificazione delle descrizioni bibliografiche, con l'adozione pressoché generalizzata delle varie tipologie di ISBD, quello altrettanto importante dell'individuazione del formato di scambio delle informazioni prodotte tramite elaboratore dalle varie agenzie bibliografiche nazionali (UNIMARC), nonché dell'identificazione delle pubblicazioni attraverso l'impiego ormai universalmente diffuso degli ISBN-ISSN e dei codici a barre, moltissima è invece la strada ancora da percorrere in altri settori delle scienze biblioteconomiche e informazionali per conseguire una effettiva uniformità di trattamento dei dati e rendere possibile il superamento delle barriere che rendono disagevole o non praticabile lo scambio delle informazioni a livello internazionale. Oltre alle sopra menzionate difficoltà di individuazione e realizzazione di formati e di software che consentano agli elaboratori di

interfacciare e colloquiare tra loro, si possono citare tra i campi in cui più stringenti sono le necessità di intervento quelli relativi alle modalità di creazione di thesauri, alla definizione dei set di caratteri utilizzabili in linguaggio macchina, alle forme di traslitterazione adottate per le diverse lingue e scritture, al prestito interbibliotecario e alla disponibilità dei documenti in contesti sovranazionali.

Su questi e su molti altri temi hanno discusso e presentato i loro studi i quasi trenta relatori del corso, tra i quali – ed è logico che così fosse – il ruolo principale è stato svolto dai vari esperti dei singoli settori della British Library, con il loro bagaglio di conoscenze derivato da una assidua e competente frequentazione degli argomenti trattati, nonché dall'autorità e dal prestigio dell'istituto di appartenenza. Non sono mancati tuttavia ampi e interessanti contributi di studiosi che svolgono la loro attività in altre aree geografiche quali la nordamericana, l'africana, l'asiatica e, sia pure in una proporzione quantitativamente minore, l'europea. Spiace, ma è purtroppo un chiaro indicatore e un'ulteriore conferma della scarsa sensibilità nei confronti del tema e dell'arretratezza in cui versa il nostro paese in questo campo specifico, verificare la mancanza di esperti italiani ai lavori di questa importante assise.

Analizzando nello specifico le numerose relazioni si deve segnalare come insieme a comunicazioni di carattere generale, tendenti a mettere a fuoco gli aspetti storici o globali delle esigenze di standardizzazione (Dorothy Anderson, *Reflections on bibliographic standards*) ed il ruolo svolto dai vari enti o associazioni per favorire questo processo (Ross Bourne, *The IFLA UBCIM programme*; Winston Roberts, *The role of IFLA in promoting standards*; Ray Templeton, *The Library Association's role*), si sono avute poi analisi puntuali e approfondite su temi e aspetti specifici – oltre a quelli già sommariamente delineati – per i quali più urgente si presenta la necessità di arrivare alla definizione di forme standardizzate di trattamento dei dati. Ampio spazio è stato quindi dedicato ai problemi ancora sul tappeto nel campo delle descrizioni bibliografiche (tra i molti, particolarmente interessanti gli interventi di Anthony Curwen sulle ISBD e di Susan Brown sulle AACR), della cooperazione tra basi dati e dei cataloghi informatici (Janet Mitchell, *Library co-operatives: bibliographic databases*; Micheline Hancock-Beaulieu, *Bibliographic standards and the on-line catalogue user*), e in quello, particolarmente complesso, della catalogazione semantica (dove spicca l'approfondito studio di Jean Aitchison su *Subject control: thesaurus construction standards*).

Doverosa ed esemplificativa di una linea pragmatica da prendere a modello un'ultima notazione sui criteri editoriali adottati dai curatori della pubblicazione: per garantire la tempestività dell'informazione si è scelto di privilegiare, a scapito del rigore formale, il contenuto degli articoli, presentandoli in una veste linguistica di chiara derivazione conversazionale e privi di apparati bibliografici. Tutto ciò senza venir meno ad esigenze di chiarezza ed esaustività ma con l'indubbio merito di essere riusciti a presentare gli atti del seminario pochi mesi dopo il suo svolgimento.

Franco Toni, *Biblioteca Nazionale Centrale di Roma*

Bob Erens. *Research libraries in transition: academic perceptions of recent developments in university and polytechnic libraries*. London: The British Library, 1991, vii, 202 p. (Library and Information Research Report; 82) ISBN 0-7123-3247-2. LST 25.00.

Helen Finch - Cathy North. *The research process: the library contribution in times of constraint*. London: The British Library, 1991, v, 46 p. (British Library Research Paper; 95) ISBN 0-7123-3254-5. LST 8.00.

Nel 1987 la British Library commissionò ad un istituto indipendente, specializzato in indagini sociali (Social and Community Planning Research), uno studio sulle conseguenze per la ricerca delle restrizioni nei budget accademici: Keith Pocklington - Helen Finch, *Research collections under constraint: the effect on researchers. Academics' perceptions of the impact on the research process of constraints to library budgets. A qualitative study*, London: The British Library, 1987 (British Library Research Paper, 36). Entrambi i testi qui presentati costituiscono un ulteriore approfondimento, a cura dello stesso istituto, di quella ricerca.

Erens ci fornisce il resoconto di un'ampia indagine quantitativa effettuata, tramite spedizione di questionari, fra più di duemila docenti e ricercatori delle università e dei politecnici britannici nell'inverno 1989/90. Oggetto dell'inchiesta il ruolo delle biblioteche centrali dei vari atenei (pressoché inesistenti in Italia) nell'attività di ricerca, con speciale riferimento ai cambiamenti intervenuti negli ultimi anni nelle collezioni e nei servizi.

Il quadro di riferimento è quello di un investimento economico nel settore crescente e addirittura superiore al tasso d'inflazione, ma che non riesce a tenere dietro all'incredibile aumento dei prezzi del materiale librario (+59% dal 1982 al 1988). Di fronte al ridotto potere d'acquisto e ai drastici tagli al personale (-17% dal 1981 al 1988) le biblioteche reagiscono come possono, cercando di arginare le indispensabili riduzioni di collezioni e servizi con l'introduzione di nuove tecnologie (CD-ROM, banche dati in linea) che però rischiano di essere un'arma a doppio taglio: da una parte facilitano l'accesso a informazioni che possono non essere più materialmente conservate in loco, ma dall'altra i notevoli costi di installazione e mantenimento riducono ulteriormente le somme destinate alle raccolte e ai servizi tradizionali.

Le valutazioni del corpo accademico sono minutamente analizzate rivelando risultati spesso assai diversi a seconda della disciplina, o di altre distinzioni non sempre applicabili in Italia (ad esempio quella fra politecnici e vere e proprie università), ma alcuni risultati generali sono comunque estrapolabili.

Pressoché unanimemente viene riconosciuta l'importanza per le proprie ricerche dell'accesso ad una biblioteca ben fornita, che i tre quarti degli intervistati identificano in quella centrale del proprio ateneo; la maggioranza ne è nel complesso abbastanza soddisfatta, benché noti negli ultimi anni un rallentamento nell'incremento delle raccolte, specialmente per quanto riguarda i periodici. Più controversa appare la valutazione dello sviluppo dei servizi: nel settore umanistico si deplora la riduzione di quelli severamente penalizzati dai tagli al personale (assistenza al pubblico, ricollocazione negli scaffali), mentre in quello scientifico si apprezza l'introduzione dei nuovi servizi elettronici (automazione del catalogo, ricerca in linea su archivi esterni). Degno di nota l'alto livello di soddisfazione relativo comunque a quest'ultimi ovunque essi siano disponibili; soddisfazione che però va in parte attribuita alla loro relativa novità (vengono visti come qualcosa in più) e alla scarsa familiarità con essi (non ci si rende conto di quanto più efficaci potrebbero essere).

Altri punti che emergono con chiarezza dall'indagine sono la crescente importanza (specie per il settore scientifico) delle pubblicazioni periodiche in un'epoca in

cui l'obsolescenza dell'informazione accelera geometricamente, ed il maggior interesse, da parte del mondo accademico, per lo sviluppo delle collezioni piuttosto che per quello dei servizi. Assai scarso risulta inoltre l'interesse per i testi in lingua non-inglese, indizio di un insularismo culturale di segno opposto, ma non per questo meno grave, rispetto al provincialismo esterofilo cui siamo spesso abituati in Italia.

L'evidente legame fra la riduzione degli investimenti, l'impoverimento delle raccolte e l'aumento dei disagi per l'attività di ricerca genera cambiamenti di abitudini, come l'aumento del prestito interbibliotecario e degli acquisti a titolo personale, il maggiore ricorso ad altre biblioteche e alle fotocopie, e la diminuzione del *browsing* (particolarmente sentita in un paese in cui lo scaffale aperto è ormai un diritto acquisito), anche se viene negato dagli interessati un deterioramento della qualità della ricerca in termini assoluti.

Il lavoro di Erens è ampiamente documentato (metà delle duecento pagine complessive sono dedicate a tabelle, diagrammi e documenti), ma non rischia di far smarrire il lettore fra le montagne di dati sciorinati grazie ad una ricca serie di indici, sommari, e riassunti (a volte addirittura snervanti nella loro riproposizione di dati già acquisiti e di ovvietà) che rendono possibile anche una lettura non continuativa, di consultazione.

Assai più scorrevole è la lettura dello smilzo fascicolo di Finch e North, risultato di una più limitata indagine qualitativa basata su una serie di interviste a oltre cento docenti e ricercatori, svoltasi nell'estate del 1990. I colloqui, di cui sono riportati numerosi brani, hanno coinvolto solo studiosi di alcune discipline (storia, matematica, ingegneria e biologia) ed istituti (università di Edinburgo, Liverpool e Southampton; politecnici di Hatfield e Portsmouth) e i risultati confermano in pieno, attraverso un differente approccio, quanto emerso nell'inchiesta di Erens.

Una maggiore attenzione è però rivolta stavolta alle differenze disciplinari. Gli storici, particolarmente interessati alle fonti primarie, e quindi a collezioni speciali e archivi, viaggiano molto, fanno uso del prestito interbibliotecario e di microriproduzioni e mal sopportano tutto ciò che li limita in questi campi. Gli ingegneri e i biologi, che passano più tempo in laboratorio e sono quindi meno sensibili ai problemi delle biblioteche, traggono particolare giovamento dalle ricerche in linea e su CD-ROM. I matematici, contrariamente agli altri scienziati, sono interessati anche a periodici vecchi e in lingua straniera e non sfruttano molto le ricerche in linea.

Tutti attribuiscono fondamentale importanza ai periodici e vivono negativamente i tagli che le limitate disponibilità economiche, in un periodo di "esplosione" del numero e del prezzo delle pubblicazioni, hanno necessariamente imposto. Per limitare i danni dovuti alla riduzione dei testi disponibili in loco si intensificano i contatti informali fra studiosi e l'uso delle nuove tecnologie.

Il campione intervistato, contrariamente a quello di Erens, ammette un oggettivo scadimento nella qualità della ricerca, dovuto anche a cause indipendenti dalle biblioteche (aumento del lavoro didattico e amministrativo, crescente burocratizzazione, tempo speso per cercare finanziamenti).

Nel complesso le due opere, così strettamente collegate che forse sarebbe stato auspicabile riunirle in un'unica pubblicazione, mostrano al lettore italiano un esauriente quadro di una situazione in un certo senso inversa alla nostra: là si fanno miracoli per sfruttare al massimo le scarse risorse, qui si gettano al vento per disorganizzazione risorse tutto sommato non disprezzabili. Ma la lezione più utile è forse quella metodologica: impariamo come si fa una seria indagine statistica e come, anche in tempi di crisi (soprattutto in tempi di crisi) abbia senso "perdere" un po' di tempo

per scoprire cosa non va e cosa serve di più. Si noti però – ma gli autori stessi, specialmente Erens, ne sono pienamente consapevoli – che le indagini non vertono tanto sulla realtà oggettiva, quanto sull'idea che certi soggetti se ne sono formati e, almeno in Italia, confrontare i due dati riserverebbe non poche sorprese.

Si può infine osservare come non tutto il male venga per nuocere, se la riduzione del materiale librario conservato in biblioteca stimola la ricerca elettronica di quello dislocato altrove, delineando una nuova, positiva, immagine della biblioteca come porta dinamica verso il sapere piuttosto che come suo statico deposito. È però anche vero che la “biblioteca senza libri” deve essere, casomai, un conquista, e non già una condanna.

Riccardo Ridi, *Biblioteca della Scuola Normale Superiore di Pisa*

Alberto Tosalli - Tito Conti - Alberto Pettigiani - M. Gabriella Pettigiani. *La qualità del servizio*. Roma: Bariletti Editori, 1990, p. 250. ISBN 88-71670183. L. 47.000.

Nel passato il concetto di qualità era legato esclusivamente al prodotto, ma il processo di internalizzazione e globalizzazione dei mercati – il 1993 e l'apertura dei mercati nella Comunità sono ormai alle porte – ha obbligato anche le società di servizi ad introdurre le tecniche di qualità necessarie per non trovarsi superate dall'ambiente sociale, culturale ed economico, sempre più sensibile ed esigente sotto il profilo qualitativo.

La biblioteca, come istituzione che produce servizi di informazione, non sfugge a questa realtà in continuo movimento: è necessario che essa recuperi efficienza, che proponga e offra ai propri clienti/utenti informazione, documentazione, cultura ad un livello qualitativamente elevato, e che soprattutto stimoli nella propria utenza nuovi bisogni informativi.

Da qualche anno a questa parte sempre maggiore è l'impegno di chi opera in questo settore, nella cura dell'immagine della biblioteca e dei modi per comunicarla, con un'attenzione particolare alla promozione e alla pubblicizzazione del servizio. Queste strategie di marketing, che impostano più correttamente il rapporto con l'utente, privilegiano, rispetto al binomio servizio/utente, il primo fattore subordinandolo al secondo, ritenendo più produttivo soddisfare un bisogno che non proporre, o peggio, imporre un prodotto/servizio spesso risultato di scelte soggettive.

Questa nuova e più dinamica concezione del rapporto servizio/utente, in parte mutuata dal mondo aziendale, dove da più tempo questi temi sono oggetto di riflessioni e discussioni, ha stimolato nei bibliotecari alcune considerazioni circa la qualità del servizio e del suo miglioramento come fattore critico di successo nel processo di innovazione, che vede coinvolto anche il mondo dell'informazione: il seminario, tenutosi a Ravenna il 15/16 ottobre scorso, dal titolo «Qualità Totale e Biblioteche» testimonia quanto interesse suscitino nei bibliotecari le problematiche legate alla qualità.

Un'importante occasione per accostarsi al tema della “qualità totale” viene dal volume *La qualità del servizio*. Scritto a quattro mani da esperti che da anni si occupano di *quality management* – Alberto Tosalli e Tito Conti – e di formazione manageriale – Alberto Pettigiani e Maria Gabriella Pettigiani – il libro intende fornire al

lettore, non necessariamente esperto di problematiche aziendali, alcune coordinate che agevolino la comprensione dei principi fondamentali che stanno alla base della "cultura" del servizio e nel contempo suggerisce le metodologie per conseguire l'obiettivo finale: il miglioramento del servizio.

Ma che cos'è la qualità del servizio?: «La qualità [...], oltre ad essere una necessità per la sopravvivenza sui mercati sempre più competitivi e sempre meno protetti, è da vedersi come obbligo sociale che l'azienda, che sente la dignità del proprio ruolo, deve accettare e fare oggetto della propria missione. E questo in maggior misura quando si fa riferimento a quel particolare prodotto che si chiama servizio, perché questo sussiste in forza del rapporto fornitore-fruttore. L'organizzazione e la gestione delle aziende dovranno quindi evolvere verso una concezione della qualità che veda il Fornitore-Gestore come colui che riceve un mandato dall'Utente-Cliente».

Il primo capitolo – *Il prodotto-servizio e il mercato* – ripercorre le principali tappe che hanno portato l'uomo a differenziare la produzione, specializzandosi nella fornitura di manufatti e di servizi, e traccia l'evoluzione storica della cultura dei servizi ponendo l'accento sui comportamenti e le aspettative individuali dell'uomo. La realtà attuale ha portato ad un arricchimento del manufatto che sempre meno ha ragion d'essere in sé e sempre più ha significato in quanto portatore di servizio. Ciò ha dato luogo all'ampliamento del concetto di "fornitore-cliente" fino a comprendere «non solo i rapporti interfunzionali, ma anche quelli gerarchici e, soprattutto, la stessa relazione azienda-dipendenti».

L'analisi del concetto di qualità del servizio – portata avanti nel corso del secondo capitolo, *L'azienda e il servizio* – mette in luce la difficoltà di dare una definizione valida una volta per tutti e universalmente accettata. Tale problematicità risiede innanzitutto nella intangibilità e nella difficoltà della quantificazione del servizio in rapporto al prodotto in sé tangibile e quantificabile.

Attraverso l'analisi della letteratura prodotta a livello internazionale nell'ultimo decennio, gli autori approdano ad una definizione di "qualità del servizio" che può riassumersi in questi termini: «la soddisfazione dell'utente [...] è stata riconosciuta espressione essenziale della qualità». Ciò ha dato luogo al tentativo di identificare quei criteri adottati dall'utente per valutare le varie componenti della qualità del servizio dal punto di vista della comunicazione e dei rapporti umani, e sotto il profilo tecnico funzionale. L'organizzazione deve quindi operare un modellamento della qualità del servizio non solo rispetto all'utente, ma anche rispetto all'azienda che deve operare in funzione della qualità interpretata riflettendo su alcuni concetti quali l'affidabilità, la credibilità, la tangibilità, la capacità di risposta, ecc. Se non esiste un'efficiente struttura organizzativa e funzionale di supporto alle spalle di chi fornisce materialmente il servizio, come può l'azienda dimostrare attenzione all'utente/cliente?

Entra qui in gioco la capacità dell'azienda fornitrice di gestire correttamente i processi per essere in grado di generare le qualità richieste dagli utenti. Il capitolo terzo, *La qualità e il governo dei processi*, prende appunto in esame queste problematiche, indicando nelle risorse (di persone e di mezzi) e nell'organizzazione il punto di partenza dal quale muovere per garantire la bontà dei processi, senza la quale ogni sforzo teso al miglioramento della qualità del servizio è vano.

Ma per operare in ordine alla qualità è necessario un modo di procedere, un metodo per avviare, mantenere e governare il processo di miglioramento e che garantisca la coerenza globale con l'obiettivo che l'azienda vuole raggiungere. Nel quarto

capitolo, *Il metodo e le metodologie*, vengono indicate le principali metodologie che, pur tenendo conto dell'esclusività che caratterizza l'esperienza di altre organizzazioni, sono comunque applicabili anche in contesti tra loro eterogenei.

È inoltre opportuno segnalare come nel quinto capitolo, *Qualità del servizio è qualità della vita*, sia posto l'accento sul "disservizio" considerato come «la risultante di una carente o nulla cultura della qualità dei servizi» e fenomeno purtroppo ancora molto comune, ma non per questo ineluttabile.

Il libro, frutto della collaborazione dei quattro autori e corredato di un'ampia bibliografia, risulta a volte disomogeneo e di non sempre facile lettura (in particolare nel capitolo quarto); tuttavia esso costituisce un valido strumento per la conoscenza di un argomento così articolato e complesso come quello della qualità totale.

Marina Rosati, consulente, Consorzio Colloquium, Roma

Annuario dei thesauri 1991. Firenze: Ifnia, 1991. 150 p. (Quaderni del Laboratorio thesauri, 2). L. 35.000.

Linguaggi documentari e basi dati. Atti del Convegno, Roma 3-4 dicembre 1990, a cura di G. Negrini e T. Farnesi. Roma: Consiglio Nazionale delle Ricerche - Istituto di Studi sulla Ricerca e Documentazione Scientifica, 1991. 536 p. (Note di studio sulla ricerca, 24).

La parola "thesaurus" è ormai da tempo entrata nel vocabolario dei bibliotecari. Si tratta, però, di un termine che ancora oggi lascia un ampio margine di ambiguità. Non a caso Daniele Danesi tenta di darne quanto meno una definizione "al negativo", in un intervento dal significativo titolo *Che cosa non sono i thesauri?*, in cui sostiene che «i thesauri, come tutti i concetti emergenti, le mode, sono afflitti da miti e malintesi che rendono confusa una questione che sarebbe altrimenti chiara e relativamente semplice».

Il volume pubblicato dall'Ifnia, e corredato da un'utilissima *Bibliografia dei thesauri 1989-1991* a cura di Milvia Priano, offre un indubbio contributo a chi desidera avvicinarsi al problema "thesauri" con finalità scientifica. L'articolo di Alberto Cheti sull'uso della classificazione come possibile fonte di termini e relazioni per un thesaurus offre, ad esempio, degli spunti molto interessanti, al pari dell'analisi o della descrizione di alcuni casi concreti affidata agli autorevoli contributi di Alberto Petrucciani, Paola Costanzo Capitani, Massimo Rolle e Daniele Danesi. Se da un lato infatti in vari settori si moltiplicano i tentativi di produrre thesauri, dall'altro rimane aperto il quesito sul rispetto di quelle caratteristiche che rendono il thesaurus un "oggetto" diverso. La questione non è di poco conto anche perché l'indubbia "crisi" del catalogo per soggetto, ad esempio, pone di fronte alla necessità di sfruttare al massimo le potenzialità che possono venire offerte dalla creazione di nuovi strumenti - qualunque sia la definizione che vogliamo dar loro - per migliorare la qualità e l'offerta dei servizi bibliotecari. E si pensi anche agli sviluppi a cui può portare la creazione di ipertesti (qui trattati in un articolo di Anna Maria Tammaro).

Certo credo che sia pertinente avanzare l'ipotesi che probabilmente continui ad esistere una sorta di "sfasatura" tra *scienza* biblioteconomica e *coscienza* biblioteca-

ria: se è vero quanto sostiene Danesi che «in ultima analisi manca una concezione ampiamente accettata di che cosa sia il thesaurus, e di che cosa non sia», la colpa è di questa sfasatura che forse è inevitabile, ma che testimonia della distanza tra una biblioteconomia che vuole essere giustamente al pari con la produzione scientifica più qualificata e una «cultura materiale» delle biblioteche che risente delle quotidiane e ben note inefficienze. Questa considerazione non vuole servire da giustificazione a quanto lamentato da Danesi, ma anzi confermare il suo giudizio: in questo senso c'è da augurarsi che la collana pubblicata dall'Ifnia possa proseguire a presentare contributi e approfondimenti per cercare di porre appunto rimedio alla sfasatura prima denunciata.

Stesso intento si propone il volume in cui il l'ISRDS ha raccolto gli atti del convegno *Linguaggi documentari e basi dati*, svoltosi a Roma il 3-4 dicembre 1990. Basta ricordare le varie sezioni del convegno (*Linguaggi: quali e come costruirli; Utilizzazione della classificazione in una base dati; Linguaggi liberi ed indicizzazione automatica*) per rendersi conto dell'ampiezza e della complessità delle tematiche affrontate. Le oltre cinquecento pagine del volume offrono un panorama ampio e variegato, anche se gran parte degli interventi è mirata alla descrizione di esperienze nel campo della costruzione dei thesauri.

Davanti a tante proposte e iniziative non si può, però, tacere il sospetto che ben poche presentino poi un riscontro effettivo per l'utenza. Con questo non si vuole assolutamente mettere in dubbio la validità delle proposte o la bontà del lavoro dei singoli. Si vuole semplicemente sottolineare il rischio denunciato dallo stesso Danesi, che la «moda» porti a una moltiplicazione dei prodotti, senza che vi sia una reale possibilità di applicarli. La questione è naturalmente più generale. E ritorna il problema della sfasatura. Ha un senso produrre un thesaurus per delle strutture che faticano a fornire un minimo di servizio? Naturalmente la risposta non può che essere affermativa, perché una produzione scientifica può anche giustificarsi di per se stessa, ma non c'è altresì dubbio che perdere di vista la reale necessità dell'utenza rischia di compromettere la buona riuscita del prodotto.

L'aspetto più difficile (ma anche più stimolante) della creazione di un thesaurus, a mio avviso, sta per l'appunto nella sua «potenzialità terminologica», nella capacità di non esaurire i legami possibili e di offrire proprio grazie al controllo linguistico una gamma amplissima di collegamenti. Giustamente Paola Costanzo Capitani in un intervento su *La normativa internazionale ISO: uno strumento e un obiettivo* fa notare che c'è «l'esigenza di chiarire, proprio tra gli addetti ai lavori, se con il termine «thesaurus» volgiamo intendere uno strumento idoneo all'indicizzazione di una particolare area tematica oppure un lessico per la normalizzazione dello scibile in senso lato». D'altra parte anche Danesi sostiene che «Anche se non avallato dallo standard internazionale corrente sui thesauri (ISO 2788-1986) c'è un altro mito che aleggia, quello della specializzazione dei thesauri. Non è vero che i thesauri debbano coprire un'area disciplinare specializzata, [...] ormai è chiaro che possono esistere, ed esistono, thesauri generali e thesauri enciclopedici o universali. I problemi che questi creano, le difficoltà di strutturazione, di coerenza sono molto diversi, ma non più gravi, rispetto a quelli che il costruttore di thesauri incontra per i thesauri specializzati». In questo senso anche il volume dell'ISRDS, nel presentare una panoramica così ampia, contribuisce ad alimentare un dibattito e, soprattutto, a fornire una documentazione aggiornata su problematiche con le quali i bibliotecari e i documentalisti devono e dovranno inevitabilmente confrontarsi.

Roberto L. Bruni - Rosaria Campioni - Diego Zancani. *Giulio Cesare Croce dall'Emilia all'Inghilterra: cataloghi, biblioteche e testi*. Firenze: L. S. Olschki, 1991, 356 p. (Biblioteca di bibliografia italiana; 124). ISBN 88-222-3902-4.

La produzione letteraria di Giulio Cesare Croce è talmente vasta e ricca di motivi di interesse da suscitare periodicamente l'attenzione dei bibliografi. Risale infatti a più di un secolo fa la rassegna di Olindo Guerrini pubblicata da Zanichelli¹, tributo degli studi ottocenteschi al massimo esponente di quella che il Novati definì "letteratura muricciolaia". Molto più recentemente il cantastorie di S. Giovanni in Persiceto è stato oggetto del lavoro di una ricercatrice fran-cese².

Ora, dalla collaborazione di tre studiosi, nasce un volume complesso, multiforme, ricco di occasioni di riflessione. I tre autori ci offrono, nell'ordine, un ampio catalogo di edizioni del Croce anteriori al XVIII secolo possedute dalle biblioteche inglesi, un panorama delle raccolte crocesche delle biblioteche emiliano-romagnole e l'edizione di nove testi del "padre di Bertoldo".

È senz'altro difficile recensire un lavoro che mette in campo competenze complesse, spaziando dalla bibliografia alla storia delle biblioteche, alla filologia. Tuttavia una consapevolezza comune mi pare abbia animato Bruni, Campioni e Zancani: nonostante i numerosi studi bibliografici e critici (non ultimi quelli di Piero Camporesi) molto c'è ancora da dire, anzi da scoprire intorno alle opere di Giulio Cesare Croce.

Per quanto riguarda il lavoro di Bruni, occorre anzitutto dire che la soddisfazione di vedere descritte in modo analitico oltre quattrocento edizioni di opere del Croce si accompagna all'amarezza della constatazione – peraltro scontata – della necessità di dover ricorrere troppo spesso ad esemplari di biblioteche inglesi, quasi una conferma di quella «disonesta povertà delle biblioteche italiane» lamentata a suo tempo proprio dal Guerrini. È stata questa constatazione unita alla coscienza della ricchezza dei fondi delle biblioteche d'oltre Manica a suggerire di utilizzare come base per la realizzazione del catalogo proprio le biblioteche inglesi.

Un destino particolarmente avverso ha fatto sì che molte edizioni del *Bertoldo* e di altre opere del Croce siano possedute da biblioteche inglesi e parigine ma non da quelle italiane. Anzi, l'unico esemplare finora conosciuto di quella che è ritenuta la prima edizione del *Bertoldo*³ è andato distrutto nel 1943 durante il bombardamento che danneggiò la sala antica della Biblioteca Ambrosiana.

L'amarezza è tuttavia mitigata dalla contemporanea segnalazione delle edizioni possedute dalle biblioteche emiliane (e romagnole, è opportuno aggiungere in tempi di *revival* autonomistico), lavoro realizzato da Rosaria Campioni, la quale ha anche contribuito alla catalogazione del materiale della University Library di Cambridge. In molti casi il lavoro di Bruni e della Campioni ha consentito di integrare quelli di Guerrini e della Rouch. Meritevoli entrambi, come tutti i lavori di bibliografia, ma contrassegnati da alcuni limiti. Quello di Guerrini dal fatto di essere basato esclusivamente sulla raccolta della Biblioteca Universitaria di Bologna e ordinato secondo il catalogo a stampa delle opere del Croce, pubblicato nel 1640. Quello della Rouch limitato alla segnalazione delle prime edizioni di ogni opera. Basti pensare che, rispetto alle 415 edizioni qui descritte, il lavoro di Guerrini non arrivava a comprenderne 300.

Inoltre la descrizione analitica è particolarmente importante per edizioni che tal-

volta neppure la trascrizione diplomatica del frontespizio riesce ad identificare e a distinguere¹. Comunque una trascrizione integrale del frontespizio per edizioni di carattere popolare e, per di più, di un periodo particolare, caratterizzato da forme che si evolvono da un modello che potremmo chiamare epigrafico verso altre più simili ai manifesti, raggiunge obiettivi di documentazione che vanno ben al di là dell'identificazione ed è quindi più che giustificata.

Di grande interesse ed utilità come strumenti di indagine sono l'indice degli editori e tipografi, nonché l'incipitario (non mi risulta che ne siano stati redatti altri di opere del Croce). Non va taciuta poi la parte riguardante la storia della formazione delle raccolte inglesi delineata da Bruni che, in modo molto agile, fornisce un panorama di notevole interesse. Se informazioni relative alla formazione della biblioteca del British Museum e della John Rylands University Library di Manchester potevano già essere in buona parte note al pubblico italiano, molto meno lo erano quelle relative alle biblioteche di Cambridge, Oxford, Lincoln e alla London Library.

Parallelamente la ricognizione della Campioni nelle biblioteche emiliano-romagnole accanto a risultati magari prevedibili, come la presenza massiccia di edizioni crocchesche nella Biblioteca dell'Archiginnasio, rivela le oltre cento della Cassa di Risparmio di Bologna, il numero interessante della Passerini-Landi di Piacenza o della Palatina di Parma e – al contrario – la scarsità di edizioni del poeta persicetano nelle biblioteche romagnole. Per di più l'indagine della Campioni fornisce informazioni preziose sulle miscelanee di raccolte popolari, a prescindere dal fatto se contengano o meno opere del Croce.

Resta da dire del contributo ultimo – tale solo nella sequenza del volume – di Zancani. E, trattandosi di edizioni di testi, è quello su cui la competenza del recensore incontra le maggiori difficoltà. È senz'altro notevole il ritrovamento dell'edizione piacentina del *Bertoldo* del 1609, di cui abbiamo già detto in nota. Ed è stimolante la constatazione della mancanza di modelli di riferimento della critica testuale italiana per le edizioni di testi popolari o popolareggianti in rima, soprattutto se non toscani o posteriori al Quattrocento. Tuttavia va ricordato che, se è vero che nel periodo della stampa manuale ogni esemplare di un'edizione può contenere varianti rispetto agli altri, questo si manifesta con frequenza rilevante proprio nelle edizioni di poche carte, per le quali la frequenza delle impressioni comporta più di un problema di distinzione tra edizioni, emissioni e stati, come ho altrove cercato di documentare.

Per il futuro non resta che auspicare una prosecuzione del lavoro che dia conto di opere, edizioni ed esemplari posseduti da altre biblioteche. Perché Giulio Cesare Croce è presente nei cataloghi di molte biblioteche italiane e straniere, non ultima la Vaticana.

Lorenzo Baldacchini, *Biblioteca Malatestiana di Cesena*

¹ Olindo Guerrini. *La vita e le opere di Giulio Cesare Croce*. Bologna: Zanichelli, 1879, rist. anast. Bologna: Forni, 1969.

² Monique Rouch. *Bibliografia delle opere di Giulio Cesare Croce*. «Strada Maestra», 17 (1984), p. 229-272.

³ Stampata a Milano da Pandolfo Malatesta senza data, ma nel 1606. In realtà proprio uno degli autori del volume che qui si recensisce ha ipotizzato l'esistenza di una edizione del 1605, quindi ancora precedente, sulla base della datazione di una lettera presente in una edizione, recen-

temente scoperta, stampata a Piacenza nel 1609 da Giovanni Bazachi. Per la verità, avendo presente la fenomenologia del libro stampato a mano, soprattutto se non destinato ad un pubblico colto, non sono del tutto convinto che una data in una dedica sia sufficiente per avere la certezza di una edizione della quale non si conoscono esemplari: è sempre possibile infatti a mio parere che la data sia un refuso (ad es. 1605 in luogo di 1609).

⁴ Ritengo di aver documentato con sufficiente chiarezza questa difficoltà nel mio intervento *Il libro popolare d'argomento religioso durante la Controriforma*. In *Le livre dans l'Europe de la Renaissance. Actes du XXVIII^e Colloque international d'études humanistes de Tours*. [Paris]: Promodis, 1988, p. 434-445.

Letteratura professionale italiana

a cura di Carlo Revelli, Franco Dionese, Maria Letizia Sebastiani, Giulia Visintin

1 - BIBLIOTECONOMIA

92/1* SERRAI, Alfredo. *Guida alla biblioteconomia*. 3. ed. Firenze: Sansoni, 1990. 180 p.

1a - Periodici

92/2* *Bibliobus: foglio di informazione bibliotecaria dell'Ateneo senese*. 1, n. 1 (apr. 1991) - . Siena: Centro servizi biblioteca

Suppl. a «L'Università di Siena»

92/3 *DBA report*. A.1, n. 0- . Firenze: Titivillus

Primo numero del bollettino dell'Associazione per la documentazione le biblioteche e gli archivi (Firenze, largo Fratelli Alinari 11)

92/4 *La rivisteria, librinovità: mensile di analisi e informazione sul mondo del libro e delle riviste in Italia*. 8 (1991) - . Milano

Nasce dal 1991 dalla fusione di «Librinovità per le biblioteche» con «La rivisteria»

1c - Documentazione

92/5 BRAMBILLA, Romeo. *Scuola e cultura della documentazione*. In: «Biblioteche oggi», 9 (1991), n. 5, p. 634-636

1d - Archivi

92/6 *L'archivista nella regione Campania*. Napoli: Simone, 1990. 112 p. ISBN 88-244-9489-7

92/7 CERRI, Roberto. *Gli archivisti e il villaggio globale: dalla parte degli archivisti: un contributo sul documento congressuale del direttore della rivista «Archivi & computer»*. In: «Bit: biblioteche in Toscana», n. 31 (lug.-dic. 1991), p. V-VI

92/8 GIORNO, M. Stefania. *Archivio oggi:*

[*Bollettino AIB*, ISSN 1121-1490, vol. 32 n. 1 (marzo 1992), p. 105-114]

nozioni di archivio e archivistica, archivio elettronico, legislazione, temi, questionari e quiz di archivistica. Roma: Ed. Romane, 1990. 229 p. ISBN 88-85173-19-5

92/9 JERARDI, Sergio. *Manuale pratico di archivistica*. Rimini: Maggioli, 1990. 119 p. ISBN 88-387-9080-9

92/10 LODOLINI, Elio. *Lineamenti di storia dell'archivistica italiana: dalle origini alla metà del secolo XX*. Roma: NIS, 1991

92/11 MORGANTI, M. Adele. *Elementi di archivistica e informatica applicata agli archivi*. 3. ed. Napoli: Simone, 1990. 160 p. ISBN 88-244-2069-9

92/12 PLESSI, Giuseppe. *Compendio di archivistica*. Bologna: CLUEB, 1990. 196 p.

92/13 VAGNONI, Salvatore. *Archivistica: ordinamento, normative, tecniche*. 5 ed. Latina: Bucalo, 1990. 266 p. ISBN 88-7456-058-3

1e - Normalizzazione

92/14 ROSA PUCCI, Claudia. *La normalizzazione in Italia e la Commissione UNI/DIAM*. In: «Bollettino d'informazioni. Associazione italiana biblioteche», 31 (1991), n. 2, p. 153-159.

2 - FORMAZIONE E PROFESSIONE

92/15 ASSOCIAZIONE ITALIANA DOCUMENTAZIONE AVANZATA. *L'informazione come professione: aspetti politici, economici e sociali: atti del 3. Convegno nazionale AIDA, Roma, 27-29 settembre 1989* / a cura di M.P. Carosella e A. M. Paci. Roma: CNR-ISRDS, 1990. 360 p. (Note di bibliografia e di documentazione scientifica; 55)

Cont. P. Bisogno, *Lineamenti del mutamento di una professione*. M.-J.

- Dussaud, *L'ADBS e la situazione del documentalista in Francia*. W. Laux, *La professione del documentalista nella Repubblica Federale di Germania*. O. Fannelli, *La professione del documentalista: quadro giuridico*. G. Bianchi - M. Giorgi - A.M. Paci, *Tendenze e mutamenti nella professione: nell'area della ricerca*. E. Ferraris, *Tendenze e mutamenti nella professione: nel settore applicativo*. A. Imperatori, *Il progetto in corso presso la sottocommissione nazionale UNI «Innovazione e informazione»*. C. Scatoli, *Il documentalista: immagini di repertorio*. F. Matricardi, *Il documentalista ieri ed oggi, una professione che cambia*. P. Castellucci, *Prime elaborazioni sui risultati dell'indagine conoscitiva sull'attività dei soci AIDA*. E. Cerroni, *Esperienze ENAIP nella formazione professionale della figura del documentalista*. P. Costanzo Capitani, *Il Gruppo di lavoro AIDA sui linguaggi controllati nel campo della documentazione educativa: scelte metodologiche e obiettivi*. A. Valente, *Tendenze della ricerca nel campo dell'informazione: il caso del progetto SEFIT*. P.F. Borsetta, *Dall'informazione come risorsa ai servizi a valore aggiunto*. G. Fusi, *Documentazione per le piccole e medie imprese: quale figura professionale?* G. Rucci, *Come la nuova professionalità del documentalista e del bibliotecario, in un istituto di ricerche industriale, può aiutare il chimico di laboratorio*. M.I. Balla, *Necessità informativa della Presidenza del Consiglio dei Ministri e costituzione di banche dati*. A. Postiglione, *Informazione a difesa dell'ambiente*. D.R. Matteucci, *La risorsa informazione al servizio dei beni culturali*. G. Bianco, *Ruolo del coordinamento dei servizi di documentazione in funzione di una informazione integrata*. S. Bergna, *Finalità e contesto della schedatura di materiali presso il Centro di documentazione della Facoltà di Architettura del Politecnico di Milano (CEDAR): il caso esemplificativo dei documenti audiovisivi*. N. Longo Campus, *Il nuovo bibliotecario delle strutture di pubblica lettura verso il ciclo produttivo del domani*. A. Danin, *Formazione ed occupazione nell'ambito dei beni culturali*. G. Marzano, *Nuove prospettive nella produzione e fruizione di documenti: un'esperienza applicativa in campo turistico*. A. Sartor, *Dalla cultura dell'informazione alla logica del servizio (Considerazioni sulle tendenze e trasformazioni della professione)*. R. Pantani, *Il ruolo professionale dell'operatore dei servizi di informazione a valore aggiunto*. M. Consolini, *Il gestore dell'informazione nel mercato del lavoro e nell'orientamento professionale*. F. Marozza, *L'informazione statistica e i diritti del cittadino*. M. Piantoni, *Individuazione di parametri trasparenti e certi nella presentazione/valutazione delle banche dati (bibliografiche e di riferimenti) in difesa dei diritti del cittadino al momento dell'acquisto delle informazioni*. G. Puccinelli, *Aspetti della trattazione delle informazioni come risorsa*. A. Zoppini, *Contratto innominato di informazioni: profili tipologici e responsabilità per false informazioni*.
- 92/16*** *L'istruttore nei servizi di biblioteca*. Napoli: Simone, 1990. 144 p. ISBN 88-244-3499-1
- 92/17** PETRUCCIANI, Alberto. *Il bibliotecario tra servizio e mercato: tre studi sulla professione*. In: «Bollettino d'informazioni. Associazione italiana biblioteche», 31 (1991), n. 2, p. 166-176
- 92/18** PFLUG, Günther. *Pianificazione bibliotecaria e formazione del bibliotecario: per una chiara intelligenza del suo ruolo*. In: «Biblioteche oggi nel mondo» (Suppl. a «Biblioteche oggi», 8 (1990), n. 6), p. 23-30
Trad. di Lapo Melani. Sulla formazione professionale in Germania
- 92/19** *Le tesi della Scuola per bibliotecari dello IAL-CISL di Brescia*. In: «Ander-sen», n. 69 (feb. 1991), p. 10
- 92/20** *Università e biblioteca: Giornata di studio, Napoli 6 aprile 1989 / a cura di Enzo Esposito*. Ravenna: Longo, 1991. 113 p. (Strumenti bibliografici; 5)
Cont. E. Esposito, *L'insegnamento delle discipline del libro in Italia*. A. M. Caproni, *L'insegnamento delle discipline del libro fuori d'Italia*. A. Petrucciani, *Discipline del libro, identità professionale e ricerca scientifica*. C. M. Simonetti,

Funzione propedeutica della bibliografia. P. Innocenti, *Osmosi fra le carriere universitarie e bibliotecarie.* G. Colombo, *L'assetto normativo della professione bibliotecaria.* F. Diozzi, *Aggiornamento professionale: nuove occasioni.* M. R. Romano Vicenzo, *Esperienze di lavoro e fondi locali.* G. Solimine, *Cultura e professione del bibliotecario.*

92/21 VITIELLO, Giuseppe. *La formazione professionale iniziale nei Paesi della Comunità europea: osservazioni a margine di uno studio preparato per la Commissione delle Comunità europee.* In: «Bollettino d'informazioni. Associazione italiana biblioteche», 31 (1991), n. 2, p. 161-166

3 - BIBLIOGRAFIA

92/22 DALY DAVIS, Margaret. *Konrad Gesner's Bibliotheca universalis: an early source in the 'letteratura artistica'.* In: «Labyrinthos», 7-8, n. 13/16 (1988-89), p. 115-133

92/23 MELLINI, Gian Lorenzo. *Ricordando Fabia Borroni Salvadori.* In: «Labyrinthos», 7-8, n. 13/16 (1988-89), p. 487-490

92/24 SIMONETTI, Carlo Maria. *Funzione propedeutica della bibliografia: ricerca bibliografica e professione bibliotecaria.* In: «Biblioteche oggi», 9 (1991), n.5, p. 605-614

3a - Repertori bibliografici

92/25* BRIGANTI, Alessandra - CATTARULLA, Camilla - D'INTINO, Franco. *I periodici letterari dell'Ottocento: indice ragionato (collaboratori e testate).* Milano: Angeli, 1990

92/26 BRUNET, Jean-Charles. *Manuel du libraire et de l'amateur de livres.* Milano: San Gottardo, 1990. 9 v. ISBN 88-85679-05-6

Rist. anast. dell'ed. Paris, 1860-1880

92/27 *Catalogo ragionato dei periodici italiani 1991* / a cura di Bea Marin. Milano: La rivisteria, stampa 1991. 386 p.

92/28 CLIO: *Catalogo dei libri italiani dell'Ottocento (1801-1900) = Catalogue*

of nineteenth century Italian books (1801-1900). Milano: Ed. Bibliografica, 1991. 19 v. ISBN 88-7075-200-3

92/29 *Letteratura italiana: aggiornamento bibliografico.* 1 (1991), n. 1/2 - Trieste: Alcione

Semestrale. Direttore: Benedetto Aschero

4 - CATALOGHI DI BIBLIOTECHE

92/30 BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, Genova. *La Liguria in biblioteca: proposta per una sezione ligure della sala di consultazione della Biblioteca Universitaria* / a cura di Ernesto Bellezza, Adriana Egitto, Valeria Gianotto Porrati, Rita Piaggio. Genova: Biblioteca Universitaria, 1991. 150 p.: ill. (Quaderni della Biblioteca Universitaria di Genova; 1). ISBN 88-85377-01-7.

4a - Periodici

92/31* *Catalogo collettivo dei periodici correnti delle biblioteche pubbliche della provincia di Firenze* / a cura di Patrizia Faustini. [S.l.: s.n.], 1990

Vi sono compresi i periodici delle biblioteche comunali fiorentine (vedi 91/230)

92/32 ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. Sezione Ligure - ISTITUTO DI STUDI SULLA RICERCA E DOCUMENTAZIONE SCIENTIFICA DEL CNR. *Catalogo collettivo dei periodici di biblioteche della Liguria.* Genova: Associazione italiana biblioteche. Sezione ligure, 1991. 359 p. (Biblioteche e fondi librari in Liguria; 6)

Curatori: E. Bellezza, M. Franceschini, E. Manara. Distr. Genova: Burioni.

92/33* TOSCANA. Consiglio regionale. Biblioteca. *Catalogo dei periodici 1990.* Firenze: Consiglio regionale della Toscana, 1991

2. ed.

4b - Manoscritti e rari

92/34 CHIARINI, Marco. *Alcuni disegni di paesaggio nella Biblioteca nazionale di Firenze.* In: «Labyrinthos», 7-8, n. 13/16 (1988-89), p. 215-221

92/35 LANDI, Aldo. *Il fondo Guicciardini*

nella Biblioteca nazionale centrale di Firenze. 2: *Bibbie*. Milano: Giunta regionale toscana: Ed. Bibliografica, 1991. IX, 268 p.: ill. (Inventari e cataloghi toscani; 14/4). ISBN 88-7075-284-4

92/36* WELLS, Maria X. *Italian post-1600 manuscripts and family archives in North American libraries*. Ravenna: Longo, . 160 p.: ill.

5 – BIBLIOTECHE. Amministrazione e organizzazione

92/37 CAROTTI, Carlo. *La biblioteca come servizio di base: obiettivi, tecniche, criteri di gestione*. Milano: Ed. Bibliografica, 1991. 149 p.: ill. (Bibliografia e biblioteconomia; 41). ISBN 88-7075-199-6

92/38 CAROTTI, Carlo. *Efficienza e motivazioni ideali: la «managerialità» nel servizio pubblico*. In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n.7/8, p. 37

92/39 CROCETTI, Luigi. *Il nuovo in biblioteca*. In: «Labyrinthos», 7-8, n. 13/16 (1988-89), p. 481-486

92/40 REVELLI, Carlo. *Negli USA un'attenzione insolita per le biblioteche italiane*. In: «Biblioteche oggi», 9 (1991), n. 5, p. 627-630

Vedi 91/89

92/41 SICILIA. Direzione regionale beni culturali ambientali ed educazione permanente. *Schedario informatizzato delle biblioteche siciliane*. Palermo: Biblioteca centrale della Regione Siciliana, 1991. LXXXVIII, 328 p.: ill.

92/42 VIZIOLI, Giorgio. *Biblioteche: come sono organizzate? Qual è il loro grado di efficienza? Q. ne ha messe a confronto 19 verificandone le caratteristiche: comfort, pulizia, competenza degli addetti, cortesia, ubicazione: ecco la situazione città per città*. In: «Q.: qualità», 2 (1991), n. 11, p. 78-85

5a – Automazione

92/43 MIDOLO, Sebastiano. *Un sistema per la gestione di dati bibliografici: caratteristiche e funzionalità di dbText*. In: «Biblioteche oggi», 9 (1991), n. 5, p. 615-624

92/44 MODENA (Provincia). *Biblioteche pubbliche e automazione: un progetto per l'applicazione di SBN alle biblioteche della provincia di Modena* / Susanna Peruginelli, Tommaso Giordano, Corrado Pettenati. Milano: Ed. Bibliografica, 1989. 131 p. (Atti e documenti; 14). ISBN 88-7075-225-9

92/45 WESTON, Paul Gabriele - PERNIGOTTI, Attilio. *La memoria del sapere e l'automazione delle biblioteche*. In: «Passaggi (lo spazio dei libri)», 4 (1990), n. 2, p. 20-26

6 – BIBLIOTECHE E COMUNITÀ

6a – Rapporti con enti pubblici

92/46 GIANNARELLI, Paolo. *A colloquio con Paolo Giannarelli: l'assessore alla cultura della Regione Toscana ci ha gentilmente concesso questa lunga e puntuale intervista; con lui abbiamo affrontato il ruolo delle Regioni, il decentramento, il ruolo della Toscana*. In: «Bit: biblioteche in Toscana», n. 31 (lug.-dic. 1991), p. II-V

92/47 *La politica della Regione Toscana per le biblioteche 1* / a cura di Susanna Giaccai. In: «Bit: biblioteche in Toscana», n. 31 (lug.-dic. 1991), p. 17-20

Comprende le tabelle comparative dei contributi regionali erogati alle biblioteche comunali negli anni 1984-1991

6b – Rapporti con privati

92/48 CAROTTI, Carlo. *Pensando allo sponsor: istituti da salvare: pregi e limiti di contributi privati*. In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n. 5, p. 39

92/49 NOVATI, Laura. *Mecenatismo milanese: salvare il libro o le biblioteche?* In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n. 4, p. 23-25

7 – LEGISLAZIONE

92/50 MORETTI, Dario. *Come applicare la nuova legge?: nuove prospettive per le biblioteche*. In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n. 4, p. 27

Legge n. 142/1990, sul riordino degli enti locali

8 – COOPERAZIONE, SISTEMI

92/51 BOISSET, Michel. *L'informatizzazione delle biblioteche e la cooperazione*. In: «Bollettino d'informazioni. Associazione italiana biblioteche», 31 (1991), n. 2, p. 133-138

9 – BIBLIOTECHE GENERALI

92/52 CURLEY, Arthur. *Free for all: intervista ad Arthur Curley, direttore della Boston Public Library* / a cura di Aurelio Aghemo. In: «Biblioteche oggi», 9 (1991), n. 5, p. 567-586

9a – Biblioteche nazionali

92/53 BANDINI, Angelo M. *Dei principi e progressi della Real Biblioteca Mediceo-Laurenziana* / a cura di R. Pintaudi, M. Tesi. Firenze: Gonnelli, 1990. XXIII, 472 p.: ill.

92/54 ROTONDI, Clementina. *La Biblioteca Marucelliana di Firenze*. In: «Labyrinthos», 7-8, n. 13/16 (1988-89), p. 267-275

9b – Biblioteche pubbliche

92/55 BORRACCINI VERDUCCI, Rosa Maria. *Storia di una istituzione per l'educazione del popolo: la Biblioteca popolare circolante maceratese: 1870-1931*. In: *La città sul palcoscenico: arte spettacolo pubblicità a Macerata 1884/1944*. Macerata: Il labirinto, 1991, p. 79-110

92/56 CORDERO, Mario. *M'informo, quindi sono: anche la biblioteca è uno strumento di informazione, ma non ci pensa mai nessuno*. In: «Andersen», n. 70 (mar. 1991), p. 64

92/57 *Passaggi (lo spazio dei libri): rivista scientifica dell'Istituto di studi teologici e sociali*. Terni. 4 (1990), n. 2

Cont. saggi di V. Ballarini, G. Tomassini, E. Gagno e P. Maraldi sulla Biblioteca comunale di Terni

92/58 PLAINO, Marzia. *Biblioteca 'ragazzi' Vs biblioteca 'adulti': ciò che conta è una visione unitaria e aggiornata della biblioteca pubblica* / di Petronilla (alias Marzia Plaino). In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 6, p. 47

92/59 VECCHIET, Romano. *Oltre il muro del pianto*. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 6, p. 52

Le statistiche sul servizio come strumento essenziale nei rapporti con gli amministratori locali

10 – SERVIZI SPECIALI

92/60 *Guida alle biblioteche speciali della Lombardia* / a cura di Giovanni Artero, Lilli Dalle Nogare, Vanna Salvadori. Milano: Ed. Bibliografica, 1991. XVIII, 388 p. (Fonti e strumenti; 18). ISBN 88-7075-276-3

10a – Biblioteche per ragazzi

92/61 *Biblioteche oltre i confini: esperienze, progetti e notizie di altri paesi in una rassegna di contributi dall'estero*. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 5, p. 24-34

Cont. F. Archinto Babled, *La Bibliothèque de la joie par les livres: storia di una biblioteca della banlieue parigina*. R. Schmitt, *Biblioteche scolastiche in Germania: una situazione in costante evoluzione*. I.V. Cernjak, *Obiettivo famiglia: un contributo del direttore della biblioteca centrale per ragazzi 'A. Puskin' di Leningrado*

92/62 *Biblioteche per ragazzi: modelli culturali e organizzativi* / a cura di Anna Della Fornace, Maura Dionigi, Marco Savelli, Marco Spadoni. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 6, p. 57-67

Documentazione di una giornata di studio organizzata dalla Provincia di Pesaro e Urbino. Cont. interventi di M. Cordero, R. Vecchiet, A. Agnoli, M. Spadoni

92/63 *Casa Piani compie un anno: il 20 gennaio 1990 si è inaugurata ad Imola (BO) la biblioteca italiana per ragazzi più moderna ed attrezzata*. In: «Andersen», n. 68 (gen. 1991), p. 9

92/64 *Consigli per la lettura*. In: «Andersen», n. 72 (mag. 1991), p. 14

I consigli del bibliotecario ai ragazzi che frequentano la biblioteca

92/65 CORDERO, Mario. *Biblioteca per ragazzi autonoma o sezione nella biblioteca per adulti*. In: «Andersen», n. 68

(gen. 1991), p. 9

92/66 LANGELLA, Francesco. *La De Amicis compie vent'anni...: a Genova esiste la biblioteca per ragazzi per antonomasia, la più antica*. In: «Andersen», n. 70 (mar. 1991), p. 64

92/67 LANGELLA, Francesco. *'Ri-animare' i libri in biblioteca...* In: «Anderne-se», n. 71 (apr. 1991), p. 45

92/68 LANGELLA, Francesco. *I tanti modi d'apparire della biblioteca per ragazzi*. In: «Andersen», n. 68 (gen. 1991), p. 8

92/69 *Il lettore infinito: libri in cerca di ragazzi: catalogo della mostra delle novità librerie 1990*. Milano: Ed. Bibliografica, 1991. 80 p. ISBN 88-7075-279-8

92/70 MINEO, Concetta. *Biblioteche per ragazzi: secondo seminario sulla promozione del libro per ragazzi*. In: «BieCo: biblioteche e cooperazione in Sicilia», 3 (1991), n. 4/5, p. 6-7

Ad Enna, dal 30 settembre al 2 ottobre 1991

92/71 PALADIN, Luigi. *Certo che esiste la biblioteca per ragazzi!: aspetti di specificità e di differenziazione rispetto alla 'grande' biblioteca per adulti*. In: «Andersen», n. 68 (gen. 1991), p. 8

92/72 ROTONDO, Fernando. *«Voglio un libro di [sic] ridere»: qualche suggerimento per costruire uno scaffale dell'umorismo*. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 6, p. 38-42

92/73 *Lo spazio dei lettori*. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 5, p. 61-64

Cont. G. Corretti, *A misura di bambino: l'importanza degli arredi e dello spazio per un'immagine diversa dei servizi bibliotecari*. G. Caviezel, *Arredare la biblioteca: uno sguardo al mercato per scoprire alcune soluzioni creative ed efficaci*

92/74 VECCHIET, Romano. *Il dilemma*. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 5, p. 54

Fra servizi tecnici e animazione coi ragazzi in biblioteca

10c – Biblioteche scolastiche

92/75 BRAMBILLA, Romeo. *Biblioteche*

scolastiche e tecnologie dell'informazione. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 6, p. 53

92/76 BRAMBILLA, Romeo. *Memoria storica dell'attività didattica*. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 5, p. 55-56

92/77 CATARSI, Enzo. *Il libro nell'asilo nido: il rapporto dei bambini più piccoli con la lettura: un problema che riguarda da vicino educatori, bibliotecari e genitori*. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 6, p. 30-37

92/78 CORDERO, Mario. *Primo: fare chiarezza!* In: «Andersen», n. 69 (feb. 1991), p. 39

Su biblioteche pubbliche e biblioteche scolastiche

92/79 GHELFI, Dario. *Dentro l'immagine: una proposta di laboratorio: percorsi di didattica multimediale tra scuola e biblioteca*. In: «Sfogliolibro», 4 (1991), n. 6, p. 24-29

92/80 LANGELLA, Francesco. *A scaffali paralleli: i luoghi e i modi della cooperazione tra biblioteche di ente locale e biblioteche scolastiche*. In: «Andersen», n. 69 (feb. 1991), p. 40

92/81 PALADIN, Luigi. *L'immagine e la fonte: due nodi nel rapporto tra scuola e biblioteca*. In: «Andersen», n. 69 (feb. 1991), p. 38-39

92/82 SOLIMINE, Giovanni. *Ancora sul bibliotecario scolastico*. In: «Biblioteche oggi», 9 (1991), n. 5, p. 631

10e – Biblioteche musicali

92/83 QUATTROCCHI, Angelo. *Alla ricerca dei tesori perduti*. In: «Musica e dossier», n. 49 (mag.-giu. 1991), p. 10-20

In Italia, biblioteche grandi e piccole, chiese, archivi, conservano un patrimonio musicale di inestimabile valore che nella maggior parte dei casi, però, giace abbandonato a se stesso, inaccessibile agli studiosi ed esposto a rischi gravissimi

12 – ACQUISIZIONI

92/84 ATKINSON, Ross. *Astratto e concreto in bibliografia e nell'incremento delle*

raccolte librerie in biblioteca. In: «Biblioteche oggi nel mondo» (Suppl. a «Biblioteche oggi», 8 (1990), n. 6), p. 59-75

Trad. di Piero Innocenti

92/85 HELLINGA, Lotte. *Le politiche di acquisizione, scarto e deposito.* In: «Bollettino d'informazioni. Associazione italiana biblioteche», 31 (1991), n. 2, p. 123-131

Trad. a cura di Marina Battaglini

13 - MATERIALI SPECIALI

13a - Riprografia

92/86 ALESSANDRI, Nicola. *Copisterie e testi universitari: reprografia e abusi.* In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n. 5, p. 13-18

13b - Periodici

92/87 GARRONI, Maria Luisa. *Giornali: microfilmare per salvare.* In: «Labyrinthos», 7-8, n. 13/16 (1988-89), p. 475-480

13c - Tesi di laurea

92/88* BORRACCINI VERDUCCI, Rosa Maria - VERDUCCI, Luigi. *Una facoltà allo specchio: le tesi di laurea della Facoltà di lettere e filosofia dell'Università degli studi di Macerata.* Firenze: Olschki, 1991. 290 p. (Biblioteconomia e bibliografia; 25). ISBN 88-222-3888-5

13f - CD-ROM, videodischi, ecc.

92/89 ZINK, Steven D. *Prepararsi ai rischi dei CD-ROM: come non sacrificare il personale dell'ufficio informazioni sull'altare della popolarità dei CD-ROM.* In: «Biblioteche oggi nel mondo» (Suppl. a «Biblioteche oggi», 8 (1990), n. 6), p. 31-41

Trad. di Giulia Visintin

14 - CONSERVAZIONE

92/90 MORANDINI, Antonietta. Pietro Ciatti, 'restauratore' in Laurenziana. In: «Labyrinthos», 7-8, n. 13/16 (1988-89), p. 363-372

92/91 ZAPPALÀ, Antonio. *Introduzione*

agli elementi di restauro conservativo dei beni culturali cartacei. Udine: Del Bianco, 1990. 104 p.: ill.

15 - CATALOGAZIONE

92/92 ARVIGO SPALLA, Caterina. *E lasciatemi sognare...: catalogazione ed interconnessione informatica nella Library of Congress di Washington.* In: «L'indicizzazione», 5 (1990), n. 2, p. 11-22

92/93* *La fotografia: manuale di catalogazione / a cura di Giuseppina Benassati.* Bologna: Graphis

15a - Descrizione

92/94 BIBLIOTECA NAZIONALE CENTRALE, Roma. *Istruzioni per la compilazione di spogli.* Roma: Biblioteca nazionale centrale, 1990. VI, 172 p. (Studi, guide, cataloghi; 1)

Rec. di S. Bulgarelli, in: «Bollettino d'informazioni. Associazione italiana biblioteche», 31 (1991), n. 2, p. 186-187

92/95 CROCETTI, Luigi - DINI, Rossella. *ISBD(M): introduzione ed esercizi.* Nuova ed. interamente riveduta e ampliata. Milano: Ed. Bibliografica, 1990. 220 p. (Bibliografia e biblioteconomia; 38). ISBN 88-7075-252-6

Cfr. 91/32. Rec. di A. Petrucciani, in: «Bollettino d'informazioni. Associazione italiana biblioteche», 31 (1991), n. 2, p. 183-186

16 - INDICIZZAZIONE PER SOGGETTI

92/96 DAVIES, Roy. *La creazione di nuova conoscenza per mezzo del recupero dell'informazione e della classificazione.* In: «Biblioteche oggi nel mondo» (Suppl. a «Biblioteche oggi», 8 (1990), n. 6), p. 87-117

Trad. di Carlo Revelli

92/97 MORRONI, Emi. *Strumenti di recupero dell'informazione in alcune biblioteche biomediche: risultati di un'indagine / con la collaborazione di Cristina Mancini e Daniela Minutoli.* In: «Bollettino d'informazioni. Associazione italiana biblioteche», 31 (1991), n. 2, p. 139-144

92/98 NEILL, S.D. *L'analista dell'informazione come filtro di qualità nel processo*

della comunicazione scientifica. In: «Biblioteche oggi», 9 (1991), n. 5, p. 587-603

Trad. di Maria Assunta De Conciliis e Piero Innocenti

16a - Catalogazione per soggetti

92/99 CAFFO, Rossella. *Indicizzazione per soggetto nell'ambito della cooperazione*. In: «Bollettino d'informazioni. Associazione italiana biblioteche», 31 (1991), n. 2, p. 145-152

92/100 MALTESE, Diego - PETRUCCIANI, Alberto. *Un'esperienza di indicizzazione per soggetto: materiali per la versione italiana del PRECIS*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1990. 325 p. ISBN 88-7812-016-2

Cfr. 91/38. Rec. di A. Cheti, in: «Annuario dei thesauri», 1991, p. 109-111

92/101 REYNOLDS, Sally Jo. *In teoria non c'è alcuna soluzione: gli impedimenti a un codice di catalogazione per soggetti*. In: «Biblioteche oggi nel mondo» (Suppl. a «Biblioteche oggi», 8 (1990), n. 6), p. 43-58

Trad. di Giulia Visintin

92/102 SANTORO, Michele. *In limine: qualche considerazione sull'indicizzazione per soggetto prima e dopo l'automazione*. In: «Bibliotime», 2 (1991), n. 4, p. 4-5

16b - Thesauri

92/103 *Annuario dei thesauri*. 1991. Firenze: Ifnia, 1991. 150 p. (Quaderni del Laboratorio thesauri; 2)

Cont. A. Cheti, *La classificazione come fonte di termini e di relazioni per il thesaurus*. D. Danesi, *Che cosa non sono i thesauri?* A. Petrucciani, *Microthesauri per il libro antico e raro*. A.M. Tammaro, *Iper testo e thesauri: due esempi di applicazione*. M. Rolle, *Un thesaurus giuridico-amministrativo per il governo locale: un'esperienza di costruzione*. P. Costanzo Capitani, *I thesauri europei multilingui nel settore dell'educazione*. D. Danesi, *AAT e la rinascita del thesaurus a faccette*. M. Priano, *Bibliografia dei thesauri 1989-1991*

92/104 NEGRINI, Giliola - NOVARI, Enri-

co - ONIDA, Maria. *Proposte per la realizzazione di un thesaurus nel settore dello sport*. Roma: CNR. ISRDS: CONI. Divisione documentazione e informazione, 1989. 79 p. (Note di bibliografia e di documentazione scientifica; 54)

Cfr. 90/184. Rec. di D. Danesi, in: «Annuario dei thesauri», 1991, p. 114-116

92/105 PERROTTA RABISSI, Adriana - PERUCCI, Maria Beatrice. *Linguaggi donna*. Milano: Centro di studi storici sul movimento di liberazione della donna in Italia, 1990. XXXI, 41 p.

Cfr. 91/41. Rec. di D. Danesi, in: «Annuario di thesauri», 1991, p. 112-113

16c - Classificazione

92/106 SIMONETTI, Carlo Maria. *Archivio della classi Dewey*. In: «DBA report», 1 (1991), n. 0, p. 15-18

92/107 SWEENEY, Russell. *L'uso internazionale della Classificazione decimale Dewey: una rassegna*. In: «Biblioteche oggi nel mondo» (Suppl. a «Biblioteche oggi», 8 (1990), n. 6), p. 77-84

Trad. di Luigi Crocetti

16d - Banche dati

92/108 BAZZOCCHI, Vincenzo - CILLARIO, Lorenzo. *Nuove tecnologie e lavoro: una base di dati di periodici specializzati*. In: «IBC informazioni», 6 (1990), n. 5, p. 71-72

Presso il CRESS, Centro ricerche e studi sindacali di Bologna

92/109* NICCOLAI, Pier Luigi - VENTURI, Enrico. *Teca: applicazione del CDS/ISIS 2-3 per dati bibliografici*. Firenze: Titivillus, 1990. 160 p. ISBN 88-7218-001-5

92/110 SAVINO, Pasquale. *Multos: un sistema per l'archiviazione ed il recupero di documenti multimediali*. In: «Archivi & computer», 1 (1991), n. 2, p. 160-174

17 - RAPPORTI CON IL PUBBLICO

17a - Informazioni al pubblico

92/111 CAROTTI, Carlo. *Gli strumenti d'informazione: manuali e repertori specializzati: una lacuna da colmare*. In:

«Giornale della libreria», 104 (1991), n. 10, p. 39

19 – EDITORIA

92/112 CAMMARATA, Marilì. *Il correttore di bozze*. Milano: Ed. Bibliografica, 1991. 135 p. (I mestieri del libro; 4). ISBN 88-7075-285-2

92/113 *Editoria libraria in Italia dal Settecento a oggi: bibliografia degli studi 1980-1990* / a cura di Luca Clerici, Bruno Falchetto, Giovanni Ragone, Gianfranco Tortorelli. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1991. XI, 121 p. ISBN 88-7812-017-0

92/114 MORETTI, Dario. *Telematica e libri: lo scambio di dati tra editori, biblioteche e librai*. In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n. 10, p. 30-31

92/115 PALADIN, Luigi. *Dall'editore alla biblioteca: cataloghi editoriali: analisi di uno strumento di scambio ed informazione*. In: «Andersen», n. 70 (mar. 1991), p. 63

92/116 *Per una politica culturale: le prospettive dell'editoria nella prima Giornata del libro, presentati i dati Istat corretti sulla produzione italiana 1990*. In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n. 11, p. 18-29

19a – Mercato editoriale

92/117 *Il mercato del libro in situazioni di concorrenza allargata: i nuovi scenari competitivi dell'editoria italiana, 2* / a cura di Livingstone srl. In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n. 11, p. 43-47

92/118 *Prezzo fisso e prezzo libero: la situazione del mercato europeo* / a cura di Ivan Cecchini e Luisa Rovetta. In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n. 4, p. 10-15

19b – Statistiche librerie

92/119 *La produzione libraria in Italia: i dati Istat per il 1990*. In: «Giornale della libreria», 104 (1991), n. 10, p. 2-13

19c – Repertori editoriali

92/120 ASSOCIAZIONE ITALIANA EDITORI.

Catalogo degli editori italiani 1992. Con il rapporto 1991 sullo stato dell'editoria libraria in Italia. Milano: Ed. Bibliografica, 1991. 678 p. ISBN 88-7075-292-5

92/121 ASSOCIAZIONE ITALIANA PICCOLI EDITORI. *Il catalogo tematico dei piccoli editori*. Torino: AIPE, 1991. 345, [26] p.

92/122 *Catalogo dei premi letterari italiani*. Milano: Ed. Bibliografica, 1991. 400 p. ISBN 88-7075-286-0

19e – Singoli editori e tipografi

92/123 *Un tipografo di provincia: Paolo Galeati e l'arte della stampa tra Otto e Novecento* / a cura di Marina Baruzzi, Rosaria Campioni, Vera Martinoli. Imola: Ed. coop. Marabini, 1991. 338 p.: ill.

20 – STORIA DEL LIBRO

92/124 BERGERON, Rejean - ORNATO, Ezio. *La lisibilité dans les manuscrits et les imprimés de la fin du Moyen Age, préliminaires d'une recherche*. In: «Scrittura e civiltà», 14 (1990), p. 151-198

92/125 ESPOSITO, Enzo. *Libro e biblioteca: manuale di bibliografia e biblioeconomia*. Ravenna: Longo, 1991. 295 p. (Strumenti bibliografici; 4)

92/126 SAENGER, Paul. *The separation of words and the order of words: the genesis of medieval reading*. In: «Scrittura e civiltà», 14 (1990), p. 49-74

92/127 TRISTANO, Caterina. *Economia del libro in Italia tra la fine del XV e l'inizio del XVI secolo: il prezzo del libro 'vecchio'*. In: «Scrittura e civiltà», 14 (1990), p. 199-241

92/128 TRISTANO, Caterina. *Prezzo e costo del libro in epoca medievale: presentazione di una ricerca*. In: «Scrittura e civiltà», 14 (1990), p. 271-279

92/129 ZAPPELLA, Giuseppina. *IRIDE, Iconografia rinascimentale italiana: figure, personaggi, simboli e allegorie nel libro italiano del Quattrocento e del Cinquecento*. Milano: Ed. Bibliografica, 1991-

Vol. 1: Abaco-Aiuto. ISBN 88-7075-293-3

20a - Stampa

92/130 LOVERA, Luciano. *Inaugurato a Rivoli il Museo universale della stampa 'E. Saroglia'*. In: «Graphicus», n. 880 (nov. 1991), p. 30-31

Il museo ha sede in via dell'Ospedale 45, 10098 Rivoli (TO)

20b - Biblioteche private

92/131 LIPARI, Giuseppe. *Una biblioteca messinese del '600*. Messina: Sicania, 1990. 120 p. (Città e territorio; 1). ISBN 88-7268-020-4

Biblioteca di Michele Romano.

92/132 MIRTO, Alfonso. *La biblioteca del cardinal Leopoldo de' Medici: catalogo*. Firenze: Olschki, 1990. 481 p. (Accademia toscana di scienze e lettere «La colombaria». Studi; 106). ISBN 88-222-3802-8

92/133 NEBBIAI DALLA GUARDA, Donatella. *Les livres et les amis de Gerolamo Molin (1450-1458)*. In: «La bibliofilia», 93 (1991), n. 2, p. 117-176

Cont. l'ed. dell'*Alphabetum librorum mutuatorum Hieronymi Molini Veneti D.M. patricii*

L'ERMA

di **BRETSCHNEIDER**

V. CASSIODORO, 19 - 00193 ROMA - Tel. 06/6874127/9

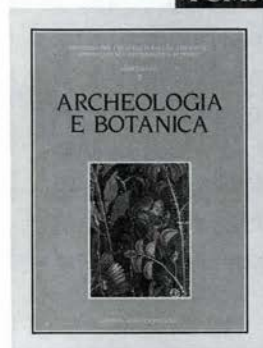
Dalla preistoria al Medio Evo: ARCHEOLOGIA - FILOLOGIA - STORIA - ORIENTE E AFRICA - ISLAM - DIRITTO - NUMISMATICA - RESTAURO - CONSERVAZIONE e fino all'Età Contemporanea ARTE - ARCHITETTURA - DESIGN



Lucia **PIRZIO BIROLI STEFANELLI**
L'ORO DEI ROMANI. Gioielli di età imperiale. (Il metallo. Mito e fortuna nel Mondo Antico, MET 3) 1991, 294 p., 309 ill., di cui 257 a col. £. 200.000



REDISCOVERING POMPEII.
Exhibition by IBM - ITALIA, New York, Houston, Malmoe, London 1990 - '91 - '92. 1990, 287 p., 194 ill. a col. £. 110.000
Ril. £. 150.000



A cura di **M. MASTROROBERTO**
ARCHEOLOGIA E BOTANICA. Atti del Convegno di Studi sul contributo della botanica alla conoscenza e alla conservazione delle aree archeologiche vesuviane. Pompei, 7/9 - 4 - 1989. (Monografie della S.A. di Pompei, MONSAP 2) 1990, 120 p., 40 ill. b/n e a col. £. 80.000

MATERIALI E STRUTTURE: Problemi di conservazione - Rivista quadrimestrale
Abbonamento annuale £. 85.000 Fascicolo singolo £. 30.000 Fascicoli Pubblicati: Anno 1/1991, 1, 2, 3.
Una nuova rivista che analizza e propone soluzioni ai problemi che più da vicino interessano i vari addetti alle attività conservative: restauratori, chimici, fisici, archeologi, architetti, storici dell'arte, ecc.

LIBRERIA COMMISSIONARIA - CASA EDITRICE - DISTRIBUZIONE

RAPPORTI AIB

È una nuova serie di pubblicazioni nata nel 1992 e gestita direttamente dall'AIB.

In essa vengono diffusi studi e documenti che per esigenze di tempestività o di periodico aggiornamento, o per il loro interesse specializzato non è conveniente pubblicare in forma tradizionale:

a) rapporti sulle tecnologie e sulle attrezzature per le biblioteche e i servizi di documentazione e informazione;

b) standard, norme, direttive e raccomandazioni che riguardino i servizi bibliotecari e documentari;

c) resoconti di ricerche, inchieste, sperimentazioni, indagini di mercato, con la relativa documentazione;

d) raccolte di documentazione e di materiale esemplificativo o illustrativo riguardanti singoli aspetti, problemi o servizi;

e) materiali didattici, testi di lezioni, corsi, seminari, ecc.;

f) bibliografie specializzate, guide bibliografiche, guide alla consultazione di repertori e banche di dati;

g) guide e repertori di biblioteche, centri di documentazione, servizi informativi, organizzazioni attive in campo bibliotecario e documentario;

h) atti di congressi, convegni, seminari di interesse specializzato;

i) raccolte di leggi, circolari, normative, ecc., relative alle biblioteche e ai servizi documentari e informativi.

Il primo numero della Serie è dedicato al Manuale SIGLE (System for Information on Grey Literature in Europe), il sistema informativo europeo per la letteratura grigia di cui si presenta la traduzione in italiano delle norme di catalogazione e delle direttive per la standardizzazione delle intestazioni per gli enti collettivi. La traduzione è stata curata da un gruppo *ad hoc* creato nell'ambito dell'AIB, e successivamente rivista ed approvata dal Centro nazionale di riferimento SIGLE del Consiglio Nazionale delle Ricerche, secondo quanto richiesto dall'EAGLE (European Association for Grey Literature Exploitation), l'associazione di istituti nazionali di informazione/documentazione dei Paesi europei aderenti al sistema.

Presso la Segreteria dell'AIB sono disponibili le istruzioni per gli autori che intendano collaborare a questa serie.

La corrispondenza relativa agli abbonamenti e all'acquisto di singoli fascicoli dovrà essere indirizzata a:

AIB - Segreteria amministrativa - Casella postale 2461 00100 ROMA A-D

Abbonamento annuale: Italia Lit. 80.000 - estero Lit. 100.000

Singoli fascicoli: Italia Lit. 20.000 - estero Lit. 25.000

Ai soci AIB verrà effettuato uno sconto del 25%

ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE
ASSOCIAZIONE ITALIANA EDITORI

CONVEGNO

Editoria e biblioteche: vasi non comunicanti?

giovedì 21 maggio 1992, ore 10,30
(Salone del Libro, Torino Lingotto, via Nizza 294, sala D)

Tiziano Barbieri Torriani
Vittoria Calvani

Introduzione
Il dialogo invisibile:
editore e biblioteca

Madel Crasta

Le professioni del libro:
circuiti da integrare

Aurelio Aghemo

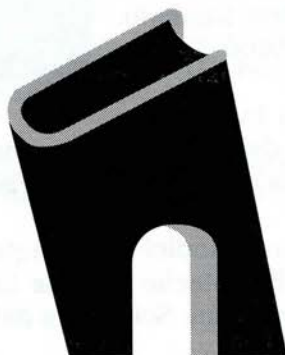
*Informazione bibliografica/
informazione editoriale*

Luca Ferrieri

*Promozione del libro
e della lettura in biblioteca*

Alberto Petrucciani

Conclusioni



L'AIB è presente al Salone del Libro 1992 con uno stand curato dalla Sezione Piemonte:
informazioni per i bibliotecari, iscrizioni, riviste e libri dell'Associazione.
STAND N. 426, NELLA PIAZZA CENTRALE

ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE

Sezione Ligure

BIBLIOTECHE E FONDI LIBRARI IN LIGURIA

1. Una raccolta ligure per la storia antica. Periodici opuscoli e scritti di Luca De Regibus. Catalogo a cura di Elena Manara. Introduzione di Angela Franca Bellezza. 1986. L. 25.000

2. Dove e quando leggere e studiare in Liguria. Guida breve ai servizi delle Biblioteche della regione a cura di Ernesto Bellezza e Paola Rossi. L. 15.000

3. Il fondo musicale dell'Archivio Capitolare del Duomo di Genova a cura di Carmela Bongiovanni. 1990. L. 45.000

4. Guida bibliografica della Liguria. Libri e Biblioteche, Letteratura, Storia medievale, Storia moderna, Arte. Contributi di Laura Malfatto, Anna Lisa Nuti, Mario Franceschini, Romeo Pavoni, Elisabetta Papone, Anna Dagnino, Elena Manara. 1990. L. 40.000

5. I Sistemi bibliotecari in Liguria: realtà e prospettive. Atti del Convegno organizzato dalla Sezione Ligure A.I.B. con il patrocinio della città di Alassio. 1990. L. 20.000

6. Catalogo collettivo dei periodici di Biblioteche della Liguria. A cura dell'Associazione Italiana Biblioteche Sezione Ligure e dell'Istituto di Studi sulla Ricerca e la Documentazione Scientifica del C.N.R. L. 80.000



I volumi della collezione sono distribuiti da: E.S. Burioni. Ricerche bibliografiche - C.so Carbonara, 8/2, 16125 - Genova tel. 010-291578. Ai soci in regola con la quota sociale è praticato uno sconto del 20%.

Avvertenze per i collaboratori

Gli articoli e i contributi per la pubblicazione devono essere presentati dattiloscritti, molto ben leggibili, su un solo lato del foglio, con interlinea doppio e margini molto ampi, rispettando le norme redazionali che seguono. È gradito l'invio dei testi anche su floppy disk (DOS, 3.5", ASCII o Word).

Tutti gli articoli (mediamente 15-20 cartelle di 30 righe per 60 battute, pari a circa 30.000-40.000 caratteri spazi compresi) vengono sottoposti al giudizio di esperti esterni e la Redazione si riserva il diritto di eseguire piccoli interventi formali sul testo, anche per uniformarlo alle norme redazionali.

Gli articoli devono essere accompagnati, se possibile, da una versione condensata (lunga circa 1/8 dell'originale), preferibilmente in inglese, che verrà in ogni caso riveduta, e se necessario tradotta o integrata, dalla Redazione.

Agli autori che lo richiedono vengono inviate le prime bozze di stampa, da restituire entro 7 giorni; possono essere accettati solo interventi minori. Il primo autore riceve 20 estratti.

Tutto il materiale ricevuto non viene restituito.

Riferimenti bibliografici e note

Al testo segue una lista di Riferimenti bibliografici numerati progressivamente tra parentesi quadre, preferibilmente nell'ordine in cui sono richiamati nel testo.

Per le citazioni nel testo si usa la numerazione attribuita nella lista

(Es.: «studi recenti sull'indicizzazione [1, 2, 4] ...»; «come ha affermato Carlo Revelli [1, p.12] ...»).

I riferimenti bibliografici seguono lo schema seguente:

- [1] Ferruccio Diozzi. *Il management della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 1990.
- [2] Joseph Smally. *The French cataloging code of 1791: a translation*. «The library quarterly», 61 (1991), n. 1, p. 1-14.
- [3] Corrado Pettenati. *Il sistema della Biblioteca dell'Istituto universitario euroeo*. In *La cooperazione interbibliotecaria. Livelli istituzionali e politiche*. Atti del convegno regionale, Firenze 27-29 novembre 1989, a cura di Susanna Peruginelli, Anna Marie Speno. Firenze: Giunta regionale toscana; Milano: Editrice Bibliografica, 1990, p. 73-77 (Le Biblioteche. Quaderni di lavoro; 7).

Eventuali note al testo, se indispensabili, vanno numerate progressivamente in esponente e inserite prima dei Riferimenti bibliografici.

Formazione

Per informazioni e iscrizioni:

Ifnia

Borgo San Frediano 83
50124 Firenze
Tel. e fax: 055.2298377

CALENDARIO DEI CORSI

PRIMAVERA 1992

- 14-15 maggio
La biblioteca con una persona sola

Il corso si propone di focalizzare le esigenze prioritarie di funzionamento e di servizio delle piccole biblioteche o servizi di informazione e di fornire gli strumenti di conoscenza professionale per l'organizzazione di queste strutture; intende inoltre illustrare le tecniche di gestione e auto-organizzazione più utili in questo contesto e offrire una rassegna di scelte sull'automazione e una proposta metodologica di lavoro.

Docenti: Valentina Comba, Gabriele Lunati

- 27-28-29 maggio:
Thesauri e cataloghi per soggetto

Il "metodo" thesaurus è analizzato e proposto come il mezzo principale per attuare sistemi di controllo terminologico innovativi, che costituiscano un passaggio agevole dal vecchio al nuovo, con metodologie e criteri per mantenere alcune forme di compatibilità tra le varie strutture. Il corso illustra dettagliatamente i principi di costruzione del thesaurus. Fornisce elementi pratici di attuazione della teoria, mediante esemplificazioni ed esercitazioni, e analizza le casistiche di passaggio da un sistema tradizionale a uno su supporto magnetico.

Docente: Daniele Danesi

- 8-9-10 giugno:
La gestione della biblioteca pubblica

Il corso affronta i temi della gestione amministrativa e biblioteconomica del servizio bibliotecario di base, anche alla luce delle innovazioni introdotte dalla nuova legge sulle autonomie locali. Verranno illustrate metodologie di management, applicate alla progettazione e al monitoraggio della biblioteca. Attraverso la presentazione e la discussione di casi saranno forniti ai partecipanti al corso concreti strumenti di analisi, rilevazione, misurazione e valutazione dei servizi.

Docenti: Sergio Conti, Gianni Lazzari,
Marco Cupellaro

I corsi hanno sede a Firenze, presso il Centro Studi CISL.

Il costo di iscrizione, comprensivo di colazioni di lavoro, coffee-break e materiale didattico, è di L. 600.000 per i corsi di tre giorni e di L. 400.000 per quelli di due giorni.



NESCHEN

**Proteggere i libri con
le pellicole Neschen a
lunga durata.**



Pellicole protettive
· adesività universale
· robuste
· ecologiche.

**Con Neschen riparare, proteggere,
formare in modo perfetto.**

□ Neschen Italia S.r.l.
Via Strada
Provinciale 181, no. 3
I-20067 Merlino