

# Bollettino **AIB**

*Rivista italiana di biblioteconomia e scienze dell'informazione*

**1999**

**Friend**

*Cooperazione in Gran Bretagna per l'acquisto di pubblicazioni elettroniche*

**Pelizzari**

*Qualità in biblioteca: linee per un progetto di certificazione*

**Sperati**

*L'azienda biblioteca: esperienze del Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest*

**Ciocchi**

*Conservazione di risorse digitali*

*Osservazioni su Functional requirements for bibliographic records*

*Measuring quality in italiano: la valutazione delle biblioteche universitarie*



ASSOCIAZIONE  
ITALIANA  
BIBLIOTECHE

In caso di mancato recapito, rinviare a:  
UFFICIO POSTE ROMA ROMANINA  
per la restituzione al mittente previo addebito

Vol. 39 n. 3 settembre 1999  
ISSN 1121-1490 Sped. abb. post. 45%  
art. 2 comma 20/b legge n. 662/96 • filiale di Roma

**Enciclopedia Tascabile**

Antonella Agnoli

**Biblioteca  
per ragazzi**



Associazione Italiana Biblioteche  
AIB



**CEDOLA DI PRENOTAZIONE**

Il sottoscritto desidera:  ricevere a titolo personale  
 prenotare per la propria biblioteca o ente

il volume *Biblioteca per ragazzi*

Inviare la pubblicazione al seguente indirizzo:

-----  
(nome e cognome del richiedente/denominazione della biblioteca o ente)

(C.F./PIVA in caso di richiesta fattura)

-----  
Via

Cap

Città

S'impegna al rimborso spese di L. 15.000 (L. 11.250 se socio AIB) più L. 2.000 per spese postali tramite:

c/c postale n. 42253005 intestato alla Associazione italiana biblioteche, C.P. 2461, 00100 ROMA-AD (indicare causale del versamento)

altro -----  
(specificare)

-----  
Data

-----  
Firma



# Bollettino AIB

*Rivista italiana di biblioteconomia e scienze dell'informazione*

*Direttore responsabile*

**Alberto Petrucciani**

*Comitato scientifico*

**Vilma Alberani**, Istituto superiore di sanità, Roma

**Lorenzo Baldacchini**, Direttore del Sistema delle biblioteche del Comune di Roma

**Rossella Caffo**, Osservatorio dei programmi internazionali per le biblioteche

**Sandra Di Majo**, Biblioteca della Scuola normale superiore di Pisa

**Tommaso Giordano**, Istituto universitario europeo, Fiesole

**Mauro Guerrini**, Scuola speciale per archivisti e bibliotecari, Roma

**Francesco Langella**, Biblioteca per ragazzi "E. De Amicis", Genova

**Giovanni Lazzari**, Biblioteca della Camera dei deputati, Roma

**Corrado Pettenati**, Direttore, CERN Scientific information service, Ginevra

**Giovanni Solimine**, Università degli studi della Tuscia, Viterbo

**Paolo Traniello**, Università degli studi dell'Aquila

**Romano Vecchiet**, Direttore della Biblioteca civica "V. Joppi" di Udine

*Redazione*

**Simonetta Buttò**

**Gabriele Mazzitelli**

**Daniela Minutoli**

**Maria Teresa Natale**

*Letteratura professionale italiana*

**Giulia 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)*, *Library literature*, *Informatics abstracts (Referativnyj zhurnal)*, *Bibliographic index*.

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. 064463532, fax 064441139, e-mail [bollettino@aib.it](mailto:bollettino@aib.it). WWW <http://www.aib.it/aib/boll/boll.htm>.

### **Abbonamento per il 2000**

L. 140.000, EUR 68 (Italia); L. 200.000, EUR 103 (estero). Un fascicolo L. 30.000. 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 dicembre 1999.

### **Pubblicità**

Associazione italiana biblioteche, viale Castro Pretorio 105, 00185 Roma, tel. 064463532, fax 064441139, e-mail [aib@aib.it](mailto:aib@aib.it).

### **Progetto grafico**

Mauro Zennaro.

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

Spedizione in abbonamento postale 45% - art. 2 comma 20/b legge 662/96 - filiali di Roma

© 1999 Associazione italiana biblioteche. La riproduzione dei riassunti è libera.



Associata all'USPI - Unione della stampa periodica italiana

*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)*, *Library literature*, *Informatics abstracts (Referativnyj zhurnal)*, *Bibliographic index*.

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

## SOMMARIO

Bollettino AIB, vol. 39 n. 3, settembre 1999

- 233 *Lettera al direttore* (Giorgio de Gregori)
- 235 Frederick J. Friend, *Forme di cooperazione in Gran Bretagna per l'acquisto di pubblicazioni elettroniche*  
242 Frederick J. Friend, *Cooperation in the UK for the purchase of electronic publications*
- 245 Eugenio Pelizzari, *Qualità in biblioteca: linee per un progetto di certificazione*  
270 Eugenio Pelizzari, *Quality in the library: guidelines for a certification project*
- 273 Elisabetta Sperati, *L'azienda biblioteca: ovvero come il Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest vorrebbe "far quadrare i conti" continuando a offrire servizi di qualità*  
287 Elisabetta Sperati, *The library as a company*
- 289 Gloria Cirocchi, *Conservazione di risorse digitali: quali sfide?*  
301 Gloria Cirocchi, *The challenges of the preservation of digital resources*

### DOCUMENTI

- 303 Gruppo di studio sulla catalogazione dell'AIB, *Osservazioni su Functional requirements for bibliographic records: final report*

### DISCUSSIONI

- 312 Giovanni Di Domenico, *Measuring quality in italiano: uno strumento per la valutazione delle biblioteche universitarie*

### RECENSIONI E SEGNALAZIONI

- 321 Mauro Guerrini, *Catalogazione* (Stefano Tartaglia)
- 323 Antonella Agnoli, *Biblioteca per ragazzi* (Romano Vecchiet)
- 325 *I progetti per Roma delle biblioteche centri culturali: atti della giornata di studio, Roma, 5 novembre 1997*, a cura di Daniela Minutoli e Giuliana Zagra (Giovanni Solimine)
- 327 Fabio Metitieri – Riccardo Ridi, *Ricerche bibliografiche in Internet* (Fabio Massimo Bertolo)
- 328 *Gower handbook of library and information management*, edited by Ray Prytherch (Stefano Grigolato)
- 329 Carla Basili, *La biblioteca in rete* (Giuseppe Luppino)
- 330 *Information policy in the electronic age*, edited by Maureen Grieves (Monica Pierulivo)
- 332 Darlene E. Weingand, *Future driven library marketing* (Daniela Canali)
- 335 Charles L. Smith, *Computer-supported decision making* (Domenico Bogliolo)
- 337 *Connaître ses publics*, sous la direction de Marie-Hélène Kœnig (Barbara Pistoia)
- 339 Lisa A. Wolfe, *Library public relations, promotions and communications* (Marisa Santarsiero – Anna Vaglio)
- 341 *Management of library and archival security*, Robert K. O'Neill editor (Monica Costa)

- 342 Pino Buizza, *La catalogazione dopo Parigi: attività e strumenti per il controllo bibliografico universale, 1961-1997* (Carlo Revelli)
- 345 *La biblioteca tra spazio e progetto: nuove frontiere dell'architettura e nuovi scenari tecnologici* (Patrizia Lùperi)
- 348 *Les bibliothèques en France 1991-1997*, sous la direction de Dominique Arot (Silvana Boschi)
- 349 *Puvilibros: revista de biblioteconomía española* (Anna Pavesi)
- 350 Luis G. Pareras, *Internet e medicina*; Paola Iannucci – Michele Tringali, *Medline e Internet* (Gabriele Mazzitelli)
- 352 Francesco Saverio Tucci, *Lo scaffale infinito: la biblioteca scolastica, spazio di qualità e innovazione educativa* (Angela Poli)
- 353 Jenny Cottrell, *Establishing a homework club in the secondary school library*; Kathy Lemaire, *Issue systems for the primary school library* (Paolo Panizza)
- 354 Stephen E. Ostrow, *Digitizing historical pictorial collections for the Internet* (Cristina Gottardi)
- 355 *Analecta: spoglio dei periodici italiani*, a cura della Biblioteca Fondazione Collegio San Carlo di Modena (Vittorio Ponzani)
- 357 Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, *Guida a SBN musica* (Nicola Tangari)
- 358 Maria Maira Niri, *La tipografia a Genova e in Liguria nel XVII secolo* (Graziano Ruffini)
- 361 LETTERATURA PROFESSIONALE ITALIANA

Diego Maltese e Daniele Danesi da questo numero lasciano il Comitato scientifico. Ringraziandoli per il contributo che hanno voluto dare alla nostra rivista fin dal 1992, la Redazione dà il benvenuto a Mauro Guerrini e Francesco Langella.



# Lettera al direttore

Caro Petrucciani,

mentre è infrequente che gli uomini di cultura, i quali dovrebbero essere maggiormente solleciti verso i problemi dello sviluppo e progresso delle nostre biblioteche, elevino la loro voce in favore di questi istituti, mi sono ricordato di un articolo scritto nel 1993 per «L'Unità» dal cantautore Francesco de Gregori che merita di essere conosciuto dai bibliotecari. Il suo titolo è: Italiani, i più somari d'Occidente.

Te lo sottopongo nella versione originale affinché tu giudichi se sia meritevole di pubblicazione sul «Bollettino AIB», come a me piacerebbe.

Saluti cordiali

Giorgio de Gregori

«L'Unità», 22 maggio 1993

Che gli Italiani fossero un popolo di navigatori, di santi, di eroi etc. etc., e non propriamente di lettori lo sospettavamo, anzi diciamo pure che lo sapevamo. Ma scoprire di essere all'ultimo posto fra i paesi industrializzati per quanto riguarda l'utilizzazione delle biblioteche fa comunque una certa impressione. Da un rapporto dell'Onu risulta infatti che il consumo *procapite* in Italia è di 0,6 volumi all'anno, dopo Spagna e Grecia (1,3). In cima alla classifica, al primo posto, la Svezia.

Se mai avessimo sentito la mancanza di un ulteriore segnale di decadenza e di emarginazione del nostro paese dal contesto europeo, questo rapporto dell'Onu ci è di notevole aiuto nel ricordarci come nei paesi realmente "moderni", e quindi non in Italia, la struttura bibliotecaria rivesta un ruolo non secondario nel tessuto culturale, come rappresenti un servizio a portata di mano dei cittadini, come presumibilmente sia diffusa in maniera capillare nei diversi strati sociali. Come, in una parola, sia "un'offerta" articolata e flessibile per tutta la popolazione e non già l'oggetto di una faticosa e a volte frustrata ricerca. In Italia abbiamo sicuramente delle biblioteche che funzionano bene, ma l'impressione è che siano rivolte ad un'utenza in qualche modo già culturalmente selezionata (penso alle biblioteche universitarie, alla Nazionale di Roma, a quella di Firenze) e che comunque il buon funzionamento dipenda anche in questi casi più dall'intelligenza e dalla buona volontà dei singoli bibliotecari che non dalla cura e dall'attenzione dello Stato.

Pensiamo per esempio alle biblioteche scolastiche: dovrebbero costituire in qualche modo il volano dell'abitudine alla lettura per i giovani e i giovanissimi; dovrebbero dare l'*imprinting* non tanto dell'oggetto libro, quanto del concetto di utilizzazione comune del libro, proponendosi già fin dalla più tenera età come spazio aperto del sapere collettivo, terreno di scambio e di incontro da fruire parallelamente al percorso didattico integrandolo e facilitandolo. Credo però che nella maggior parte delle scuole queste biblioteche non esistano: o se esistono sono nascoste benissimo.

Pensiamo alle biblioteche di quartiere, altra occasione perduta. Dovrebbero, potrebbero essere delle piccole *agorà* decentrate, luoghi di dibattito e di riunione oltre che sede di lettura e di prestito. Sarebbero preziose, in questo momento stori-



co di grande cambiamento e mobilità sociale, come strumenti di mediazione e confronto fra varie culture, addirittura, forse, come strumenti di integrazione. C'è chi ha pensato ad una sorta di biblioteca di quartiere multietnica: un'idea straordinaria e tutto sommato né complicata né costosa da realizzare, e che da sola dà l'idea delle infinite potenzialità di un luogo, grande o piccolo che sia, destinato all'incontro con la lettura.

Ma dov'è lo Stato che dovrebbe investire, finanziare, promuovere? Si racconta che il giorno dopo l'alluvione di Firenze del 1966 l'allora presidente della Repubblica Saragat, recatosi in visita ufficiale nella città devastata dalla piena dell'Arno e dall'umana incuria rispondeva al direttore della Nazionale che gli chiedeva un intervento immediato per ripristinare la funzionalità della Biblioteca gravemente danneggiata che prima di pensare alle biblioteche bisognava pensare ad altre cose, più importanti. Non so se questa storia sia del tutto vera (pare che la risposta del bibliotecario, secca e bruciante, sia stata: «Presidente, lei non è un uomo di cultura»). E non so dire nemmeno se questa risposta fu eccessiva e forse, per un uomo come Saragat, immeritata: certo però che questa storia si presta ad essere un esempio notevole della politica di disattenzione dei pubblici poteri verso il sistema bibliotecario nazionale.

E c'è da chiedersi se tanta disattenzione sia casuale o se invece dietro ad essa non si nasconda un'idea perversa della gestione e dell'organizzazione dei beni culturali del nostro paese; se in questa concezione del libro come oggetto noioso e faticoso e della biblioteca pubblica come luogo polveroso e paludato, lontano e disarticolato dal vivere quotidiano e quindi in fin dei conti inutile se non per gli addetti ai lavori, non vi sia la volontà politica di perseguire un'idea della società (sicuramente più comoda per i governanti) che tanto più si ritiene moderna quanto meno è realmente informata, e quanto più progredisce nel processo di industrializzazione tanto meno legge e si dota, conseguentemente, di strumenti di critica.

Lo scrittore Daniel Pennac sostiene che il verbo "leggere" è l'unico, oltre a "sognare" ed "amare", a non sopportare la forma imperativa. Non ha senso cioè imporre ad un individuo la lettura in maniera coercitiva. Così come non è possibile né lecito intimare a qualcuno: «ama!» oppure «sogna!».

D'accordo. Dovrebbe però essere un imperativo morale prima ancora che politico essere competitivi con gli altri paesi d'Europa sul piano delle politiche culturali. Questo *o,6 procapite* è in realtà uno zero in condotta. Vergognamocene, se possiamo.

# Forme di cooperazione in Gran Bretagna per l'acquisto di pubblicazioni elettroniche

di Frederick J. Friend

Tutte le pubblicazioni di cui potrebbero aver bisogno docenti e studenti universitari sono al giorno d'oggi potenzialmente disponibili in formato elettronico. Si tratta di un notevole cambiamento rispetto alla situazione di solo quattro o cinque anni fa, quando le pubblicazioni disponibili in formato elettronico erano pochissime. I nostri docenti e studenti sono ancora molto legati alle pubblicazioni cartacee, e anche i bibliotecari sono spesso restii ad acquistare pubblicazioni elettroniche a causa dei problemi di conservazione del testo elettronico nel tempo. C'è dunque uno scarto fra disponibilità su larga scala e acquisto su scala molto minore delle pubblicazioni elettroniche. Per esempio, la maggior parte degli editori attualmente mette a disposizione i testi integrali delle proprie riviste via Web, ma la maggioranza delle biblioteche preferisce ancora acquistare le versioni cartacee. D'altra parte, le nuove generazioni di studenti che accedono all'università si aspettano di avere a disposizione via computer tutta l'informazione di cui hanno bisogno, dal momento che è così che crescono adesso i ragazzi, utilizzando sin da piccoli i computer sia per lo studio che per il gioco. La sfida che abbiamo davanti è: come prepararci per un futuro elettronico?

Esaminerò un solo aspetto della nostra preparazione ad affrontare il cambiamento dall'informazione cartacea a quella elettronica, e cioè come ci organizziamo per l'acquisto di pubblicazioni elettroniche. Per le opere cartacee c'è sempre stata una sostanziale indipendenza delle singole biblioteche nella politica degli acquisti. I bibliotecari sono sempre stati pronti alla cooperazione, e la maggior parte dei paesi del mondo ha istituito sistemi cooperativi per servizi quali il prestito interbibliotecario, ma questi non costituiscono che la minima parte del complesso di servizi che le biblioteche universitarie offrono a studenti e corpo accademico. La maggior parte delle pubblicazioni che le biblioteche mettono a disposizione della propria utenza è stata acquistata al di fuori di qualsiasi forma di cooperazione con altre biblioteche. La mia non è una critica a questo tipo di approccio, perché è chiaro che ogni biblioteca ha il diritto di decidere cosa è meglio acquisire per i propri utenti, e una politica degli acquisti fortemente centralizzata non funzionerebbe, ma se vogliamo trar-

FREDERICK J. FRIEND, Graduate School, Wilkins Building, University College London, Gower Street, London WC1E 6BT (UK), *e-mail* f.friend@ucl.ac.uk. L'articolo riprende la conferenza tenuta all'Istituto universitario europeo il 28 giugno 1999 nell'ambito dei seminari INFER (Italian National Forum on Electronic Information Resources, <http://www.uniroma1.it/infer/>).

Traduzione di Cinzia Bucchioni e Serafina Spinelli.



re vantaggio dalla rivoluzione digitale dobbiamo escogitare modalità di acquisto delle pubblicazioni elettroniche che, pur preservando l'autonomia decisionale delle biblioteche, le aiutino negli acquisti che da sole non potrebbero permettersi. Uno dei maggiori ostacoli al trarre beneficio dalle pubblicazioni elettroniche è il prezzo richiesto dagli editori. Dobbiamo trovare il modo di organizzarci per superare questa difficoltà, se vogliamo rendere disponibili a studenti e corpo accademico tutte le pubblicazioni elettroniche di cui potranno aver bisogno. Sono stato invitato a spiegare come ci stiamo organizzando, in Gran Bretagna, per gestire l'acquisizione delle pubblicazioni elettroniche. Non mi propongo di persuadervi a seguire il modello che abbiamo adottato noi: siamo consci di aver delineato una struttura esemplata sulle nostre peculiarità culturali e, anche se ne siamo completamente soddisfatti, siamo convinti che ogni paese debba individuare il modello organizzativo che meglio si attaglia alla sua eredità culturale.

La tradizione culturale nel Regno Unito è improntata a una cooperazione prudente. In effetti la storia della cooperazione bibliotecaria nel Regno Unito è lunga, e numerose sono state le organizzazioni che hanno fornito alle biblioteche strumenti per la condivisione delle risorse. D'altro canto è presente anche una forte tradizione di autonomia, dato che ogni università è un'entità giuridica autonoma, responsabile dell'assegnazione dei propri titoli di studio e della gestione delle proprie risorse. Nella struttura che abbiamo creato per l'acquisto delle pubblicazioni elettroniche abbiamo dovuto trovare il modo di conciliare queste due tradizioni. La principale organizzazione per la cooperazione in quest'ambito è il JISC, Joint Information Systems Committee, il cui sito Web è all'indirizzo <http://www.jisc.ac.uk>. Il JISC è stato costituito dai quattro Higher Education Funding Councils per promuovere lo sviluppo dell'informazione elettronica nelle università del Regno Unito. Abbiamo resistito alla tentazione di istituire organizzazioni separate in Inghilterra, Scozia, Galles e Irlanda del Nord, poiché ritenevamo che, per aiutare le biblioteche universitarie a realizzare una transizione efficace dai periodici cartacei a quelli elettronici, ci fosse bisogno di un'organizzazione a copertura nazionale. Da noi esistono organizzazioni bibliotecarie regionali, e alcune risorse elettroniche vengono acquistate in quest'ambito, ma gli accordi più convenienti sono quelli negoziati dal JISC su base nazionale. Il mandato del JISC non si limita alle biblioteche universitarie, ma investe anche la rete accademica e altre iniziative di formazione e ricerca basate su tecnologie informatiche; esso ha però sempre avuto fra i suoi principali obiettivi lo sviluppo di risorse per la biblioteca elettronica, e si è servito, per raggiungerlo, di diverse agenzie, come CHEST o Manchester Computing. Il valore aggiunto di JISC rispetto al lavoro delle singole organizzazioni è quello di assumersi l'onere di un lavoro che per le singole istituzioni risulta difficile o impossibile. Trattare con così tanti editori per ottenere l'accesso elettronico alle loro pubblicazioni potrebbe essere così dispendioso in termini di tempo per le singole biblioteche da rallentarne enormemente la diffusione. Il prezzo che le singole biblioteche pagherebbero per l'accesso elettronico sarebbe determinato da quanto sarebbero disposte a pagare le università più ricche: tutte le università traggono vantaggi dagli accordi nazionali stipulati dal JISC, e quelle che non sono abbastanza grandi da ottenere buoni sconti ne beneficiano maggiormente. Ma, come ho detto, c'è anche una forte tradizione di autonomia nel Regno Unito, che trova rispondenza nella modalità in cui gli accordi JISC vengono offerti alle biblioteche universitarie: non vi è alcun obbligo di adesione agli acquisti di pubblicazioni per le quali il JISC ha trattato un accordo nazionale, e le biblioteche possono decidere se e per quali titoli farlo. In teoria, possono anche decidere

di rinegoziare per un solo ateneo un acquisto per il quale esiste già un accordo sul piano nazionale, anche se di solito prevale il buon senso, dato che un accordo singolo verrebbe a costare di più. Considerando specifici esempi di accordi di acquisti in Gran Bretagna è importante capire questa combinazione di negoziazione centralizzata e decentramento decisionale.

C'è stata un'evoluzione negli acquisti consortili in Gran Bretagna, dal software alle banche dati, per arrivare all'acquisto di periodici elettronici a testo integrale. L'organizzazione di cui JISC si è servita in molte occasioni è CHEST, sigla che sta per Combined Higher Education Software Team, rivelandone l'originario orientamento all'area dei programmi. Avrete probabilmente sentito parlare anche di BIDS, che ha gestito molti servizi di successo del JISC, come i *Citation indexes* dell'ISI. Poiché il JISC non è dotato del personale per fornire i servizi, quando negozia un contratto cerca anche un agente che gestisca il servizio. Quello di ISI è un buon esempio della maniera di lavorare di JISC: benché il vecchio servizio sia stato gestito da BIDS, il nuovo ISI Web of Science verrà gestito da Manchester Computing, meglio conosciuto con l'acronimo MIMAS, Manchester InforMation and Associated Services. JISC aggiudica ai suoi fornitori contratti della durata di un certo numero di anni, ma essi devono, a ogni scadenza contrattuale, concorrere in gara. Questa procedura assicura un servizio di elevata qualità agli utenti delle biblioteche. Un'organizzazione di questo genere ha funzionato molto bene per le banche dati, e ne manterremo la struttura di fondo anche spostandoci nel campo della fornitura di testi integrali. Ma per questi ultimi, la negoziazione delle licenze si è dimostrata questione ben più complessa che per le banche dati, sicché JISC ha messo a punto un programma apposito. Questo programma si chiama NESLI (National Electronic Site Licence Initiative).

NESLI è l'iniziativa nazionale per le licenze elettroniche di sito messa a punto dal JISC a favore delle biblioteche delle università del Regno Unito, per l'acquisto di copie elettroniche di periodici accademici. Informazioni ulteriori rispetto a quanto di seguito esposto, si trovano sul sito Web di NESLI (<http://www.nesli.ac.uk>).

NESLI fa seguito a un altro programma, PSLI (Pilot Site Licence Initiative), partito nel 1995 e dalla cui esperienza molto abbiamo imparato. NESLI riprende PSLI in quanto iniziativa nazionale tesa ad assicurare alle biblioteche universitarie condizioni migliori nella sottoscrizione di abbonamenti a periodici elettronici; ma per alcuni aspetti i due progetti sono molto diversi, differendo in struttura e obiettivi.

Lo scopo di PSLI era puramente finanziario, teso cioè a ottenere prezzi più bassi per l'abbonamento ai periodici, mentre lo scopo di NESLI è, oltre che finanziario, culturale: NESLI vuole offrire alle istituzioni accademiche l'opportunità di una transizione culturale verso l'acquisto di informazione elettronica a condizioni economicamente favorevoli. Ovviamente l'obiettivo di NESLI è in parte ancora finanziario, in quanto nessuna conversione culturale è possibile fintanto che alle biblioteche non vengano proposti, per l'accesso alle risorse elettroniche, prezzi sostenibili, soprattutto durante il periodo "ibrido" di acquisti congiunti di informazioni in versione elettronica e cartacea.

NESLI si distingue da PSLI anche per il suo carattere di iniziativa a lungo termine. PSLI è stata una iniziativa preziosa, sia da un punto di vista finanziario sia come esperienza di negoziazione e gestione di licenze su scala nazionale, ma era nato come programma triennale ed è venuto il momento di passare da un progetto pilota all'organizzazione duratura di cui le istituzioni accademiche hanno bisogno. NESLI, in particolare, individua l'esigenza di accesso in linea ai periodici accademici. Vari sono i giudizi sui tempi possibili o auspicabili per la transizione dal supporto cartaceo a



quello elettronico, ma è inoppugnabile il fatto che una percentuale sempre maggiore di letteratura periodica sta diventando accessibile su supporto elettronico, pur rimanendo la carta il mezzo di pubblicazione di un certo numero di periodici; molti dei contratti negoziati attraverso NESLI sono relativi ad abbonamenti congiunti alla versione cartacea ed elettronica, ma solo come tappa di transizione all'abbonamento esclusivamente elettronico.

A livello mondiale è ormai evidente che quando le biblioteche negoziano mediante consorzi l'accesso elettronico diventa più economico e diffuso. Uno dei volani di questo processo è la negoziazione di accordi di "consumo a volontà": l'accesso illimitato per gli utenti ne promuove la diffusione, mentre ogni barriera che si frappone ne mortifica lo sviluppo. Uno dei vantaggi dell'accesso elettronico è proprio che l'utente può potenzialmente arrivare dovunque in qualunque momento, superando la barriera di doversi recare in biblioteca nell'orario di apertura. Ora c'è il pericolo che all'utente vengano poste nuove barriere, quali per esempio la restrizione dell'accesso ad alcune macchine, il che vanifica una delle principali potenzialità dell'accesso elettronico. L'accesso tramite NESLI sarà caratterizzato dal controllo dell'identità dell'utente piuttosto che della macchina.

Altra barriera all'uso è costituita dalle schermate di istruzioni di scarsa utilità e chiarezza: tutti abbiamo sperimentato tentativi di usare fonti di informazione elettroniche naufragati dopo lunghi minuti di frustrante e vana ricerca del percorso corretto per arrivare alle informazioni, che pure sappiamo essere presenti; il gruppo direttivo di NESLI è risoluto nella richiesta di un accesso amichevole.

Altro ostacolo all'accesso può essere la necessità di passare da un sistema a un altro, soprattutto quando in ogni banca dati sono disponibili solo piccole quantità di informazione: gli utenti non andranno molto oltre nella ricerca avendo a disposizione solo un limitato ventaglio di informazioni. NESLI punta a ingrandirsi, per fornire un solo punto di accesso a centinaia se non migliaia di riviste.

Ma bisogna ancora affrontare e superare la più seria barriera potenziale allo sviluppo dell'accesso elettronico, e cioè il costo: questo, come fattore isolato, sarà quello che maggiormente condizionerà la rapidità con cui si affermerà l'uso dei periodici elettronici. Se NESLI riuscirà a garantire accesso illimitato, sulla base del principio del "consumo a volontà", a un prezzo sostenibile per le biblioteche, l'uso dei periodici elettronici crescerà. Il gruppo direttivo non ha del tutto escluso licenze con pagamento a consumo, se l'agente riesce a raggiungere un accordo conveniente, ma dà decisamente la preferenza all'approccio illimitato.

Come sta lavorando il JISC per conseguire lo scopo di un accesso agevole ai periodici elettronici? È stato creato un gruppo direttivo per mettere a punto NESLI ed elaborarne l'indirizzo politico. La prima fondamentale decisione è stata quella di individuare un agente che conduca le trattazioni con gli editori e gestisca il nuovo servizio: JISC non ha risorse umane per gestire la concessione delle licenze di centinaia di periodici ad altrettante istituzioni. JISC ha quindi bandito un avviso di gara, cui hanno risposto parecchie organizzazioni.

Il risultato di tutta la procedura, che è stata condotta secondo la normativa europea, è stata l'aggiudicazione di un contratto triennale, come agente del servizio NESLI, a un consorzio costituito dalla Swets Gran Bretagna e dall'Università di Manchester. Personalmente mi sento molto rassicurato dal risultato di una gara che ha conferito l'incarico a un consorzio tra un operatore commerciale con una lunga esperienza nella gestione di abbonamenti per le biblioteche e il centro di calcolo di un'università con esperienze consolidate di fornitura di servizi ad altri atenei.



Non è certo intenzione del gruppo direttivo legare le mani all'agente, ma, attraverso il gruppo direttivo, JISC ha comunque la responsabilità di controllare che l'agente dia a NESLI l'assetto che la comunità accademica desidera. Per esempio, l'agente consulta sempre il gruppo direttivo sulle offerte avanzate dagli editori: la procedura stabilita prevede che l'agente negozi un accordo con l'editore, i cui termini vengano poi sottoposti al gruppo direttivo di NESLI; se questo li considera soddisfacenti, l'accordo viene proposto a tutte le biblioteche universitarie del Regno Unito, potenzialmente 180. A ogni singola biblioteca resta la decisione di effettuare o meno l'acquisto all'interno dell'accordo nazionale proposto: non c'è alcun obbligo in proposito e ogni università paga le proprie quote sui propri fondi. In pratica, dato che la copertura disciplinare di ogni istituzione accademica è diversa, ciò che sta accadendo è che ogni accordo negoziato da NESLI è sottoscritto da circa 40-50 biblioteche.

Una volta che è stato stabilito un modello che sia accettabile per le biblioteche accademiche, l'impegno del gruppo direttivo si riduce, pur restando vitale una sua stretta collaborazione con l'agente. Per ora hanno superato la rigorosa procedura esposta e sono stati accettati dalle biblioteche solo gli accordi con due editori, per un totale di 377 titoli, ma diverse altre negoziazioni sono in dirittura d'arrivo. Una proposta di accordo è stata respinta dal gruppo direttivo, ma stanno andando avanti le trattative con molti altri editori.

NESLI esiste da un anno e, dati i tempi della negoziazione, pochi sono stati gli accordi applicabili agli abbonamenti per l'anno 1999, ma un maggior numero sarà proponibile per gli abbonamenti del 2000. Per rendere il progetto pienamente operativo sono previsti tre anni, e ciò a cui si mira è una messa a punto per il lungo termine piuttosto che la stipula di un gran numero di accordi affrettati e discutibili. È nostra ferma volontà che NESLI abbia successo, e a questo scopo stiamo lavorando con l'agente e gli editori.

Un ambito in cui il gruppo direttivo ha deciso di prendere l'iniziativa è quello delle intese legali, che risultano inevitabilmente molto complesse. È stato necessario elaborare tre livelli di contrattazione su cui accordarsi.

*In primis* c'è il contratto tra i Funding Councils e l'agente, in cui è specificato ciò che l'agente si impegna a fare per nostro conto; questo contratto è complicato dal fatto che nel Regno Unito ci sono quattro commissioni per il finanziamento dell'istruzione universitaria, rispettivamente per l'Inghilterra, la Scozia, il Galles e l'Irlanda del Nord, con l'ulteriore complicazione giuridica che l'agente non è un'unica entità legale ma è a sua volta un consorzio tra la Swets Gran Bretagna e il centro di calcolo dell'Università di Manchester.

Il secondo livello contrattuale è tra la Swets Gran Bretagna e le singole università, in cui viene stabilito il servizio che la Swets si impegna a fornire alla biblioteca.

Il terzo livello contrattuale è tra ciascuna università e ciascun editore che partecipa a NESLI. I contratti di terzo livello si definiscono propriamente licenze, perché stabiliscono le condizioni a cui le pubblicazioni vengono fornite alla biblioteca.

Ciò che ha fatto il gruppo direttivo è stato redigere una bozza di licenza che l'agente potesse presentare all'editore come base su cui avanzare la sua offerta di prezzo per un servizio a livello nazionale.

La prima licenza NESLI è stata compilata da Emanuela Giavarra, che ha utilizzato lavori precedenti in tale ambito e ne ha curato la conformità alla prassi internazionale, quali ad esempio i principi sulle licenze elaborati dell'ICOLC (International Coalition of Library Consortia); ad essa hanno lavorato, con Emanuela

Giavarra, diversi membri del gruppo direttivo, e si è rivelata valida per la negoziazione con gli editori. Adesso però questa prima licenza NESLI è stata sostituita da una seconda versione, che è un adattamento della licenza modello concordato tra JISC e l'associazione degli editori.

Le licenze restrittive possono essere una barriera all'uso delle pubblicazioni elettroniche altrettanto insormontabile quanto i prezzi troppo elevati, ed è nostra cura che le utilizzazioni libere (*fair use*) siano tutelate e anzi incoraggiate.

Le condizioni della licenza sono importanti anche per garantire i bibliotecari sulla possibilità di archiviare le pubblicazioni elettroniche: una delle ragioni per cui i bibliotecari nel Regno Unito si sono spesso mostrati restii a passare dalla carta al supporto elettronico è stata proprio l'incertezza sulla conservazione delle pubblicazioni elettroniche nel tempo. Questo è in parte un problema tecnico, ma è anche una questione di licenze, e la licenza NESLI richiede che gli editori concordino su una qualche forma di archiviazione.

Che NESLI abbia successo è nell'interesse di tutti: per gli utenti apre la prospettiva di un accesso facile, da ogni punto in cui ci sia un terminale, a un ventaglio più ampio di titoli; l'esperienza di PSLI ha dimostrato che l'uso dei periodici elettronici è maggiore se maggiore è l'offerta. Ai bibliotecari offre la possibilità di evitare negoziazioni separate per l'accesso a centinaia di pubblicazioni: abbiamo già sprecato troppo tempo a leggere le clausole in piccolo in calce alle licenze. Agli editori apre la prospettiva di poter risparmiare sul marketing e sulla fatturazione, oltre a offrire i propri prodotti all'intera comunità accademica; per gli editori è vitale che i loro prodotti vengano usati e NESLI offre loro una grossa opportunità di ampliare il mercato dei periodici elettronici.

Se tutto va bene, potremmo trovarci in una situazione in cui "vincono tutti" invece che nella passata situazione di contrapposizione tra editori e bibliotecari. Tutto dipende ora dai negoziati specifici che l'agente sta conducendo con gli editori: le biblioteche si aspettano sostanziali sconti sui prezzi che sono stati loro proposti individualmente e non prenderanno in considerazione nessuna offerta tramite NESLI che non comporti un risparmio. I Funding Councils non stanno finanziando NESLI come invece fu fatto per PSLI, per cui i risparmi per le biblioteche devono venire dalla riduzione dei costi che gli editori conseguiranno grazie alla partecipazione a NESLI.

I vantaggi attesi per tutti i partecipanti moltiplicano al massimo l'impegno da parte sia dei bibliotecari che degli editori. Stiamo puntando alto con NESLI, perché i benefici crescono con le dimensioni del progetto: più alto sarà il numero degli editori e delle biblioteche coinvolti nel servizio, maggiori saranno i vantaggi per tutti.

Una questione a cui il gruppo direttivo ha da subito dedicato molta attenzione è la diffusione delle informazioni sull'iniziativa nella comunità accademica e in quella editoriale. Sono state approntate liste di discussione elettroniche e il sito Web di NESLI contiene le risposte a molte delle domande più frequenti.

È ovvio che NESLI va fatto proprio dalla comunità accademica e da quella editoriale, tra le quali deve esserci un dialogo continuo. Mi riferisco a una "appropriazione" condivisa da entrambe le comunità proprio perché quella che si configura non è una situazione di contrapposizione tra "noi" e "loro". NESLI non deve essere percepito come vantaggioso per la sola comunità universitaria: esso offre agli utenti delle biblioteche, ma anche agli editori, l'opportunità di affrontare la transizione alla pubblicazione elettronica in un contesto di maggior tutela che non se agissero indipendentemente gli uni dagli altri.



Ci sono state negoziazioni difficili sui prezzi, e sicuramente molte difficoltà ancora ci aspettano, ma la speranza del gruppo direttivo è che ci sia la volontà che NESLI abbia successo. In linea di principio avremo un prodotto che soddisferà gli utenti; sarà il livello dei prezzi a determinare se il prodotto sarà o no all'altezza delle promesse, ma la speranza è che gli studenti e il personale delle università possano leggere tutti gli articoli elettronici di cui hanno bisogno senza doversi preoccupare dei relativi costi.

All'inizio ho fatto riferimento alla distanza che c'è tra l'ampia disponibilità di pubblicazioni elettroniche e il numero limitato di acquisti: NESLI è un tentativo di colmare questa distanza attraverso la creazione di condizioni di prezzo e licenze tali da permettere alle biblioteche universitarie del Regno Unito di acquistare i periodici elettronici in quantità.

# Cooperation in the UK for the purchase of electronic publications

by Frederick J. Friend

Virtually every publication that a university lecturer or a university student might need is now available in electronic format. Most journal publishers now make the full-text of their journals available through the World Wide Web but most libraries still choose to purchase the paper versions.

If we are to benefit from the electronic revolution we shall have to find ways of purchasing electronic publications which respect the independence of each library to take its own decisions and yet which also help libraries to purchase the publications they cannot afford to purchase. JISC was set up by the four UK Higher Education Funding Councils to promote the development of electronic information in UK universities. We do have regional library organizations and some electronic resources are purchased on a regional basis, but the best deals are those negotiated by JISC on a UK-wide basis. No library is forced to purchase any publication for which JISC has negotiated a national deal. They can decide to participate in one purchase but not in another. There has been a progression in consortium purchasing in the UK from the purchase of software through the purchase of datasets to the purchase of the full-text of electronic journals.

The negotiation of licences for full-text electronic journals has proved to be a much more complicated matter than the negotiation of licences for datasets, and JISC has set up a special programme for this purpose. The programme is called NESLI, which is the successor to another initiative in the UK: PSLI, or Pilot Site Licence Initiative. PSLI was very valuable, both financially and as experience in negotiating and administering a national licence, but it was only a three-year initiative and the time came to move on from a "pilot" into the kind of long-term arrangement higher education institutions need. A Steering Group has been formed to set up NESLI and to decide on questions of policy. The first key decision was that we should look for a Managing Agent to negotiate with publishers and to administer the new service. JISC does not have the staffing capacity to handle the licencing of hundreds of journals to hundreds of institutions. JISC awarded a three-year contract to a consortium of Swets UK Limited and the University of Manchester to act as Managing Agent for the NESLI service. The procedure we have established is that the Managing Agent negotiates a deal with a publisher, the terms of that deal are circulated to the NESLI Steering Group, and if the Steering Group is happy with the terms, the deal is offered to all university libraries in the UK, potentially 180 libraries. It is then a decision for each library whether or not to buy into the national deal that has

FREDERICK J. FRIEND, Graduate School, Wilkins Building, University College London, Gower Street, London WC1E 6BT (UK), e-mail [f.friend@ucl.ac.uk](mailto:f.friend@ucl.ac.uk). Text of a lecture delivered at the European University Institute, in the framework of the INFER (Italian National Forum on Electronic Information Resources, <http://www.uniroma1.it/infer/>) workshops.

been negotiated. Because of the time taken for negotiation very few deals were agreed for year 1999 subscriptions, and only 377 journal titles are currently available, but a large number will be offered for year 2000 subscriptions.

The legal arrangements are inevitably very complex and three main contracts have had to be drafted and agreed. Restrictive licensing can be as great a barrier to use of electronic publications as high prices, and we have to ensure that fair use is not only protected but also encouraged. The terms of the licence are also important in order to reassure librarians that the archiving of electronic publications will be possible. All depends now on the detailed negotiations which the Managing Agent are conducting with the publishers. Libraries are looking for a substantial discount on the prices they have been quoted individually. They will not take up any offers through NESLI unless there are savings.

One matter to which the Steering Group has already given a great deal of attention is the communication of information to the academic and publishing communities about the scheme. NESLI should not be perceived as solely for the benefit of the academic community. It offers publishers as well as users of libraries opportunities to make the change to electronic publication in a more secure environment than if we act independently. In principle in NESLI we have a product which users will be happy to use. Pricing will determine whether the product lives up to the promise, but the hope is that university students and staff will be able to read as many journal articles as they wish without counting the cost.





# Qualità in biblioteca: linee per un progetto di certificazione

di Eugenio Pelizzari

## Introduzione

Per una breve stagione al centro dell'attenzione, il tema della qualità sembra quasi svanito dall'orizzonte del dibattito biblioteconomico. Poche le pubblicazioni, scarse le indicazioni operative, pressoché nulli i resoconti di esperienze applicative di un Sistema qualità<sup>1</sup>. Eppure molti elementi – e basti ricordare tra essi il nuovo contesto europeo nel quale ci si muove – ci dicono che quella della qualità sarà una strada obbligata.

Se molte sono le motivazioni che possono sostenere l'opportunità dell'istituzione di un Sistema qualità, non possiamo tacere in apertura su quella che noi consideriamo la sua dirompente caratteristica principale, ossia la possibilità che offre di uscire dalle pastoie di un lavoro a seconda dei casi ripetitivo, noioso, imposto, subito... in una parola: insoddisfacente, per dare a ognuna delle persone coinvolte nel processo, secondo la propria predisposizione e le proprie capacità, l'opportunità e il piacere di partecipare propositivamente ad esso.

Nelle pagine seguenti si affronta il problema della qualità in una biblioteca universitaria in vista della sua certificazione. Certo, la trasposizione di modelli di qualità dalla realtà aziendale, in cui sono nati, alle biblioteche – dell'università, ma non solo – non potrà essere meccanica; troppe le differenze e le specificità, le mete e gli obiettivi oltre alla dimensione strutturale. Ciò non significa che essa sia impossibile: nelle note seguentiosterremo che, oltre che possibile, essa è auspicabile, e cercheremo di fornire quegli strumenti teorici e operativi che rendano perseguibile, unitamente alla implementazione di un Sistema qualità, appunto la sua certificazione.

## 1 Qualità e certificazione: il quadro normativo

Negli ultimi anni l'importanza della variabile qualità è andata aumentando progressivamente, estendendosi dagli ambiti produttivi (dove si era affermata sotto la spinta di quello che è andato sotto il nome di "processo di globalizzazione") agli

EUGENIO PELIZZARI, Università degli studi di Brescia, Biblioteca centrale interfacoltà Economia e Giurisprudenza, via Porcellaga 21, 25121 Brescia, e-mail pelizzar@eco.unibs.it. Questo scritto nasce da una rielaborazione della tesi per l'edizione 1998/1999 del Master in gestione e direzione di biblioteca organizzato dall'Università cattolica del Sacro Cuore e dallo IAL nazionale.

<sup>1</sup> Interessanti iniziative sono state presentate in una sessione sulla qualità all'ultimo Congresso nazionale dell'AIB, tenuto a Roma dal 16 al 19 maggio di quest'anno; «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, è quasi interamente dedicata a qualità e certificazione.

ambiti dei servizi e delle pubbliche amministrazioni. Lo stesso concetto di qualità, come vedremo meglio più avanti, ha subito un processo evolutivo che ha posto al centro, quale principale parametro di valutazione, la soddisfazione del cliente o, nel caso dei servizi, del fruitore/utente<sup>2</sup>. Dalla qualità concepita e misurata quale scostamento da determinate specifiche tecniche (nel caso dei prodotti) o sulla base di adempimenti burocratico/procedurali (nel caso dei servizi) si passa a un concetto di qualità misurata sulla base della capacità di un prodotto/servizio di soddisfare i bisogni di chi ne fruirà. Questo mutamento nell'approccio al problema della qualità si è tradotto nella progressiva centralità assunta dalla normazione da un lato e dalla certificazione di conformità ad essa dall'altro.

Va subito chiarito che il conseguimento della certificazione non deve essere considerato il risultato logico, quasi obbligato, della implementazione di un Sistema qualità. Processi di miglioramento ed elementi di qualità possono essere introdotti (ed è quello che ognuno di noi normalmente tenta di fare nel proprio lavoro) senza avere sullo sfondo, come esito finale, l'obiettivo della certificazione. È altrettanto vero, però, che non si ottiene certificazione se un Sistema qualità non è stato progettato, messo in pratica e costantemente verificato sulla base di alcune norme di riferimento.

Nel nostro percorso verso il progetto di certificazione il punto di partenza saranno i tentativi di riqualificazione dei servizi forniti dalle pubbliche amministrazioni e, tra queste, dalle università.

### 1.1 La normativa sulla qualità nelle pubbliche amministrazioni e nell'università

L'avvertita esigenza di una riqualificazione dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni nel nostro paese ha trovato una sua prima traduzione legislativa nella legge n. 142 del 1990 ed è continuata, con dispositivi diversi, sino all'insieme dei provvedimenti conosciuti come "leggi Bassanini". Tra i più rilevanti la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, dove, tra le altre cose, sono stati fissati i principi delle carte dei servizi. La direttiva «dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici». Varrà la pena sottolineare come essa non si configuri come una semplice dichiarazione d'intenti o di buoni propositi, ma come dispositivo prescrittivo, fino a prevedere, al punto III.3.1, in caso di inosservanza dei principi in essa contenuti, l'applicazione di sanzioni amministrative e disciplinari.

Altri provvedimenti rilevanti sono la legge n. 241 del 1990 (detta "sulla trasparenza"), il decreto del ministro della funzione pubblica del 31 marzo 1994 e la direttiva del presidente del Consiglio dei ministri dell'11 ottobre 1994.

I principi della Carta dei servizi sono stati successivamente rafforzati dalla legge n. 273 del 1995, *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*, che ne ha indicato i settori di prima applicazione; per molti di essi sono poi stati emanati gli schemi generali di riferimento, ai quali le singole strutture dovrebbero ispirarsi nella stesura delle proprie carte dei servizi. Per il settore Beni culturali e librari non è esplicitamente previsto nessuno schema; ciò si traduce – ci pare – da un lato nella mancata obbligatorietà della predisposizione di carte dei servizi per le biblioteche e dall'altra (dato che comunque tale possibilità di emissione non è esplicitamente negata), qua-

<sup>2</sup> Sul passaggio dall'azienda *selling oriented* a quella *market oriented* esiste una vastissima letteratura. Inquadrate in quello che è il nostro discorso si veda Cesare Saccani, *Qualità e certificazione*, Milano: McGraw-Hill, 1990.



lora vi fosse una sensibilità in questo senso, nella possibilità di giocare su un tavolo privo di regole precise e con piena libertà di determinare contenuto e forma di tali documenti.

A completare il quadro normativo è intervenuta la legge n. 281 del 30 luglio 1998, *Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*, che, un'altra volta con riferimento ai processi d'integrazione europea, riconosce e garantisce come diritto fondamentale, di cui promuovere la tutela anche in forma collettiva e associativa «attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni», dopo la salute, quello «alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi».

Anche per quanto riguarda l'università recentemente qualcosa è successo. Ci riferiamo – oltre alla legge n. 127 del 15 maggio 1997, che ha sancito definitivamente l'autonomia dell'università – al completo rinnovo della normativa concernente la programmazione dello sviluppo del sistema universitario, che si è realizzato in tre tappe fondamentali:

- a) la legge n. 59 del 15 marzo 1997, che ha delegificato la materia, dando potestà regolamentare al governo;
- b) il d.P.R. n. 25 del 27 gennaio 1998, che stabilisce nuove regole per la programmazione universitaria;
- c) il d.m. del 6 marzo 1998 (e relative istruzioni ministeriali) che stabilisce gli *Obiettivi del sistema universitario 1998-2000*.

Il nuovo regolamento introduce un importante cambiamento di prospettiva riguardo alla finalizzazione della programmazione: l'obiettivo non è più lo *sviluppo quantitativo* del sistema ma la sua *qualificazione*. La programmazione viene ridefinita in funzione di obiettivi ritenuti strategici per l'innovazione del sistema universitario, all'interno del quale il momento della valutazione della qualità diventa elemento fondante. È il sottosegretario di Stato per l'università che sostiene la necessità di perseguire «l'ineludibile obiettivo dell'internazionalizzazione del nostro sistema universitario», anche tramite l'attribuzione di una crescente quota delle risorse pubbliche «finalizzata a sua volta a *obiettivi di qualità*»<sup>3</sup>.

Anche il decreto ministeriale del 6 marzo 1998 contiene delle novità per noi importanti. Come dicevamo, il decreto fissa gli obiettivi del sistema universitario per il triennio 1998-2000. Tra questi, al comma 1, lettera b), troviamo, tra altre cose, «l'adeguamento tecnologico, organizzativo e gestionale delle biblioteche e dei musei universitari, il collegamento in rete delle predette biblioteche e la loro integrazione con il sistema bibliotecario nazionale»; alla lettera h) si torna a parlare di biblioteche, citando tra gli obiettivi «la promozione ed il sostegno [...] dell'adeguamento delle strutture e dei servizi per gli studenti, con particolare riguardo ai laboratori, alle biblioteche e agli spazi di studio». La qualità, dunque, fa il suo ingresso come tematica anche nell'università e, laddove si parla di adeguamento tecnologico, organizzativo e gestionale, nella biblioteca.

Le disposizioni più sopra considerate rappresentano, nel loro insieme, elementi importanti, tasselli decisivi per la costituzione di un Sistema qualità ma, pur nella

<sup>3</sup> Luciano Guerzoni, *Programmazione universitaria: la riforma alla prova*, «UR: Università e ricerca», 9 (1998), n. 2, p. 3. È lo stesso sottosegretario che afferma: «l'importante è che il mutamento del quadro normativo si sia prodotto e che la sua applicazione inneschi quel mutamento di cultura e di pratiche indispensabile per affrontare la sfida della qualità». Informazioni sulla nuova normativa possono essere ottenute al sito del MURST (<http://www.murst.it>).

loro – per certi versi – prescrittività, non ne garantiscono la certificazione. A tale fine dobbiamo rivolgerci alle norme ISO.

## 1.2 Le norme ISO

La normativa ISO è l'altro riferimento indispensabile qualora si voglia passare dal miglioramento dei servizi alla istituzione di un Sistema qualità e, per finire, alla sua certificazione.

Diventa necessario, per proseguire, sciogliere un po' di sigle che inevitabilmente si incontrano quando si parla di qualità e certificazione:

- ISO sta per International Organization for Standardization: si tratta di una organizzazione non governativa fondata nel 1947, il cui scopo è quello di promuovere lo sviluppo nel mondo della standardizzazione e delle attività correlate, al fine di favorire lo scambio internazionale di beni e servizi e di sviluppare la cooperazione nelle sfere dell'attività intellettuale, scientifica, tecnologica ed economica<sup>4</sup>;
- il CEN (Comitato europeo per la normazione), come dice il suo nome, svolge l'attività di normazione a livello europeo e ha – tra le altre cose – lo scopo di promuovere l'adozione delle norme internazionali preparate dall'ISO;
- EN sta per “norma europea”; se approvata da maggioranza qualificata deve essere obbligatoriamente recepita a livello nazionale dagli enti normatori, con contemporaneo ritiro di norme nazionali contrastanti;
- l'UNI è l'Ente nazionale di unificazione che si occupa – sempre tra le altre cose – della diffusione in Italia delle norme recepite a livello europeo; oltre a seguire l'attività di normazione va ricordato che esso è anche l'organismo istituzionalmente preposto a seguire lo sviluppo della normativa in materia di certificazione<sup>5</sup>.

Le principali norme di riferimento per la certificazione di un Sistema qualità sono le seguenti:

- |                   |   |
|-------------------|---|
| – UNI EN ISO 8402 | <i>Qualità - Terminologia</i>   |
| – UNI EN ISO 9000 | <i>Regole riguardanti la conduzione aziendale per la qualità e l'assicurazione della qualità. Criteri e scelta di utilizzazione</i> |
| – UNI EN ISO 9001 | <i>Modello per l'assicurazione della qualità nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione ed assistenza</i>          |
| – UNI EN ISO 9002 | <i>Modello per l'assicurazione della qualità nella fabbricazione, installazione ed assistenza</i>                                   |
| – UNI EN ISO 9003 | <i>Modello per l'assicurazione della qualità nelle prove, controlli e collaudi finali</i>   |
| – UNI EN 29004/2  | <i>Elementi di gestione per la qualità e del Sistema qualità. Guida per i servizi.</i>  |

La normativa ISO 9000 «costituisce il supporto attraverso il quale le organizzazioni ottengono la certificazione, cioè l'atto formale di riconoscimento che attesta come abbiano messo in atto una serie di attività per garantire che i propri servizi siano concepiti, sviluppati e forniti secondo determinati standard»<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Esaurienti informazioni sono disponibili all'indirizzo <http://www.iso.ch/>.

<sup>5</sup> Il catalogo delle norme UNI è accessibile a <http://www.unicei.it/>.

<sup>6</sup> Giuseppe Negro, *Qualità totale a scuola: didattica, organizzazione scolastica e nuovi modelli “manageriali”*, Milano: Il sole 24 ore libri, 1995, p. 213.



Due sono le tipologie in cui si struttura la normativa; la prima è di carattere più generale e non contrattuale (UNI EN 29004 e 29004/2), la seconda viene invece impiegata in situazioni contrattuali e di certificazione (UNI EN ISO 9001, 9002 e 9003). Proprio perché centrate sulla gestione di qualità, le norme UNI EN 29004 e 29004/2 si occupano di ciò che sarebbe auspicabile che le organizzazioni facessero per raggiungere alti standard di qualità, laddove, nelle norme 9001, 9002 e 9003, si sostituisce all'ottativo "dovrebbero" il prescrittivo "devono", indicando ciò che è necessario sia effettivamente messo in atto per ottenere la certificazione.

### 1.2.1 ISO 9001, 9002 o 9003?

Una volta deciso di avviare un processo di certificazione, il primo problema che si pone è di scegliere quale sia la norma più indicata per la propria situazione. La normativa ISO è esplicita: i requisiti del Sistema qualità specificati in ognuna delle norme in questione «sono complementari (non alternativi) ai requisiti tecnici specificati (di prodotto)» o, nel nostro caso, di servizio.

Ciò detto, possiamo però escludere dal nostro raggio di interesse la norma 9003, visto che essa riguarda esplicitamente i controlli e i collaudi. Da una comparazione dei titoli e dei descrittori tra la norma 9001 e 9002 – nonché da un confronto con la letteratura – si evince che la prima è più generale, includendo, rispetto alla seconda, la progettazione e lo sviluppo. In via generale, dunque, e salvo eccezioni dovute a particolari *mission* di alcune istituzioni, la norma di riferimento ai fini della certificazione di una biblioteca è la 9002. Molto importante è anche la 29004/2; come detto, è in essa che si danno le coordinate per la costituzione di un Sistema qualità riferito ai servizi e che fornisce i mezzi per una più dettagliata interpretazione della norma UNI EN ISO 9002.

### 1.2.2 Le norme UNI EN ISO 9002 e UNI EN 29004/2

La norma UNI EN ISO 9002 è composta da 4 paragrafi, preceduti da un'introduzione e seguiti da un'appendice bibliografica. I punti 1, 2 e 3 sono introduttivi e pressoché uguali per le norme 9001 e 9002; di rilevante, al punto 2, il rimando alla norma ISO 8402:1994, *Gestione per la qualità e assicurazione della qualità - Termini e definizioni*, da tenere quindi costantemente presente come punto di riferimento. Il punto 4, *Requisiti del Sistema qualità*, paragrafo portante della norma, si suddivide poi in ulteriori 20 sottoparagrafi che definiscono, appunto, i requisiti ai quali il Sistema qualità deve rispondere per aspirare alla certificazione. Non esamineremo dettagliatamente, qui di seguito, la norma; da un lato perché è comunque necessario un suo studio approfondito, dall'altro perché ad essa sarà fatto costante riferimento nelle fasi successive del nostro lavoro.

La norma UNI EN 29004/2 è composta da un'introduzione, sei paragrafi e quattro appendici<sup>7</sup>. Il paragrafo principale è il quinto, col quale si entra, come enunciato dal titolo, nei *Principi del Sistema qualità*. Come recita l'introduzione, obiettivo della seconda parte della ISO 29004/2 è quello di «stimolare le organizzazioni a trattare in modo più efficace gli aspetti relativi alla qualità delle loro attività di servizio», sottolineando come sia necessario, per il conseguimento della qualità, «un impegno al rispetto dei criteri stabiliti per la qualità, da parte di tutti i livelli del-

<sup>7</sup> L'appendice A della norma riguarda esempi di servizi ai quali essa può essere applicata. È interessante notare come biblioteche, centri di documentazione e servizi di informazione in genere non siano presenti. Il punto più vicino lo troviamo nei *Servizi professionali*, dove rientrano l'addestramento e l'insegnamento.

l'organizzazione, e un continuo riesame per il miglioramento del sistema di conduzione aziendale per la qualità basato sul ritorno di informazioni relative alla percezione che il cliente ha del servizio fornito»<sup>8</sup>.

Su questo concetto di qualità, così importante e così reiteratamente enfatizzato, è opportuno soffermarsi ancora brevemente.

## 2 Alcune note sulla qualità

La diffusione, proveniente dal Giappone, di un vero e proprio movimento della qualità, insieme a entusiasmi e critiche, ha portato con sé, in questi anni, anche una notevole confusione terminologica. È dunque necessario fare un minimo di chiarezza, offrendo alcune definizioni in grado di caratterizzare il significato della qualità all'interno di tale movimento:

- la qualità è espressa dal grado di soddisfazione del cliente, con relazione non solo ai suoi bisogni ma anche ai suoi desideri, al costo minimo e in misura superiore a quanto offerto dai concorrenti;
- la qualità si riferisce sia al servizio che al processo di erogazione;
- la qualità del servizio è variabile non dipendente, bensì strategica, all'interno dell'istituzione/azienda.

Sono ben individuabili due modalità con cui la qualità, ai fini dell'eccellenza, è normalmente vista; esse sono:

- a) la qualità definita dalle norme;
- b) la qualità totale.

Pur essendo in buona parte compatibili, entrambe le concezioni hanno caratteristiche proprie e sono portatrici, dunque, sia di benefici che di potenziali rischi dei quali è bene essere consapevoli se si vuole istituire un Sistema qualità che funzioni.

### 2.1 La qualità definita da norme

Il primo tipo di qualità è quello che fa riferimento alla normativa ISO di cui ci siamo ora occupati. La norma UNI EN ISO 8402 così definisce la qualità: «L'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite».

Se tale è la definizione, l'obiettivo della normativa ISO 9000 è, più precisamente, quello di stabilire a livello mondiale le regole relative al Sistema qualità, universalmente applicabili e di complessità decrescente in funzione della complessità sia aziendale sia del prodotto/servizio offerto. Prevedono la gestione di molti documenti ed esigono, di conseguenza, una grande chiarezza, sia nella definizione della responsabilità e delle modalità di emissione, distribuzione, aggiornamento, che nella stesura della documentazione.

Gli sforzi in atto da parte degli organismi preposti per adeguare la normativa (*Vision 2000*) e avvicinare sempre più la qualità prescritta all'approccio che vedremo di seguito, quello della qualità totale, finiscono con il confermare alcune possibili difficoltà di tale concezione. Il rischio maggiore della qualità "normata" è la sua *reattività* alla situazione del momento. C'è il pericolo che il fornitore del servizio – nel nostro caso la biblioteca – tenda a garantire esclusivamente quanto richiesto dalla norma, e nient'altro. L'aspetto della verifica interna, del "superare l'esame" (che

<sup>8</sup> UNI EN 29004/2: *Elementi di gestione per la qualità e del sistema qualità: guida per i servizi*, 1993, p. 3. Su norme ISO e qualità si veda anche Alessandro Sardelli, *ISO 9000: tecnica della qualità e biblioteche*, «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 50-62.



vedremo più avanti), implica un periodico concentrarsi su questo momento, sottraendo energie al miglioramento; lo sforzo continuamente richiesto di adeguarsi a requisiti definiti può finire col proporre di nuovo, all'interno dell'organizzazione, un atteggiamento burocratico e frenante.

Il suo maggiore punto di forza, invece, è senz'altro il tentativo di tutelare il cliente/utente, ancorando i servizi ai suoi bisogni espressi o impliciti, come abbiamo visto dalla definizione.

## 2.2 La qualità totale

Per far fronte ai rischi che la qualità definita da norme porta con sé, può essere opportuno, nel mentre si persegue la creazione del Sistema qualità sulla base di quanto previsto dalle ISO 9000, inserire nel processo alcuni fra i contributi più fecondi introdotti dal modello concettuale e dalla pratica operativa della qualità totale (peraltro perfettamente compatibili con le linee guida fornite dalla norma UNI EN 29004/2 in merito alla conduzione della qualità per i servizi).

Possiamo definire la qualità totale come una filosofia manageriale che prevede l'estensione a tutta l'organizzazione delle attività e delle responsabilità di controllo e garanzia della qualità. Prioritario diventa non il prodotto o il servizio, ma il processo che li genera<sup>9</sup>.

Spostando l'attenzione dal *prodotto* o *servizio* all'*organizzazione* e al *processo*, scompare la variabile *profit/non profit*, il che rende il modello trasferibile dall'ambito aziendale, in cui è nato, a strutture di servizio, tra le quali le biblioteche.

Se la qualità normata rischia di essere dunque solo il rispetto di regole predefinite, la qualità totale si configura invece come una *strategia organizzativa*, che si realizza tramite la promozione dello sviluppo della capacità creativa e propositiva delle persone e la definizione di alcune priorità<sup>10</sup>, e precisamente:

- la soddisfazione del cliente/fruitor del prodotto o del servizio (come priorità);
- la qualità prima di tutto (come fattore strategico);
- il miglioramento continuo (come modalità operativa di tutta l'organizzazione);
- il coinvolgimento di tutto il personale (come *conditio sine qua non*).

Tale approccio manageriale intende per qualità il rapporto esistente tra le prestazioni dell'organizzazione e le necessità/aspettative del cliente e trova nella maggior prossimità all'unità di tale rapporto il suo criterio di verifica. La qualità è vista quindi come un concetto relativo, che varia sia da persona a persona sia nel tempo e nello spazio. È questa dinamicità che orienta l'agire concreto dell'organizzazione. Il miglioramento continuo è il solo presupposto alla soddisfazione dei clienti/utenti. Il punto davvero focale diventa, come dicevamo, il processo, sia esso di produzione di beni o di erogazione di servizi.

I risultati del processo sono la misura della sua qualità, ed essi sono a loro volta determinati da:

<sup>9</sup> Fin troppo copiosa la letteratura sulla qualità totale. Per un inquadramento generale si veda Claudio Peri, *Qualità: concetti e metodi*, Milano: Angeli, 1994. Si è fatto riferimento, in questa parte, anche alla documentazione fornita da Gianluca Rivalta, della Biblion scrl, durante il progetto di formazione "La biblioteca verso la qualità", organizzato dal Comune di Cinisello Balsamo nell'inverno 1998/1999 in collaborazione con l'ANGQ.

<sup>10</sup> Cfr. al riguardo la prefazione di Franco D'Egidio a Galgano-Summit, *La qualità del servizio: lo stato dell'arte in Italia: studio e presentazione di casi italiani*, introduzione e conclusioni di Franco D'Egidio, Milano: Angeli, 1993.



- qualità di ognuno dei processi che si svolgono nell'organizzazione (quindi centralità della programmazione);
- qualità del lavoro (e cioè qualità delle risorse umane, delle concrete persone che agiscono i processi);
- qualità nei rapporti interpersonali (e quindi rispetto di queste concrete persone).

Altra caratteristica di tale strategia organizzativa è di fare proprio un approccio del cambiamento a piccoli passi (l'approccio *kaizen*, nella terminologia giapponese sulla qualità totale), piuttosto che l'innovazione brusca. È un approccio che stimola le persone a ottenere i migliori risultati sulla base di quel che effettivamente hanno a disposizione, piuttosto che aspettare l'intervento esterno, potenziando con ciò la propria capacità propositiva. Non a caso uno degli aspetti più rilevanti è rappresentato dall'attenzione posta al coinvolgimento delle persone a diretto contatto col pubblico, autentici protagonisti di quello che viene chiamato "il momento della verità", dove tutti gli sforzi organizzativi e di *back office* troveranno il loro inesorabile giudice nel cliente/utente.

Rispetto alla qualità normata l'approccio basato sulla qualità totale si configura come *proattivo*. È il fornitore che fa propria la visione della qualità, orientando costantemente la propria attività al miglioramento<sup>11</sup>. Gli elementi competitivi della qualità non vengono imbrigliati entro schemi rigidi: ponendo al centro dell'attenzione il fattore umano, gli unici limiti al miglioramento sono quelli dettati dalla creatività, dalla fantasia e dalla tenacia dei soggetti coinvolti.

### 2.3 Alcuni modelli di riferimento

Un affermato modello della qualità nei servizi è quello derivato dagli studi di Zeithaml, Parasuraman e Berry e riproposto anche a p. 11 della versione italiana della norma UNI EN 29004/2. Esso si basa su due considerazioni:

a) non esiste un solo concetto di qualità, ma diversi, e ognuno è verificabile nel corso del processo di fornitura del servizio; essi sono:

- la qualità desiderata dal fruitore;
- la qualità progettata dal fornitore;
- la qualità effettivamente fornita;
- la qualità percepita dal fruitore;
- la qualità che fruitore e fornitore pensano offra la concorrenza;

b) una serie di cause possono determinare uno scollamento tra qualità desiderata e qualità percepita, con conseguente insoddisfazione del cliente/utente; tra queste:

- la non comprensione delle esigenze del fruitore;
- l'incongruenza tra qualità promessa e livello di qualità fornito.

Sulla base di tale modello sarà possibile determinare i 5 tipi di scostamento (*gaps*) che si possono verificare nel "cerchio della qualità nei servizi" e costruire così un piano efficace di misurazione e soddisfacimento delle esigenze dell'utente (Fig. 1).

Le iniziative di miglioramento continuo intraprese in biblioteca potranno fondarsi su tale modello, che dispiegherà tutta la sua efficacia tanto più se integrato con un apparato manageriale che comprenda, tra gli elementi tradizionalmente ritenuti propri della qualità totale, almeno i seguenti:

- *Quality function deployment* (QFD);

<sup>11</sup> Cfr. anche, al proposito, l'intervento a suo tempo precursore di Alberto Petrucciani - Igino Poggiali, *La qualità totale in biblioteca*, «Bollettino AIB», 32 (1992), n. 1, p. 9-23.

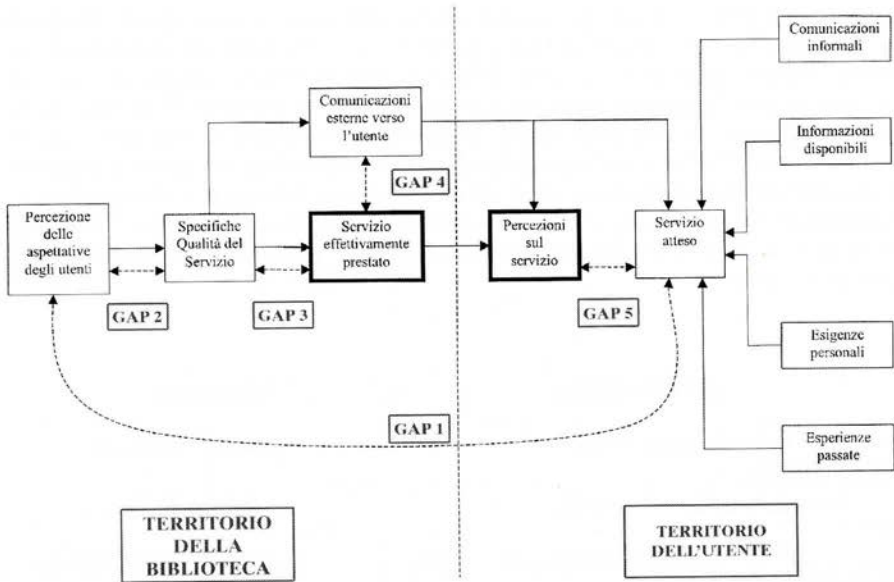


Fig. 1: Modello dei 5 gap (adattato dalla formulazione originaria di Zeithaml, Parasuraman e Berry)

- Project management;
- Problem solving.

Il QFD, in special modo, rappresenta uno strumento particolarmente potente per portare all'interno dell'organizzazione la voce del cliente, consentendo di misurare sia il "peso" dei suoi bisogni sia la capacità di *performance* dell'organizzazione, impegnata in una costante operazione di *benchmarking* con altre realtà operanti nello stesso settore. Se l'applicazione concreta di tale strumento è sufficientemente complessa, il suo concetto di base è relativamente semplice: incrociando in un'unica matrice di correlazione le esigenze dell'utente e le risorse (di qualsiasi tipo: umane, tecnologiche, finanziarie) che abbiamo a disposizione per soddisfarle, otteniamo il doppio risultato di coinvolgere *tutte* le funzioni del processo del servizio e di prendere in considerazione *tutte* le esigenze dell'utente<sup>12</sup>.

Il miglioramento continuo della qualità è funzione del miglioramento continuo dei processi organizzativi e di gestione, che a loro volta implicano l'applicazione, in tutte le funzioni dell'organizzazione, delle tecniche del controllo, in specie quelle del controllo statistico di qualità. Riferimento importante, in questo contesto, saranno gli indicatori di funzionamento della biblioteca, di cui ci occuperemo più avanti.

## 2.4 Alcuni strumenti operativi

Come si accennava precedentemente, uno dei contributi principali della filosofia

<sup>12</sup> Un primo utile approccio al QFD può essere trovato in Claudio Peri, *Qualità: concetti e metodi cit.*, p. 95-122; maggiori e più dettagliate informazioni sono disponibili al sito <http://mijuno.larc.nasa.gov/dfc/qfd.html>.

della qualità totale è l'enfasi posta sulle risorse umane, sulla loro capacità di apporto creativo al funzionamento del servizio. Ma la capacità di contribuire al miglioramento creativo dei processi di fornitura/erogazione del servizio, sempre secondo tale approccio, deve basarsi sul possesso di alcune tecniche operative, di strumenti che possano permettere sia di individuare i problemi sia di prospettarne le soluzioni. Tra essi rientrano i "sette strumenti di base" illustrati nella Fig. 2<sup>13</sup>, metodologie elementari di analisi e rappresentazione di dati sia di tipo quantitativo sia qualitativo, elaborati per consentire a ognuna delle persone coinvolte di tenere sotto controllo i processi e di affrontare concretamente i problemi che possono presentarsi nell'agire quotidiano.

	ATTIVITÀ - AZIONI	STRUMENTI
<b>FONDAMENTA</b>	Raccogliere i dati	Foglio raccolta dati
	Interpretare i dati	Istogramma
<b>PILASTRI</b>	Studiare le relazioni causa effetto	Diagramma Causa-effetto
	Stabilire le priorità	Diagramma di Pareto
<b>AUSILIARI</b>	Stratificare i dati	Analisi per stratificazione
	Individuare le correlazioni	Diagramma di correlazione
	Definire se un processo è sotto controllo o no	Carta di controllo

Fig. 2: I sette strumenti della qualità

Accanto ai sette strumenti, una delle metodologie maggiormente indicate dall'approccio della qualità totale è quella illustrata nella Fig. 3 e chiamata del PDCA, sigla che sta per:

P = *Plan* Pianificare prima di agire

D = *Do* Mettere in atto le azioni pianificate

C = *Check* Verificare l'esito delle azioni

A = *Act* Correggere o standardizzare in base all'esito della verifica.

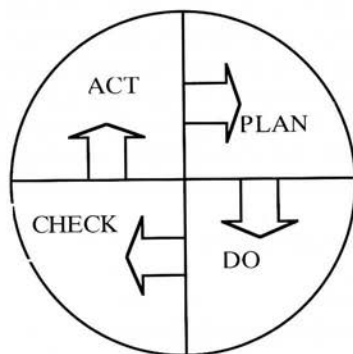
Tale schema (chiamato la ruota di Deming, dal nome dello studioso americano che negli anni Cinquanta illustrò ai giapponesi le tecniche del controllo di qualità) dovrà essere fatto proprio e applicato da ogni elemento del personale a ogni processo o attività da lui presidiati.

## 2.5 Gli indicatori di qualità in biblioteca

La misurazione della *performance* della biblioteca, oltre ad essere condizione base per la sua certificazione, rappresenta un aspetto centrale del funzionamento del Sistema qualità, sulla base del principio che *solo ciò che è misurabile è valutabile* e che *solo ciò che è valutabile è migliorabile*. È questa un'esigenza largamente espressa, di cui

<sup>13</sup> Una esposizione classica e ampiamente ripresa in letteratura, da cui è tratta la figura, si trova in: Alberto Galgano, *I sette strumenti della qualità totale: manuale operativo*, Milano: Il sole 24 ore, 1992.





- PLAN:** Raccogliere dati per conoscere il problema, definire gli obiettivi e prospettare soluzioni tramite lo studio di una relazione causa-effetto e sue contromisure. È una ipotesi teorica, non ancora convalidata con i fatti.
- DO:** Vengono fatte delle prove di verifica delle ipotesi, mettendo a punto test, indicando le modalità di svolgimento e spiegandole a chi le condurrà. Segue la pratica effettuazione del test.
- CHECK:** Confronto tra il disegno teorico e quello che è stato il risultato delle prove. La comparazione dovrà essere la più scrupolosa possibile, pena la vanificazione dello sforzo compiuto.
- ACT:** Se il test conferma il disegno, si è ottenuto un importante successo, ma solo a livello sperimentale. Si tratterà quindi di standardizzare la soluzione e stabilire quali sono le condizioni che consentono di mantenerla. Se praticabile la soluzione va estesa ad altri processi.

Fig. 3: Lo schema PDCA (o ruota di Deming)

si sono ultimamente occupati, nel nostro paese, diversi autori<sup>14</sup>.

A livello internazionale si occupano di rilevazione dei dati in biblioteca due standard:

- la norma UNI EN ISO 2789, *Informazione e documentazione. Statistiche internazionali per le biblioteche*: recepita nel 1996, è attualmente in corso di revisione;
- la norma ISO 11620, *Information and documentation. Library performance indicators*: non ancora recepita come norma UNI, è stata approvata nel 1998.

Mentre la norma ISO 2789 mira ad armonizzare le metodologie di raccolta dei dati e le tipologie di dati raccolti per facilitare la comparazione tra realtà e paesi diversi, l'obiettivo fondamentale della ISO 11620 è quello di «identificare degli indicatori di *performance* al fine di fornire degli strumenti per valutare la qualità e l'efficacia dei servizi forniti da una biblioteca, oltre all'efficienza delle risorse allocate»<sup>15</sup>.

Gli indicatori suggeriti nascono da test compiuti in molte biblioteche di differente caratterizzazione, per cui sarà necessario selezionare quelli più indicati alla realtà della biblioteca universitaria<sup>16</sup>. Nella norma ISO 11620 ogni indicatore è accom-

<sup>14</sup> Si veda in particolare Giovanni Solimine, *Problemi di misurazione e valutazione dell'attività bibliotecaria: dall'analisi di sistema agli indicatori di qualità*, in: *Il linguaggio della biblioteca: scritti in onore di Diego Maltese*, Milano: Editrice Bibliografica, 1996, p. 118-151. Cfr. anche *Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni: atti del XL Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 26-28 ottobre 1994*, Roma: AIB, 1995.

<sup>15</sup> Paola Geretto, *Gli standards di riferimento per la rilevazione dei dati in biblioteca*, relazione presentata in occasione dell'incontro "Quality performance management and decision support systems in libraries: a Camile workshop", Venezia, 9 novembre 1998.

<sup>16</sup> Cfr., a tal fine, Elisabetta Pilia, *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*, «Bollettino AIB», 37 (1997), n. 3, p. 281-324.

pagnato da una formulazione di obiettivo, scopo, definizione, metodo di calcolo e metodo di interpretazione dei dati. Uno dei limiti è l'assenza di argomenti oggi centrali, e comunque di grande rilevanza, quali automazione, qualità delle collezioni, istituzioni all'utenza, promozione dei servizi, uso delle risorse umane.

Un'utile integrazione, in tal senso, è costituita dalla versione italiana del volume, edito nel 1996 dall'IFLA, *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, curata dalla Commissione nazionale Università ricerca dell'AIB. Il volume elenca 17 diversi indicatori di *performance*, suddivisi in varie sezioni:

- a) uso generale della biblioteca e servizi;
- b) qualità della collezione;
- c) qualità del catalogo;
- d) disponibilità dei documenti nella collezione;
- e) consultazione;
- f) utilizzo remoto;
- g) soddisfazione dell'utente<sup>17</sup>.

Sarà interessante anche seguire i progetti che sono in corso di svolgimento in ambito europeo, e che potranno forse anche tradursi nello sviluppo di strumenti informatici di supporto alla valutazione della qualità dei servizi delle biblioteche, già in partenza orientati a una compatibilità con lo standard ISO 9000<sup>18</sup>.

### 3 Sviluppo del Sistema qualità in una biblioteca universitaria

#### 3.1 L'implementazione del Sistema qualità: fase preparatoria

Costituire un Sistema qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9002, sulla base di quanto precisato nella UNI EN 29004/2, significa sviluppare, da parte di tutte le funzioni dell'istituzione bibliotecaria, un impegno consistente a cui deve fare da condizione e premessa il determinante coinvolgimento diretto della direzione. La norma UNI EN ISO 9002, infatti, al punto 4.1, assegna alla direzione il compito di «definire e documentare la propria politica per la qualità, ivi inclusi gli obiettivi e gli impegni per la qualità»<sup>19</sup>. Questa fase è probabilmente la più difficile, trattandosi di coinvolgere e motivare tutti i gradi della struttura, da chi effettua fotocopie, a chi cataloga, a chi decide sul *budget*. È sempre da questa fase che dovrà uscire una posizione condivisa su *vision*, *mission* e valori della biblioteca.

<sup>17</sup> International Federation of Library Associations and Institutions, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università ricerca, Roma: AIB, 1999. Cfr. anche Gabriele Mazzitelli, *Gli strumenti per valutare: il lavoro di traduzione del manuale Measuring quality dell'IFLA*, relazione presentata in occasione dell'incontro "Quality performance management and decision support systems in libraries: a Camile workshop", Venezia, 9 novembre 1998.

<sup>18</sup> Si veda in tal senso Franco Toni, *ECLIPSE: un progetto europeo per la misurazione delle prestazioni e la gestione della qualità nelle biblioteche*, «Bollettino AIB», 38 (1998), n. 1, p. 41-49.

<sup>19</sup> Non sarà possibile, per esigenze di spazio, seguire punto per punto la norma; ad essa faremo riferimento solo in casi particolarmente importanti. È necessario però considerare ognuno dei 20 sottopunti (magari in forma aggregata) del paragrafo 4 come un'esigenza che deve essere soddisfatta (cosa abbiamo dichiarato che si fa, chi lo fa, come lo fa, ecc.), ovviamente dimensionata sul funzionamento reale della biblioteca. Si veda al proposito: Alessandro Sardelli, *ISO 9000 cit.*, p. 53 e seg.



La fase preparatoria si articolerà in una serie di momenti o fasi che possiamo così sintetizzare:

- 1) coinvolgimento della direzione della biblioteca;
- 2) definizione degli obiettivi del Sistema qualità (dichiarazione d'intenti);
- 3) indicazione del responsabile della qualità e coinvolgimento delle altre funzioni;
- 4) acquisizione di competenze e formazione;
- 5) eventuale ricerca e scelta di consulenti;
- 6) analisi dell'organizzazione interna;
- 7) piano per la qualità.

### 3.2.1 Coinvolgimento della direzione

La prima operazione sarà il pieno coinvolgimento della direzione della biblioteca. Si tratterà di spiegare l'importanza, i passi e le regole (nonché i costi) che un processo di creazione di un Sistema qualità, in vista della certificazione, comporta. Estrema chiarezza andrà fatta anche sulle ripercussioni che il processo inevitabilmente avrà sull'organizzazione del lavoro e sulla struttura del servizio.

### 3.2.2 Definizione degli obiettivi

Prima funzione della direzione è una dichiarazione d'intenti, con la successiva definizione degli obiettivi che l'attuazione del Sistema qualità mira a conseguire e l'individuazione dei livelli di precedenza e d'importanza. Sulla base dei servizi offerti dalla biblioteca, delle risorse umane e materiali disponibili, nonché della sua missione istituzionale, è possibile ipotizzare, in linea teorica, una serie di obiettivi, in merito ai quali andrà poi effettuata una selezione e dovranno essere stabilite delle priorità. Tra questi:

- rispondere a nuove esigenze poste da determinate tipologie di utenti della biblioteca (per esempio specializzandi, dottorandi, ecc.);
- razionalizzare alcuni aspetti organizzativi e gestionali;
- "garantire" il servizio all'utente, qualora esso rischi di rimanere non presidiato;
- migliorare la *performance* di alcuni servizi;
- progettare servizi nuovi;
- valutare l'opportunità della tariffazione di alcuni servizi;
- migliorare l'immagine (intesa qui nel senso di *reputation* della biblioteca);
- migliorare la comunicazione sia interna che esterna;
- migliorare la formazione del personale al fine di meglio utilizzarne le potenzialità;
- stabilire le basi per l'avvio di un processo di miglioramento continuo della biblioteca.

La corretta individuazione degli obiettivi sarà determinante per l'impostazione delle fasi successive, ad esempio delle analisi e delle ricerche di mercato ritenute necessarie. *La definizione degli obiettivi che si intendono conseguire con il Sistema qualità rappresenta l'atto di fondazione stesso del Sistema.*

### 3.2.3 Designazione del responsabile del progetto e coinvolgimento delle altre funzioni

Data la complessità e l'interrelazione delle attività connesse con la costituzione di un Sistema qualità, occorre che la direzione incarichi della gestione del progetto un dipendente, responsabile della funzione qualità. Tale persona dovrà assicurare che il Sistema qualità venga stabilito, verificato, continuamente misurato e analizzato ai fini del miglioramento. Essa non è responsabile di creare qualità: è essa stessa parte



del Sistema qualità. Nel proprio lavoro il responsabile della qualità potrà avvalersi di consulenze esterne; dovrà però necessariamente trattarsi di persona interna alla biblioteca, che conosca bene il suo funzionamento e i suoi problemi. La direzione dovrà riconoscere al responsabile del progetto qualità adeguate autorità e indipendenza.

Il coinvolgimento di tutte le funzioni interessate nella realizzazione del Sistema qualità dovrà essere uno degli obiettivi prioritari della direzione. È opportuno che essa disponga, tramite un atto formale, che tutti coloro che sono coinvolti nell'attuazione del progetto diano effettivamente tale collaborazione. È a questo punto che l'incaricato del progetto qualità dovrà dimostrare e praticare tutte le proprie capacità di comunicazione e di stabilire rapporti in un clima di fiducia e trasparenza. Basandosi su di esse, e forte dell'autorità e dell'indipendenza riconosciutagli dalla direzione, potrà affrontare e superare le inevitabili difficoltà che un cambiamento anche solo di alcuni elementi della prassi corrente inevitabilmente genera.

Al fine di favorire il clima di massima collaborazione la direzione e la funzione qualità dovranno saper comunicare da subito con chiarezza che:

- la funzione qualità non si sovrappone alle altre, ma agisce come prima *inter pares* nella realizzazione di un obiettivo comune;
- la collaborazione di tutti, al di là d'essere obbligatoria, è la condizione indispensabile per la riuscita del progetto (va introdotta la consapevolezza che ogni livello di servizio "a monte" è fornitore per il livello di servizio "a valle", così come ogni servizio "a valle" è cliente di quello a "monte": la predisposizione di un buon catalogo è condizione fondamentale per un funzionamento adeguato del servizio di prestito; una corretta politica delle acquisizioni è condizione fondamentale per esercitare un buon servizio di *reference*, ecc.).

La scelta del responsabile della qualità potrà determinare una parziale redistribuzione dei compiti tra il personale della biblioteca.

### 3.2.4 Acquisizione di competenze e formazione

La conoscenza approfondita delle norme UNI EN ISO 9002 e UNI EN 29004/2, nonché delle altre collegate alla qualità e alla misurazione dei servizi, sarà ovviamente requisito importante sia per la funzione qualità in prima battuta sia, successivamente, per tutto il personale; altrettanto indispensabile sarà il recupero e l'approfondimento delle linee guida dell'IFLA e degli altri documenti relativi al settore specifico delle biblioteche universitarie cui si è fatto cenno in precedenza.

Importante diventa, dicevamo, la formazione del personale. Dato che uno dei requisiti del Sistema qualità è che *tutti* gli elementi della struttura partecipino al processo in maniera armonica, è indispensabile che esso venga formato su questa tematica.

### 3.2.5 Ricerca e scelta di consulenti

Contestuale alla acquisizione di competenze e alla formazione sarà la scelta dei consulenti per la creazione del Sistema qualità, qualora lo si ritenga opportuno e la direzione si sia espressa in questo senso<sup>20</sup>. Si tratterà, in questo caso, di trova-

<sup>20</sup> In realtà medio-piccole e che sentono di ben funzionare – magari con poche risorse economiche – tale fatto rappresenta un'opzione e non una necessità. Il coinvolgimento della direzione della biblioteca – ma anche dei vertici della facoltà e dell'ateneo nel suo complesso – possono tradursi in un'allocatione di risorse che consentano il ricorso a consulenti esterni.

re quello più adatto alla realtà della biblioteca, sulla base della sua specializzazione e della sua *mission* (la frequenza a percorsi di formazione dovrebbe aver permesso di farsi un'idea di cosa c'è sul mercato; sarà anche possibile, comunque, ricorrere agli enti certificatori per avere indicazioni sostanzialmente obiettive). La funzione del consulente è chiara: seguire la biblioteca nella sua creazione del Sistema qualità.

### 3.2.6 Analisi dell'organizzazione interna

Nel mentre si fa formazione è già possibile impostare un'analisi interna dell'organizzazione della biblioteca e delle sue interrelazioni con il più ampio contesto dell'università. Uno degli obiettivi sarà, coinvolgendo tutto il personale, quello di *definire e documentare*, come la norma prevede, «la responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la qualità» (punto 4.1.2).

Sempre in questa fase sarà opportuno orientare il personale della biblioteca verso la necessità di analizzare la qualità fornita dal servizio da ognuno presidiato. È importante che la biblioteca identifichi i propri punti deboli: la diagnosi della situazione, i punti critici, i costi della non-qualità sono tutti fattori che stanno a monte della creazione di un Sistema qualità.

In questa fase sarà anche possibile stabilire quegli indicatori che verranno in seguito utilizzati per la valutazione delle prestazioni del Sistema qualità della biblioteca, sia in termini di efficienza sia di efficacia.

### 3.2.7 Il Piano qualità

La fase preparatoria (per la quale possiamo ipotizzare una durata di un paio di mesi) si concluderà con la formalizzazione e diffusione nelle forme più opportune, da parte della direzione, del Piano qualità, prima vera *milestone* del progetto. Saranno stati soddisfatti, a questo punto, tutti i prerequisiti necessari all'implementazione del Sistema qualità.

È opportuno anticipare che la direzione deve riesaminare periodicamente il Sistema qualità, al fine di garantirne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo.

### 3.3 L'implementazione del Sistema qualità: fase operativa

La creazione di un Sistema qualità non ha come conseguenza lo sconvolgimento del normale funzionamento di una struttura, bensì ha l'obiettivo di razionalizzarlo. Nessuno chiederà alla biblioteca di fare qualcosa di più o di diverso da quanto stia facendo. La norma prevede, e i certificatori controlleranno, che le cose vengano fatte così come dichiarato nella documentazione della qualità, in base alle responsabilità e alle modalità in essa descritte, e che vi sia congruenza tra l'organizzazione della struttura (in termini di risorse sia umane che materiali) e ciò che ci si è impegnati a fare.

La seconda fase del progetto prevede:

- 1) indagine esterna;
- 2) indagine interna;
- 3) avvio di progetti di miglioramento;
- 4) stesura della documentazione della qualità;
- 5) verifica, riesame e adeguamento del sistema.

Al piano di certificazione, che pure prenderà il suo avvio già in questa fase con la ricerca e la scelta dell'ente di certificazione, dedicheremo l'ultima parte del lavoro.



### 3.3.1 L'indagine esterna

L'indagine esterna ha come obiettivo la determinazione delle attese dell'utente istituzionale e la verifica della sua soddisfazione relativamente ai servizi offerti. Potrà essere svolta tramite consulenti oppure in proprio e potrà eventualmente estendersi, in una fase successiva, a utenti non istituzionali.

Già in questa fase sarà importante giungere a una segmentazione del *target* della biblioteca, poi fondamentale sia per il miglioramento delle attività in corso sia per l'organizzazione di nuovi servizi. I "clienti" istituzionali della biblioteca sono rappresentati dalle diverse tipologie di utenti che normalmente ad essa si rivolgono per ottenere dei servizi. Uno dei vantaggi delle biblioteche delle università è di poter ragionare su numeri sufficientemente precisi di potenziali utenti istituzionali e, spesso, anche sulla specificità delle rispettive esigenze. Agli studenti – i più naturali e visibili utenti – si affiancheranno dunque gli specializzandi, i dottorandi, i ricercatori e i docenti.

La norma UNI EN 29004/2, al punto 6.1, si occupa dei processi di ricerca di mercato, dando indicazioni precise sia sugli strumenti da utilizzare sia sugli elementi associati alla qualità che la ricerca di mercato dovrebbe comprendere. Tra gli strumenti vengono indicati:

- le indagini;
- le interviste.

Sempre secondo la norma, le modalità di attuazione di ricerche di mercato dovrebbero avere lo scopo, tra l'altro, di:

- determinare esigenze e aspettative dei fruitori del servizio;
- stabilire i servizi complementari;
- considerare le prestazioni dei concorrenti;
- esaminare la legislazione applicabile, le norme e i codici nazionali e internazionali;
- analizzare i dati raccolti ai fini della progettazione del servizio;
- applicare il controllo di qualità.

A seconda della tipologia di utenti la biblioteca ricorrerà o ai *focus groups* (per le categorie più ampie e più facilmente raggiungibili, come gli studenti) o al questionario. Di particolare rilevanza potrebbe essere lo strumento dell'intervista con coloro che, cresciuti nelle facoltà come studenti, si trovano oggi ad essere ricercatori o docenti, valutandone bisogni disattesi o mal soddisfatti durante il loro percorso di formazione.

Come dicevamo, importante sarà prevedere anche un'analisi dei bisogni dei "clienti" non istituzionali della biblioteca<sup>21</sup>. Ancora prima di valutarne le necessità, andranno stabilite nel Piano qualità (e trasferite nel regolamento della biblioteca) delle politiche che, pur salvaguardando i clienti istituzionali, possano dare risposte a loro specifici bisogni informativi (tariffazione di servizi, priorità, esclusioni, ecc.).

### 3.3.2 L'indagine interna

Come ogni impresa, azienda o istituzione, anche la biblioteca possiede, di fatto, tutta una serie di regole proprie, *già realizza qualità*. Il problema che si pone, e a cui l'indagine interna cerca di dare i presupposti per una risposta, è di passare da questa qua-

<sup>21</sup> Sui rapporti tra università e territorio si veda Giancarlo Volpato, *Biblioteche delle università e biblioteche del territorio: due mondi divergenti, paralleli o convergenti?*, in: *Università: quale biblioteca?: atti del seminario-dibattito, Trento, 25 marzo 1994*, a cura di Rodolfo Taiani, Trento: Università degli studi, 1995, p. 67-85.



lità intrinseca, empirica, a un vero e proprio Sistema qualità, formalizzato e documentabile.

L'indagine interna, preceduta dall'indagine sull'organizzazione, avrà l'obiettivo di preparare la stesura della documentazione della qualità. A tal fine si dovrà raccogliere tutta la documentazione interna alla biblioteca già disponibile relativa ad aspetti tecnici, organizzativi e gestionali (dallo statuto dell'università, alla guida dello studente, ai regolamenti, alle pagine WEB, fino alle indicazioni su come usare il servizio fotocopie). Tali documenti dovranno essere esaminati per vedere se davvero corrispondono alla pratica operativa concreta, se la coprono tutta o solo in parte e, soprattutto, se rispettano i requisiti della norma ISO 9002. Un confronto sistematico con i suggerimenti della UNI EN 29004/2 sarà, in questa fase del processo, fondamentale. Nel caso si rilevino incompletezze, incongruenze o imprecisioni si provvederà a predisporre degli schemi di rilevazione delle medesime, al fine della loro utilizzazione per la stesura dei documenti del Sistema qualità.

L'analisi interna riguarderà anche il personale della biblioteca, ovviamente non tanto in termini di controllo sull'operato quanto di rilevamento di adeguatezza alla funzione, necessità di formazione, esigenze personali e compatibilità con il regolare svolgimento del Sistema qualità.

### 3.3.3 Avvio dei progetti di miglioramento

Arrivati a questa fase del processo la funzione qualità e la direzione della Biblioteca dovrebbero avere in mano tutti i dati necessari per impostare effettive politiche di miglioramento; sulla base dei servizi normalmente forniti e dell'*input* derivante dall'analisi dei dati provenienti dall'indagine interna e esterna (la quale ultima potenzialmente seguirà tutto il percorso di creazione del Sistema qualità, fornendo via via gli input necessari). La biblioteca potrà dare il via a una serie di attività migliorative, che avranno ovvio riscontro negli obiettivi stabiliti nel Piano qualità.

Mentre in alcuni casi sarà necessario procedere solo dopo aver effettivamente acquisito quali sono i bisogni dei vari segmenti di utenza istituzionale, in altri sarà possibile agire direttamente sulla base di informazioni già possedute o di necessità chiaramente rilevate. Un'ipotesi dei settori sui quali, in prima battuta, dovrebbe essere possibile agire subito potrebbe prevedere:

1) *Formazione*: sulla base della rilevanza che vanno assumendo, da un lato, le competenze informatiche e, dall'altro, l'internazionalizzazione delle relazioni, le prime ipotesi sulle quali lavorare potrebbero essere:

- apprendimento/approfondimento, per tutto il personale, della lingua inglese per le situazioni tipiche della biblioteca;
- conseguimento, in forma progressiva per tutto il personale, della *European Computer Driving Licence*<sup>22</sup>;
- approfondimento di alcuni temi presentati nel progetto di formazione iniziale (motivazione, orientamento al cliente, rilevamento dei dati, ecc.).

2) *Bisogni precedentemente espressi dagli utenti*:

<sup>22</sup> Si tratta di un progetto europeo affidato in Italia all'AICA e consta di un certificato, riconosciuto a livello internazionale, attestante che chi lo possiede è in grado di usare in modo adeguato il computer nelle applicazioni standard di uso quotidiano; si ottiene superando sette prove presso dei centri accreditati. Informazioni sono reperibili all'indirizzo <http://www.aica.iol.it>.

- interventi sull'orario dei servizi;
- corsi di istruzione all'uso delle banche dati e alla biblioteca in genere;
- potenziamento dei servizi di *document delivery* e di prestito interbibliotecario.

### 3) *Potenziamento della comunicazione interna ed esterna della biblioteca:*

- regolamento;
- carte dei servizi;
- guida alla biblioteca e altri materiali divulgativi;
- bacheca e/o *newsletter* in linea.

Si tratta, come si vede, di possibilità d'intervento estremamente ampie, che vanno selezionate, discusse, preparate, programmate nel tempo, realizzate, controllate e, ultimo ma non meno importante ai fini della certificazione, misurate e documentate. Il progetto di qualità è in svolgimento. Resta da occuparsi dei documenti che lo descrivono e che saranno alla base del processo di certificazione.

### 3.3.4 La documentazione della qualità

La fase di preparazione dei documenti del Sistema qualità praticamente inizia una volta che il Piano qualità è stato portato a conoscenza del personale. Tali documenti sono costituiti da:

- le procedure;
- il manuale.

Dal punto di vista dell'importanza per la certificazione la stesura dei documenti del Sistema qualità è forse il momento più delicato dell'intero processo e quello dove probabilmente è più opportuno l'intervento di un consulente esterno, adeguatamente selezionato.

Le procedure altro non sono che la descrizione precisa di come ogni determinata attività viene svolta in biblioteca, con l'indicazione del relativo responsabile. Si avranno, di conseguenza, tante procedure quanti sono le attività e i servizi, con l'aggiunta di quelle relative alle operazioni di *back office* (acquisizioni, *iter* del libro, archiviazione, gestione delle pagine Web, scambio di periodici doppi, ecc.). È sempre necessario tenere come base la norma di riferimento, definendo cosa già esiste, cosa andrà integrato, cosa dovrà essere scritto per la prima volta.

Non ci stancheremo di ripetere che una diretta partecipazione delle funzioni interessate è imprescindibile: uno dei metodi più praticati, basati in genere su semplici questionari, è di far descrivere alle diverse funzioni ciò che effettivamente fanno (in termini di input, output, documenti prodotti, controlli). È auspicabile, per una agile applicazione, che le procedure siano semplici e concise.

Le procedure devono indicare per i vari processi:

- scopo della procedura;
- modalità di esecuzione delle varie attività;
- controlli e verifiche;
- documenti prodotti e relativa gestione;
- responsabilità e competenza.

Pur essendo necessario fare una procedura per ogni servizio o attività, è possibile effettuare delle aggregazioni; alcune procedure sono di particolare importanza e devono essere curate con attenzione, come ad esempio quella prevista al punto 4.6 - riportata qui di seguito e sempre obbligatoria - relativa alle forniture (nel nostro caso acquisti di libri e altri supporti documentari, materiali e attrezzature in genere):



#### 4.6. *Approvvigionamento:*

- (generalità);
- valutazione dei subfornitori;
- dati di acquisto;
- verifica del prodotto acquistato.

Il manuale riunisce e riassume tutto quanto stabilito nelle procedure. Per entrambi andrà stabilito chi deve effettuare praticamente la redazione, l'approvazione, ecc. Il manuale ha lo scopo di illustrare il Sistema qualità nelle sue linee generali, specificando:

- politica della qualità;
- struttura organizzativa;
- processi di lavoro;
- modalità di verifica e aggiornamento del sistema.

La finalità del manuale della qualità è duplice: da una parte stabilisce dei criteri di riferimento interni; dall'altra è strumento di presentazione dell'organizzazione all'esterno. Oltre a dover essere profondamente conosciuto, condiviso e fatto proprio da tutto il personale, esso sarà anche la base per la discussione col certificatore.

La sua approvazione è data dalla direzione, che dovrà – direttamente o tramite la funzione qualità, ma comunque sempre con procedure definite – curarne la distribuzione agli interessati, l'archiviazione e l'aggiornamento. Della documentazione della qualità di un'organizzazione di servizi si occupa diffusamente il punto 5.4.3 della norma UNI EN 29004/2<sup>23</sup>.

### 3.3.5 Verifica, riesame e adeguamento del sistema

Il responsabile incaricato dalla direzione avrà il compito di rilevare e segnalare alla stessa le “non conformità” rispetto alla norma. Spetterà poi a quest'ultima programmare le azioni correttive, tramite le “verifiche ispettive interne della qualità” così come descritte al punto 5.4.4 della UNI EN 29004/2 per le singole attività, e tramite il “riesame da parte della direzione” sull'intero sistema.

Le verifiche ispettive interne sono un momento molto importante e molto delicato, tipico del Sistema qualità. La biblioteca dovrà individuare, possibilmente all'interno della stessa università, ma non della biblioteca, gli incaricati della verifica, anche estranei al mondo bibliotecario. Esse consistono in interviste che hanno lo scopo di accertare l'applicazione e l'efficacia di ognuna delle attività del sistema, normalmente tramite delle liste di riscontro da usare come traccia. Possono rivelarsi molto utili, prima di affrontare i certificatori, per evidenziare imperfezioni e incongruenze e quindi risolvere eventuali problemi. I risultati vengono documentati e, unitamente ai risultati dell'esame periodico del sistema da parte della direzione, potranno scaturire in modifiche nella definizione degli obiettivi, nella struttura organizzativa, nella destinazione delle risorse o nello svolgimento delle attività lavorative, con conseguente aggiornamento del Sistema qualità nel suo complesso.

La durata di questa seconda fase, che ci introduce praticamente ai meccanismi del processo certificativo, è ipotizzabile in un arco di tempo che va dai due ai quattro mesi, a seconda delle differenti realtà e delle energie spese nel progetto.

<sup>23</sup> Un'illustrazione grafica della documentazione di un Sistema qualità nonché un utile esempio di come si preparano le procedure si trova in Poul Buch Jensen, *Guida all'interpretazione e all'utilizzo delle norme UNI EN 29000 (ISO 9000)*, Milano: Angeli, 1995, p. 96, 105 e seg.



La Fig. 4 illustra il percorso di creazione del Sistema qualità per la biblioteca, partendo dalla situazione iniziale (assenza di tale sistema) fino al completamento del processo di certificazione. La durata dell'intero progetto – che dovrebbe tenere conto della programmazione didattica dell'università e dei corrispondenti flussi in biblioteca, in modo da concentrare le attività più impegnative della costituzione del Sistema qualità nei periodi di minore affluenza e presumibile minore impegno – è ipotizzabile in circa 9-12 mesi.



Fig. 4: Schema del piano di certificazione (adattamento del modello proposto da Langfelder)

#### 4 Il processo di certificazione

La certificazione è l'ultimo passo del processo di miglioramento che la biblioteca attua nel suo obiettivo di soddisfare le esigenze dell'utente. Prima di entrare brevemente nei meccanismi operativi del processo, ci sembra importante ribadire la valenza che può avere la certificazione di una biblioteca universitaria sulla base delle norme UNI EN ISO 9000; tale valenza si manifesta sia dal punto di vista dell'istituzione universitaria nel suo complesso sia dal punto di vista del "mercato" cui biblioteca e università si rivolgono.

Dal punto di vista dell'università:

- garantisce all'alta direzione dell'università che uno dei suoi istituti chiave funzioni in modo efficiente, con la capacità di mantenere costanti nel tempo i requisiti di qualità a costi contenuti e controllati;
- costituisce, per la biblioteca stessa, la base fondamentale per ogni programma di miglioramento dei propri servizi;
- permette di ridurre i disservizi e quindi i costi della "non qualità";
- è strumento per garantire la crescita del personale coinvolto nel processo;
- può essere il punto di partenza per l'estensione del Sistema qualità – e relativa certificazione – ad altre strutture universitarie.

Dal punto di vista del "mercato":

- dà maggiore visibilità alla biblioteca e all'università di cui fa parte, traducendosi in una migliore *reputation* rispetto alle università concorrenti;

- dà fiducia a tutti i potenziali "clienti" sulla qualità del servizio fornito da quello che dovrebbe essere il principale centro di irradiazione dell'informazione dell'università, determinante per la formazione e per la ricerca;
- aumenta la possibilità della biblioteca universitaria di aprirsi alla società civile, offrendosi come partner di azioni anche economiche; ciò può avvenire, ad esempio, sia predisponendo nuovi servizi sollecitati da utenti non istituzionali, sia studiando per essi particolari politiche di fruizione (per esempio la tariffazione di alcuni servizi).

#### 4.1 La scelta dell'ente e la domanda di certificazione

Nel mentre la biblioteca organizza il proprio Sistema qualità, il responsabile designato dalla direzione provvede a individuare gli enti certificatori, ai quali, soli, è riservata l'attività di certificazione; essi sono abilitati a tale ruolo da altri enti, detti enti di accreditamento. In Italia tale funzione è svolta da SINCERT<sup>24</sup>. Per ottenere l'accREDITAMENTO gli enti di certificazione devono sottostare a norme che ne comprovino professionalità, serietà e indipendenza rispetto agli organismi che andranno a certificare.

Ogni singolo ente non è accreditato per certificare qualsiasi tipo di prodotto o servizio, ma solo uno o alcuni dei 39 settori previsti. Tra essi purtroppo - ma siamo abituati a tale mancanza su vari fronti - non esiste qualcosa di specifico per l'informazione o la documentazione. Gli unici settori che, in qualche modo, ricomprendono le biblioteche in generale (quindi anche le universitarie) sono i seguenti:

- 36 Pubblica amministrazione
- 37 Istruzione
- 39 Servizi pubblici.

Sarà di conseguenza necessario scegliere, tra gli organismi di certificazione accreditati da SINCERT, quelli che coprono tali settori di accreditamento. Sulla scelta dell'ente di certificazione non si possono dare eccessive indicazioni. La reputazione conquistata sul mercato, la quantità e le caratteristiche delle aziende e delle istituzioni certificate, le comunicazioni informali, ecc., saranno i criteri che porteranno a scegliere un ente piuttosto che un altro. Pur non potendo intervenire direttamente nella creazione del Sistema qualità, gli enti certificatori saranno anche in grado di indicare - qualora la biblioteca lo reputi opportuno - una serie di possibili consulenti, basandosi sul lavoro da questi fatto nelle realtà da loro certificate. La certificazione può essere chiesta anche a enti non operanti in Italia ma in altri paesi europei; esiste infatti un mutuo riconoscimento relativamente all'operato di enti accreditati all'estero ma che seguono uguali standard di riferimento.

Individuati e contattati alcuni enti saranno essi, in genere, a fornire un primo modulo, con la richiesta di informazioni sulla struttura, le quali, a loro volta, saranno la base della proposta economica.

#### 4.2 Analisi della documentazione

La biblioteca, una volta stipulato il contratto con l'ente di certificazione, invierà ad esso il manuale della qualità, unitamente a ogni eventuale altra documentazione ritenuta necessaria per meglio illustrare la propria attività. L'ente provvederà all'analisi della documentazione che deve soddisfare, come abbiamo visto, i requisiti di conformità con tutti i punti della norma UNI EN ISO 9002. Se l'ente dovesse verifi-

<sup>24</sup> La homepage di SINCERT, con gli indirizzi degli enti accreditati e il settore di accreditamento, si trova a <http://www.sincert.it>.

care la presenza di lacune documentali non procederà alla verifica del funzionamento del Sistema qualità presso la biblioteca, ma si limiterà a richiedere che tali lacune siano colmate al più presto.

È solo dopo l'esito positivo della verifica dei documenti che l'ente di certificazione si presenterà in biblioteca per la "visita di certificazione", in genere preceduta da una "visita preliminare" che consenta di affrontare con maggiore sicurezza quella definitiva. È il "momento della verità" del processo di certificazione. Tramite la visita ispettiva l'ente verifica che quanto dichiarato nei documenti sia effettivamente applicato nel corso dell'erogazione del servizio. Per questo si ribadisce l'importanza del coinvolgimento di tutto il personale sin dall'inizio della stesura della documentazione; solo ciò garantirà che il Sistema qualità non sia visto come un'imposizione dall'alto ma come il risultato di un pensare e di un agire collettivi.

È in questa fase che la biblioteca dovrà mostrare "evidenze oggettive" di ogni attività svolta e inclusa nel Sistema qualità. Nel nostro caso verranno richiesti i documenti che comprovino l'iter di fornitura di un determinato servizio, i metodi di misurazione del medesimo, i criteri di acquisizione e di scelta dei fornitori, l'applicazione degli standard nazionali e internazionali eventualmente adottati, ecc.

#### 4.3 Rapporto di *audit* e azioni correttive

Giunti a questo punto l'ente certificatore emetterà un "Rapporto di valutazione" (detto "Rapporto di *audit*") nel quale viene espresso un giudizio sull'attuazione del Sistema qualità. Le eventuali carenze o "non conformità" rilevate saranno comunicate alla biblioteca, alla quale verrà chiesto di progettare e intraprendere – normalmente entro un tempo determinato – le azioni correttive atte ad eliminarle; non verrà fornita, tuttavia, alcuna indicazione su cosa concretamente fare a tal fine. Toccherà allora alla direzione e alla funzione qualità adeguare, entro il tempo determinato, il Sistema qualità della biblioteca ai rilievi fatti dagli ispettori, per richiedere poi all'ente di effettuare la verifica finale.

Per tale verifica verrà seguita una apposita procedura e i risultati daranno origine a un rapporto sottoposto successivamente al Comitato di certificazione dell'ente che, dopo discussione interna, rilascerà la certificazione.

Il mantenimento del Sistema qualità in grado di garantire la certificazione viene periodicamente accertato tramite delle verifiche ispettive; in caso vengano riscontrate delle non conformità alla norma, la certificazione può essere sospesa (Fig. 5).

#### 4.4 I costi della certificazione

Conseguire la certificazione ha dei costi. Non ci riferiamo qui ai costi della creazione del Sistema qualità, che andranno ovviamente stimati sulla base delle decisioni prese dalla biblioteca e che potranno comprendere i costi di eventuali consulenze (strutturate o puntuali), quelli per la formazione del personale, per l'attuazione degli effettivi interventi di miglioramento decisi, ecc. I costi del processo di certificazione variano in funzione del numero dei dipendenti dell'organizzazione e ricomprendono:

- costo delle visite ispettive;
- costo della certificazione;
- costi di mantenimento.

Ovviamente è possibile dare qui solo dei valori indicativi. Per una realtà medio-piccola, tra i cinque e i dieci addetti, è possibile ipotizzare i seguenti costi, dedotti da alcuni contatti con enti di certificazione accreditati:



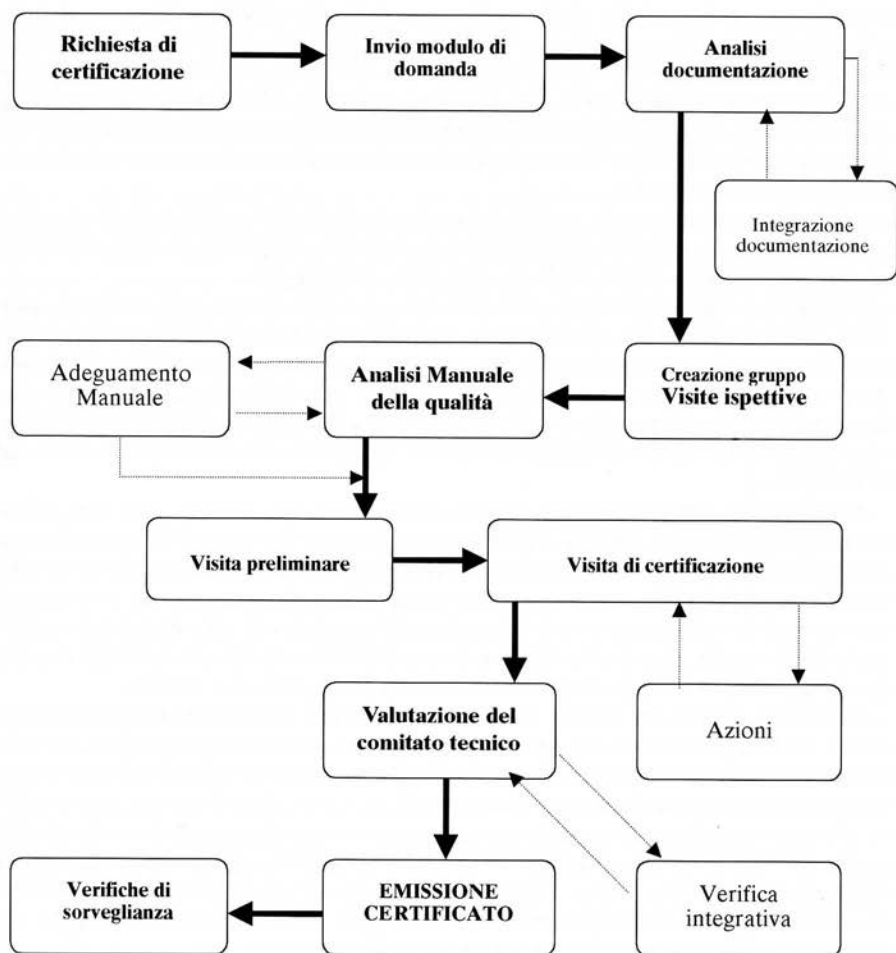


Fig. 5: Iter del processo di certificazione di un Sistema qualità

- costi delle visite ispettive: circa un milione di lire al giorno;
- costi della certificazione: dai cinque ai dieci milioni di lire;
- costi di mantenimento: dai due ai tre milioni di lire all'anno.

Ci sembrano costi affrontabili anche da realtà medio/piccole. Sarà ovviamente l'oculata considerazione di costi e benefici che determinerà la scelta.

## 5 Considerazioni conclusive

Lo scopo di una biblioteca universitaria, nelle diverse configurazioni che può assumere, è quello di erogare servizi alle proprie differenziate tipologie di utenti istituzionali. Questa specificità non fa comunque della biblioteca un'entità autarchica, una monade isolata dal contesto socio/economico territoriale in cui si trova a operare. Tale contesto, al contrario, nelle sue varieghe espressioni, potrà a lei rivolger-

si quale principale, e a volte unica, struttura in grado di soddisfare determinati bisogni informativi. Oltre a ciò, la specificità che l'ambito disciplinare può assumere (si pensi, ad esempio, alle biblioteche biomediche) fa sì che il problema della prestazione del servizio (prodotto intangibile) che si differenzia dalla merce (prodotto tangibile) per una serie di proprietà ben individuate dalla letteratura sulla qualità dei servizi, venga ad articolarsi in modo abbastanza peculiare, con alcune caratteristiche che è bene accennare:

- *standardizzazione limitata, o difficoltà di standardizzazione, della prestazione*: ciò è tanto più vero quanto più una biblioteca è specialistica; fare un prestito non è fare un bullone; fare una ricerca bibliografica non è erogare gas;
- *contestualità*: il servizio offerto dalla biblioteca è - nella maggior parte di casi - prodotto e consumato nello stesso luogo e non lo si può immagazzinare per eventualmente correggerlo; va sottolineato, comunque, come le nuove tecnologie di rete tendano a rendere l'utente potenzialmente invisibile, con difficoltà per la misurazione dei servizi fruiti e del relativo livello di soddisfazione; sempre più frequentemente, e per una gamma sempre maggiore di attività, la contestualità non è più mediata dal bibliotecario;
- *eterogeneità*: il servizio può (ma meglio sarebbe dire: deve) svilupparsi con modalità e risultati diversi così come diversi possono (devono!) essere gli elementi di valutazione della qualità; ciò è frutto diretto delle esigenze e delle caratteristiche dei differenti utenti della biblioteca: dai partecipanti ai test d'ammissione ai vari corsi di laurea (qualche biblioteca se ne è mai occupata? perché no?), agli studenti dei primi anni, ai laureandi, fino ai ricercatori e ai docenti (fare una ricerca bibliografica per un ricercatore non è lo stesso che costruire una bibliografia per la tesi);
- *affidabilità delle risorse umane*: come in tutti i servizi è il vero elemento discriminante; tutti i componenti del personale hanno una grande responsabilità sia sulla formazione dello studente sia sulla qualità degli strumenti e dei sussidi offerti a docenti e ricercatori, e quindi sui conseguenti risultati. La ricaduta è diretta, non mediata. Un testo mancante (o un articolo non rapidamente recuperato tramite un efficiente servizio di *document delivery*) è in verità un'informazione persa; una ricerca bibliografica mal fatta (o uno studente mal istruito all'uso degli strumenti di ricerca, dal catalogo alle informazioni in rete) si traduce - se non succede di peggio - in una tesi di laurea sottodimensionata rispetto alle possibilità, ecc.;
- *presenza del disservizio*: l'accennata complessità nella quale la biblioteca opera, fatta di progressiva scomparsa della visibilità dell'utente, di variabilità di contesti, di non completa definibilità del risultato finale, di forte incidenza della variabile umana, di parziale e difficoltosa standardizzabilità degli elementi, della presenza di pubblici eterogenei ed esigenti, di coinvolgimento di istituzioni e *partners* interni ed esterni (si pensi al solo servizio di *document delivery* o di prestito interbibliotecario) può tradursi in un'elevata possibilità di disservizio, che deve essere tenuta presente e i cui costi vanno considerati.

Un collega offriva, in un passato abbastanza recente, questo interessante profilo delle biblioteche biomediche universitarie: «Il sistema bibliotecario di medicina è comunemente un campo in cui le mancate realizzazioni del passato interagiscono con le lusinghe tecnologiche del futuro. Qui il passato è particolarmente debole, essendo generalmente mancata in quest'area, e il discorso coinvolge lo stato di quasi tutte le facoltà mediche italiane, una coraggiosa e lungimirante politica bibliotecaria. Qui il futuro è particolarmente forte perché lo scibile medico è fra i più modulabili dalle strutture computerizzate, fra i più aggrediti dai prodotti finiti dell'infor-

matica, fra i più esposti ad una domanda esigente, referenziatissima, agganciata ai più avanzati *standards* internazionali. Qui il presente è dunque particolarmente difficile, non solo perché deve mediare un tale contesto in tensione, ma anche perché deve rivisitare e ancor più spesso reinventare le strutture di un sistema»<sup>25</sup>.

È una realtà, quella descritta, che ci sembra possibile estendere a gran parte delle biblioteche delle università e che bene illustra la dimensione strutturale entro cui esse si muovono, e che dovrà essere tenuta costantemente in considerazione qualora si intenda perseguire un progetto di certificazione di qualità come quello qui proposto. Potrebbe forse essere utile riconoscere alle biblioteche universitarie una condizione di perenne "crisi", laddove usassimo, per descrivere tale concetto, l'ideogramma cinese che lo rappresenta e che altro non è se non la fusione di altri due ideogrammi: rischio e opportunità.

<sup>25</sup> Giovanni Caravello, *Il sistema bibliotecario di medicina*, in: *Il futuro alle spalle: servizi all'utenza e ruolo del bibliotecario in una biblioteca medica centralizzata: atti del convegno, 4 ottobre 1993, Aula Morgagni, Policlinico dell'Università*, a cura di Paola Giuliani Smania e Anna Celeghin, Padova: CLEUP, 1994, p. 17-29 : 17.



# Quality in the library: guidelines for a certification project

by Eugenio Pelizzari

In recent years, the importance ascribed to quality assessment has been progressively increasing, extending from production environments to services and the public administration. The concept of quality has also undergone an evolution which has made customer satisfaction or, in the case of services, that of the consumer/user its principal assessment parameter. The concept of quality has passed from that conceived and measured as the deviation from well-defined technical specifications (in the case of products) or on the basis of bureaucratic/procedural requisites (in the case of services) to one measured according to a product/service's capability to satisfy the user's needs.

Increasingly, this revised approach to the problem of quality has placed centre-stage regulatory activity on the one hand and certification of conformity to it on the other.

The aim of a university library, whatever its configuration, is the provision of services to its own differentiated typologies of institutional users. Hence university libraries also have to analyse the services they offer and the new regulations for universities introduce an important change of perspective as regards the ends of planning: qualification, and no longer quantitative growth is now the objective. Planning is redefined in terms of the objectives deemed strategic for the innovation of the university system within which quality assessment is the base element.

The ISO regulations are the indispensable reference if one is to progress from improvement of services to the institution of a "quality system" and, to end, its certification. The ISO 9000 regulations aim to lay down at world level the applicable rules regarding the university "quality system", whose complexity is inversely proportional to that of the company and product/service offered.

The greatest risk of "regulated" quality is its responsiveness to the situation of the moment, namely the danger that the supplier of the services - the library - will tend to guarantee only what is required by the regulations. The internal checks, "passing the exam" imply a periodic concentration on this aspect, subtracting energies from improvement; the effort continually required to comply with specific requisites can end up by again engendering a bureaucratic and braking stance within the organisation. Its greatest strength, on the other hand, is undoubtedly the attempt to safeguard the client/user, anchoring the services to said's explicit and implicit needs.

To eliminate the risk implied by regulation-defined quality, it may be appropriate, continuing in the creation of the "quality system" on the basis of ISO 9000, to include in the process some of the most fertile contributions introduced by the conceptual model and operational practice of total quality management which envisages the extension of

EUGENIO PELIZZARI, Università degli studi di Brescia, Biblioteca centrale interfacoltà Economia e Giurisprudenza, via Porcellaga 21, 25121 Brescia, e-mail pelizzar@eco.unibs.it.

quality control and assurance to all the organisation of the activities and responsibilities, making not the product or service the priority, but rather the process which generates them.

Shifting the focus from the product or service to the organisation and process eliminates the profit/non profit variable, which means the model can be transferred from the corporate ambit, in which it emerged, to service structures, including libraries, in which the emphasis should be on the human resources, their capacity to creatively contribute to the functioning of the service.

In addition to being the basic condition for its certification, measurement of the library's performance is a central aspect of the quality system's functioning, on the principle that only that which can be measured and assessed can be improved.

Constructing a quality system which conforms to the UNI EN ISO 9002 regulations, as specified in UNI EN ISO 9004/2, means that all the functions of the library institution have to develop a consistent commitment whose condition and premise is the determinant participation of management. The first function of the management is to draw up a declaration of intents, subsequently defining the objectives the implementation of the quality system aims to pursue and identifying the levels of precedence and importance.

The definition of the objectives the quality system should pursue is the act of foundation itself of the system which will be followed by: appointment of the person responsible for the project and involvement of the other functions; involvement of all the functions involved in the realisation of the quality system.

The project's preparatory phase (which we can hypothesise lasts a few months) will conclude with the management formalising and diffusing the quality plan in the most appropriate manner, while the second phase envisages: external study, internal study, commencement of the improvement projects: drafting of the quality documentation: check, review and updating of the system.

Certification is the last step of the improvement project the library implements to satisfy the user's needs and entails choosing the certifying body or bodies empowered for such role. This certifying body will analyse all the documentation, which should satisfy the conformity requirements of the UNI EN ISO 9002 regulations. The certifying body will then issue a report (the so-called "audit") which assesses the implementation of the quality system. Any shortcomings or "non conformities" found will be communicated to the library which will be requested to plan or undertake - normally by a deadline - the corrective actions to eliminate them.





# L'azienda biblioteca: ovvero come il Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest vorrebbe "far quadrare i conti" continuando a offrire servizi di qualità

di Elisabetta Sperati  
con la collaborazione di Gianni Stefanini e Rino Clerici

## 1 Premessa

Che differenza c'è tra una biblioteca e un'azienda? La domanda è causa di un dibattito appassionato, dai molteplici risvolti e punti di vista. Un elemento che però ci è sembrato indiscutibile è che nel primo caso ci si muove nell'ambito della cultura e nel limbo dell'ente pubblico, mentre nel secondo, se si vuole esistere, si deve sottostare alle leggi del mercato. Se si aggiunge poi la legittima, ammirevole aspirazione delle biblioteche di base, condivisa anche da chi scrive, a mantenere nell'ambito della società un ruolo di democratizzazione culturale, queste due posizioni appaiono inconciliabili. Nessuno però vuole fermarsi a irrigidimenti ideologici che rendono sterili anche le possibilità di evoluzione scientifica e professionale. La storia è inoltre piena di esempi che dimostrano come le rivoluzioni, anche nell'ambito del pensiero, hanno sempre causato grandissime resistenze; al tempo stesso, ciò che veniva considerato impensabile e inaccettabile spesso si è rivelato un efficace strumento per raggiungere più adeguatamente i propri obiettivi. Sono queste le considerazioni che stanno alla base dell'attuale impianto progettuale del Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest.

Il Consorzio, con sede a Novate Milanese, istituito nel 1997 sulle ceneri dei CSB (Centro Servizi Biblioteche, 1983-1986) e Intersistema Bibliotecario (1986-1996), è come se stesse muovendo ora i primi passi nel panorama sempre più turbolento e variegato delle biblioteche pubbliche e della pubblica amministrazione italiana (vedi le schede in appendice). In questo clima di grande innovazione sia legislativa che tecnica e scientifica, la scelta delle amministrazioni aderenti non è stata quella di

ELISABETTA SPERATI, Servizio attività culturali del Comune di Settimo Milanese, via Grandi 4, 20019 Settimo Milanese (MI), e-mail [esperati@tiscali.it](mailto:esperati@tiscali.it). Si occupa per il Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest del progetto per l'acquisto coordinato.

GIANNI STEFANINI, Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest, via Repubblica 15d, 20026 Novate Milanese (MI), e-mail [g.stefanini@sii.it](mailto:g.stefanini@sii.it).

RINO CLERICI, Biblioteca comunale di Lainate, largo delle Scuderie, 20020 Lainate (MI). È consulente marketing per il Consorzio.

creare un consorzio di servizi: è lo statuto di azienda speciale con rilevanza economica imprenditoriale, unito all'atmosfera di grande cambiamento che si respira da alcuni anni nell'ente pubblico, che permette al Consorzio di cominciare a guardare al mondo delle biblioteche da un altro punto di vista, sperimentando soluzioni innovative, che in alcuni casi fanno gridare allo scandalo alla comunità dei bibliotecari, ma che hanno come obiettivo finale la gestione consapevole e, per quanto possibile, autonoma in senso finanziario, dei servizi. Si condivide infatti la convinzione che *economicità* significhi *libertà, autonomia, e non dipendere da terzi nelle proprie scelte*.

I concetti che si cercherà di approfondire sono stati presi in prestito dall'economia aziendale e dal management di impresa e rielaborati rispetto alla realtà delle biblioteche di base. Non si è inteso però in alcun modo negare il ruolo e la funzione primaria della biblioteca pubblica di base, come definito dal *Manifesto* Unesco, dalle leggi e dalla letteratura professionale: si è inteso invece verificare se la biblioteca pubblica di base può ora occupare anche nuovi ambiti, non ancora sperimentati.

Lo sforzo che si è cercato di fare è quello di pensare in un altro modo, verificando la possibilità di effettuare un salto dalla teoria ispirata a logiche economiche e manageriali alla realizzazione pratica. Si è trattato a volte anche solo di un esercizio, cioè quello di imparare a pensare alla biblioteca come a un'azienda, che debba quindi sottostare a tutte le leggi, spesso feroci, che determinano la sua sopravvivenza sul mercato. Grande importanza si è data quindi al concetto economico di *innovazione*, cioè al fatto che le risorse, anche quando scarse, possono essere usate con tecniche e metodologie che ne moltiplicano l'utilità [1]. Si è ragionato come se il Consorzio non appartenesse più all'ambito dell'ente pubblico, inteso come luogo sicuro, dove è perfino difficile rendersi conto di aver sbagliato strategia, perché non è necessario effettuare verifiche: chi sbaglia non paga.

L'"esercizio" non è stato fine a se stesso, poiché prima o poi, soprattutto in situazioni di crisi economica, forse ci si troverà costretti a concludere davvero la metamorfosi da ente pubblico ad azienda privata.

Si comincia quindi con l'illustrare lo "stato di avanzamento" delle attività del Consorzio, per proseguire poi con una serie di ragionamenti ipotetici e spunti di discussione rispetto alle varie possibilità innovative intraviste. Per rendere più agevole la lettura, si è pensato di aggiungere in appendice alcune schede sintetiche che hanno lo scopo di descrivere il Consorzio dal punto di vista dei dati, della storia e dell'assetto istituzionale.

## 2 Attuale livello delle attività

Il fattore che ha permesso al Consorzio di effettuare negli anni un salto di qualità nel livello dei servizi erogati è quello della dimensione: si è gradualmente passati dalla dimensione di un tipico sistema bibliotecario italiano a quella dei 31 comuni e 33 biblioteche attualmente assunta. Sono chiaramente differenti le possibilità economiche e organizzative di un simile organismo, rispetto a quelle iniziali. Sulla base di quest'esperienza positiva, si ritiene che un sistema bibliotecario debba tendere ad assumere una massa critica tale che gli permetta di rendere qualitativamente sufficiente il livello dei servizi erogati. La massa critica raggiunta, costituita dall'ampiezza del territorio interessato, dal numero di abitanti coinvolti e dal notevole numero di biblioteche aderenti, ha reso il Consorzio un organismo rilevante anche nei confronti dei referenti pubblici, cioè Comuni, Provincia, Regione, Stato, oltre che dei referenti professionali e partner privati.



Anche le province possono contare su una massa critica rilevante: alcune province italiane arrivano a contare anche fino 800.000 abitanti, ma il numero degli abitanti non basta a creare da solo il grande fermento che in questo momento si sta vivendo all'interno del Consorzio: ciò che fa la differenza è probabilmente la forma giuridica innovativa, che coniuga *partecipazione* e *flessibilità*: le regole sono diverse da quelle in vigore nella pubblica amministrazione.

### 3 Acquisizione

La direzione verso cui ci si sta orientando è quella di un coordinamento degli acquisti, che si ispiri a due concetti ritenuti fondamentali: l'investimento produttivo e l'acquisto consapevole.

#### 3.1 L'acquisto consapevole e l'investimento produttivo

Ci sta domandando quando l'acquisto di un libro, o meglio, di un documento, può essere ritenuto un investimento produttivo. La riflessione che sottende questo tipo di ragionamento è che l'ente pubblico e, più in particolare, la biblioteca pubblica, non può più in alcun modo prescindere dalla doverosa preoccupazione di gestire le risorse in modo economico e funzionale agli interessi del proprio cliente: l'utenza sia reale che potenziale. L'azienda/consorzio, pensando come in un'impresa privata, è consapevole dell'importanza del principio di razionalità economica, prioritario per la sua sopravvivenza: è quindi d'importanza vitale effettuare un uso ottimale delle risorse, evitando nel modo più assoluto ogni forma di spreco.

Si è così orientata la riflessione sul passaggio dall'acquisto coordinato all'acquisto consapevole, progettando a questo proposito strumenti adatti ad aiutare nella decisione (vedi paragrafo 7). Non si intende affatto realizzare una politica di centralizzazione degli acquisti, ma al contrario si vuole fornire i bibliotecari di strumenti che li rendano consapevoli del senso delle proprie scelte, continuando a lasciarli operare nella più totale autonomia.

Per dare un'idea chiara dell'evoluzione in questo ambito, si è pensato di premettere una piccola cronistoria della politica di acquisizione del Consorzio.

#### 3.2 L'acquisto centralizzato: com'era

Il coordinamento degli acquisti è stato attuato quasi esclusivamente in relazione alle quote di acquisto centralizzato per le singole biblioteche derivanti dai contributi regionali: si è tentato più volte, infatti, di riflettere sulla possibilità di passare dall'acquisto centralizzato all'acquisto coordinato rispetto all'intero patrimonio delle biblioteche. Non si riusciva a compiere il salto, probabilmente per la debolezza istituzionale dell'Intersistema bibliotecario: si era arrivati infatti alla conclusione che il modo più razionale di gestire i contributi regionali, in rapporto alla cronica carenza di personale e di mezzi che affligge le biblioteche pubbliche, fosse quello di attuare un acquisto centralizzato che avesse l'obiettivo di catalogare con la massima velocità il maggior numero di titoli. Si doveva cioè arrivare a possedere, in contemporanea con l'uscita nelle librerie, almeno una copia per ogni titolo/novità. L'acquisto era gestito da una sottocommissione della commissione tecnica e consisteva nel comprare tutte le novità editoriali delle case editrici più rappresentative (grandi, piccole e medie), scartando solo i titoli palesemente inadatti a una biblioteca pubblica. A ogni biblioteca spettava un certo numero di case editrici, delle quali riceveva le pubblicazioni direttamente dall'Intersistema. La distribuzione delle case editrici



era concordata dai bibliotecari all'interno del gruppo acquisto centralizzato e variava ogni anno.

### **3.3 Verso l'acquisto coordinato**

Ora il Consorzio si sta orientando verso l'acquisto coordinato e ha come punti di riferimento le politiche attuate dalla Provincia di Bergamo e dal Sistema della Val Seriana. L'importante massa critica rende però problematico attuare il coordinamento degli acquisti inteso tradizionalmente come incontro con cadenza periodica dei bibliotecari. Questa modalità organizzativa è stata creata infatti per sistemi bibliotecari di dimensioni più modeste. La scelta ritenuta più opportuna è la progettazione e lo sviluppo di strumenti software, che strizzino l'occhio ai "sistemi esperti", intesi come strumenti informatici di ausilio all'assunzione di decisioni. Tali strumenti dovrebbero permettere l'attuazione nel Consorzio di politiche di acquisto coordinato.

La centralizzazione solo di alcune attività, quali alcune fra quelle amministrative, le attività di trattamento del libro, la produzione di etichette, pare essere d'altra parte una scelta funzionale alle esigenze delle biblioteche per poterle sgravare almeno della parte meno professionale del lavoro.

## **4 Catalogazione**

Il Consorzio è stato finora dotato di un Ufficio di catalogazione, che ha permesso di realizzare negli anni il notevole catalogo/banca dati comune delle 37 biblioteche aderenti, contenente attualmente 500.000 volumi e circa 200.000 titoli.

L'evoluzione attuale ha portato però a intravedere nuovi orizzonti: si ritiene cioè che il livello di sviluppo della catalogazione debba essere più alto di quello del Consorzio. I tempi sono infatti maturi perché possa nascere un'agenzia, anche privata, che effettui la catalogazione delle novità, anche in collaborazione con i distributori librari. Per tutti i documenti che sono in commercio e non sono novità, la rete SBN e altre reti possono supplire al servizio di catalogazione in proprio.

Si è inoltre convinti che occorra effettuare una profonda riflessione sull'ambito della catalogazione semantica, rispetto alla produzione di abstract, all'indicizzazione e alle possibilità innovative che in questi ambiti può offrire l'informatica.

## **5 Gestione del patrimonio e sua messa a disposizione**

### **5.1 Il modello dei tre livelli**

La massa critica del Consorzio mette in primo piano un'esigenza di maggior uniformità operativa e gestionale delle biblioteche aderenti.

Si intravede quindi nel modello tedesco della biblioteca a tre livelli una delle possibili strade da percorrere [2]. Il ruolo attribuito alla centralità dell'utente e la possibilità di spazi commerciali all'interno delle biblioteche [3-4] sono aspetti del modello che riguardano molto da vicino le riflessioni che attualmente sono in atto nel Consorzio.

Quello su cui si sta riflettendo è l'utilizzo dei concetti base del modello per l'elaborazione di alcune linee progettuali adattate alla realtà del Consorzio: ci si sta cioè domandando se in un territorio come quello di riferimento non abbia più senso che le biblioteche più piccole, per erogare un servizio qualitativamente sufficiente, rea-

lizzino solo il terzo livello, il cosiddetto settore d'ingresso, attraverso il quale la biblioteca entra in contatto con i più immediati interessi dell'utente.

La gestione del secondo livello, cioè della biblioteca a scaffale aperto più tradizionalmente intesa, insieme al terzo, è più opportuno sia realizzata solo dalle biblioteche medie e grandi mentre il primo livello, cioè il magazzino accessibile solo attraverso il catalogo, potrebbe essere forse più funzionale se centralizzato al Consorzio per tutte le biblioteche.

### 5.2 Le opportunità offerte dalle tecnologie

Un altro importante elemento di riflessione è costituito dalle opportunità offerte nell'ambito della messa a disposizione del patrimonio dalle tecnologie: le possibilità di distribuzione dei documenti attuali ci può far pensare ad attivare anche per il Consorzio, oltre al collegamento Internet dalle case private, terminali di collegamento per il prestito e la ricerca sul catalogo installati presso esercizi commerciali e altri luoghi socialmente rilevanti, quali scuole, associazioni, centri culturali, uffici turistici, centri sociali e, perché no, aziende.

### 5.3 L'importanza della revisione del patrimonio

Ci si sta inoltre orientando verso una nuova politica di gestione delle collezioni rispetto alle fasi di selezione/acquisizione, catalogazione e lavorazione, svecchiamento raccolte, stoccaggio e gestione pubblica [5]. Una particolare importanza si attribuisce alla fase di svecchiamento delle raccolte, o meglio, *désherbage des collections* [6], e si intende progettare e sviluppare un sistema automatico di svecchiamento.

## 6 Circolazione

Il prestito interbibliotecario, come mostrano i dati, può senz'altro essere considerato il punto di forza che ha reso possibile lo sviluppo del Consorzio. Quello che si è realizzato è uno sviluppo abnorme di questo servizio: sulla base della solidità raggiunta attraverso lo sviluppo della cooperazione, ci si può ora permettere di fare una riflessione anche su questo aspetto, andando ad analizzare qual è la tipologia del patrimonio che circola: ci si sta domandando se sarebbe infatti più opportuno che ogni biblioteca avesse a disposizione tutto ciò che l'utenza richiede maggiormente, e lasciare al prestito interbibliotecario solo i volumi con caratteristiche più specialistiche. Non si può però prescindere dal gradimento dimostrato dall'utenza rispetto a questo servizio, per la grande libertà di scelta che ha reso possibile.

## 7 Valutazione

Il tipo di valutazione che appare più significativo e rilevante nell'attuale situazione del Consorzio è quello *in itinere*. Ci si sta infatti dotando di strumenti che permettano di analizzare l'andamento della gestione delle biblioteche rispetto agli obiettivi posti, in modo da permettere ai bibliotecari un orientamento per la gestione consapevole dei vari aspetti.

A questo proposito, il Consiglio di amministrazione del Consorzio, su suggerimento dei bibliotecari, ha deciso di utilizzare una parte della quota normalmente destinata all'acquisto di libri per finanziare una commissione di studio, formata da esperti esterni e interni al Consorzio, che abbia tra gli obiettivi quello di analizzare composizione e struttura dell'attuale patrimonio e di definire politiche e strategie del suo mantenimento e accrescimento. Su tale base si intende ridefinire gli obiettivi a medio termine del Consorzio, che possono essere sinteticamente elencati come segue:



- 1) Analisi del patrimonio delle biblioteche del Consorzio con particolare riferimento all'aspetto quantitativo e funzionale (tassi di utilizzo).
- 2) Ridefinizione degli obiettivi informativi delle biblioteche del Consorzio secondo le nuove linee definite dai bibliotecari in base ai risultati dell'analisi descritta al punto 1.
- 3) Definizione del "cruscotto del bibliotecario", cioè degli indici per tenere sotto controllo l'andamento dei servizi della biblioteca, che potrebbero concretizzarsi nello sviluppo di un software di analisi e gestione delle collezioni, quale strumento scientifico, efficace e utilizzabile in tutte le varie tipologie di biblioteche del Consorzio.
- 4) Nuova politica di gestione delle collezioni del Consorzio.

Quello che naturalmente interessa ai fini della valutazione *in itinere* è il punto 3. Ci si è voluto servire espressamente del termine "cruscotto", similitudine che peraltro è ampiamente utilizzata nel mondo delle aziende private, per indicare uno strumento di controllo della vettura-biblioteca: pochi indici chiari e specifici, che segnalino quotidianamente a chi guida se il funzionamento dell'auto durante la "corsa" avviene correttamente oppure no. Le normali statistiche delle biblioteche in questo senso assomigliano di più al "tagliando" che viene fatto in officina in determinati periodi che però non dà assicurazioni contro il rischio di bruciare comunque il motore se nel frattempo non si è tenuto convenientemente sotto controllo il cruscotto con le sue spie.

Il dibattito tra i bibliotecari e all'interno del gruppo di analisi è ora aperto per individuare quali debbano essere le spie da tenere sotto controllo.

## 8 I nuovi ambiti

Per riprendere quanto illustrato sinteticamente nella premessa rispetto all'esplorazione di nuove possibilità, le biblioteche del Consorzio possono sviluppare attività e strategie verso tre differenti aree:

- A) Servizi tipici - *core business*;
- B) Canale avente una duplice articolazione:
  - a) pubblicitario;
  - b) di vendita di prodotti e servizi;
- C) Economie di scala e di servizi.

### A) Servizi tipici - core business

#### A.1) *Il reference evoluto e il dibattito sui servizi a pagamento*

Nell'ambito dei servizi tipici abbiamo senz'altro il *reference*, la ricerca bibliografica avanzata, la *business information*. Ci si sta domandando in che modo le biblioteche possono svolgere un'attività economica in questo senso. La riflessione si innesta sul dibattito molto serio e sentito riguardante i servizi a pagamento, con tutti i dubbi che sta sollevando. In questo senso ci si chiede se un servizio totalmente gratuito, che spesso non raggiunge il 5% della popolazione, è davvero un servizio pubblico. Si condivide al tempo stesso la posizione di chi ritiene molto pericoloso dividere i servizi gratuiti dagli altri su base semplicemente formale, la cui peggiore concretizzazione potrebbe essere la divisione tra servizi tradizionali gratuiti e servizi avanzati a pagamento, che tende a creare cittadini di serie A, che possono usarli tutti, e cittadini di serie B, esclusi dai servizi più innovativi. Non è purtroppo possibile ora addentrarsi in un altro importante aspetto del dibattito, riguardante la definizione dei servizi cosiddetti "di base" rispetto ai nuovi servizi. Ci è parso che una posizione ragionevole, che permetta alle biblioteche di base di non rinunciare alla propria vocazione di portatrici del valore indiscutibile di democrazia culturale, possa essere quella di utilizzare quale criterio discriminante valido l'obiettivo finale della ricer-



ca: se l'informazione è richiesta da professionisti o aziende per attività destinate a produrre reddito, può essere fornita a pagamento, in caso contrario deve restare gratuita, anche se si è consapevoli delle difficoltà che possono insorgere nella gestione pratica di una simile situazione.

#### A.2) *Linee progettuali per la business information*

Il Consorzio ha comunque già avviato un progetto sperimentale riguardante la *business information*, che prevede la formazione di figure professionali provenienti dall'area della disoccupazione intellettuale giovanile per realizzare servizi informativi per le aziende, soprattutto piccole e medie imprese, del territorio. I servizi dovranno supportare l'attività e la vita delle aziende in tutte le direzioni.

Un altro aspetto che si sta prendendo in considerazione è quello della vendita della capacità del Consorzio di organizzare l'informazione ad altri soggetti economici, quali librerie, videoteche, negozi di musica: per esempio, si potrebbe proporre alle videoteche private di creare per loro un catalogo adeguato.

#### B) *Canale*

Il Consorzio sta teorizzando di utilizzare le biblioteche aderenti nella loro potenzialità di canale, secondo la duplice articolazione descritta nello schema precedente. Si è consapevoli che la normativa ora non consente queste attività alle biblioteche, ma il Consorzio ha altre possibilità operative e sta comunque cercando soluzioni amministrative e giuridiche adatte. Le 33 biblioteche che attualmente ne fanno parte possono senz'altro essere un canale pubblicitario e uno spazio commerciale appetibile per editori, librerie, produttori di hardware e software e fornitori di qualsiasi servizio e/o prodotto che abbia a che fare con le biblioteche. In cambio dell'utilizzo di questo canale, il Consorzio potrà chiedere un notevole abbattimento dei costi dei servizi e prodotti e la possibilità di organizzare animazioni e iniziative di grande qualità e portata.

Per non spaventare nessuno, si ricorda alla comunità dei bibliotecari che quasi tutti hanno organizzato durante la propria carriera professionale mostre del libro in collaborazione con la libreria vicina, pubblicizzandone l'immagine sui manifesti, *dépliants*, ecc.: non si propone niente di diverso, se non di rendere più funzionale alle esigenze delle biblioteche e meno sporadico questo tipo di collaborazioni.

Quello che può cambiare il grado di interesse dei potenziali collaboratori è la notevole dimensione territoriale assunta dal Consorzio. In questo senso, in continuità con quanto illustrato precedentemente, le biblioteche possono aspirare a raggiungere una dimensione tale da renderle massa critica rilevante ai fini degli investimenti pubblicitari: per i partner privati quello che conta sono infatti i numeri.

Che in strutture culturali possano convivere con reciproco vantaggio aspetti "intellettuali" e aspetti "commerciali" lo dimostra la felice esperienza degli *shops* nei musei e nelle gallerie d'arte. Il concetto di canale di vendita di servizi e prodotti riguarda però anche servizi e prodotti del Consorzio stesso per il pubblico degli utenti e delle biblioteche ed è uno degli aspetti chiave su cui attualmente stanno dibattendo i bibliotecari. L'aspetto "commerciale" dell'attività del Consorzio è infatti forse il più difficile nodo da sciogliere.

Deve essere chiaro che il presupposto da cui si parte è che maggiori sono le entrate proprie, maggiore è la possibilità di sostenere iniziative culturali di alto livello qualitativo "non commerciale", e maggiore è l'autonomia nelle scelte da intraprendere. La riflessione su questi argomenti è ancora in fase embrionale, perché presupposto indispensabile per procedere in questo senso è il consenso dei bibliotecari coinvol-

ti, ancora in discussione. Si è comunque cominciato a misurarsi con il mercato, utile esercizio per verificare se si è in grado o meno di realizzare economie.

#### B.1) *Le iniziative in cantiere*

Si è realizzata un'iniziativa in collaborazione con Medialab di presentazione e offerta di CD-ROM agli utenti: alle biblioteche partecipanti sono state consegnate due serie complete di CD-ROM, una delle quali per il prestito e una per la consultazione in sede, corredate da materiale promozionale dell'iniziativa per gli utenti.

Gli utenti potranno visionare i CD-ROM in biblioteca e prenderli in prestito o acquistarli con uno sconto del 10%. I CD-ROM produrranno per le biblioteche un margine del 25% del valore, oltre lo sconto del 10%, che dovrà essere impiegato per l'acquisto della serie completa di 9 CD-ROM. L'incremento delle raccolte verrà in questo caso finanziato dagli utenti.

Un'altra iniziativa riguarda i *best seller*: per valorizzare il servizio di prenotazione di documenti, il Consorzio, sulla base del lavoro di un gruppo di bibliotecari, sta acquistando tanti *best seller* per tutte le biblioteche quanti sono necessari a ridurre il tempo di attesa di una prenotazione a un massimo di 30 giorni. I *best seller* acquistati con il *budget* di acquisto centralizzato sono proprietà del Consorzio e saranno successivamente venduti agli utenti dopo 4/6 mesi, con il 40% di sconto. L'iniziativa, in fase di sperimentazione, potrà subire varie modifiche alla luce della valutazione dei risultati ottenuti. I *best seller* non entreranno a far parte del patrimonio delle singole biblioteche: ci si sta orientando quindi verso una nuova mentalità, "dal possesso al servizio", contribuendo a chiarire ulteriormente che il compito della biblioteca di base non è quello della conservazione, ma quello dell'informazione.

#### C) *Economie di scala e di servizi*

Il Consorzio non ha la presunzione di inventare niente di nuovo: per fare un esempio concreto, il dott. Padoa Schioppa, rappresentante italiano nella Banca Europea, in una recente intervista ha rilevato che il suo autista a Bruxelles guida la macchina, fa le fotocopie e consegna la posta, mentre in Italia, nella maggior parte dei casi, nell'ente pubblico un autista fa solo l'autista. Si sta in questo senso riflettendo sulla vendita di servizi che le biblioteche possono offrire. Si è giunti così alla conclusione che il servizio di consegna documenti e la rete Intranet, necessaria al Consorzio per realizzare un vero catalogo interattivo sul territorio, possono essere venduti a tutti coloro che siano interessati.

In questa stessa logica si può pensare di organizzare servizi ulteriori, realizzando economie di scala. Il ragionamento può essere poi ampliato, fino a considerare che tutti i servizi organizzati dovrebbero essere rivolti non solo all'ente pubblico, ma anche ai privati, perché questo rende possibile recuperare altre risorse e verificare, attraverso il confronto con il mercato, se ciò che si è prodotto rispetta i fattori dell'economicità, cioè il principio della razionalità economica intesa come uso razionale delle risorse e capacità di attrarre e mantenere gli attori che forniscono gli input necessari allo svolgimento dell'attività dell'azienda.

La riflessione si è sviluppata rispetto ai tre seguenti progetti:

1) Consegna a Milano e sul territorio: riprendendo il caso dell'autista di Padoa Schioppa, il Consorzio intende utilizzare la propria dotazione di automezzi e autisti per effettuare consegne a Milano per conto dei comuni. La proposta è stata presentata nel mese di ottobre 1998 ai comuni aderenti e ha suscitato un grande interesse. Questo tipo di servizio potrebbe in futuro essere considerato su scala imprenditoriale, nel senso che potrebbe svilupparsi autonomamente in impresa di trasporti o radio-taxi.



- 2) Utilizzo dell'Intranet e dell'accesso a Internet.
- 3) Gestione centralizzata degli archivi comunali e, in futuro, anche privati. Il Consorzio può costituire infatti un soggetto adatto per competenze tecniche e professionali a risolvere questo "problema" largamente diffuso.

## 9 Conclusioni

Quanto descritto precedentemente può suscitare perplessità nel mondo delle biblioteche: sono perplessità che naturalmente nutre anche il Consorzio, ma più forte è la preoccupazione per il futuro economico delle strutture culturali in Italia e quindi la spinta a cercare in tempo strategie di sopravvivenza.

Altro fattore che si ritiene debba essere messo in luce è l'importanza di abbandonare una concezione troppo "bibliotecocentrica" del dibattito: non possiamo, ora meno che mai, permetterci di pensare al mondo delle biblioteche come un mondo a parte, autoreferenziale e felice, ma dobbiamo da una parte concepire il nostro dibattito e i nostri problemi come inseriti nel quadro ben più ampio dei servizi pubblici in Italia e dall'altra parte incrementare e ampliare i nostri legami con le scienze che più ci riguardano e che possono venirci in aiuto, quali l'informatica e l'economia. Questo significa un enorme sforzo professionale e lavorativo, ma chi scrive ritiene sia una sfida in un certo modo obbligata, la sfida per la sopravvivenza del bibliotecario del 2000. E la sopravvivenza della biblioteca di base forse passa proprio attraverso un sostantivo femminile, che volente o nolente ci si troverà a dover anteporre al nostro sostantivo femminile preferito: prima di biblioteca, azienda.

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Giuseppe Airoldi. *Il concetto di economicità*, intervento presentato al seminario "L'economicità: vincolo o condizione di indipendenza", Milano, SDA Bocconi, 24 ottobre 1998.
- [2] Ute Klaasseeen. *La biblioteca a tre livelli: un nuovo approccio per l'utenza*. In: *La biblioteca efficace: tendenze e ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90*, a cura di Massimo Cecconi, Giuseppe Manzoni, Dario Salvetti. Milano: Editrice Bibliografica, 1992, p. 69-75.
- [3] Laura Ricchina. *La biblioteca tripartita*, «Biblioteche oggi», 15 (1997), n. 1, p. 52-61.
- [4] Laura Ricchina. *Il laboratorio di Gütersloh*, «Biblioteche oggi», 15 (1997), n. 2, p. 38-48.
- [5] Carlo Carotti. *Gli acquisti in biblioteca: formazione e accrescimento del patrimonio documentario*. Milano: Editrice Bibliografica, 1989.
- [6] Loredana Vaccani. *Lo scarto: teoria e proposte: introduzione*. In: *La revisione del patrimonio tra teoria e realtà: atti del seminario svoltosi a Milano, 31 marzo 1994*, a cura di Paolo Galimberti e Loredana Vaccani. Milano: Regione Lombardia; AIB, Comitato regionale lombardo, 1996, p. 7-50.



## SCHEDA 1

**Il Centro servizi biblioteche: un tratto di strada nel lungo percorso della cooperazione milanese**

Il Centro servizi biblioteche (CSB), è stato un esempio di cooperazione “dal basso” che ha coinvolto nei primi anni Ottanta gran parte delle biblioteche e dei sistemi della Provincia di Milano.

La situazione bibliotecaria nel milanese era già in fermento da alcuni anni: gli interventi del gruppo di consulenti riunito intorno a Novella Sansoni, allora assessore provinciale, la recente formazione di 20 sistemi bibliotecari, il convegno di Milano del 1977, quello di Monza del 1979 e quello di Novate del 1981, i primi segnali della potenzialità derivante dalla meccanizzazione (di automazione se ne potrà parlare solo più tardi), avevano contribuito a creare una situazione di grande vivacità tra i bibliotecari e gli amministratori.

Se a tutto ciò aggiungiamo il grande rinnovamento che aveva caratterizzato gli anni dal 1973 al 1980 con il rilancio delle biblioteche, anche se prevalentemente come centri di attività culturali piuttosto che come servizi di lettura, possiamo immaginare come fosse composto il “brodo di coltura” nel quale si sono sviluppati i processi degli anni successivi. Nel 1981 la Provincia di Milano organizza un viaggio di studio per bibliotecari in Danimarca: vi parteciparono, insieme a Novella Sansoni e parte del suo staff di consulenti, i 20 bibliotecari delle biblioteche centro sistema che ricoprivano anche il ruolo di responsabili dei sistemi.

L'anno successivo lo stesso gruppo partecipa a un viaggio di studio in Inghilterra, e nel 1983 la Francia sarà la meta di un altro viaggio.

Gli stimoli e lo spirito di emulazione spingono i bibliotecari a organizzarsi realizzando a Novate, nel primo sistema che aveva iniziato a percorrere la strada della meccanizzazione, un centro di catalogazione e di esposizione delle novità librerie. Dentro quel progetto vi erano molte idee “moderne” che costituiranno per tutti gli anni successivi il cavallo di battaglia del rilancio dei servizi di pubblica lettura.

Il meccanismo di progetto era molto semplice: in accordo con un distributore (Unicopli) si provvedeva a catalogare tutti i libri novità che il mercato editoriale produceva e che potevano, ragionevolmente, interessare le biblioteche di pubblica lettura. Una volta catalogati (entro pochi giorni dalla loro uscita in libreria) se ne redigeva una lista su carta che veniva distribuita a tutti i centri sistema; ogni centro sistema provvedeva a confrontare gli acquisti delle proprie biblioteche con le liste e, in caso di ricorrenza, a richiedere la stampa della serie di schede bibliografiche (autore, titolo, classificazione, soggetto e a richiesta, prestito, più tutti i richiami).

Il CSB, ogni settimana, stampava le schede per tutte le biblioteche provvedendo alla consegna presso il centro sistema, e contemporaneamente registrava la localizzazione del libro presso la biblioteca richiedente. In tal modo il Centro servizi biblioteche si avviava a divenire sia il catalogo unico delle biblioteche di ente locale della provincia di Milano che un centro di osservazione sugli acquisti. Molto rilevanti e importanti erano, infatti, le analisi sulla ripetitività degli acquisti e i dibattiti che si sviluppavano tra bibliotecari sulla produzione editoriale. A Novate i libri venivano esposti per un certo periodo in modo che i bibliotecari potessero esaminarli direttamente e deciderne l'acquisto (che, in ogni caso, veniva effettuato attraverso i propri canali).

Nello stesso periodo si svilupparono diversi contatti con alcuni editori per la cata-

logazione se non preventiva almeno sistematica dei loro cataloghi: l'esperienza più rilevante, protrattasi a lungo nel tempo, fu quella con Mondadori, i cui "Oscar" per diversi anni vennero totalmente catalogati dal CSB, e l'indice CDD reso disponibile nel catalogo stampato dall'editore. Curioso rilevare come una gran parte delle richieste di schede del catalogo degli "Oscar" Mondadori provenisse dai privati piuttosto che dalle biblioteche.

Il progetto si caratterizzava come un grande momento di cooperazione in quanto i costi del servizio venivano suddivisi tra tutti i sistemi partecipanti (dopo aver conteggiato il contributo provinciale e regionale che per la verità è sempre stato cospicuo), così come le decisioni erano assunte in perfetto e pieno accordo fra tutti.

Purtroppo il progetto non resse al cambio dello "sponsor politico": Novella Sansoni da assessore, nel 1985, divenne presidente della Provincia di Milano, lavorò intorno a molti altri progetti ma non riuscì a garantire la continuità al CSB, e soprattutto il passaggio del progetto da Novate a Milano (anche se erano stati adattati degli appositi spazi per ospitare il servizio).

La complessità del servizio, il sempre maggior carico di costi generali, fino ad allora generosamente assunti dal Comune di Novate, la proliferazione di diversi sistemi di automazione delle biblioteche, portò ben presto al declino del servizio: tra la fine del 1985 e il 1986 il servizio si trasformò in cooperazione tra i sistemi bibliotecari situati intorno a Novate, Rho e Cusano Milanino.

## SCHEDA 2

### L'Intersistema

L'Intersistema bibliotecario nasce nel 1987, sulla base di una convenzione tra i tre comuni centro sistema, Novate Milanese, Rho e Cusano Milanino, che scelgono, in rappresentanza dei rispettivi sistemi bibliotecari, di acquistare insieme un elaboratore IBM S/38 per automatizzare le procedure delle biblioteche associate. Fino ad allora erano automatizzate solo le biblioteche del Sistema bibliotecario di Novate Milanese.

Le altre biblioteche erano presenti nella banca dati del CSB solo parzialmente, avendovi riversato solo una parte del proprio catalogo.

#### 1) *I servizi e la cooperazione*

L'acquisto dell'elaboratore, esigenza concreta di cooperazione molto specifica e limitata, è stata la base che ha permesso in seguito l'evolversi di una serie molto ampia di servizi in cooperazione, riguardanti:

- l'automazione, prioritariamente;
- la catalogazione;
- il prestito interbibliotecario;
- l'acquisto centralizzato;
- la promozione alla lettura.

Questa evoluzione ha costituito una prova concreta del fatto che quando la cooperazione tra le biblioteche funziona, non può che allargarsi alla quasi totalità dei servizi, indipendentemente dalle limitazioni poste dall'atto costitutivo iniziale, in questo caso dal contenuto della convenzione.

#### 2) *Le tappe*

Ripercorriamo cronologicamente le principali tappe di questo percorso:



*Fine 1991:*

- completamento della rete informatica tra le biblioteche; la rete è basata su un elaboratore centrale, costituito inizialmente dal già nominato IBM S/38, ed in seguito da vari modelli AS400, sempre IBM, collegati con terminali remoti; tutte le biblioteche sono collegate in linea;
- completa integrazione dei cataloghi dei tre sistemi aderenti;
- miglioramento del servizio di prestito interbibliotecario.

*Fine 1993:*

- superamento della divisione in sistemi bibliotecari tra le biblioteche aderenti, alle quali si è aggiunta anche la biblioteca di Limbiate, e nascita di un unico grande sistema definito "Intersistema".

Da questo punto in poi le biblioteche si percepiscono e sono in parte percepite dagli utenti come "sportelli" di un'unica grande biblioteca. Questa concezione ha creato anche qualche problema, poiché alcune biblioteche hanno rinunciato inizialmente a svolgere uno dei compiti più importanti, cioè mantenere un rapporto specifico e privilegiato con la propria comunità. Tale aspetto oltre ad essere fondamentale per l'esistenza della struttura si è successivamente rivelato uno dei più qualificanti.

L'impostazione descritta, con i correttivi necessari, si è rivelata comunque vincente e ha contribuito in maniera determinante a fondare la mentalità che è alla base del Consorzio.

*1993/1995:*

- sviluppo e consolidamento dei servizi;
- integrazione delle biblioteche decentrate;
- progressivo allargamento del territorio coinvolto nella cooperazione.

Aderisce all'Intersistema il Comune di Cinisello Balsamo, realtà molto importante. Si fanno sempre più stretti i rapporti di collaborazione con il Sistema bibliotecario di Garbagnate Milanese.

Ci si rende conto che la forma istituzionale ormai non consente il necessario sviluppo dei servizi e crea una serie di problemi gestionali:

- le attività di vendita di servizi che, proseguendo l'esperienza del CSB, l'Intersistema non aveva mai abbandonato, diventano sempre meno gestibili con il solo strumento della convenzione; è però indispensabile riuscire a trovare nuove risorse economiche per migliorare l'esistente;
- crescono i bisogni informativi del territorio;
- non è possibile assumere personale.

L'Intersistema sceglie di cercare una nuova forma istituzionale. Dopo aver valutato le possibilità offerte dalla legge, opta per la costituzione di un consorzio pubblico a valenza imprenditoriale, il Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest.

### SCHEDA 3

#### Il Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest

##### *Dati e dimensione*

- popolazione totale	681.000
- superficie totale dei comuni	288 Km <sup>q</sup>
- numero dei comuni aderenti	33



- numero delle biblioteche aderenti con serie storica
 

<i>fino al 1996</i>	17 comuni	21 biblioteche
<i>nel 1997</i>	21 comuni	25 biblioteche
<i>nel 1998</i>	33 comuni	37 biblioteche
- dimensioni dei comuni (il più piccolo e il più grande)
 

Dairago	4.375
Cinisello Balsamo	75.383

Banca dati (1997, 33 comuni)

- titoli: 200.000
- documenti: 704.000
- Prestiti totali: 486.000

Personale totale delle biblioteche più il Consorzio: 185

Bilancio 1997 delle biblioteche più il Consorzio: L. 10.000.000.000

### *Forma istituzionale*

La prima forma istituzionale, realizzata nel 1987 con l'adesione iniziale di 3 sistemi bibliotecari (Novate Milanese, Rho e Cusano Milanino) era costituita da una convenzione prevista dalla legge regionale n. 81/1985 tra i comuni per la gestione dei seguenti servizi:

- catalogo unico;
- rete informatica in linea;
- prestito interbibliotecario;
- acquisto centralizzato.

I comuni aderenti versavano ogni anno una quota di adesione, stabilita in base al numero degli abitanti con una quota fissa per biblioteca. La cooperazione si chiamava Intersistema bibliotecario e non aveva personalità giuridica: ciò comportava l'impossibilità di effettuare investimenti a lungo termine, la precarietà della posizione del personale, che non poteva essere assunto, incertezze gestionali e amministrative.

Il Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest inteso come assetto istituzionale nuovo e originale nasce nel 1997, con l'adesione di 17 comuni e 21 biblioteche. Nel 1998 aderiscono al Consorzio i 4 comuni dell'ex sistema bibliotecario intercomunale di Garbagnate; sempre nel 1998 i sistemi bibliotecari di Legnano (7 comuni) e Parabiago (5 comuni) firmano una convenzione di collaborazione che potrà portare, nel 2000, all'adesione formale. I comuni attualmente coinvolti nella cooperazione sono quindi 33 con 37 biblioteche e oltre 681.000 abitanti.

Nel ventaglio delle possibilità offerte dalla legge n. 142/1990, i comuni hanno optato per uno statuto di Consorzio azienda speciale, che ha permesso sia di gestire in modo più snello il problema del personale, sia di rendere possibile la vendita di prodotti e servizi.

I comuni aderenti versano al Consorzio annualmente una quota di partecipazione, con modalità analoghe al precedente Intersistema. Lo Statuto indica, tra le altre cose, gli scopi dell'ente, gli enti consorziati, la durata e la sede, le modalità attinenti agli uffici e al personale, i finanziamenti, le modalità di informazione e partecipazione, le forme di collaborazione con le altre istituzioni.

Gli organi del Consorzio sono l'Assemblea dei rappresentanti degli enti associati, il Consiglio di amministrazione, il Presidente del Consiglio di amministrazione, il Direttore. Un ruolo particolare, anche se non è inclusa negli organi del Consorzio, è ricoperto dalla Commissione tecnica dei responsabili delle biblioteche aderenti che, in collaborazione con il Direttore, ha un ruolo propositivo rispetto agli ammi-

nistratori del Consorzio per il programma annuale delle attività, i criteri di scelta e le proposte di acquisto, l'aggiornamento professionale, studi e programmi per l'attivazione di nuovi servizi. Lo Statuto prevede infine un Collegio dei revisori dei conti.

L'esigenza di acquisire personalità giuridica per poter assumere personale e alzare il livello dei servizi ha quindi portato i comuni aderenti dalla cooperazione al Consorzio. Si è incorsi però in complicate traversie amministrative. Le delibere di istituzione del Consorzio, la prima approvata dal Consiglio comunale di Novate nel 1994, sono state annullate dal CoReCo di Milano; a questo annullamento è seguito un ricorso al TAR da parte del Comune di Novate. Annullamento e ricorso riguardavano il riconoscimento della rilevanza economico-imprenditoriale del nuovo ente; il TAR, con una sentenza emessa alla fine del 1995, ha riconosciuto al costituendo Consorzio tale rilevanza.

L'assetto istituzionale è ancora in evoluzione sia per il processo di riforma in corso che per la necessità di definire, con articoli di Statuto appositi, il ruolo commerciale del Consorzio.

# The library as a company: or, how the Consorzio bibliotecario nord-ovest seeks to “balance its books” while maintaining the quality of its services

by Elisabetta Sperati  
in collaboration with Gianni Stefanini and Rino Clerici

What is the difference between a library and a company? This question has given rise to a heated debate, with numerous points of view.

However, it is indisputable that while the former moves within the ambit of culture and the limbo of the public body, the latter is subject to the laws of the market. If we then add the legitimate, admirable aspiration of local libraries to continue to promote society's cultural democratisation, these two positions appear irreconcilable. These are the considerations underlying the present project vision of the Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest (North-west Library System Consortium).

The consortium, which is based at Novate Milanese and was established in 1997 on the ashes of the CBS (Library Services Centre, 1983-1986), and Intersistema bibliotecario (Library Intersystem, 1986-1996), is taking its first steps in the increasing turbulent and varied panorama of public libraries and of Italy's public administration. In this climate of great legislative, technical and scientific innovation, the member administrations chose to create not a services consortium, but rather a special company with economic, entrepreneurial importance. Combined with the climate of great change found in public bodies for some years now, this allows the Consortium to take a fresh view of the world of libraries, experimenting innovative solutions which in some cases infuriate the librarian community but whose final objective is the conscious and, as far as feasible, financially autonomous management of the services. There is in fact a consensus that value means freedom, independence and autonomy from third parties in one's own choices.

The concepts the consortium seeks to develop have been “borrowed” from corporate economics and management and re-worked for the reality of the local libraries. However, the intent is not to deny the role and primary function of the public and local libra-

ELISABETTA SPERATI, Servizio attività culturali del Comune di Settimo Milanese, via Grandi 4, 20019 Settimo Milanese (MI), e-mail [esperati@tiscali.it](mailto:esperati@tiscali.it).

GIANNI STEFANINI, Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest, via Repubblica 15d, 20026 Novate Milanese (MI), e-mail [g.stefanini@sii.it](mailto:g.stefanini@sii.it).

RINO CLERICI, Biblioteca comunale di Lainate, largo delle Scuderie, 20020 Lainate (MI).



ries, as defined in the Unesco Manifesto and by professional laws and literature, but instead to ascertain if the public local library can now also occupy new, still to be experimented ambits.

The consortium has sought to think differently, to establish the possibility of passing from theory inspired by economic and managerial logics to practical realisation. At times, it was solely an exercise, i.e., of learning to think of the library as a company which is therefore subject to all the laws, often harsh, which determine its survival on the market. Considerable importance has therefore been given to the economic concept of innovation, i.e., to the fact that, even when scarce, resources can be used with techniques and methodologies that multiply their usefulness. The underlying philosophy is that the Consortium no longer belongs to the ambit of the public body, understood as a secure place where it is difficult even to realise that the wrong strategy has been followed, because of the absence of checks: those who make mistakes do not pay for them.

The "exercise" was not an end in itself, because sooner or later, above all in situations of economic crisis, it is perhaps necessary to actually conclude the metamorphosis from public body to private company.

The paper first illustrates the "progress" of the Consortium's activities and continues with a series of hypothetical reasonings and points for further discussion vis-à-vis the various innovative possibilities espied. Some diagrams which describe the Consortium's data, history and institutional set-up are also included to facilitate comprehension.

# Conservazione di risorse digitali: quali sfide?

di Gloria Cirocchi

L'ambiente digitale, insieme a cospicui vantaggi, offre numerose e avvincenti sfide: una di queste, che potrebbe apparire di secondo piano rispetto all'impatto formidabile della tecnologia digitale applicata all'accesso, e riveste al contrario il massimo interesse, è quella che riguarda l'ambito della conservazione.

Conservazione in un doppio senso, intesa come utilizzazione delle possibilità offerte dalla tecnologia digitale per tutelare e conservare i nostri documenti analogici, ma anche come conservazione dei documenti digitali che oggi creiamo, siano essi file digitali che hanno origine dalla riconversione di collezioni tradizionali, ovvero archivi digitali che nascono in tale forma.

Questa sfida, su cui si è venuta via via focalizzando un'attenzione sempre crescente, investe non soltanto la comunità che si occupa professionalmente dell'informazione, ma anche tutte quelle organizzazioni che nell'ambito scientifico, industriale e bancario producono, utilizzano e conservano documenti digitali.

Tra coloro che, come chi scrive, si occupano specificamente di conservazione, essa è ormai del resto percepita come *la* sfida che ci terrà occupati agli albori del nuovo millennio: la fragilità dell'informazione digitale sembra, fin da ora, richiedere sforzi ingenti e coordinati per essere fronteggiata.

I documenti in formato digitale, come tutti gli altri documenti, compiono un ciclo vitale: nascono, vivono, muoiono. Rispetto, però, ai documenti tradizionali, analogici, su supporto cartaceo, membranaceo, su pellicola o su altro tipo di supporto, le strade che un documento digitale può percorrere durante questa sua vicenda vitale sono molto più complesse e, allo stato attuale delle cose, non completamente prevedibili.

Il modo in cui un documento digitale viene creato, edito, descritto e indicizzato, diffuso, acquisito o usato, sottoposto a modifiche e revisioni e, infine, destinato alla conservazione, è influenzato dall'azione di una molteplicità di soggetti che sono senza dubbio più numerosi di quelli che intervengono nella produzione di un documento "tradizionale". Inoltre i loro ruoli, e le rispettive relazioni, non sono ancora ben definiti e sfuggono alle categorie che siamo abituati ad utilizzare. A questo si aggiungono le caratteristiche intrinseche del documento digitale: i concetti di integrità, certezza del contenuto, autenticità, che siamo abituati a utilizzare, gli si applicano con difficoltà e ci sollecitano ad una profonda riconsiderazione.

La realtà della biblioteca digitale, nel corso del suo sviluppo, pone inoltre direttamente a confronto la nostra professionalità di bibliotecari con il multiforme mer-

GLORIA CIROCCHI, Biblioteca della Camera dei deputati, via del Seminario 76, 00186 Roma, e-mail cirocchi\_g@camera.it.

cato dell'informazione in linea, che concentra interessi economici e commerciali di enorme vastità e complessità, la cui influenza deve essere attentamente valutata: da parte delle società commerciali e di servizi si tende a sottolineare l'idea che la digitalizzazione delle raccolte, oltre a permettere ovvi miglioramenti nell'accesso all'informazione, rappresenti anche la soluzione ideale per la loro salvaguardia e per la trasmissione dei contenuti informativi nel tempo.

È difficile tenere presente, tra le seduzioni dell'offerta informativa e le pressioni dell'industria, il quadro completo delle possibilità e dei limiti offerti dalla digitalizzazione delle raccolte a scopo di conservazione. Mi sembra quindi opportuno proporre una breve rassegna delle tematiche principali relative alla conservazione delle risorse digitali e, se possibile, delineare un quadro di riferimento per chi si accinge a operazioni di riconversione digitale delle proprie raccolte. Iniziative di questo tipo sono intraprese, a tutt'oggi, da un buon numero di biblioteche, archivi e istituti culturali. Tuttavia, da qualche tempo, si guarda ad esse con una certa apprensione, in special modo da parte dei bibliotecari e dei conservatori, ben consapevoli, proprio in ragione della loro professione, di quanto, dietro all'appariscente incremento di possibilità di accesso all'informazione, si possano nascondere trabocchetti in cui rischia di scomparire, senza recupero, una quantità di informazione che, bene o male, finora si era salvata.

Sorge spontanea una domanda: come bibliotecari, siamo sicuri di essere in possesso delle informazioni necessarie e pertinenti per giudicare se, applicata alla nostra realtà, la conversione in formato digitale è necessaria e, se sì, siamo sicuri di operare le scelte giuste quanto a tecnologie adottate, criteri di scelta nello stabilire le priorità delle collezioni da convertire, convenienza economica?

La sfida posta da queste domande a chi si occupa di informazione deve essere raccolta; essa crea l'esigenza di percorrere, di pari passo con lo studio e l'applicazione delle nuove risorse tecnologiche, il sentiero dell'approfondimento di quali e quante possibilità esse possano offrire, e di quali difficoltà possano nascondersi nella costruzione della "biblioteca senza mura". Ciò è, del resto, imprescindibile, se il mondo delle biblioteche deve porsi come interlocutore valido, ed *esigente*, di quello dell'industria e della ricerca tecnologica, che è chiamato alla realizzazione dei progetti intrapresi.

Occorre quindi mettersi in grado di orientarsi, nell'ambito delle tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni, della standardizzazione dei formati, tra le diverse opzioni di digitalizzazione delle proprie collezioni, con un riferimento preciso sia all'uso che si intende farne, sia alla possibilità e ai costi della loro conservazione.

Infatti, benché le possibilità aperte dal *digital imaging* influiscano in modo significativo sulla riflessione teorica nel campo della conservazione dell'informazione, esse sembrano porre, attualmente, più sfide che soluzioni. Temi quali l'autenticazione del documento digitale, i problemi del copyright, i costi della conservazione delle risorse digitali, la necessità di attribuire compiti e responsabilità definite a questo riguardo, la strutturazione dei metadati sono oggetto, in questo momento, di un ampio e vivace dibattito: molte e prestigiose istituzioni culturali che hanno già realizzato importanti progetti di digitalizzazione delle loro raccolte hanno messo a confronto le proprie esperienze e prodotto studi e relazioni che illustrano vantaggi e svantaggi di tali applicazioni; sono state prodotte linee guida e raccomandazioni per chi si accinge alla riformattazione delle proprie raccolte; sia in Internet che con i tradizionali strumenti ferve il dibattito scientifico sulle possibilità di impiego delle diverse tecnologie di *document imaging*, sui linguaggi di codificazione quali SGML e



XML, sulle diverse iniziative di standardizzazione dei dati riguardanti i *digital data object*. Punto focale e allo stesso tempo pietra miliare nel dibattito (almeno fino a ora) è il rapporto della Task Force on Archiving of Digital Information, commissionato dalla CPA (Commission on Preservation and Access) e dal Research Libraries Group [1].

### 1 Risorse digitali per la conservazione *versus* conservazione di risorse digitali

Abbiamo visto che la definizione stessa di *digital preservation* contiene un'intrinseca ambiguità, che accenna al doppio risvolto che connota il formato digitale, *mezzo* di conservazione e *oggetto* di conservazione al tempo stesso.

Per delineare con chiarezza l'ambito concettuale definito da tale locuzione occorre sgombrare innanzitutto il campo dall'equivoco che intende la digitalizzazione come un *mezzo di per sé* di conservazione, come sottolinea Abby Smith [2]; conservazione, beninteso, come salvaguardia del contenuto informativo di un documento, non certo dell'integrità dell'informazione veicolata dal documento originale, formata dal supporto fisico più il suo contenuto intellettuale. Nel regno della biblioteca digitale, si dà per scontato che le scelte delle tecnologie si debbano calibrare sull'*accesso* che si intende ottenere al contenuto informativo, mentre, per quel che riguarda il destino del medium fisico, dell'originale, le tecniche di conservazione da adottare caso per caso andranno scelte in base al bisogno di conservazione dell'oggetto nella sua integrità.

Va ricordato che ormai, sia per l'ingente impiego di risorse che i progetti di riformattazione digitale comportano, sia per lo stato miserevole in cui versa la carta prodotta negli ultimi 150 anni, le decisioni, di qualsiasi livello siano, e riguardino la sola conversione, o la conversione e la conservazione della copia fisica, hanno ormai abbandonato il modello precedente, rivolto al recupero e al restauro del singolo documento. L'attenzione è rivolta al trattamento di intere collezioni e archivi, ed è necessariamente fondata sui concetti di cooperazione e selezione [2, p. 6].

Per quel che riguarda invece le risorse digitali come *oggetto* di conservazione, è opportuno richiamarsi, innanzitutto, al rapporto della Task Force: esso sottolinea [1, p. 9-16] che, seppure i processi di conservazione dell'informazione digitale possono variare grandemente a seconda dei diversi tipi di *digital object* – testuale, numerico, immagine, video e così via – è fondamentale assicurare l'integrità dell'informazione trasmessa; quest'ultima viene identificata attraverso l'applicazione di cinque categorie: contenuto (che va dalla configurazione dei bit al livello di struttura e formato a quello del contenuto intellettuale), fissità del contenuto, sistema di citazione, provenienza (che comprende la certificazione dell'origine e la catena di custodia) e contesto tecnico, ossia specificazione delle sue interdipendenze con hardware e software.

Per attrarre l'attenzione proprio sulla funzione di conservazione, il rapporto introduce anche una importante distinzione: che cioè si deve intendere, per *archivio digitale*, qualcosa che, a differenza della *biblioteca digitale*, non si limita a raccogliere e a strutturare per l'accesso l'informazione digitale, ma è investito del compito di conservarla e di assicurarne l'accesso a lungo termine. Mentre una biblioteca digitale può svolgere, ma anche non svolgere, tale funzione, l'archivio digitale, inteso nel senso descritto, svolge necessariamente anche le funzioni della biblioteca digitale: esso è tenuto a selezionare, acquisire, immagazzinare e fornire accesso ai file custoditi.

## 2 Risorse digitali per l'accesso

Mentre sul versante della *conservazione* delle raccolte, intesa nel senso tradizionale di garanzia di *permanenza e autenticità* dell'informazione, la digitalizzazione, come vedremo, suscita una copiosa serie di problemi, indubbiamente, sul versante dell'*accesso*, la conversione attraverso le tecniche del *digital imaging* offre grandi possibilità, che si mescolano e si innestano alle finalità della conservazione.

Da questo particolare punto di vista il risultato effettivamente e rapidamente raggiunto è quello che vede l'impiego della digitalizzazione come soluzione per sottrarre alla consultazione quel materiale che è minacciato dal degrado del supporto, cartaceo, pergameneo o altro, ovvero a rischio per la sua rarità, e per incrementarne l'accessibilità e la leggibilità: lo scopo di conservazione è raggiunto limitando l'accesso agli originali e sostituendovi copie digitali di qualità sufficiente agli usi correnti. Molte biblioteche sono costrette dallo stato delle proprie raccolte a utilizzare la digitalizzazione per questo scopo. In aggiunta alla tutela degli originali, le tecniche di scannerizzazione permettono, attraverso il ricorso a sistemi ad alta risoluzione, di ottenere la "piena cattura" del contenuto informativo. Questo non è convertito però in forma alfanumerica nel momento della scannerizzazione, e perciò non è possibile effettuare con questa tecnica una ricerca nel testo; vengono tuttavia predisposti a questo scopo degli aiuti automatici negli archivi costituiti: la ricerca è comunque facilitata e lo studioso può sperimentare metodi di ricerca che lo avvicinano di molto al potenziale informativo del testo originale. In alcuni, limitati, casi la tecnologia del *digital imaging* può addirittura consentire di trascendere le potenzialità informative di un documento [3]: materiali sparsi in tutto il mondo possono essere riuniti a formare "collezioni virtuali" ad uso degli studiosi, documenti al limite della illeggibilità possono essere scannerizzati e portati a un livello di risoluzione tale da permettere la lettura di particolari prima poco visibili; documenti sbiaditi e sporchi possono riacquistare freschezza. Inoltre si possono manipolare le immagini ottenute, ingrandendone dettagli, aumentando il contrasto e così via, sebbene, di contro, la natura stessa della lettura al computer ne permetta solo una lettura sequenziale e non simultanea e comparativa come nella ricerca tradizionale: è il caso di documenti sporchi, deteriorati, sbiaditi che possono essere digitalmente "rinfrescati" e i cui particolari, illeggibili ad occhio nudo, possono essere migliorati, e ingranditi, dalla macchina.

A questo proposito ha avuto grande risonanza la presentazione di alcune esperienze di restauro digitale durante il convegno "Oltre il visibile: restauro fisico per conservare, restauro virtuale per valorizzare: una metodologia in evoluzione", svoltosi a Roma nell'aprile scorso: esse vanno dalla lettura digitale dei diversi livelli di scrittura dei palinsesti al restauro virtuale di codici miniati e documenti di grande formato; mentre l'originale rimane intatto, con i segni della sua storia, le informazioni veicolate dal suo aspetto "primigenio" ci vengono raccontate, quasi magicamente, attraverso il restauro virtuale. Gli obiettivi della fruizione approfondita degli originali, la loro valorizzazione e la diffusione dell'accesso appaiono in questo caso largamente raggiunti, mentre, al tempo stesso, l'originale non è sottoposto ad alcun tipo di intervento. Del resto, in molti casi, neppure un restauro "reale" sarebbe in grado di ricostruire la leggibilità di talune informazioni.

Sempre nell'ambito del formato-immagine, per approfondire e migliorare le possibilità di ricerca nel documento è possibile attualmente, con la tecnica dell'*optical character recognition* (OCR), rendere ricercabile un testo a stampa: esso viene scannerizzato e reso leggibile come testo impiegando un programma di riconoscimento



dei caratteri appositamente studiato. Tuttavia sul piano dell'accuratezza e dei margini di errore i programmi OCR non si rivelano per il momento del tutto soddisfacenti, poiché numerosi fattori, pertinenti sia alla qualità tipografica sia alle caratteristiche fisiche e di conservazione dell'originale, intervengono a influenzarne le prestazioni.

Esistono diversi tipi di sistemi che cercano di ovviare alla percentuale di segni che la macchina non riesce ad "interpretare": alcuni da dizionari e liste di sostituzione, altri con l'impiego di un modello definito *mixed mode* [4] che mantiene come immagini, al loro posto nel testo, segni o gruppi di segni che non sono stati riconosciuti con certezza dal programma. Nonostante tali accorgimenti, per il momento questa tecnica non è ritenuta completamente soddisfacente, in quanto il margine di errore nel riconoscimento dei caratteri tipografici ha un'incidenza ancora troppo alta, e comporta alti costi di correzione manuale. Inoltre, i programmi OCR non consentono di visualizzare l'aspetto originale del documento, e le possibilità di applicazione di questa tecnologia sono limitate a documenti scritti in caratteri latini.

Sul versante quindi dell'apporto delle tecnologie digitali all'incremento dell'*accesso* si possono sintetizzare alcuni punti:

- accesso rapido e condiviso alle risorse in tutto il mondo, da parte di un'utenza multipla;
- restauro e miglioramento elettronico dell'immagine riprodotta;
- possibilità di fornire al lettore copie di ottima qualità;
- possibilità di riprodurre le copie digitali indefinitamente senza perdita di informazione.

Sembra tuttavia che, nell'esperienza di alcune grandi biblioteche che sono ricorse a questo mezzo, l'accresciuta diffusione di surrogati digitali di raccolte pregiate abbia provocato, paradossalmente, l'aumento di richieste di consultazione diretta degli originali, venendo così a minacciare il risultato di tutela dell'originale, come ci è stato illustrato da Brian Lang, direttore della British Library, durante un suo recente intervento presso la Biblioteca della Camera. È il caso del St. Pancras Treasures Digitisation Project (<http://www.bl.uk/diglib/treasures/>) intrapreso nel 1984 dalla British Library che tende, una volta completato, a offrire al lettore la possibilità di vedere sullo schermo le immagini estratte dai materiali più rari e pregiati, come se sfogliasse il volume, aggiungendo però a questa possibilità quella di ingrandirne i particolari e comparare i diversi esemplari di un documento.

### 3 Risorse digitali per la conservazione

Sul secondo versante, quello della digitalizzazione a scopo di conservazione, superati i primi, assoluti entusiasmi per la tecnologia che consentiva di "mettere al sicuro" l'informazione insidiata dalla deperibilità dei supporti originali, il dibattito della comunità scientifica si è addentrato nei meandri dei problemi sollevati da chi si è impegnato nella progettazione e nella realizzazione di una conversione digitale delle proprie raccolte.

È ormai parte della percezione comune che la digitalizzazione, pur essendo attualmente parte necessaria della politica complessiva di conservazione delle collezioni minacciate dalla fragilità intrinseca ai loro supporti, non può essere lasciata sola a sostenere questo ruolo.

Mentre essa può infatti contribuire grandemente a incrementare le possibilità di accesso all'informazione, presa da sola mostra una grande vulnerabilità e labilità per quel che riguarda la permanenza: vulnerabilità che investe sia il medium fisico su



cui è immagazzinata, sia il vero e proprio contenuto informativo: come è noto, l'aspettativa di vita di un supporto di dati digitali, attualmente, non è neppure lontanamente paragonabile a quella di un microfilm agli alogenuri d'argento conservato in condizioni appropriate: si stima infatti che a una temperatura di 4° C e a un'umidità relativa del 30% esso possa raggiungere una durata di 800 anni [5].

Una cinquecentina in buone condizioni, e ben conservata, può apparire completamente indenne dagli insulti del tempo, come è facile constatare sfogliando un'edizione aldina.

Entrambi, libro e microfilm, richiedono nulla o ben poco per essere leggibili, mentre un file digitale richiede un software e un hardware spesso in *proprietary form*, la cui evoluzione è velocissima e che assicurano per un tempo assai breve l'accessibilità all'informazione.

Alcuni supporti di informazione digitale, quali i nastri magnetici, hanno dimostrato di avere una aspettativa di vita di circa 10 anni, cioè ancora inferiore alla carta acida, come un'estrema fragilità intrinseca contraddistingue anche le registrazioni video e audio e le rende inadatte per la conservazione a lungo termine [6]. Basti pensare che, delle pellicole prodotte prima del 1940, è giunto a noi un esiguo 20%.

Queste sono realtà oggi ben note ma, nonostante l'apprensione che tali dati possono suscitare, appare ormai evidente che, più che della deperibilità del supporto digitale, ci si deve preoccupare della rapidissima obsolescenza tecnologica, e delle modalità di trasmissione dei dati.

A questo proposito, dopo avere delimitato caratteristiche e requisiti del documento digitale, il rapporto della Task Force on Archiving of Digital Information focalizza, come concetto chiave nell'ambito della conservazione a lungo termine degli archivi digitali costituiti da tali documenti, il concetto di *migrazione dei dati*: esso è basato sulla necessità di mantenere fresca e in formato leggibile l'informazione, facendo periodicamente migrare le informazioni e ricodificandole in file leggibili dai nuovi programmi e dai nuovi hardware.

Un altro approccio teorico alla soluzione del problema della conservazione delle risorse digitali, cioè alla permanenza dell'accesso, recentemente formulato da Jeff Rothenberg [7] ma che non ha ancora dimostrato di essere davvero applicabile con successo, è basato sulla nozione di *emulazione*. Esso si fonda sul tentativo di garantire per il futuro la funzionalità dei sistemi informativi, in modo tale da assicurare la leggibilità dei documenti attraverso la creazione di software di emulazione di formati di codificazione obsoleti.

Questa impostazione teorica è stata vivacemente contestata a Rothenberg da David Bearman [8], secondo il quale la nozione di *leggibilità del documento*, da sola, non è certo sufficiente ad assicurare la permanenza del valore di quest'ultimo, basata invece sul concetto di *autenticità*. Inoltre, dal momento che la maggior parte dei software e degli hardware sono "proprietary", la possibilità di emularli anni o decenni dopo la loro obsolescenza comporterebbe enormi problemi riguardanti la proprietà intellettuale, che potrebbero essere affrontati solo da un ente internazionale preposto alla acquisizione dei diritti relativi. Anche il proposito di fornire i documenti creati di metadati contenenti l'enorme quantità di informazione destinata ad assicurare la possibilità di "emulazione futura" è, a parere di Bearman, solo enunciata, ma non seriamente (sarebbe secondo lui impossibile) affrontata [8, p. 4].

Due sono però, sempre a parere di Bearman, i punti di contatto tra l'approccio basato sulla migrazione dei dati e quello basato sull'emulazione:

- la rilevanza del concetto di *autenticità*;

– la necessità di approfondire ed estendere la specificazione dei *metadati* necessari alla garanzia di ricercabilità e permanenza dell'informazione.

Per quanto riguarda il primo dei due concetti, strettamente collegato al discorso sulla migrabilità dei dati, quello dell'*autenticità* dell'informazione, bisogna ricordare che è praticamente impossibile accertare la rispondenza all'originale di un file digitale, sia esso un'immagine, un database o un testo: viene qui ad essere messo in discussione uno dei cardini delle scienze biblioteconomiche, la confrontabilità delle diverse edizioni di un documento. Nel momento in cui non sarà (più) possibile ricorrere al documento originale per la necessaria verifica, si dovrà confidare solo nell'affidabilità dell'istituzione che ha curato la conversione di quel documento. Si passa perciò dal concetto di *integrità fisica* a quello di *integrità intellettuale*: questa deve essere garantita attraverso la creazione e la conservazione simultanea dei dati descrittivi e di accesso al file creato; inoltre si deve garantire l'*autenticità* dell'informazione, ossia la certezza che il file non sia stato volutamente o incidentalmente alterato.

Per il secondo concetto, si delinea la necessità non solo di definire quali metadati siano necessari ai fini della conservazione a lungo termine e come essi vadano strutturati per garantire tale risultato, ma anche di elaborare serie strategie di "incapsulamento" dei metadati nel momento stesso della creazione del record elettronico, tali che garantiscano una permanente unione col documento creato: una strategia che vede, nel momento della cattura del record, il suo "incapsulamento" in una singola struttura di tipo logico assieme ai metadati che lo riguardano.

Sull'impiego dei metadati per lo scambio e la conservazione a lungo termine dell'informazione elettronica non è possibile addentrarsi in queste brevi note. Va tuttavia rilevato che tale tema sta guadagnando visibilità e centralità in relazione alla *digital preservation*: il RLG Working Group on Preservation Issues of Metadata [9] ha presentato un set di 16 metadati di base necessari per la conservazione a lungo termine di file digitali di immagini, compatibili con i record USMARC, mentre da una ricerca condotta presso la Loughborough University [10] emerge chiaramente l'esigenza, condivisa da organizzazioni di tipo diverso (di ricerca, biblioteche, archivi, ma anche banche e società commerciali), di un approccio coordinato all'utilizzazione dei metadati, anche attraverso la creazione di super-metadati in grado di fornire collegamenti tra i differenti formati di metadati.

Un altro rilevante aspetto della conservazione delle risorse digitali è quello che riguarda i costi di tale operazione: spesso infatti si sottolinea come esse siano caratterizzate da facilità di accesso ed *economicità* di conservazione. Ciò risponde a verità?

Una dettagliata simulazione è stata condotta dalla Yale University [1, p. 27-36], a partire dai dati ricavati dal progetto Open Book, riguardanti 2000 testi digitalizzati: proiettando su vasta scala tali dati, sono stati calcolati i costi per l'accesso e quelli per la conservazione, basandosi su una durata di cinque anni per tecnologia e software e regolando su questo valore le operazioni periodiche di rinnovo delle macchine e di migrazione dei dati. Ebbene, pur calcolando un decremento dei costi relativi del 50% ogni 5 anni, i risultati sono piuttosto impressionanti, e sembrano indicare una netta economicità di conservazione e accesso di archivi di tipo tradizionale (cartaceo), rispetto ai corrispondenti archivi digitali. Dati corretti solo da due ipotesi: la prima, che i costi delle tecnologie abbiano un decremento molto più rapido di quello ipotizzato; la seconda, e più incoraggiante, che la convenienza dell'archiviazione e conservazione di file digitali risieda in una diversa modalità di "possesso" di tali risorse. Ossia in un tipo di archiviazione distribuita, fondata su diverse tipologie di consorzi, partnership e accordi commerciali con i fornitori di tali risorse.



se, che preveda l'importazione e la conservazione sulla memoria locale delle informazioni solo nel momento in cui sono richieste. Il modello presentato da Yale suggerisce che la chiave di lettura dei supposti vantaggi economici dell'informazione digitale non è di tipo tecnologico, ma organizzativo.

Di fronte alla scoraggiante vastità di queste problematiche esistono nel mondo delle biblioteche due atteggiamenti: l'uno sfiduciato nelle capacità dei bibliotecari di esercitare influenza alcuna sulla vertiginosa evoluzione della tecnologia, che non hanno modo di controllare, l'altro persuaso di poter esercitare un controllo attraverso l'elaborazione di standard e linee guida.

La via da seguire può essere solo mediana: collaborazione tra produttori e utenti delle tecnologie. Per fare ciò è importante chiarire i principi fondamentali che debbono governare la gestione delle risorse disponibili nel contesto di un programma di conservazione maturo. Nel suo interessante saggio *The relevance of preservation in a digital world*, Conway [3, p. 3-7] ridefinisce le tradizionali categorie che regolano le scelte della conservazione (longevità, scelta, qualità, integrità, accesso), rimodulandole in relazione alle nuove sfide poste dalla tecnologia digitale e ripercorrendo il cammino concettuale del termine stesso *conservazione*, fino a una nuova definizione ritagliata su misura per le risorse digitali: non si tratta più né di conservazione e accesso, né di conservazione è accesso, ma di conservazione *dell'accesso*, intesa come ponderata riflessione sulle implicazioni e sui costi della conservazione a lungo termine di risorse digitali.

Le risorse "degne" di essere conservate dovranno rispondere ai seguenti requisiti: alto valore del documento, alta qualità del documento (raggiunta attraverso un'approfondita analisi della struttura preliminare alla sua conversione), adeguata protezione, perfetta integrazione con la fonte originale.

Riprendendo le conclusioni della Task Force, per consentire un'efficacia di queste strategie di conservazione a lungo termine rispondente agli elevati costi che essa comporta è necessario però che:

- creatori, fornitori e proprietari di *digital information* collaborino nell'elaborare strategie di conservazione a lungo termine;
- la conservazione a lungo termine preveda l'esistenza di una infrastruttura capace di fare da supporto a un sistema distribuito di archivi digitali;
- questo preveda che esista un numero sufficiente di organizzazioni incaricate di immagazzinare, migrare e consentire l'accesso all'informazione archiviata;
- si attui un processo di certificazione per gli archivi digitali, in relazione alla loro conservazione a lungo termine;
- gli archivi digitali "certificati" debbano avere il diritto e il dovere di salvare gli archivi digitali che corrono il rischio di perdersi a causa dell'abbandono o della negligenza dei loro custodi, conducendo un'azione *attiva* di salvaguardia.

#### 4 SGML e XML come strumenti della conservazione di archivi digitali

Da tempo l'attenzione di chi opera nel mondo dell'*information technology* si è accentrata sull'applicabilità dell'SGML (Standard Generalized Mark-up Language) e più di recente sull'XML (eXtensible Mark-up Language) per la costruzione, gestione e permanenza dell'accesso degli archivi digitali [11]. Il primo di questi linguaggi di codificazione è riconosciuto come standard internazionale dal 1986 (norma ISO 8879), e dunque incarna un record di stabilità nel mondo dei formati digitali. Esso è strutturato per favorire lo scambio elettronico di testi. La sua peculiarità, però, e la sua importanza per la qualità e la permanenza dei testi digitalizzati, sono fondate



sul fatto che, a differenza di molti altri formati-testo elettronici, è strutturato logicamente e non proceduralmente, ed è caratterizzato da un'alta flessibilità, dalla standardizzazione, dal non essere un formato proprietario, dall'essere *platform independent* e, infine, dal consentire un pieno accesso ai documenti. L'SGML non è più legato a istruzioni procedurali rivolte all'elaboratore, ma a un'analisi della struttura logica e permanente del testo. Da un lato codifica la struttura di un documento (mark-up), attribuendo delle etichette (*tag*) analizzandone la struttura logica. Dall'altro delega a una documentazione separata, la DTD (Document Type Definition) le istruzioni per l'interpretazione dei *tag*. Quindi qualsiasi sistema SGML-compatibile è in grado di riconoscere un documento SGML collegato alla sua DTD.

L'XML è una semplificazione, per così dire, dell'SGML, il cui scopo è di divenire il "ponte" tra il WEB e SGML, abilitando quest'ultimo a essere letto in Internet come lo è ora l'HTML.

I linguaggi di *mark-up* di tipo logico, quali l'SGML e la sua nuova frontiera, l'XML, sono considerati la promessa del futuro, come spiega in modo efficace Enrico Seta [12], poiché non solo consentono la conservazione di una pagina in formato digitale, ma favoriscono la localizzazione e l'accesso al documento, anche tra sistemi diversi.

### 5 *Hybrid approach*: una politica di conservazione integrata

Considerato che la strada da percorrere prima di giungere a una soddisfacente soluzione dei problemi cui si è accennato si prospetta lunga, e che l'evoluzione delle tecnologie digitali lascia prevedere ampi margini di miglioramento sul versante della conservazione a lungo termine, la ricerca, patrocinata da enti di ricerca e università, specialmente americane, ha provveduto a individuare un approccio strategico al problema della conservazione che consente da un lato di ottenere buoni risultati di salvaguardia delle informazioni veicolate da carta acida e fragile, e al tempo stesso di non precludere i vantaggi offerti dalla scansione digitale delle stesse informazioni: la strada attualmente ritenuta più sicura è quella del cosiddetto *hybrid approach*, sulla convenienza del quale le principali associazioni di ricerca, tra le quali la CPA (Commission on Preservation and Access), e il RLG (Research Libraries Group) concordano.

Esso è alla base delle realizzazioni dei progetti di conservazione di alcune importanti università americane nell'ambito del Brittle Books Program, un programma ventennale lanciato, su richiesta del Congresso, nel 1989 e finanziato dal NEH (National Endowment for the Humanities) [13]: si tratta di combinare i vantaggi della scansione digitale per l'accesso con quelli della microfilmatura, sia creando un microfilm con i requisiti necessari alla conservazione a lungo termine, e poi ricavando da questo una copia digitale per l'accesso, sia ricavando da una scannerizzazione di alta qualità un COM (Computer Output Microfilm) a scopo di conservazione.

In proposito sono interessanti le considerazioni sia del recentissimo rapporto di Abby Smith [2], commissionato appunto dalla Commission on Preservation and Access e dal Digital Libraries Program del CLIR, sia quelle di Chapman, Conway e Kenney [14], riguardanti la rilevanza della valutazione preliminare del valore dell'integrità fisica dell'originale, per l'istituzione che si accinge alla conversione delle proprie raccolte, nella scelta della *digitalization path* da percorrere.

Nel loro articolo essi esaminano i contro di entrambe le strategie utilizzando, come *case studies*, i progetti portati avanti rispettivamente dalla Cornell University e dalla Yale University. Per entrambi sono state considerate le seguenti aree di valu-

tazione: caratteristiche del microfilm come fonte di conversione digitale; caratteristiche del microfilm come prodotto finale di un processo di digitalizzazione; scelta di una strategia di conversione digitale (*film-first* o *scan-first*); sviluppo dei metadati associati con le pagine digitalizzate.

La Cornell University, in collaborazione con la CPA e la Xerox, ha avviato nel 1990 una serie di progetti tesi ad accertare le potenzialità della digitalizzazione a scopo di conservazione. Dal 1994 al 1996 un progetto ha testato l'uso della *imaging* bitonale ad alta risoluzione e la successiva produzione da questo di un Computer Output Microfilm (COM) attraverso la scannerizzazione di circa 1200 libri fragili, le cui immagini memorizzate vengono poi trasferite anche su carta permanente. Il programma Xerox Docutech può inoltre produrre su richiesta interi libri a costi molto contenuti. Il programma ha anche dimostrato che un'immagine scannerizzata a 600 dpi da libri deteriorati presenta tutti i requisiti richiesti dagli standard nazionali per i microfilm adatti alla conservazione. Trasferendo su un COM capace di registrare fedelmente tutta l'informazione contenuta nell'immagine digitale ad alta risoluzione si ottiene un microfilm che per qualità dell'immagine e persistenza risulta accettabile come supporto per la conservazione; tutto questo comporta controlli di qualità dell'immagine nel momento della scannerizzazione, per i quali il progetto della Cornell University ha formulato apposite raccomandazioni. Il problema in questo caso può risiedere nel fatto che è difficile ottenere un'alta risoluzione con l'uso di scanner diversi dai cosiddetti *flat-bed*, per cui questo approccio è preferibile nel caso sia possibile sacrificare la legatura originale del volume.

Col progetto Open Book, la Yale University, nel 1991, ha dato inizio alla digitalizzazione di circa 10.000 volumi dalle copie microfilmate anziché dagli originali. Anche qui viene utilizzata una scansione di 600 dpi per la stampa, mentre per la consultazione sarà fornita una copia con 200 dpi. Naturalmente entrambi i supporti di conservazione, microfilm o COM, saranno ritenuti idonei a tale compito solo se rispondenti agli standard di qualità e permanenza per la conservazione a lungo termine.

Riguardo all'approccio alla strategia ibrida di conservazione (microfilmare e poi digitalizzare, ovvero digitalizzare e poi ricavare un COM), ciascuna istituzione troverà la via più conveniente da seguire, tracciando la propria strategia sulla base dei propri bisogni di accesso all'informazione e di conservazione della fonte originale.

A questo proposito bisogna però ricordare che da più parti si sollevano perplessità sulla validità come copia di conservazione di un COM che, in ogni caso, non è che la registrazione di immagini digitali, sia pure di alta qualità, su un supporto analogico, e non è quindi derivato direttamente dall'originale.

L'approccio ibrido alla conservazione delle risorse digitali permette anche, quale che sia il modello adottato, di intraprendere solo il primo dei due momenti di cui è composto: è il caso della Yale University, che ha visto trascorrere alcuni anni tra la fase della microfilmatura del materiale a rischio e quella della conversione in immagini digitali.

Mentre il dibattito sulla validità del COM come mezzo di conservazione è ancora in corso, anche altri importanti progetti percorrono la via inversa: microfilmare per digitalizzare in seguito.

Tra questi, è di particolare interesse il progetto *Metamorfoze* lanciato nel 1997 nei Paesi Bassi sotto l'egida del Ministero dell'educazione, cultura e scienza, e coordinato dal National Preservation Office e dalla Koninklijke Bibliotheek (<http://www.konbib.nl/metamorfoze/>).



Si tratta della previsione della microfilmatura, su microfilm adatti alla conservazione a lungo termine, di tutto il materiale cartaceo prodotto in Olanda nel periodo 1840-1950, e insidiato dal degrado della carta acida tipica di tale periodo. Le previsioni calcolano che per trattare tutto il materiale in questione saranno necessari 20 anni. Pertanto si è formulato un piano quadriennale 1997-2000 che investe le collezioni letterarie (circa il 20% delle esistenti), i libri editi in Olanda nel periodo 1870-1899, i quotidiani nazionali posteriori al 1869 e i giornali olandesi posteriori alla II guerra mondiale.

Contemporaneamente, il progetto è impegnato nel proseguimento dello studio dei sistemi di digitalizzazione per la conversione dei microfilm prodotti e, dall'altro lato, nello studio delle tecniche di deacidificazione volte a impedire l'aggravarsi del degrado della carta. Per il momento, i documenti microfilmati vengono custoditi in scatole o custodie non acide, in condizioni ambientali controllate.

In conclusione si può ritenere probabile che l'approccio ibrido alla conservazione sarà considerato, per il prossimo decennio e nell'attesa che si giunga a una migliore definizione degli standard, la soluzione più sicura e che, al suo interno, la politica che come prima fase adotta quella della microfilmatura è, per il momento, quella che gode del maggior numero di preferenze.

Tuttavia, il rapido miglioramento tecnologico e, soprattutto, la recente comparsa sul mercato di apparecchiature in grado di produrre simultaneamente microfilm e immagini digitali ad alta risoluzione e basso costo sembra indicare prossimi, interessanti sviluppi.

#### RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Donald Waters – John Garrett. *Preserving digital information: report of the Task Force on Archiving of Digital Information*. Washington, DC: Commission on Preservation and Access, 1996.
- [2] Abby Smith. *Why digitize?* Washington, DC: Council on Library and Information Resources, 1999.
- [3] Paul Conway. *The relevance of preservation in a digital world*. Andover: Northeast Document Conservation Center, 1999. <http://www.nedcc.org/tleaf55.htm>.
- [4] Hartmut Weber – Marianne Doerr. *Digitisation as a method of preservation?* Amsterdam: European Commission on Preservation and Access; Washington, DC: Commission on Preservation and Access, 1997.
- [5] James M. Reilly. *IPI Storage guide for acetate film*. Rochester, NY: Image Permanence Institute, 1993.
- [6] *IFLA Principles for the care and handling of library materials*, compiled and edited by Edward P. Adcock with the assistance of Marie-Thérèse Varlamoff and Virginie Kremp. Paris: IFLA-PAC; Washington, DC: Commission on Preservation and Access, 1998.
- [7] Jeff Rothenberg. *Avoiding technological quicksands: finding a viable technical foundation for digital preservation*. Washington, DC: Council on Library and Information Resources; Amsterdam: European Commission on Preservation and Access, 1999.
- [8] David Bearman. *Reality and chimeras in the preservation of electronic records*. «D-Lib magazine», 5 (1999), n. 4, <http://www.dlib.org/dlib/april99/bearman/04bearman.html>.



- [9] RLG Working Group on Preservation Issues of Metadata. *Final report*. May 1998. <http://www.rlg.org/preserv/presmeta.html>.
- [10] Alison Chilvers – John Feather. *The management of digital data: the metadata approach*. «The electronic library», 16 (1998), n. 2, p. 365-370.
- [11] James Coleman – Don Willis. *SGML as a framework for digital preservation and access*. Washington, DC: Commission on Preservation and Access, 1997.
- [12] Enrico Seta. *Digitalizzazione e linguaggi di marcatura*. «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2, p. 63-77.
- [13] Abby Smith. *The future of the past: preservation in American research libraries*. Washington, DC: Council on Library and Information Resources, 1999.
- [14] Stephen Chapman – Paul Conway – Anne R. Kenney. *Digital imaging and preservation microfilm: the future of the hybrid approach for the preservation of brittle books*. Washington, DC: Council on Library and Information Resources, 1999.

# The challenges of the preservation of digital resources

by Gloria Cirocchi

The role and usefulness of digital resources are the object of increasingly numerous and detailed reflections and studies; nonetheless, such studies all too often concentrate on the aspects related to the increase in the possibilities of information access and diffusion, or, at best, emphasise the advantages of digitalisation for the conservation of those collections of documents which are at risk as a result of both the precariousness of their own media and their intrinsic value.

However, it is rarely pointed out that this sector faces a problem of conservation characterised by electronic documents' high rate of obsolescence and that, furthermore, the digitalisation of the collections is not, in itself, a conservation strategy which, at present, allows librarians to sleep soundly.

The article outlines the possibilities and limits offered by digitalisation for conservation purposes, and, along the guidelines of the authoritative Report of the Task Force on Archiving of Digital Information, focuses attention on what are currently considered the valid strategies for the conservation of long-term access to electronic information, and in particular on the concept of data migration.

To this end, it is necessary to both firstly define the characteristics of the digital information subject to long-term conservation and what one means by digital archive and how the latter differs from a digital library.

It should be pointed out that the concept of the integrity of the information to be conserved and that of responsibility for, and of actively ensuring permanent access to the digital archives, are essential to the conservation function.

The paper mentions the need felt by several parties for a co-ordinated approach to the creation of metadata functional not only to the development of a "refined" search function, but also of a long-term conservation strategy.

Mark-up languages such as SGML and XML are another possible horizon for the solution of problems related to digital resource conservation precisely because of their specific characteristics: standardisation, flexibility, efficiency and re-useability, and their non-proprietary format: particularly indicated for the digital conversion of text documents where the importance and complexity of the informational content advises the choice of an instrument which allows a refined search, they would also appear to have a high level of efficiency as regards archiving and long-term access.

On the long-term conservation of digital-image archives, the article presents what will, in all probability, be deemed in the forthcoming decade as the preferred strategy for conservation: namely the "hybrid approach", based on the production of both digital

GLORIA CIROCCHI, Biblioteca della Camera dei deputati, via del Seminario 76, 00186 Roma, e-mail cirocchi\_g@camera.it.

images for access needs and of microfilm masters for conservation needs. The article then gives the results of two projects carried out by Yale and Cornell University respectively, which explore the possibilities and results of two different strategies: one based on the creation of digital images from microfilm, the other on the production of computer output microfilm from high-resolution digital images.



# Osservazioni su *Functional requirements for bibliographic records: final report*

a cura del Gruppo di studio sulla catalogazione dell'AIB

Il documento IFLA merita innanzitutto elogi per la novità dello studio e la qualità del risultato. È stato ripreso il tema della registrazione bibliografica, dopo anni di sopravvivenza sulla rendita dei Principi di Parigi e sul successo delle ISBD. Si è presa in considerazione un'esigenza vivamente sentita e lo si è fatto con un approccio non empirico, ma con una riflessione attenta a enucleare criteri di metodo validi per l'analisi (e riproponibili di fronte a situazioni nuove e a oggetti diversi), e a proporre soluzioni non a livello operativo o normativo, ma attraverso principi che possano stare alla base di qualsiasi realizzazione tecnica e prescrizione normativa che debba seguire per l'applicazione nel concreto lavoro bibliografico.

Vengono enunciate in via preliminare le richieste che prevalentemente sono rivolte a cataloghi di biblioteche e bibliografie nazionali, così che l'elaborazione risulta basata su e finalizzata a queste, e su queste si può valutarne la funzionalità, mentre elaborazioni teoriche più astratte richiamano di necessità una coerenza logica rigorosa che non esce però dai confini dell'indimostrabile, essendo tali i suoi assunti iniziali. Nessuna pretesa di assolutezza, quindi, ma semplice desiderio di corrispondere a situazioni ed esigenze reali. Apprezzabile in questa linea l'analisi del valore relativo dei singoli attributi in rapporto alle quattro funzioni richieste a cataloghi e bibliografie.

Sicuro pregio è l'approccio globale, che tiene cioè conto di esigenze di descrizione, di indicizzazione, sia semiotica che semantica, e di gestione; che prevede la ricerca e l'utilizzazione delle registrazioni in ambiti e contesti diversi: cataloghi, bibliografie, liste, in biblioteche e basi di dati, nella documentazione e nel commercio.

La scelta del modello entità-relazioni va salutata positivamente per la chiarezza con

Il Gruppo di studio sulla catalogazione dell'AIB ha dedicato molta attenzione a *Functional requirements for bibliographic records* (FRBR), fin dalla pubblicazione dei primi *drafts* e, naturalmente, dopo la pubblicazione del *final report*, nel 1998; ha elaborato questo documento, redatto inizialmente da Pino Buizza e quindi discusso e approvato da tutti i membri, e lo ha inviato all'IFLA. L'iniziativa è stata molto apprezzata dal presidente della Section on Cataloguing, che ha riconosciuto l'impegno dei bibliotecari italiani in questo settore. È la prima volta che un gruppo di lavoro dell'AIB sulla catalogazione invia ufficialmente all'IFLA un commento ampio ed articolato. Il «Bollettino AIB» ha già ospitato una presentazione di FRBR, di Mauro Guerrini, sul n. 4 (dic. 1998). L'AIB, con il contributo finanziario della Regione Toscana, organizza a Firenze un seminario di studio nei giorni 27 e 28 gennaio 2000, al quale parteciperanno John Byrum, della Library of Congress, e Olivia Madison, della Iowa State University, redattori di FRBR.

cui esso permette di analizzare realtà complesse e di relazionarne gli elementi significativi in archivi duttili a molteplici usi, per la sua validità collaudata in vari campi, per la sua relativa semplicità di comprensione e applicazione.

L'elaborazione risulta dettagliata nello sviluppo, giustamente si propone di esaminare tutte le tipologie di materiali documentari scoprendone e rispettandone le peculiarità, pone attenzione alle novità, soprattutto tecnologiche, riconoscendo che la continua evoluzione richiede risposte sempre adeguate.

Nel documento sono esplicitamente riconosciuti alcuni limiti, relativi a problemi da affrontare in altra sede o in seguito (gli archivi di controllo delle voci d'autorità, la serietà, le risorse elettroniche, i formati di registrazione e i sistemi di archiviazione), ed è importante constatare come su tutte queste tematiche l'IFLA sia già attiva.

### Problemi aperti

Si evidenziano alcuni problemi di ampia portata su cui si riflette alla ricerca di maggiore chiarezza.

#### Entità del primo gruppo: opera, espressione, manifestazione, copia

Molto opportuno è l'inserimento dell'*espressione* a distanziare le due entità finora prevalentemente considerate (*opera* e pubblicazione, ora detta più genericamente *manifestazione*). Chiare le definizioni e abbastanza netti i confini delle diverse entità, ma pare che sull'*espressione* siano appiattite entità in realtà diverse, fra cui sarebbe forse opportuno e non inutilmente puntiglioso distinguere.

Le varie e diverse *espressioni* di un'*opera*, se accumulate senza distinzione, non permettono una chiara rappresentazione delle relazioni.

In genere c'è una prima realizzazione dell'*opera* (il primo manoscritto di un'*opera* testuale, la prima stesura di una partitura, la prima esecuzione musicale o rappresentazione scenica di un'*opera* improvvisata...), una specie di *espressione* originaria, cui si può riconoscere un rango di capostipite, che non interessa qui tanto per elevare le sue caratteristiche specifiche a dato originario di confronto, quanto per determinare secondo la sua natura la tipologia originaria dell'*opera* con cui si ha a che fare (testo, musica, immagine, testi e musiche di tradizione orale...), ma è possibile determinare quale sia la tipologia originaria. Un poema nato e raccontato da una tradizione orale non ha *espressione* originaria finché la sua realizzazione non è proponibile attraverso un supporto, normalmente uno scritto, oppure una registrazione sonora: a tale *espressione*, da considerare originaria, potrà seguire la registrazione di una lettura o una trascrizione del dettato; una musica creata direttamente allo strumento non ha *espressione* originaria finché non è presentata in notazione musicale o, se questo passaggio è saltato, su supporto sonoro, come la registrazione dal vivo di un'*opera* improvvisata.

Le altre *espressioni* di quell'*opera* (oltre l'*espressione* originaria) si possono distinguere secondo tre tipi: al primo appartengono quelle che realizzano l'*opera* esprimendola in specifiche forme intellettualmente diverse, ma sempre secondo lo stesso *medium* della *espressione* originaria (redazioni, edizioni, esecuzioni... diverse, successive o contemporanee che siano); al secondo tipo appartengono quelle *espressioni* che, conservando lo stesso *medium*, cambiano il canone o codice di riferimento attraverso una trasposizione (traduzioni, trascrizioni musicali per organico differente...); al terzo tipo appartengono quelle *espressioni* che si differenziano dall'*espressione* originaria perché usano un diverso *medium* (recita di un testo scritto, interpretazione di una partitura, rappresentazione di uno spettacolo...).

Le *espressioni* del primo tipo si avvicinano al concetto tradizionale di nuova edizione



(variata, rivista, corretta, aumentata...). Le *espressioni* del terzo tipo hanno vita soprattutto in ambito multimediale, per le *opere* che si prestano a diverse forme rappresentative. Le *espressioni* del secondo e terzo tipo in realtà sono *espressioni* di altre *espressioni* (rispettivamente del primo tipo e del primo o secondo tipo) di quell'*opera*.

Assumendo l'esempio delle *Variazioni Goldberg*<sup>1</sup>, si può riconoscere secondo il *Report* questa articolazione: *opera* (entità astratta) sono le variazioni concepite da Johann Sebastian Bach, *espressione* è la forma di notazione musicale che la rappresenta nella partitura, *manifestazioni* sono il suo manoscritto e le edizioni a stampa, *copie* i singoli esemplari. È considerata *espressione* alla pari, anche se in altra forma, l'interpretazione, quella di Glenn Gould come ogni diversa interpretazione<sup>2</sup>, di cui sono *manifestazioni* le edizioni registrate, e *copie* i singoli dischi, audiocassette, ecc.

Ma in realtà ogni interpretazione (*espressione* del terzo tipo) non è legata direttamente all'*opera*, ma lo è attraverso l'*espressione* leggibile in forma di partitura (manoscritto o sue edizioni successive), se non addirittura attraverso le sue *manifestazioni* a stampa, o una precisa *copia* di una di queste (come a volte è segnalato nell'opuscolo allegato al disco).

*Espressione* (del secondo tipo) è anche una trascrizione o arrangiamento per altro organico (con diversa partitura), ed *espressione* (del terzo tipo) è pure l'interpretazione di una trascrizione: il *Report*, considerandole indifferentemente *espressioni* in senso generico, lascia sottintesi in quest'ultimo caso i due passaggi intermedi del percorso: *opera* – partitura – arrangiamento – interpretazione, saltando da *opera* direttamente a interpretazione.

I diversi tipi di relazione previsti nel *Report* permettono sì di distinguere e ricostruire in parte i diversi ruoli delle entità (per esempio le relazioni di trascrizione e arrangiamento sono correttamente previste come relazioni fra *espressioni*, non fra *espressione* e *opera*, cfr. p. 71), ma restano associate indistintamente fra le *espressioni* entità di natura diversa.

Analogamente per i testi, sono *espressioni* della stessa *opera* indifferentemente le successive edizioni del testo (per esempio, modificato per revisione...) e le sue traduzioni, che più correttamente sono traduzioni di una precisa redazione del testo, anche se ciò non è sempre o facilmente verificabile.

Si constata che più spesso la relazione si segnala fra *espressione* e *opera* (cfr. p. 74), per la difficoltà di accertare con quale altra *espressione* quella considerata andrebbe relazionata (su quale partitura è basata l'interpretazione?). L'appiattimento sull'entità *espressione* sembra cioè giustificato dalla necessità di unire all'*opera* anche le *espressioni* il cui intermedio non è noto.

È una difficoltà reale, perché in molti casi non ci sono dichiarazioni esplicite, ma non sembra sufficiente a far eliminare del tutto anche l'indicazione di relazioni facilmente rilevabili e di sicura importanza per molte ricerche. Sempre in ambito musicale: non sarà indifferente trovare le partiture delle *Variazioni Goldberg* distinte dalle interpretazioni (e all'interno di queste le esecuzioni al clavicembalo distinte da quelle al pianoforte), oppure le esecuzioni del *Boris Godunov* di Mussorgskij basate sulla versione del 1869 distinte da quelle basate sulla revisione del 1872, oltre che dalla versione rivista da Rimskij-Korsakov, e così quelle con testo russo distinte da quelle con testo tradotto...

Non sarebbe opportuno, e possibile, ricostruire correttamente tutte le relazioni, a partire dalle *espressioni* che realizzano l'*opera* secondo il suo *medium* originario (quelle del primo tipo, come la notazione musicale per restare agli esempi), cui correlare le *espres-*

1 A p. 59: si coglie l'occasione per segnalare un errore nell'ortografia del nome dell'interprete: Glenn, non Glen.

2 Si suppone che sia da intendere come diversa *espressione* ogni reinterpretazione di uno stesso esecutore, distinguendo così nel nostro caso l'interpretazione del 1955 da quella del 1981, come si distinguono le rispettive registrazioni su LP e su CD.



sioni del secondo e/o del terzo tipo (trascrizioni, ecc., o interpretazioni, o trascrizioni, ecc. e loro interpretazioni)?

Oppure non sarebbe opportuno, possibile e forse più praticabile, distinguere innanzitutto le forme espressive assunte dall'*opera*, e all'interno delle singole forme distinguere le diverse *espressioni*? A una creazione musicale (*opera*) sarebbero relazionate la partitura e l'interpretazione (forma espressiva notazionale e sonora), a cui sarebbero relazionate rispettivamente trascrizioni e arrangiamenti (*espressioni* della prima forma) e le varie esecuzioni (*espressioni* della seconda forma); le *manifestazioni* (manoscritti ed edizioni a stampa della partitura, varie edizioni discografiche...) sarebbero correttamente relazionate alle rispettive *espressioni*, e così di seguito le *copie* sarebbero relazionate alle rispettive *manifestazioni*. L'*opera* sarebbe così collegata direttamente alle diverse forme espressive assunte, tramite queste alle singole *espressioni* di ciascun *medium*.

Questa specie di articolazione gerarchica non è proposta per rispondere a un'esigenza di classificazione che qui forse è poco pertinente (il modello entità-relazioni non prevede un grafo dendritico, ma piuttosto reticolare). Essa viene indicata perché, se per la funzione descrittiva (che risponde alle richieste di tipo 2 e 3: identificare e selezionare) è forse sufficiente dichiarare ed esplicitare nella registrazione gli attributi e le relazioni fra entità, per soddisfare la funzione indicale, che è repertoriale e collocativa, si rende necessaria anche un'ordinata distinzione e aggregazione di entità omogenee (in forme tutte da vedere: per fare un esempio che non richiede molta fantasia rispetto alla pratica catalografica corrente, con l'indicazione in intestazione di elementi multipli relazionati e relazionabili, come: autore, titolo uniforme, forma del documento).

Detto altrimenti: allo sguardo che si rivolge alla singola registrazione è sufficiente una corretta indicazione della relazione *manifestazione-espressione-opera*, anche occultando come implicito qualche passaggio; ma allo sguardo che si rivolge a un archivio di registrazioni è necessaria, per una corretta ricerca, l'ordinata esplicitazione di tutte le relazioni intermedie.

In senso analogo, per le entità del secondo gruppo (persone ed enti collettivi), le relazioni sono correttamente distribuite verso le entità del primo gruppo (cfr. 3.1.2 e fig. 3.2), così da legare alla *manifestazione* solo l'entità responsabile della produzione, diffusione, distribuzione, mentre la funzione creativa va riportata all'*opera*, e quella di modificazione intellettuale e/o di esecuzione o di interpretazione va riportata all'*espressione*, e soltanto percorrendo le relazioni fra le entità del primo gruppo tali funzioni sono riportabili alla *manifestazione* e alla *copia*: ciò che è predicato di un'entità è implicitamente predicato a livello delle entità derivate, ma non come in una relazione genere-specie: sento la musica di Bach, il suono di Gould, ma Bach e Gould non hanno relazione diretta col disco, bensì mediatamente in quanto autore ed esecutore delle variazioni registrate dalla CBS e pubblicate poi dalla Sony.

### Il lavoro di controllo

Queste riflessioni tendono a *chiarire* e, al tempo stesso, a *complicare* gli schemi abituali della catalogazione più di quanto non faccia già il *Report*, e introducono l'analisi segmentata delle entità d'interesse bibliografico.

Dalla chiarificazione sulle entità discende che si debba realizzare il *controllo* non soltanto sulle *opere* (che è già un'aggiunta rispetto al controllo delle sole intestazioni a cui ora siamo abituati), ma anche sulle *espressioni*, e si apre così la strada a una nuova stemmatica che utilizzi le storie letterarie delle discipline e le fonti biobibliografiche per precise ricognizioni delle ascendenze e dipendenze, compresi e aggiunti i complicati e normalmente non esplicitati rapporti fra le entità relative ai documenti elettronici.

Tutte le volte che una *manifestazione* appaia non essere l'unica esistente di un'*opera*, si rende necessario risalire all'*opera* evidenziando l'*espressione* (o le *espressioni*) attraverso cui passa la relazione, nonché le relazioni con altre *espressioni*, *opere* e *manifestazioni*. Si configura cioè una mappatura via via sempre più completa delle *opere*, delle loro *espressioni* e *manifestazioni* e delle relazioni che le legano fra loro e alle altre entità (persone ed enti collettivi in *primis*).

A ciò si aggiunga che ci sono *opere* che sono parti di un'altra *opera*. Le *Variazioni Goldberg*, ad esempio, sono la quarta parte del *Clavier-Übung*, mentre si compongono a loro volta di un'aria e di trenta variazioni: ciascuna di queste entità, che può presentarsi come *espressione* o *manifestazione* isolata dal contesto, va considerata *opera*, e tutte sono collegate da relazioni del tipo intero/parte. La mappatura di cui si diceva deve quindi contemplare anche l'esistenza di parti di *opere* (dipendenti o indipendenti, come precisa il *Report*), non solo nel senso ovvio di prevederne l'esplicitazione delle opportune relazioni nelle registrazioni, ma anche nel senso di ricostruirne stemmi.

Questa mappatura è nello stesso tempo *origine e risultato del lavoro bibliografico*: avere già pronti stemmi precisi delle *opere* degli autori e delle loro *espressioni* è comoda premessa alla compilazione di archivi bibliografici, ma è solo attraverso questo lavoro e lo studio della tradizione dei testi che gli stemmi si creano, si completano e poi si aggiornano. E non è di nessuno la competenza filologica (o gli strumenti per farsela) in ogni campo del sapere, in ogni ambito documentario, mentre qui pare che chi compila registrazioni bibliografiche debba potersi basare su repertori che in realtà esistono solo per le tradizioni più consolidate (ad esempio nel caso della musica classica con i cataloghi dei compositori) e quando esistono non sono facilmente disponibili, oppure debba improvvisare indagini, confronti e collazioni su e fra *opere*, *espressioni* e *manifestazioni* e loro parti, sconfinando nel campo dello studioso della disciplina.

Non è un problema nuovo, ma la nuova versione di un dilemma del catalogatore, risolta normalmente nei cataloghi di biblioteche col criterio dell'economia e dell'evidenza della pubblicazione, accontentandosi cioè dei riferimenti più facilmente disponibili, e spesso poco verificati, a titoli originali o a titoli di edizioni precedenti.

Il nuovo modello prospetta invece metodiche la cui chiarezza richiede il massimo di precisione e completezza, se si vuole che i risultati corrispondano effettivamente al rigore concettuale dell'impostazione; ma spaziando in ambiti che si vanno tanto allargando, tali precisione e completezza potranno soltanto essere il traguardo di un lungo e attento lavoro condiviso da soggetti che sappiano coprire settori parziali e riferirsi con competenza specifica a tutti gli strumenti disponibili.

Il mezzo per la stabilizzazione dei risultati di questo lavoro di riconoscimento delle *opere* e delle loro *espressioni* non può essere che una forma di *authority control*, attraverso cui tali entità vengano nominate in modo univoco (titolo uniforme) e correlate con i riferimenti ad altre forme (titoli equivalenti, titoli correlati...).

Così elementi descrittivi la cui trascrizione è tradizionalmente (e anche secondo il *Report*) lasciata alla forma libera della pubblicazione dovranno essere formalizzati in modo univoco per essere riconoscibili come equivalenti. Quello che già avviene in catalogazione per i nomi degli autori, trascritti come appaiono nel documento per il riconoscimento della pubblicazione, ma riscritti in modo uniforme per il riconoscimento delle *opere* dell'autore, dovrà avvenire per tutti gli altri elementi a cui alla funzione rappresentativa dell'oggetto descritto si voglia aggiungere la funzione di recupero dell'informazione: titoli delle opere, delle parti di opere, di collane, nomi di editori, di località..., e inoltre titoli delle *espressioni*... Contestualmente si dovranno creare legami con tanti archivi quante sono le categorie di entità interessate a questo



aspetto, in cui siano collegate fra loro le forme equivalenti.

Nel *Report* inoltre è previsto il caso di *manifestazioni* che concretizzano più *espressioni* di più *opere*. Un *recital* pianistico o di un cantante lirico, per restare nell'esemplificazione musicale, in cui sono normalmente eseguiti vari brani, nella registrazione su disco che lo concretizza si configura come la *manifestazione* di più *espressioni* (dato che l'esecuzione di ogni *opera* va considerata un'*espressione* distinta – piuttosto che considerare il *recital* un'unica *espressione*), ciascuna delle quali è realizzazione di una diversa *opera* (che può essere anche una singola parte di *opera*).

È chiaro a questo punto (e non è ancora l'esempio più difficile, basti pensare alle complessità dei documenti multimediali, alle parti chiamate *systemic* nel *Report*) che l'intreccio di relazioni diventa sempre più fitto, multidimensionale, con ramificazioni dalle *opere* verso la moltitudine delle loro *manifestazioni*, ma anche da singole *manifestazioni* verso molteplicità di *opere* in esse contenute, ed è quindi difficilmente riconducibile a schemi semplici.

Nel *Report* è implicitamente presente un principio di *economia*, quando gli estensori si preoccupano della riduzione delle spese per le registrazioni bibliografiche e quando lasciano alla scelta delle agenzie bibliografiche di tralasciare taluni dati ritenuti non essenziali. Eppure il *Report* non propone un risparmio di lavoro, bensì un aggravio: scomposizione in entità, ricerca delle relazioni e mappatura, formalizzazione e controllo. È una contraddizione apparente perché si prevede che in seguito l'aggravio sarà ricompensato da maggiore ricchezza, migliore precisione e quindi accresciuta funzionalità degli archivi? Oppure il modello è solo un riferimento concettuale ideale, che serve a guidare i casi più complicati di una catalogazione che rimane sostanzialmente tradizionale? Le soluzioni abbreviate consentite dove non si veda l'utilità di taluni elementi sembrano confermare questa interpretazione. Ma queste scorciatoie, se, come è prevedibile, saranno troppo diffuse, non vanificheranno l'intento complessivo? Ed è possibile la convivenza di registrazioni esaurienti nel mostrare le entità e le relazioni, con registrazioni semplificate senza dar luogo a confusioni e fraintendimenti?

A parte queste considerazioni sulla realizzabilità del modello, ci si chiede ancora: se la registrazione bibliografica deve rappresentare la complessità di cui sopra e i cataloghi devono consentire la ricerca corretta di ogni entità, parrebbe allora logico e importante aggiungere esplicitamente come quinto compito che il catalogo debba permettere di svolgere, oltre che *trovare, identificare, selezionare, ottenere*, quello di *oltrepassare* (procedere oltre), di correlare le entità trovate (identificate, selezionate, ottenute), nel senso di permettere, anzi facilitare il passaggio dai dati di una prima ricerca insoddisfacente o non pienamente soddisfacente (oppure, al contrario, stimolante) ad altre registrazioni di dati in relazione con i primi. È una funzione che dà il senso di unità e organicità dei cataloghi e delle bibliografie.

Nel modello spetta essenzialmente alle relazioni di realizzare questa funzione, che effettivamente è citata, ma senza particolare enfasi, con l'ormai consueta metafora del *navigare* in 5.1 (p. 56).

### Le relazioni

L'individuazione ed elencazione dei possibili tipi di relazioni sembra molto analitica e precisa, anche con la distinzione fra parti dipendenti e indipendenti, fra *espressioni* referenziali e autonome. Il loro ruolo essenziale è di svelare, precisare e nominare i rapporti fra le entità; in tal modo ne facilitano la distinzione e l'identificazione: le *espressioni* si identificano in relazione alle *opere*, e le *manifestazioni* in relazione alle *espressioni*...

Riconosciuto questo, ci si chiede: come sono rappresentate le relazioni? Si ritrovano all'interno della stessa registrazione espresse linguisticamente (tipico esempio sono le



note sui titoli tradotti), oppure con l'accostamento dei dati descrittivi (il nome dell'editore all'interno di una descrizione, il nome dell'autore collegato in intestazione...), oppure anche inesprese ma implicite (quando il titolo della *manifestazione* è contemporaneamente titolo dell'*espressione* e/o dell'*opera*). Qui, quanto più sono esplicite, tanto più permettono la corretta comprensione dell'oggetto descritto nel suo contesto letterario ed effettuale.

Ma all'interno della registrazione vanno esplicitate tutte le relazioni? Vanno rese operative, cioè le due entità della relazione vanno nominate in modo identificabile (cfr. p. 57), pena l'incapacità di segnare i percorsi di ricerca da un'entità all'altra? E quanto si gonfiano in questo modo le registrazioni e gli archivi? Le relazioni dovrebbero essere il filo che lega, il ponte che connette entità diverse, quindi agganciate ma esterne rispetto alle entità.

Ci si deve chiedere allora: dove stanno le entità? E qual è il rapporto fra entità e registrazioni? Una completa rappresentazione delle entità e relazioni sembra possibile solo creando tante registrazioni quante sono le entità considerate, corredandole degli attributi relativi a quell'entità stessa e dei legami con le altre entità in relazione; così che ogni entità appaia una sola volta nell'archivio, ma la sua registrazione possa essere richiamata da qualsiasi altra entità sia in relazione con essa.

Pare invece che l'esercizio logico di distinguere *opere*, *espressioni*, *manifestazioni* e *copie* e le entità dei gruppi due e tre (autori e soggetti), si riassorba poi in una registrazione ancora di tipo tradizionale che associa intorno ai dati della *manifestazione* quelli pertinenti alle altre entità, senza però presentare di queste la completezza degli attributi, né consentire quell'autonomia che permetta loro di essere nodo per relazioni con altre entità.

Infatti se non è registrata a sé, ma sparsa nelle registrazioni delle *manifestazioni*, l'*espressione* non può svolgere la funzione di riunire tutte le *manifestazioni* che la concretizzano, né analogamente l'*opera* sparsa nelle registrazioni delle *espressioni* può svolgere la funzione di riunire tutte le *espressioni* che la realizzano.

A questo scopo tra l'altro sarà necessario applicare le relazioni sempre a doppio senso: non solo per risalire dalla *copia*, alla *manifestazione*, all'*espressione* e all'*opera*, ma anche al contrario per raggiungere tutte le *espressioni* dell'*opera*, e da ciascuna di queste tutte le *manifestazioni* e *copie*.

La nuova configurazione che sembra dover assumere la registrazione si allontana, quindi, sia dalla sequenza unitaria delle otto aree prevista dall'ISBD, sia dalla scheda con la descrizione completata da intestazione, segnatura e tracciato, sia dalle tradizionali forme unitarie delle citazioni bibliografiche. Si presenterebbe invece come una costellazione composta da un nucleo centrale, un *nodo* cui stanno collegate in vari modi altre entità, il cui ruolo satellitare può trasformarsi, spostando il fuoco della visuale, in nucleo centrale di altra costellazione. Andrebbe esaminata quale sia la dimensione necessaria o conveniente della costellazione da presentare nelle singole visualizzazioni e nelle diverse registrazioni bibliografiche estrapolate da questo universo (il nucleo con quanti e quali legami? Indicativi in questo senso i pesi assegnati agli attributi e alle relazioni nel cap. 6, e i requisiti di base per le bibliografie nazionali nel cap. 7). Il catalogo non si presenterebbe più come lista, ma come l'universo di questo reticolo, percorribile per tappe contigue a partire da qualsiasi punto; un elenco bibliografico sarebbe una scelta di percorso attraverso il reticolo; la singola citazione una costellazione più o meno articolata.

Ritorna inoltre evidente la necessità di prevedere diversi livelli di completezza delle registrazioni, secondo il contesto a cui sono destinate (ad esempio, una citazione rispetto a un catalogo di biblioteca) prima ancora che secondo le disponibilità del compilatore. Infatti anche una registrazione bibliografica semplificata e abbreviata al minimo non potrebbe prescindere dall'analisi svolta sulle entità coinvolte nel processo di realizzazio-

ne dell'unità fisica da registrare: l'esame della *copia* come esemplare della *manifestazione* rimanda sempre al livello dell'*espressione* e dell'*opera* per individuarne le responsabilità intellettuali, i soggetti pertinenti. Inoltre la semplificazione non dovrebbe mai cancellare l'aggancio, l'indizio di collegamento con altre entità correlate. Si tratta di un punto centrale, ancora da approfondire ed esplicitare.

Si possono riproporre qui confermate le considerazioni svolte sopra riguardo all'economicità e, quindi, alla realizzabilità effettiva del modello.

### Osservazioni su aspetti e problemi più circoscritti

Un'ultima serie di osservazioni si rivolge ad aspetti più *particolari*, singoli punti del *Report* che sono sembrati poco chiari o poco coerenti, ma il cui peso non inficia minimamente il valore del documento.

#### Entità del gruppo due: persone ed enti collettivi

Il tema è poco sviluppato, perché si suppone l'uso parallelo di *authority files*.

Si potrebbero evidenziare almeno le possibili relazioni fra entità del gruppo: fra persona ed ente collettivo nei casi di affiliazione o di rappresentanza («è membro, è rappresentante di...», «ha come membro, ha come rappresentante...»); fra ente ed ente nei casi di organo o sezione subordinata («è organo di, è sezione di...», «ha come organo, ha come sezione...») e nei casi di successione («ha come successore...», «succede a...»)<sup>3</sup>.

#### Entità del gruppo tre: soggetti

Dalle definizioni, spiegazioni ed esempi relativi alle entità che servono come soggetti, risulta che i concetti sono soltanto concetti astratti (sostantivi singolari, come «Romanticism»), gli oggetti, gli eventi e i luoghi sono individui (formulazioni o nomi propri, singolari, come «Apollo 11», «The Age of Enlightenment», «Bristol»). Non sono previsti come soggetti i concetti che rappresentano una classe di oggetti, eventi o luoghi (ad esempio, navi, terremoti, deserti...)<sup>4</sup>

#### Entità aggregate ed entità componenti

Il paragrafo 3.3 allarga l'accezione di *opera* a *entità aggregate ed entità componenti*, da mettere in relazione di intero/parte. Ciò è corretto concettualmente, ma forse sarebbe opportuno cogliere l'occasione di quest'analisi così rigorosa e approfondita per precisare e limitare meglio la possibilità di considerare *opera* tali entità, offrendo un contributo a un dilemma irrisolto. Una *collana editoriale* può essere considerata un'*opera*<sup>5</sup> o la sua natura non appartiene piuttosto all'ambito della *manifestazione*? Per vari obiettivi, è tradizionalmente considerato comodo utilizzare la collana come insieme di monografie da tenere unitario (per il controllo di acquisizione in biblioteca, per la disposizione negli scaffali in libreria...). In realtà appartenere a una collana significa per lo più condividere un insieme di caratteristiche comuni fra libri di uno stesso editore: formato e legatura, grafica e *layout*, un certo taglio culturale, livello di approfondimento, a volte un ambito disciplinare, e ovviamente un titolo di collana. Per appartenere all'ambito dell'*opera* o dell'*espressione* invece la collana dovrebbe qualificarsi essenzialmente come creazione o

<sup>3</sup> In 3.2.5 e 3.2.6 le persone e gli enti collettivi sono relazionati soltanto alle *opere*, diversamente che in 5.2.2 e nella figura 3.2, dove sono correttamente relazionati anche a *espressioni*, *manifestazioni* e *copie*, secondo il ruolo svolto.

<sup>4</sup> In 4.9.1 è usata una forma incoerente con quelle usate per eventi e luoghi: «a building, a ship», probabilmente per un refuso.



realizzazione intellettuale o artistica, elementi che sono senz'altro presenti nel lavoro di direzione e redazione della collana, ma sempre subordinatamente alla pubblicazione delle *opere* monografiche che fanno parte della serie. Per converso, un'*opera* singola può essere parte di un'*opera*-collana solo se nasce in quella e muore in quella, dato che il legame fra *opere* è stabile, cioè l'*opera* singola se è parte dell'*opera* collana lo è sempre, in qualsiasi sua *espressione e manifestazione*.

L'attuale tendenza a considerare la collana titolo autonomo, con legame di appartenenza dei titoli monografici, è un'operazione funzionale a raccogliere e trovare tutti i titoli apparsi in quella collana, ma assomiglia di più al ritrovare tutti i titoli pubblicati da un editore. Come entità la collana è qualificabile più col concetto di iniziativa editoriale, che col concetto di *opera*. E qualora i titoli di collana non fossero distinti dai titoli di monografie o di pubblicazioni periodiche, sorgerebbero gravi problemi di identificazione e distinzione degli oggetti bibliografici.

Sussiste anche il problema di definire che cosa è *opera* quando esistono relazioni *intero/parte*. In questi casi infatti, se sia l'intero che la parte sono opere, legate da una semplice relazione che non fissa anche qual è l'entità principale, non sembra possibile la corretta organizzazione del catalogo. Per esempio, se *Du coté de chez Swann* e *Il giardino dei Finzi-Contini* possono apparire indifferentemente come opere in sé e come parti, rispettivamente, di *À la recherche du temps perdu* e del *Romanzo di Ferrara*, con una relazione senza capo né coda, sarà ben difficile trovarne tutte le edizioni senza sommare ricerche multiple.

La *responsabilità intellettuale*, artistica, ecc. rispetto alle entità del gruppo uno è risolta stabilendo relazioni con entità del gruppo due. Le formulazioni di responsabilità sono poi presentate come attributi delle *manifestazioni* (p. 31 e 4.4.2) in quanto dati da loro esibiti, mentre l'*opera* è un'astrazione, e l'*espressione* non ha paratesto, ragion per cui queste due entità non hanno una particolare presentazione di indicazioni di responsabilità da trascrivere come elemento descrittivo e di riconoscimento. È così possibile che i nomi accuratamente distinti come non pertinenti alla *manifestazione*, ma all'*opera* o all'*espressione*, appaiano proprio come attributi della *manifestazione*. Le ISBD, che forniscono lo schema per la maggior parte di questi attributi e che per loro natura non applicano un modello entità-relazioni, ma distinguono soltanto fra le aree elementi pertinenti alle diverse entità, mostrano qui la loro funzione limitata alla descrizione della pubblicazione. Il modello le accoglie e incorpora in una registrazione bibliografica che, attraverso le relazioni, ridistribuisce gli elementi nelle entità appropriate e con le forme univoche scelte in funzione della ricerca. Senza rimescolare le diverse funzioni, pare però importante che le ISBD siano rinviate in modo da rispecchiare meglio la natura delle informazioni che forniscono.

Per la completezza della funzione di *ottenere* accesso all'entità descritta e data la prevedibile applicazione del modello attraverso registrazioni magnetiche in costante aggiornamento, sembra utile aggiungere fra gli attributi della  *copia* la sua *disponibilità*, la segnalazione cioè della indisponibilità temporanea quando il documento è in uso, come avviene nei sistemi che integrano il catalogo con la gestione della circolazione dei documenti.

Infine sono citati soltanto in modo sporadico i numeri di *classificazione*<sup>6</sup> e gli *abstracts*<sup>7</sup>. Sarebbe interessante fosse precisata la loro funzione e collocazione logica.

5 Come prevede il *Report*, p. 28: «The entity work [...] may represent [...] a set of individual monographs brought together by a publisher to form a series».

6 Come elementi della registrazione usati per organizzare gli archivi e le bibliografie nazionali a p. 7 e 115 e come attributi logici delle entità soggetti a p. 132-133.

7 Come elementi della registrazione a p. 7, come attributi dell'*espressione* in 4.3.9, p. 37; perché non anche dell'*opera*?



DISCUSSIONI

# *Measuring quality* in italiano: uno strumento per la valutazione delle biblioteche universitarie

di Giovanni Di Domenico

La pubblicazione in lingua italiana di *Measuring quality*, il manuale IFLA per la misurazione della *performance* nelle biblioteche universitarie<sup>1</sup>, è un avvenimento scientifico-editoriale importante. Alla Commissione Università ricerca dell'AIB va riconosciuto il grande merito di avere tempestivamente colto e soddisfatto un'esigenza professionale ormai largamente diffusa tra i bibliotecari italiani delle università: l'esigenza di poter disporre di un valido e agevole strumento "ufficiale" di sintesi e di orientamento per le esperienze di misurazione e valutazione della loro attività di servizio. Che si tratti di una pubblicazione tempestiva è evidente. Essa si pone in qualche modo al crocevia di due distinti processi: da un lato la recente, lenta, ma costante penetrazione della cultura e delle tecniche del *management* nella nostra comunità professionale; dall'altro lato il processo di riforma istituzionale e organizzativa che sta investendo il sistema universitario italiano, chiamato a cimentarsi con le sfide gestionali e di produttività imposte dalla stagione dell'autonomia. Non a caso la Conferenza dei rettori ha manifestato il proprio interesse per il tema della misurazione, fino a produrre propri materiali di indirizzo; non a caso è stato costituito presso il MURST un Osservatorio per la valutazione del sistema universitario; non a caso è in discussione un disegno di legge (n. 5924 del 31 marzo 1999) che obbliga gli atenei a darsi un sistema di valutazione interna per la gestione amministrativa, per la didattica, per la ricerca, per il diritto allo studio. C'è in realtà un passaggio culturale e non solo legislativo in atto: esso caratterizza in modo sempre più marcato l'università come impresa erogatrice di servizi (e del resto la ricerca e la didattica esprimono esse stesse una evidente componente di servizio). Se è così, ai sistemi bibliotecari di ateneo compete un ruolo di primo piano, che ovviamente comporta maggiore responsabilità, grande chiarezza di obiettivi, necessità di valutare le prestazioni erogate (ecco perché lo stesso Osservatorio ha a sua volta istituito un Gruppo di ricerca su misurazione e

GIOVANNI DI DOMENICO, Università degli studi di Salerno, Centro bibliotecario dell'area scientifica, via Allende, 84081 Baronissi (SA), e-mail didome@cbs.unisa.it.

<sup>1</sup> International Federation of Library Associations and Institutions, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università ricerca dell'Associazione italiana biblioteche (Mariella Fazio, Gabriele Mazzitelli, Sonia Minetto, Biagio Paradiso, Simonetta Pasqualis, Vanna Pistotti, Serafina Spinelli), Roma: AIB, 1999. L'edizione originale, redatta dalla IFLA Section of University Libraries & other General Research Libraries, è stata pubblicata con il titolo *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, München: Saur, 1996.

valutazione delle biblioteche universitarie, che ha recentemente portato a compimento una prima *Rilevazione sulle biblioteche delle università italiane*<sup>2</sup>).

Insieme con la tempestività, è parimenti fuori discussione la validità di queste *Linee guida* se prese come normativa tecnica di riferimento: innanzitutto perché ci permettono di analizzare i nostri processi gestionali sulla base di misure non difformi da quelle accreditate in campo internazionale (le nostre peculiarità vengono troppe volte invocate a mo' di alibi); in secondo luogo perché esse sono il risultato di un lavoro redazionale che non ha mai smarrito il riferimento al nostro contesto quanto ad accuratezza lessicale, esemplificazione, corredo bibliografico: l'obiettivo di licenziare un'edizione italiana e non una semplice traduzione dell'originale è stato pienamente conseguito<sup>3</sup>.

Il manuale IFLA contempla sette aree di misurazione e diciassette indicatori di prestazione:

*Uso generale della biblioteca e servizi*

1. Tasso di penetrazione
2. Orario d'apertura in relazione alla domanda

*Qualità delle raccolte*

3. Liste di controllo
4. Uso delle raccolte
5. Uso delle raccolte per aree tematiche
6. documenti non utilizzati

*Qualità del catalogo*

7. Ricerca di un documento noto
8. Ricerca per argomento

*Disponibilità dei documenti delle raccolte*

9. Velocità di acquisto
10. velocità nel trattamento del libro
11. disponibilità
12. Tempo di consegna dei documenti
13. Velocità di prestito interbibliotecario

*Servizio di reference*

14. Tasso di risposte corrette

*Accesso remoto*

15. Accessi remoti *pro capite*

**2** Informazioni sul programma di ricerca del gruppo e sui primi esiti ricognitivi sono disponibili all'indirizzo <http://www.murst.it/osservatorio/ricbibl.htm>.

**3** L'edizione italiana si apre con una premessa in cui sono illustrate le ragioni che hanno invogliato la Commissione Università ricerca a realizzarla: «Il nostro intento è quello di offrire ai bibliotecari italiani uno strumento di lavoro che possa servire innanzitutto come modello, come punto di riferimento, ma che possa anche vedere, con gli opportuni adeguamenti, applicazioni pratiche in un numero sempre maggiore di biblioteche» (p. 8). Rispetto all'edizione originale sono stati conservati i riferimenti bibliografici posti a corredo di ciascun indicatore; è stata invece sostituita la ricca ma superata bibliografia finale con un elenco di contributi pubblicati in Italia. Alcuni esempi e tabelle sono stati adeguati al contesto italiano. È stato infine tradotto il glossario (nell'edizione originale proposto anche in francese, tedesco, spagnolo e russo), con l'avvertenza che la traduzione italiana presenta anche varianti sinonimiche in esso non attestate.

*Soddisfazione dell'utente*

## 16. Soddisfazione dell'utente

## 17. Soddisfazione dell'utente per i servizi ad accesso remoto

Per ogni indicatore si propone una definizione, si formalizzano gli obiettivi, si descrive il metodo di raccolta e calcolo dei dati, si segnalano possibili chiavi interpretative dei risultati e possibili interventi correttivi, si consigliano percorsi bibliografici di approfondimento.

Nella prefazione si spiega con esemplare chiarezza quali sono le finalità del libro: promuovere l'uso della misurazione come uno strumento importante per la gestione efficace; aiutare a ottenere risultati attendibili con un impegno di lavoro ragionevole; offrire strumenti per i raffronti storici nell'ambito di una biblioteca e per i confronti fra biblioteche (p. 15). L'attenzione è concentrata sull'efficacia (rapporto tra risultati e obiettivi) e non sull'efficienza (rapporto tra risultati e costi): «date le enormi differenze economiche e finanziarie fra le biblioteche nei diversi paesi, non potevamo sperare di elaborare degli indicatori validi per tutti. Escludendo il fattore costi, queste linee guida possono diventare accettabili per quei bibliotecari che rischiano di essere valutati in base a parametri del tipo: *numero dei volumi movimentati al minor costo*» (*ibidem*)<sup>4</sup>.

L'introduzione mette a fuoco alcuni presupposti generali e di metodo sul concetto di qualità («la definizione di qualità ha subito un'evoluzione: dal controllo e dalla verifica del prodotto si è passati a una concezione più ampia, rivolta al servizio, che coinvolge l'intera struttura organizzativa», p. 18), sulla *mission* della biblioteca universitaria («lo scopo di una biblioteca universitaria può essere così riassunto: selezionare, raccogliere, organizzare l'informazione e consentirne l'accesso agli utenti, in primo luogo a quelli istituzionali, vale a dire ai membri dell'istituzione», p. 19), sugli obiettivi che ne discendono in ordine alle raccolte, alle strategie di accesso, alla consultazione in sede, all'istruzione degli utenti, alla conservazione e tutela (v. p. 20-22), sulla corretta individuazione dei soggetti interessati alla biblioteca (utenti istituzionali, altri utenti, personale, amministrazione universitaria, ecc.) (p. 22-23) e sul loro coinvolgimento nell'elaborazione degli scopi e degli obiettivi. A seguire, si fissano le coordinate del lavoro di misurazione: oggetto della misurazione d'efficacia è la prestazione, cioè «il livello raggiunto dalla biblioteca nel conseguimento dei suoi obiettivi, soprattutto in relazione al bisogno degli utenti» (p. 23). A tal fine si raccolgono, si confrontano, si combinano e si analizzano dati statistici e altri elementi conoscitivi (come i giudizi degli utenti): si elaborano cioè apposite espressioni quantitative (gli indicatori), in base alle quali si valutano le prestazioni. I risultati della misurazione forniscono informazioni preziose a supporto delle decisioni strategico-operative (riorganizzazione del lavoro, ridefinizione delle priorità di servizio) e dell'attività di comunicazione della biblioteca universitaria.

Nel capitolo *L'attività di misurazione* si aggiungono poi alcune precisazioni, quanto mai opportune, sul carattere selettivo di questo strumento gestionale e oculati suggerimenti sui criteri di scelta degli indicatori da adottare negli specifici contesti di servizio. Infine, si esaminano le tre fasi del ciclo gestionale della misurazione: la preparazione (piano di lavoro, campionamento, test preliminare); la realizzazione (tecniche di raccolta dei dati); l'interpretazione (analisi dei risultati, ipotesi di intervento).

<sup>4</sup> Ad ogni modo, il volume contiene un capitolo dedicato ai criteri generali di misurazione del rapporto costi/efficacia (p. 44-52).



*Measuring quality* uscì a distanza di sei anni dall'apprezzato lavoro di Van House – Weil – McClure<sup>5</sup>, primo *toolbook* appositamente realizzato per la misurazione delle biblioteche universitarie. Nel frattempo erano stati pubblicati altri importanti contributi di settore, come il *report* del Joint Funding Councils' Ad-hoc Group e gli indicatori ARL<sup>6</sup>. L'accoglienza fu nel complesso positiva: da più parti si ebbe occasione di segnalare come il volume dell'IFLA offrisse un approccio comunque serio, organico e originale alla materia, tanto da renderne tutt'altro che superflua o tardiva la pubblicazione: «This book belies its appearance. With densely printed text using a small typeface and narrow margins, it looks as if it will be a hard, dull read. On closer inspection, it turns out to be a well-constructed and practical guide to performance measurement, that will be useful to a wide range of libraries, not just those which fit under the “academic” umbrella»<sup>7</sup>.

Non mancarono tuttavia anche alcuni rilievi critici. Particolarmente mirate e acute appaiono ancora oggi le osservazioni contenute in una recensione pubblicata a firma di Steve Morgan sul «Journal of documentation»<sup>8</sup>. L'autore accoglieva comunque con soddisfazione l'uscita di *Measuring quality*, riconoscendone i meriti: buona strutturazione, rigore, equilibrio tra criteri di misurazione basati sulle raccolte e criteri basati sulle politiche di accesso, presenza di indicatori dedicati in modo specifico ai servizi in linea. Subito dopo, però, Morgan rilevava due non trascurabili omissioni: «Firstly, it is generally recognised that the level of integration of the library into the parent organisation and its academic departments is crucial for the provision of a vibrant, dynamic and focused service. The opportunity to reinforce this stance and suggest measurement criteria – as the Funding Councils' document has done – has been lost. These could involve liaison activities, feedback mechanism, course planning arrangements, assessment and review procedures, etc. Secondly, user education gets four mentions throughout the book. There is no specific indicator although it could be subsumed under the “catch all” of the user satisfaction survey»<sup>9</sup>. Entrambe le omissioni evidenziate da Morgan riguardano rilevanti processi di comunicazione organizzativa della biblioteca universitaria. Sia le modalità con cui si costruisce lo scambio delle informazioni con gli *stakeholders* istituzionali, sia le attività di addestramento-formazione-orientamento degli utenti (queste ultime soprattutto in funzione di un accesso efficace e consapevole alle risorse disponibili sulle reti

5 Nancy A. Van House – Bert T. Weil – Charles R. McClure, *Measuring academic library performance: a practical approach*, Chicago: American Library Association, 1990.

6 Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries, *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries: a consultative report to HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI*, Bristol: HEFCE Publications, 1995; Association of Research Libraries, *Developing indicators for academic library performance: ratios from the ARL statistics 1992-93 and 1993-94*, [edited by] Martha Kyriillidou, Washington: ARL, 1995. Da menzionare anche Standing Conference of National and University Libraries, Advisory Committee on Performance Indicators, *Performance indicators for university libraries: a practical guide*, London: SCONUL, 1992; Council of Australian University Librarians, *Library performance indicators: client satisfaction, document delivery, availability of sought materials*, Richmond: CAVAL, 1995 (3 floppy disk).

7 Sarah MacEwan, Rec. di *Measuring quality*, «Library management» 18 (1997), n. 1, p. 66. Sostanzialmente positivo fu anche il giudizio di Anna Galluzzi, rec. di *Measuring quality*, «Bollettino ALB», 37 (1997), n. 3, p. 360-363. Di recente, Anna Galluzzi ha sagacemente recensito anche l'edizione italiana, in «Bibliotime», n.s., 2 (1999), n. 2, <http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/galluzzi.htm> (visto il 16 luglio 1999).

8 Steve Morgan, rec. di *Measuring quality*, «Journal of documentation», 53 (1997), n. 4, p. 434-436.

telematiche) sono infatti determinanti, oltre che per i contenuti informativi, anche per la qualità della componente immateriale e relazionale del servizio e dunque per le successive intenzioni di comportamento di tutti i soggetti interessati (fiducia-sfiducia, fedeltà-infedeltà, ecc.). È bene allora non sottrarsi all'impegno di individuare, anche per questi aspetti, tecniche pertinenti e non vaghe di monitoraggio qualitativo e quantitativo. Non andrebbero escluse, a tal fine, iniziative di *benchmarking* statistico ad ampio spettro.

L'edizione italiana di *Measuring quality* è stata presentata per la prima volta a Salerno il 26 marzo 1999<sup>10</sup>. Si è trattato di un incontro ricco di spunti di riflessione non scontati, e quindi particolarmente stimolanti. Nella sua relazione introduttiva Gabriele Mazzitelli ha giustamente sottolineato l'apporto collettivo della Commissione Università ricerca a questa esperienza redazionale: effettivamente si può scorgere qui un esempio davvero produttivo e vincente di cooperazione tra bibliotecari. I redattori hanno puntato molto sul valore aggiunto rappresentato dall'interazione di più energie e competenze e dalla capacità di affrontare e risolvere insieme i problemi legati alla realizzazione di un progetto non privo di difficoltà. Un modo flessibile e intelligente di "fare gruppo", a valorizzare fattivamente la possibilità dell'impiego esteso di un'altra, importante leva manageriale (il *problem solving* collettivo), a sua volta indispensabile proprio a una pratica eccellente di misurazione e valutazione. Ancora Mazzitelli ha insistito sul rapporto tra la complessità organizzativa e di servizio della biblioteca universitaria e l'individuazione di misure che permettano di confrontare le sue prestazioni con i suoi obiettivi: il pieno riconoscimento della centralità dell'utente comporta la necessità di un cambiamento, di una crescita professionale che sappia essere all'altezza di una domanda sempre più agguerrita di servizi qualitativamente apprezzabili. È importante, per Mazzitelli, il riferimento ai contesti specifici entro cui questo rapporto prende forma: così, gli indicatori IFLA sono senz'altro utili come standard iniziali di riferimento: conoscerli serve non solo ad accettarli, ma se possibile a migliorarli.

Proprio il desiderio di dar conto in qualche modo dell'ampia rete di relazioni dentro cui la biblioteca universitaria deve necessariamente collocare le proprie strategie gestionali e di misurazione ha spinto gli organizzatori dell'incontro di Salerno a sollecitare il contributo di almeno un rappresentante dell'istituzione universitaria e di uno studente. Vittorio Dini, delegato rettorale alle biblioteche dell'ateneo salernitano, si è detto convinto che conoscenza e formazione universitaria non possano fare a meno di una rinnovata funzione strategica delle biblioteche: esse dovranno però avviare al più presto la propria riforma organizzativa ed essere capaci di rappresentare in maniera credibile le proprie esigenze di finanziamento e di utilizzo delle risorse. Bisogna imparare a farlo attraverso la predisposizione di programmi operativi puntuali, sorretti da un'analisi concreta dei risultati via via raggiunti. L'autonomia costringe gli atenei a una ripartizione mirata delle risorse e obbliga tutti a praticare senza riserve la cultura delle regole, dell'autocontrollo e della valutazione, con uno spostamento di ottica che sappia punta-

9 Ivi, p. 435.

10 L'incontro è stato organizzato dal Centro di servizio di ateneo per le biblioteche dell'Università di Salerno e dalla Sezione Campania dell'AIB e si è tenuto nella nuova sede della Biblioteca centrale di ateneo. Hanno partecipato (con Gabriele Mazzitelli, coordinatore della Commissione nazionale Università ricerca dell'AIB) Vittorio Dini, delegato rettorale alle biblioteche dell'Università di Salerno, Carmela Di Nardo, studentessa dell'Istituto universitario orientale di Napoli, Giovanni Solimine, professore dell'Università della Tuscia, Elisabetta Pilia, coordinatrice generale delle biblioteche dell'Università di Sassari. Ha coordinato i lavori l'autore di questo articolo.



re coraggiosamente alla verifica e al soddisfacimento dei bisogni di ricerca, di studio, anche di lettura, delle diverse fasce di utenza. In sintesi, l'intervento di Dini ha richiamato un aspetto fondamentale della cultura della valutazione, quello che ne considera l'enorme potenziale comunicativo nel rapporto tra strutture di servizio e *stakeholders* istituzionali. C'è sicuramente molto da lavorare perché un nuovo orientamento al risultato possa sconfiggere una tradizione amministrativa autoreferenziale come quella italiana: da sempre il reale funzionamento dei servizi figura come variabile del tutto trascurata nelle decisioni che presiedono all'allocazione delle risorse (e gli atenei fanno raramente eccezione). Per altro verso, le strutture erogatrici di servizi pubblici non avvertono la particolare esigenza di relazionare periodicamente sulla propria attività e di documentarne i risultati (e le biblioteche universitarie fanno raramente eccezione). Nell'introduzione alle *Linee guida* si disegna uno scenario di cambiamento in cui «l'affidabilità delle istituzioni che forniscono servizi diventa l'interesse principale delle singole amministrazioni» e in cui «le pubbliche relazioni assumono una sempre maggiore importanza: le biblioteche hanno bisogno di strumenti per pubblicizzare e divulgare le loro attività» (p. 17). Il *management* dell'efficacia diventa in tal modo funzionale alla comunicazione organizzativa della biblioteca in vista di alcuni dei suoi principali obiettivi (acquistare visibilità e credito, ottenere finanziamenti adeguati, ecc.).

Anche la studentessa Carmela Di Nardo si è interessata ai risvolti relazionali delle attività di misurazione: il pericolo è che esse vengano sottovalutate dagli utenti, presi da altri interessi, e che siano in qualche modo osteggiate dallo stesso personale bibliotecario: quest'ultimo potrebbe avvertire il rischio di diventare facile oggetto di critica. Va detto che il problema esiste sul serio e che va affrontato con adeguate iniziative di comunicazione e di informazione. È indispensabile promuovere l'attività di misurazione presso gli utenti e illustrarne le finalità, soprattutto quando si tratti di distribuire questionari per raccoglierne le opinioni, pena il modesto impatto dell'iniziativa; ancor prima è indispensabile garantirsi la convinta adesione di tutto il *management* bibliotecario e degli operatori: gli indicatori sono in primo luogo uno strumento messo a disposizione dei bibliotecari, della loro consapevolezza, della loro crescita professionale. Nella seconda parte del suo intervento Carmela Di Nardo ha affrontato «da utente» la lettura critica di alcuni indicatori, apprezzando come un autentico punto di forza del manuale dell'IFLA il fatto che esso riconosca spesso la necessità di raccogliere direttamente le opinioni dei fruitori dei servizi. Dal punto di vista dell'utenza studentesca assume particolare interesse, per esempio, l'indicatore n. 2 delle *Linee Guida* (Orario di apertura in relazione alla domanda). Troppo spesso le biblioteche universitarie restano aperte solo durante le ore di lezione, con evidente disagio per gli studenti: sarebbe il caso, in molti atenei, di ripensare l'organizzazione dell'orario di apertura, assumendo come punto di partenza un'indagine condotta in base alle indicazioni delle *Linee guida*. L'indicatore n. 2 mette appunto in relazione «numero e distribuzione delle ore di apertura effettive e numero e distribuzione delle ore di apertura desiderate dagli utenti» (p. 59).

All'incontro di Salerno non ha fatto mancare il proprio contributo Giovanni Solimine, che ha delineato un interessante modello interpretativo: il passaggio dalla statistica (i dati) alla misurazione (gli indicatori) riflette in qualche modo, sul piano delle tecniche di gestione, un trasferimento di valore, dal primato dell'efficienza al primato dell'efficacia. Proprio l'aver nettamente privilegiato la misurazione dell'efficacia rende gli standard IFLA più interessanti e utili di altre norme tecniche di riferimento per le biblioteche. Solimine ha accompagnato questa considerazione con una lucida e dettagliata disamina dei singoli indicatori, della quale è purtroppo impossibile dar conto in questa breve nota. Nel suo intervento si è potuto peraltro cogliere un timore: affiorano qua e là segnali di una



lettura "difensiva" dei temi della misurazione, talvolta riduttivamente interpretati come una sorta di scudo protettivo delle competenze dei bibliotecari e un po' meno come una risorsa da spendere nella direzione di un più forte orientamento agli utenti e di un miglior radicamento della biblioteca nel suo ambiente<sup>11</sup>. La pubblicazione italiana delle *Linee guida* può servire – e molto – a far compiere importanti progressi alla nostra cultura della valutazione. La preoccupazione di Solimine è senz'altro da condividere: c'è un nesso, irrinunciabile per una struttura erogatrice di servizi come la biblioteca, tra cultura dell'ascolto e cultura della valutazione. Ambedue presuppongono una verifica costante dello scarto esistente tra qualità perseguita (gli scopi, gli obiettivi) e qualità realizzata (le percezioni e il giudizio degli utenti, le prestazioni). Le *Linee guida* hanno sapientemente mantenuto un fermo ancoraggio a queste premesse.

Molto apprezzato, infine, è stato anche l'intervento di Elisabetta Pilia, che si è sviluppata lungo tre direttrici:

- 1) i problemi di carattere lessicale, semantico e applicativo connessi al trasferimento nella nostra lingua e nel nostro contesto professionale della terminologia e della pratica anglosassone della valutazione;
- 2) la definizione di un ciclo gestionale della valutazione stessa, articolato in tre tempi: valutazione *ex ante* (da quale condizioni operative muove il nostro programma di attività?); valutazione *ex tempore* (una fase intermedia: ci stiamo muovendo nella direzione giusta?); valutazione *ex post* (la fase finale: si analizzano e interpretano i risultati ottenuti);
- 3) una riflessione sui soggetti della valutazione: gli utenti (per una biblioteca orientata all'efficacia i loro giudizi e le loro opinioni indicano la direzione da prendere); i bibliotecari (devono conoscere il contesto in cui operano e le esigenze degli utenti, formulare adeguati obiettivi di servizio, valutarne i risultati); l'istituzione a cui la biblioteca appartiene (negli atenei dovrebbe essere compito degli uffici di coordinamento delle biblioteche valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi del sistema; i nuclei di valutazione dovrebbero inoltre esaminare le biblioteche come servizi di supporto alla didattica e alla ricerca); il ministero (valutazione esterna agli ambiti gestionali, con finalità di controllo).

Il contesto in cui si esplicano le attività di valutazione è dunque segnato da grande complessità e da una pluralità di interessi, che possono causare una certa confusione di ruoli e di obiettivi. Occorre una sintesi valutativa, che è compito, difficile, del bibliotecario.

All'impeccabile ragionamento di Elisabetta Pilia si può solo aggiungere la necessità di individuare al più presto sedi di definizione e negoziazione degli obiettivi in cui possano confrontarsi i diversi soggetti interessati al buon funzionamento delle biblioteche universitarie: l'elaborazione di specifiche carte di servizio, per esempio, appare sempre più opportuna, a dispetto del notevole ritardo accumulato in materia dal nostro settore.

La pubblicazione delle *Linee guida* in italiano e lo stesso incontro di Salerno reclamano qualche altra riflessione ancora. Intanto – è facile prevederlo – si apre una fase nuova per le nostre le biblioteche universitarie: nei prossimi mesi sarà interessante verificare diffusione, praticabilità e fortuna degli indicatori dell'IFLA, valutarne l'impatto sulla gestione delle strutture, confrontare le diverse esperienze di misurazione. La lettura del libro aiuta a focalizzare l'attenzione sui processi e a vivere la biblioteca universitaria come un'organizzazione pensata per un pubblico determinato e per il soddisfacimento dei suoi spe-

<sup>11</sup> A Solimine, ma anche a chi scrive, è sembrata in tal senso paradigmatica la discussione che si è sviluppata nel mese di febbraio 1999 sulla lista AIB-CUR a proposito della pubblicazione sulla rivista «Altroconsumo» dei risultati di un'indagine sul funzionamento delle biblioteche italiane.

cifici bisogni informativi. Ne esce confortata l'idea che quanti vorranno ottenere buoni risultati in termini di efficacia dovranno concentrarsi sui "fattori critici di successo", vale a dire sugli elementi di servizio che in via prioritaria fanno qualità e incontrano la soddisfazione degli utenti. Misurazione e valutazione dovrebbero servire così a scoprire i punti di debolezza della biblioteca, ovvero le situazioni di scostamento significativo tra le prestazioni rese e gli obiettivi primi del servizio. Poche misure, ma buone: ecco una risorsa irrinunciabile per capire se ciò che si sta realizzando corrisponde a ciò che si vuole ottenere e che si ritiene possa assicurare autentici successi alla propria biblioteca universitaria. Il ventaglio degli indicatori dell'IFLA offre in tal senso eccellenti possibilità di scelta e di analisi (dopodiché, come ci ricordano le stesse *Linee guida*, occorre programmare e attuare interventi innovativi e migliorativi: la misurazione è mezzo e non fine del ciclo gestionale). Il problema della selezione preventiva degli obiettivi rimane però da risolvere, anche perché non sono scontate le componenti che influenzano la *mission* di una biblioteca universitaria. Su questo versante l'approccio delle *Linee guida* è ancora un tantino rigido e poco selettivo. Per esempio, gli scopi istituzionali riportati a p. 19 dell'edizione italiana, e già richiamati in questo articolo, mantengono intatto il riferimento esclusivo a un ruolo di mediazione tra risorse e utenti che forse sta entrando in crisi e che andrebbe quindi perlomeno riformulato: soprattutto dove si fa ricerca, e dove si usano postazioni telematiche personali, si sviluppano anche modalità dirette e "anarchiche", o semplicemente commerciali, di accesso alle risorse. Per le biblioteche universitarie sta sorgendo allora la necessità di riposizionarsi rispetto a questi bisogni e di trovare per essi risposte di servizio inedite: l'impressione è che non si tratti più solo di "consentire agli utenti l'accesso all'informazione", quanto di creare valore attorno all'offerta bibliotecaria, possibilmente personalizzata, di informazione. Per questo sono magari necessarie indagini preventive sui bisogni e sulle motivazioni degli utenti (ricerche di *marketing*) da affiancare alle misure IFLA.

Un'ultima, piccola – e un po' acribiosa – osservazione riguarda gli indicatori n. 16 (Soddisfazione dell'utente) e n. 17 (Soddisfazione dell'utente per i servizi ad accesso remoto). La loro presenza testimonia ancora, sia pure con i limiti di cui si diceva sopra, della coerenza complessiva di impianto delle *Linee guida*: per misurare e valutare l'efficacia delle prestazioni di servizio non è sufficiente raccogliere e combinare dati, bisogna acquisire anche il parere degli utenti. Tuttavia, qualche riserva sul metodo di indagine e di calcolo prescelto si può forse avanzare. Il criterio della soddisfazione ponderata (cioè la combinazione tra importanza annessa dal campione intervistato al singolo servizio e relativo grado di soddisfazione espresso), messo a punto con buoni esiti in molte ricerche sulla *user satisfaction*, appare infatti considerato solo in parte e applicato in modo non del tutto convincente. Nello standard IFLA, come in altre indagini del genere, è prevista la somministrazione di un questionario a un campione di utenti. Le domande del questionario si riferiscono al funzionamento di un determinato servizio della biblioteca. In risposta a ciascuna domanda il rispondente può attribuire un punteggio che esprima il suo grado di soddisfazione (da 1 a 5); in alcuni casi può anche disporre in ordine di importanza le stesse voci di servizio sottoposte a indagine; non è però chiamato ad attribuire loro un punteggio (meglio se a somma definita) che rappresenti direttamente il suo punto di vista circa l'importanza che esse rivestono per lui. Alla fine mancherà soprattutto un punteggio complessivo di soddisfazione ponderata (soddisfazione x importanza), che è quasi sempre più attendibile del punteggio riflettente il giudizio di soddisfazione puro e semplice. Questi sono però inconvenienti cui si porrà facilmente rimedio e che non compromettono minimamente la buona qualità scientifica di questo manuale.





## RECENSIONI E SEGNALAZIONI

Mauro Guerrini. *Catalogazione*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1999. 141 p. (ET: Enciclopedia tascabile; 16). ISBN 88-7812-059-6. L. 15.000.

Pur inserita in un contesto sempre più ampio e articolato di servizi, la catalogazione bibliografica, originale, partecipata o derivata, rimane uno dei compiti fondamentali di qualsiasi biblioteca, istituto la cui funzione precipua e caratterizzante è proprio quella di conservare e, tramite il catalogo, organizzare e rendere disponibile una raccolta di libri e di altri documenti. Di catalogazione bibliografica, quindi, tra i bibliotecari in servizio se ne ragiona ancora molto, ma in letteratura, negli ultimi anni, e non solo in Italia, se ne scrive sempre meno, e ciò che viene scritto ha scarsa eco. Risultato di questa situazione contraddittoria è che i ragionamenti pragmatici dei bibliotecari tendono a perdere troppo facilmente o a non trovare affatto l'aggancio con i principi teorici della materia, e conducono perciò spesso a soluzioni catalogafiche incoerenti, che si cumulano e si moltiplicano nei cataloghi collettivi alimentati *online*, riducendone il valore bibliografico e, conseguentemente, la stessa fruibilità. È pertanto un merito indiscutibile e non secondario di Mauro Guerrini l'aver voluto mantenere la catalogazione al centro del proprio impegno professionale, scientifico e accademico, contribuendo costantemente sia al dibattito teorico, sia alla realizzazione di strumenti di pratica utilità.

Recente prodotto editoriale di questo impegno è la corposa voce *Catalogazione* per l'enciclopedia tematica «ET», edita dall'AIB. Pur essendo una voce di enciclopedia, necessariamente compilatoria e riassuntiva di uno stato dell'arte, l'opera si presenta, soprattutto nei primi capitoli, particolarmente interessante. In quei capitoli è infatti evidente e riuscito l'intento di Guerrini di precisare e sistematizzare ulteriormente i principi e le nozioni concernenti la catalogazione bibliografica, definendone la natura, gli scopi e le componenti procedurali; tutto ciò con puntualizzazioni importanti, come quella relativa alla assoluta priorità, nel processo catalogafico, dell'analisi bibliografica, che di quel processo costituisce il «momento iniziale e basilare», e che richiede, specificamente, l'analisi formale (analisi dell'edizione), letteraria (analisi dell'opera) e concettuale (analisi del contenuto) del documento. Nonostante la sintetica descrizione delle indicazioni fornite da *Functional requirements for bibliographic records*, l'importante studio recentemente pubblicato dall'IFLA, manca però forse, tra queste enunciazioni di principio, una dichiarazione esplicita e inequivocabile di che cosa possa e debba essere oggetto di catalogazione bibliografica. Si sta sempre più affermando l'idea, favorita probabilmente anche dall'impiego nelle norme internazionali di termini generici come *item* o *resource*, che oggetto della catalogazione bibliografica sia, potenzialmente, tutto ciò di cui la biblioteca dispone, comprese le «sedie di legno» e le «sezioni di mandibola di feto di suino» (AACR2, p. 257 e 261 dell'edizione italiana), i programmi per elaboratore (vedi ISBD(ER)) o i singoli documenti privi di una denominazione individuale (singole fotografie, lettere, ecc.). La

catalogazione bibliografica è però tale poiché basata su una descrizione bibliografica e la descrizione bibliografica non è applicabile a qualsiasi oggetto materiale, ma solo agli oggetti riprodotti in più copie identiche al fine di registrare e comunicare un contenuto testuale, sonoro e/o visivo a distanza di spazio e di tempo, e che siano stati dotati intenzionalmente e originariamente di alcuni indispensabili contrassegni formali atti a identificarli (che abbiano cioè ricevuto, innanzitutto, una denominazione propria certa e chiaramente individuabile, in particolare un titolo). L'intera esposizione di Guerrini non lascia ovviamente dubbi sul fatto che oggetto della catalogazione propriamente bibliografica sono solo le pubblicazioni e i documenti a esse assimilabili, ma una chiara definizione del concetto di "pubblicazione" non sarebbe stata tuttavia inopportuna, essendo spesso richiesto alle biblioteche di gestire e segnalare all'utenza anche altri materiali, che sono però privi dei connotati tipici delle pubblicazioni, ed esigono quindi metodi di catalogazione diversi.

Con l'ampia descrizione del formato ISBD inizia, nei capitoli successivi, la presentazione dei principali standard catalografici utilizzati in Italia: oltre all'ISBD, le RICA, il *Soggettario*, la *Classificazione decimale Dewey*. Il discorso si fa qui più pratico, e assume, inevitabilmente, un tono più marcatamente didattico. Non mancano però, neanche in questa parte del saggio, riflessioni e precisazioni sul piano teorico, né indicazioni per un mutamento della prassi corrente. Viene opportunamente ricordato, ad esempio, che la descrizione bibliografica normalizzata «compporta una traduzione dal linguaggio tipografico al linguaggio catalografico, non una banale trascrizione dei dati presenti sulla fonte d'informazione del documento», che la scelta del livello di descrizione da adottare è uno dei compiti di ogni istituto catalografico, che fase fondamentale della catalogazione, intesa come attività di costruzione e gestione del catalogo, è l'*authority control*, e che relativamente a un aspetto dell'*authority control*, la creazione delle voci d'autorità, esiste, fin dal 1984, una norma IFLA (*Guidelines for authority and reference entries*), tradotta dall'ICCU in italiano (*Direttive per le voci di autorità*).

Un commento particolare merita il capitolo sull'indicizzazione per soggetto. In Italia, relativamente a questa diffusa operazione catalografica, non esiste attualmente una normativa unitaria, da tutti riconosciuta e applicata, ma un gran numero di consuetudini più o meno locali, delle quali alcune teoricamente fondate e giustamente autorevoli (come quella della *Bibliografia nazionale italiana*) e tante altre figlie solo dell'arte di arrangiarsi. A fronte di questa situazione quanto mai varia, vi è però la convinzione immotivata di tanti bibliotecari che quello della soggettazione sia un linguaggio unico e uniformemente regolato, favorita, paradossalmente, proprio dal fatto che in questo settore non ha avuto sviluppo quel processo di codificazione che ha invece interessato la descrizione bibliografica e l'indicizzazione per autori e titoli; ciò quantomeno fino all'elaborazione, a opera del GRIS, della *Guida all'indicizzazione per soggetto* (Roma: AIB, 1996), la cui pubblicazione, di fatto recente, non ha però ancora prodotto gli effetti di normalizzazione auspicati. In questo panorama è sicuramente meritorio e chiarificatore che Guerrini indichi esplicitamente, nel titolo stesso del capitolo, che oggetto della sua trattazione non è il linguaggio dell'indicizzazione per soggetto, ma un linguaggio di indicizzazione per soggetto, quello che origina dal *Soggettario* della Biblioteca nazionale centrale di Firenze. Di quel linguaggio egli si impegna a evidenziare i principi e, per quanto riconoscibili, le norme d'uso, sgomberando il campo da opinioni errate ma tuttora diffuse, come quella che il *Soggettario* costituisca una lista chiusa, il cui uso comporti il tassativo divieto di creare, all'occorrenza, nuove voci di soggetto. Questa descrizione del linguaggio del *Soggettario* in termini di principi e regole è sicuramente propedeutica a un proficuo confronto con altri linguaggi di soggettazione, e in particolare con il linguaggio proposto dal GRIS, confronto che Guerrini, per non squilibrare il contenuto del suo saggio, ha in questa occasione evitato,



ma che è forse ciò di cui hanno oggi maggiormente bisogno gli indicizzatori italiani, per riconoscere le identità e le differenze sostanziali tra i due linguaggi, cogliere appieno il senso dell'evoluzione che sta vivendo il settore, e procedere a scelte, o anche solo ad applicazioni, pienamente motivate e consapevoli, oltretutto più corrette.

Ampia, aggiornata, sufficientemente esaustiva, e corredata di una bibliografia sostanziosa, la voce *Catalogazione* dell'enciclopedia «ET» è frutto di una riconosciuta competenza scientifica ed esperienza professionale, e conferma l'utilità e l'ottimo livello di questa lodevole iniziativa editoriale dell'AIB.

Stefano Tartaglia  
Università di Siena

Antonella Agnoli. *Biblioteca per ragazzi*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1999. 109 p. (ET: Enciclopedia tascabile; 17). ISBN 88-7812-060-X. L. 15.000.

Quasi in sintonia con una maggiore e più insistita attenzione verso l'infanzia, che ha ormai assunto caratteri che si sono efficacemente definiti come "puerocentrici" nella nostra cultura occidentale, anche la biblioteca per ragazzi ha acquisito quella dignità e quella autonomia d'immagine che da tempo le mancavano, se si eccettua qualche isolato e pionieristico intervento di segno opposto a metà del secolo. Nel corso di questi ultimi dieci-quindici anni non solo l'editoria per ragazzi ha conosciuto una forte espansione di mercato, ma anche la biblioteca che veniva dedicata ai bambini e ai ragazzi ha visto riconosciuta la propria vocazione di servizio che, già per sua definizione, era orientata a uno specifico pubblico e con esso doveva fare i conti. Forse, proprio questa sua caratteristica così tipica, in un contesto che orienta sempre più marcatamente i servizi all'utenza, ha in qualche modo e in taluni casi favorito la biblioteca per ragazzi a essere meglio riconoscibile e più curata di altre tipologie di biblioteca, la cui genericità d'indirizzo o le difficoltà di gestione legate alla loro esistenza (pensiamo alle biblioteche scolastiche in Italia) ne faceva contestualmente perdere invece ruolo e funzioni. Se poi pensiamo che il forte sviluppo delle biblioteche pubbliche in Italia a partire dalla metà degli anni Settanta ha visto in realtà protagonista un pubblico per gran parte formato da giovani e giovanissimi appena usciti dalla scuola dell'obbligo e che la biblioteca comunale poteva in molti casi essere considerata una biblioteca per ragazzi, ricostruiamo un quadro che rimette in discussione talune convinzioni acquisite e si riposiziona su altri parametri.

Il libro di Antonella Agnoli giunge pertanto a proposito, in un momento molto favorevole allo sviluppo delle biblioteche per ragazzi. Se forse gli si può imputare una colpa, è proprio quella della sua scarsa tempestività di fronte a uno scenario che ha iniziato a prender forma già più di qualche anno fa, insomma un certo ritardo rispetto all'attenzione di cui si è detto, essendo mancati finora in Italia manuali ma anche semplici testi su questo specifico argomento. Il dibattito si è attestato più sulle possibili attività di animazione in biblioteca o sulla letteratura ed editoria per ragazzi (le cui tematiche sono sempre state tradizionalmente vive anche fuori dalla biblioteca) piuttosto che sull'organizzazione del servizio in quanto tale. Si sono organizzati vari convegni, sono nate diverse riviste del settore che dimostrano tuttora grande vitalità ma, appunto, è finora prevalsa la presentazione di esperienze, anche di grande interesse, o di riflessioni su argomenti specifici, piuttosto che l'approfondimento sistematico dell'intero universo delle "biblioteche per ragazzi" che solo la dimensione di un libro poteva veramente garantire.

Antonella Agnoli sembra infatti essersi accorta di questa lacuna e, pur dovendo a stento contenere la sua trattazione nella ristretta dimensione della collana, ha approfondito con particolare cura proprio quelle tematiche che maggiormente risultavano sacrificate



nella letteratura in lingua italiana sull'argomento, facendo abbondantemente ricorso alla bibliografia e alle esperienze straniere. Ne è risultato un libro molto pragmatico, con le caratteristiche di un piccolo ma utilissimo manuale, ricco di esempi concreti, scelti per aiutare il lavoro quotidiano del bibliotecario, ma anche utile per chi, architetto o bibliotecario che sia, voglia riprogettarne il servizio. Una costante, lungo le cento pagine del libro, sono infatti le frequenti tabelle che illustrano sinteticamente gli obiettivi e le competenze professionali richieste per curare i singoli servizi o, comunque, all'interno del testo, i frequenti stacchi per rimarcare, ricapitolare, rielenare i punti essenziali del discorso fatto. Il testo cresce in efficacia e chiarezza, anche se può a volte venir meno la fluidità del racconto, qualità non altrettanto indispensabile – ci sembra – per un libro di questo tipo.

Uno dei capitoli più significativi in questo senso è il secondo (*La biblioteca per ragazzi e i suoi pubblici*), che ci aiuta meglio a capire come tutto il libro è stato concepito. Proviamo a seguirne la struttura. Il punto di partenza sono le *Guidelines for children's services* dell'IFLA che ritroviamo utilmente ripubblicate in appendice. Sempre tenute presenti, ma senza che l'autrice se ne faccia soggiogare parafrasandole, vengono utilizzate per introdurci a casi concreti ed espressamente italiani. Si parte dagli obiettivi che ci si vuole porre, per poi fissare i punti più sensibili nella formazione del personale preposto a questo specifico incarico, fino a toccare, sempre per rapidi ma sicuri cenni, il problema degli spazi. È un metodo di analisi molto praticato nel libro, e lo potremmo ritrovare facilmente anche in altri capitoli.

Si può dire che la Agnoli dedichi pari attenzione al pubblico che frequenta la Sezione ragazzi (interessanti mi sono parse, pur nella stringatezza del testo, le parti dedicate alle fasce della prelettura e degli adolescenti) e agli spazi che essi frequentano. In quest'ultimo caso mi sembra anzi di notare una sensibilità ancora più avvertita, non comune nella manualistica corrente, che sottolinea efficacemente l'importanza di progettare "bene" non solo gli spazi fisici, le strutture portanti della biblioteca per ragazzi, ma anche i suoi arredi, creando quella che viene non banalmente chiamata l'"atmosfera" della biblioteca per ragazzi, elemento fondamentale nella sua impalpabilità e indeterminatezza e per ciò stesso unico. Ma cos'è questa "atmosfera"? «Probabilmente – ci suggerisce la Agnoli – è un insieme di fattori: innanzi tutto lo spirito del personale che ci lavora, poi i colori, le luci, le decorazioni, il modo di esporre i documenti, i materiali usati per gli arredi e per il pavimento, la presenza di piante, cuscini, poltrone, tende [...], elementi che identificano, personalizzano e danno identità al luogo».

Certo, non possiamo ridurre tutta l'ampia problematica della biblioteca per ragazzi alla sua "atmosfera": l'autrice si è impegnata ad analizzare anche altri e numerosi aspetti, dalle nuove tecnologie all'ampliamento delle collezioni, dalle collocazioni alle classificazioni e particolare attenzione è stata attribuita alla genesi storica della biblioteca per ragazzi raffrontandola con le esperienze di altri Stati europei e con gli Stati Uniti. Però il segno più evidente dello "stile" di una biblioteca (non si vuole, ancora una volta, parlare di "cultura" della biblioteca) è proprio l'atmosfera che spesso vi si percepisce, questo *mix* fatto di sempre vasta disponibilità di libri, di piacevolezza degli interni e di civile gradevolezza nel rapporto bibliotecario-utente, da cui tutto il pubblico della biblioteca – ragazzi, genitori e bambini, adolescenti e anziani – rimane piacevolmente attratto.

"Pari dignità", si era detto all'inizio, parlando della biblioteca per ragazzi, o potremmo dire anche "pari qualità". Credo che studi di questo tipo contribuiscano a strappare la biblioteca per ragazzi da quell'aura un po' stantia ed edulcorata in cui ogni tanto capita ancora di ritrovarla imbozzolata, aiutandola ad accelerare il suo processo di rinnovamento. Ma se esempi più fortunati esistono (e anche in Italia, lo sappiamo, esistono), è forse già superato parlare di dignità o di qualità da conquistare: è la biblioteca per ragaz-

zi che, a volte, ha qualcosa da insegnare, ha qualità e dignità da offrire anche agli altri tipi di biblioteca.

Romano Vecchiet,  
*Biblioteca civica "V. Joppi", Udine*

*I progetti per Roma delle biblioteche centri culturali: atti della giornata di studio, Roma, 5 novembre 1997*, a cura di Daniela Minutoli e Giuliana Zagra. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1998. 87 p. ISBN 88-7812-045-6. L. 30.000.

Il 5 novembre 1997, in prossimità della scadenza del mandato del Consiglio d'amministrazione che aveva tenuto a battesimo l'Istituzione biblioteche del Comune di Roma e che era stato in carica poco più di un anno, la sezione AIB del Lazio organizzò una giornata di studio per tracciare un primo bilancio delle attività svolte e per promuovere un confronto tra i responsabili delle biblioteche di diversa titolarità esistenti nella città di Roma, nella prospettiva di favorire forme di raccordo capaci di trasformare una galassia piuttosto sgangherata in un sistema cittadino di servizi bibliotecari degno di questo nome.

Nella sua presentazione, la presidente della sezione Marzia Miele ricorda come – malgrado esistano in città parecchie centinaia di strutture e vi abbiano sede, per motivi storici e istituzionali, importanti biblioteche di ogni tipologia – il servizio offerto ai cittadini risulti fortemente deficitario, in particolare per quanto riguarda l'insufficienza degli spazi riservati alla lettura e i ritardi nel processo di informatizzazione.

Se le cose stanno così, sul sistema bibliotecario comunale e sui suoi grossi limiti pesa senz'altro una notevole responsabilità, perché è venuta a mancare proprio l'infrastruttura di base di una rete cittadina. La decisione di trasformare le biblioteche circoscrizionali in una Istituzione, cioè in un insieme organico, gestito unitariamente e in regime di autonomia dalla macchina comunale, intendeva non solo rispondere all'esigenza di razionalizzare e potenziare le biblioteche pubbliche direttamente dipendenti dal Comune, ma poteva essere anche un'occasione per dare un impulso nella direzione di una più stringente cooperazione tra le diverse strutture bibliotecarie esistenti nella città di Roma. Un'altra peculiarità di questa esperienza, che forse ora vale la pena ricordare, è che il nuovo assetto istituzionale era stato fortemente voluto dagli operatori delle 28 biblioteche comunali e che essi avevano intensamente partecipato alla fase di progettazione del nuovo organismo. L'amministrazione comunale recepì questa spinta e deliberò la riforma del sistema bibliotecario, ma a queste decisioni non corrispose una consapevolezza della fragilità delle strutture preesistenti e, conseguentemente, un incremento del *budget* necessario per farle crescere e per alimentarle adeguatamente.

Un anno è certamente poco per raggiungere obiettivi ambiziosi – e, nella relazione di Tullio De Mauro, all'epoca presidente dell'Istituzione, viene criticata la norma in base alla quale la scadenza del mandato del Consiglio d'amministrazione coincide con l'elezione del Sindaco e del Consiglio comunale (il censore non condivide però questa osservazione, ritenendo corretto che il ricambio nelle responsabilità di governo degli enti comunali avvenga in occasione del rinnovo elettorale e in coerenza con i programmi sottoposti al vaglio dei cittadini) – ma il dibattito che si sviluppò durante quella giornata di studio e che ora leggiamo registrato negli atti presenta notevoli spunti di interesse.

Dalla discussione, ma in particolare dalle relazioni di Maurizio Caminito, Mauro Tosi e Fulvio Stacchetti, emerge la gran mole di lavoro di analisi e programmazione svolto



dagli uffici centrali dell'Istituzione, per una migliore distribuzione territoriale delle strutture e per una loro azione più incisiva. Il punto di partenza è la constatazione di uno squilibrio, che De Mauro non esita a definire catastrofico, tra le dimensioni dell'utenza potenziale in un'area metropolitana di circa tre milioni di abitanti (e in cui risiedono ben 180.000 studenti universitari!), da una parte, e l'inadeguatezza delle risorse disponibili e dell'offerta, dall'altra. Le linee alle quali si è lavorato per costruire un piano di sviluppo passano attraverso un potenziamento e una riorganizzazione dei servizi centrali del sistema, un esemplare piano delle sedi (costruito in modo molto dettagliato, tenendo conto delle tendenze evolutive a livello demografico e urbanistico, e che prevede la localizzazione in posizione strategica di nuove strutture di dimensione medio-grande), la definizione di aree territoriali di cooperazione, una revisione della pianta organica e la proposta di nuove figure professionali, il potenziamento della rete informatica.

La realizzazione di questi progetti è ancora oggi *in fieri* e il ritardo con cui il sistema bibliotecario cerca di adeguarsi ai bisogni della cittadinanza romana difficilmente potrà essere azzerato, stante anche l'assoluta insufficienza delle risorse investite. Non è questa la sede per discutere le difficoltà che questa Istituzione, come del resto anche altre, ha incontrato nella sua fase di decollo e che forse non possono dirsi del tutto superate. Senz'altro condivisibile un rilievo critico avanzato da De Mauro e relativo al macchinoso avvio della nuova organizzazione e alle difficoltà dovute alla indeterminatezza delle relazioni tra questo organismo e la macchina comunale, sia per quanto riguarda i reali spazi di autonomia funzionale sia per quanto riguarda la formazione delle decisioni e la loro esecutività.

Il panorama è completato da una relazione di Stefania Fabri sulle biblioteche appartenenti al Comune di Roma, ma restate fuori dall'Istituzione in quanto non integrate nei servizi di pubblica lettura, come le biblioteche dei musei gestite dalla Soprintendenza comunale e dell'Archivio Capitolino.

A una migliore comprensione dei problemi dei servizi bibliotecari nella città di Roma contribuisce la lettura degli interventi svolti durante la tavola rotonda conclusiva, nella quale i responsabili di alcune delle maggiori biblioteche cittadine (Livia Borghetti per la Nazionale centrale, Concetta Petrollo per l'Alessandrina, Madel Crasta della biblioteca dell'Istituto Treccani, Dario Massimi della Biblioteca della Fondazione Gramsci e Gianfranco Crupi della Biblioteca di italianistica dell'Università "La Sapienza") ebbero modo di esprimere le loro posizioni rispetto alle questioni sollevate. L'idea di mettere attorno a un tavolo i rappresentanti delle varie tipologie di biblioteca esistenti a Roma per cercare la strada da seguire per una integrazione tra le varie strutture di servizio non era nuova (nel giugno del 1994 si era tenuta una giornata su "Leggere a Roma", in cui erano stati discussi i risultati di un'indagine tra gli utenti della Biblioteca nazionale ed erano state avanzate proposte per fronteggiare alcune emergenze, prima fra tutte la mancanza di sale di studio per la popolazione studentesca) e bisogna dire che neppure in questa occasione pare siano stati fatti concreti passi avanti: anche se le singole relazioni contengono, ciascuna per la propria parte, spunti di un certo interesse, si avverte la mancanza di un progetto politico complessivo e di idee capaci di smuovere le acque. Del resto nessun direttore di biblioteca ha titolo e strumenti per mettere mano a problemi di così vasta portata, se non ha alle spalle il sostegno convinto delle rispettive istituzioni di riferimento.

Ma se le istanze politiche e amministrative continueranno a non occuparsi, o a occuparsi poco e male, del governo dei servizi bibliotecari e informativi nella capitale del paese, difficilmente si uscirà da questa situazione di stallo.

Giovanni Solimine  
Università della Tuscia, Viterbo



Fabio Metitieri – Riccardo Ridi, *Ricerche bibliografiche in Internet: strumenti e strategie di ricerca, OPAC e biblioteche virtuali*. Milano: Apogeo, 1998. x, 256 p. (Connessioni). ISBN 88-7303-431-4. L. 24.000.

La campagna – ormai di Stato – persuasiva e dilagante avviata per introdurre Internet in tutte le realtà lavorative (la recente campagna televisiva di Pubblicità Progresso ne è un eloquente esempio) non poteva non coinvolgere anche il mondo delle biblioteche. Internet si pone da un lato come nuovo strumento di lavoro e di ricerca, dall'altro è la biblioteca stessa – e i suoi operatori – a offrirsi come valido esempio di organizzazione gerarchizzata del sapere, tale cioè da proporsi come modello speculare di quell'universo infinito (ma lo è poi per davvero?) che è la Rete. Se ammettiamo che anche la biblioteca babelica di Borges abbia un suo ordine reale e non apparente fondato sul rigore matematico di certe porzioni, allora il segreto per sondare gli illimitati percorsi offerti dalla "Biblioteca delle biblioteche" (leggi Internet) è rappresentato da una buona guida, qualcosa che insegni il metodo ma che prima di tutto fornisca di ordine logico la struttura che si cela dietro il nostro terminale.

Questa guida alle ricerche bibliografiche in Internet assolve al compito, sempre auspicabile, di garantire il corretto viatico al pellegrino in cerca di informazioni, ma aiuta anche a capire in che modo funziona da un punto di vista biblioteconomico la Madre di tutte le biblioteche. Tra i requisiti richiesti al lettore, oltre al collegamento a Internet e a una minima pratica di *browser*, gli autori presuppongono – con innocente candore – la frequentazione di biblioteche reali: in realtà, è proprio questa l'esperienza che manca quasi sempre al comune fruitore di tale genere di manuali, non aver cioè mai sperimentato una reale ricerca bibliografica presso gli unici luoghi depositari di documentazione storica: le biblioteche e gli archivi. Se Internet è un mezzo e non un fine (come purtroppo troppo spesso, e per ragioni di carattere spudoratamente commerciale, si è portati a credere dai resoconti dei *mass media*), allora ogni corretto manuale sull'uso delle risorse della rete dovrebbe cominciare col porre al lettore la più elementare tra le domande: cosa sto cercando e, di conseguenza, perché lo cerco in rete? Le prime trenta pagine di questo lavoro rispondono esattamente a tale quesito, riportando così il lettore dalla confusione cybernautica, spesso mista a una plausibile estasi informatica, al rigore di una ricerca bibliografica che sceglie il proprio mezzo – in questo caso Internet – dopo aver organizzato logicamente i passaggi della propria indagine, con senso e struttura. Una volta fissati i concetti e l'appropriata terminologia, i capitoli successivi passano a orientare il lettore sulle strategie e sugli strumenti atti a condurre la nostra ricerca, illustrando gli OPAC italiani e stranieri, più o meno specializzati.

La terza parte del lavoro, dall'eloquente titolo *Oltre i cataloghi: i testi*, illustra le possibilità che si hanno di attingere direttamente dalla rete documenti in formato elettronico, siano essi testi, immagini, file sonori, filmati e quant'altro sia traducibile in byte. Le biblioteche "virtuali", intese come luoghi reali dove trovare testi elettronici facilmente e liberamente consultabili, sono l'anello che completa il cerchio di ogni ricerca bibliografica, che in quanto tale non può limitarsi al puro reperimento di una lista di titoli ma deve necessariamente entrare dentro quei testi. Il senso di ogni "ricerca" si radica nella condizione etimologica ("ri-cercare", con valore intensivo) di un cercare che torna sui suoi passi, con cura e impegno, sondando tutte le possibili strade al fine di offrire risposte alle questioni iniziali. In tale ottica, questo manuale offre la possibilità non solo di pensare, con dovizia di informazioni aggiornate, al nuovo mezzo e alle sue vaste possibilità d'impiego nella ricerca scientifica, ma anche di soffermarsi – a terminale spento – sul senso della propria indagine, sul perché, sui contenuti insom-

ma e non soltanto sul mezzo: e questo non è poco, in un'epoca di dilagante enfasi informatica.

Fabio Massimo Bertolo  
Università di Cassino

*Gower handbook of library and information management*, edited by Ray Prytherch. Aldershot: Gower, 1998. xvi, 411 p. ISBN 0-566-08052-4. £ 75.

Questo manuale si propone come un'autorevole guida alla gestione delle biblioteche e ai servizi di informazione al pubblico. Costituito da monografie, qualitativamente omogenee, scritte da affermati esponenti della biblioteconomia anglosassone, esplora sia gli aspetti più tradizionali che quelli più innovativi della professione, cercando di dare una panoramica quanto più completa dello stato dell'arte. A questo proposito bisogna sottolineare la robusta architettura del manuale, organizzato in cinque sezioni: *Il contesto*, *Strategia e pianificazione*, *Infrastruttura del servizio*, *Gestione delle risorse* e *Accesso e consegna dell'informazione*.

Il curatore, Ray Prytherch, dichiara nell'introduzione che scopo dell'opera è creare una fruttuosa e reciproca interazione tra bibliotecari e professionalità nuove e meno nuove emerse tumultuosamente negli ultimi anni nell'ambito del trattamento dell'informazione.

I saggi relativi ai singoli aspetti delle diverse sezioni, pure quando sono focalizzati sull'esperienza anglosassone, hanno un ampio respiro teorico che li rende di utile lettura anche in altri contesti biblioteconomici. Il primo, di Terry Beck, orientato a fornire una visione d'insieme sulle nuove prospettive professionali aperte dalla recente rivoluzione telematica, ci pare particolarmente significativo circa l'impostazione teorica che orienta tutto il manuale. «In una situazione dove il ritmo dello sviluppo tecnologico minaccia di disorientare, la riflessione da parte di bibliotecari ed editori sui propri obiettivi può aiutare a focalizzare l'attenzione su ciò che è realmente significativo. Le attività dei professionisti dell'informazione possono cambiare, infatti sono sempre cambiate, ma i fini che essi cercano di raggiungere rimangono gli stessi, anche se i mezzi per conseguirli variano». I capitoli si soffermano su aspetti che nella letteratura professionale italiana sono quasi sempre stati trattati in maniera avulsa dal più generale contesto biblioteconomico in cui dovrebbero essere funzionalmente inseriti. Lawraine Wood, in *Performance measurement and evaluation*, afferma che «I concetti gemelli di efficienza ed efficacia sono inestricabilmente collegati al concetto di qualità nell'erogazione di un servizio. Un approccio di gestione di qualità enfatizza la necessità di considerare il servizio come un insieme olistico».

Centrale nell'economia del manuale il saggio di Feona Hamilton, *Information auditing*. Si prefigge lo scopo di approfondire la conoscenza delle risorse informative, sia implicite che esplicite, di un determinato ente o istituzione, biblioteca o azienda privata, tramite interviste personali o la compilazione di appositi questionari, al fine di produrre un *information resources index* e un *report*. Lo scopo è quello di avere un quadro completo delle risorse informative disponibili, in un determinato contesto, per procedere a un'ottimizzazione delle stesse.

La quinta parte del libro è quella più direttamente orientata all'analisi delle risorse informative, soprattutto quelle su supporto elettronico accessibili telematicamente attraverso Internet o reti locali di elaboratori. Un saggio intero, sempre di Feona Hamilton, è dedicato a Intranet; Priscilla Schlicke nel suo saggio *Electronic publishing* da una sintetica ma equilibrata visione delle attuali potenzialità e problematiche relative all'editoria elet-



tronica. Significativa la sua riflessione sulle risorse informative disponibili su Internet. Rendere disponibile l'informazione, a giudizio dell'autrice, è una condizione necessaria ma non sufficiente per editare un testo. Pubblicare implica anche attività intellettuali quali la selezione dell'informazione, l'ordinamento, la creazione di strutture gerarchiche funzionali, l'accuratezza formale e, soprattutto, precise garanzie circa la validazione dell'informazione stessa. Tutte cose che ancora la rete delle reti non è sempre in grado di garantire. «Non c'è carenza di risorse informative in Internet, ma tutto ciò che è disponibile è ben lungi da essere "pubblicato" nel senso di essere soggetto ad un controllo di qualità».

Colin Steele, autore del capitolo finale, *New paradigms in access and delivery*, senza avventurarsi in velleitarie proiezioni futurologiche, delinea alcuni scenari plausibili nel prossimo futuro della professione del bibliotecario. «Le due tendenze – disponibilità dell'informazione su vasta scala e frammentazione del sapere fra gruppi elitari – dovranno essere controbilanciate. Il compito sarà di acquisire, disseminare ed essere in grado, soprattutto, di interpretare la conoscenza».

Il manuale offre gli strumenti per un'ulteriore riflessione teorica: ogni capitolo dispone infatti di una bibliografia di approfondimento di testi in lingua inglese. Sono previste successive edizioni dell'opera finalizzate ad aggiornare i diversi capitoli. Un repertorio di organizzazioni e istituzioni di ricerca in biblioteconomia e scienze dell'informazione, un glossario dei termini tecnici, un indice per materie rendono la consultazione del testo agevole e funzionale.

Stefano Grigolato  
*Biblioteca civica Queriniana, Brescia*

Carla Basili. *La biblioteca in rete: strategie e servizi nella società dell'informazione*. Milano: Ed. Bibliografica, 1998. 204 p. (Bibliografia e biblioteconomia; 53). ISBN 88-7075-503-7. L. 30.000.

Frutto di una meticolosa e attenta ricerca, il testo offre a noi bibliotecari (e a quant'altri si occupano di ricerca dell'informazione) un'approfondita e ricca panoramica di indirizzi Internet utili per orientarsi nel sempre più vasto mondo dell'informazione – nel suo "selvaggio moltiplicarsi" – e della comunicazione globale.

Il materiale raccolto è stato organizzato in tre parti: *La società dell'informazione, I servizi della biblioteca virtuale, Orientarsi nell'informazione in rete*.

Nella prima parte viene presentato lo scenario internazionale, con particolare riferimento all'Unione Europea e al Regno Unito, di contorno alla biblioteca nelle sue varie articolazioni più moderne (biblioteca elettronica, virtuale, digitale); nella seconda parte è descritta l'attuale situazione della rete, con le varie e concrete opportunità da essa offerte rispetto ai singoli aspetti del servizio bibliotecario. Di rilievo l'elenco ragionato degli indirizzi di rete, utili nei diversi contesti considerati. Ecco, infine, sistematizzato nella terza parte, lo schema di riferimento per l'orientamento, per governare più agevolmente l'informazione in rete, considerando sia il punto di vista degli strumenti e quindi delle diverse modalità di accesso, sia il punto di vista dell'organizzazione delle risorse di rete in repertori strutturati. Giusta considerazione è data quindi alla comunità bibliotecaria che «ha dato origine a forme di organizzazione per argomento, quali guide per soggetto, o secondo tradizionali schemi di classificazione», a cui va unito l'operato dei tecnici per aver permesso l'accesso all'informazione nella rete Internet tramite strumenti di navigazione, di ricerca e di *filtering*. Una breve appendice rappresenta un sorta di FAQ, con domande e risposte utili al caso.



Ciascuna delle tre parti principali, corredata di fonti fondamentali per ognuno dei capitoli di cui è composta e di un interessante sommario, è ricca di riferimenti e indirizzi Internet, con il preciso intento di guidare e facilitare il lettore/utente nelle possibili connessioni con quei siti che di volta in volta – seguendo le indicazioni offerte da ogni paragrafo – possono essere considerati utili.

La Basili risponde bene soprattutto a un'esigenza di fondo per chi lavora in biblioteca: quella di avere una visione complessiva dello *status quaestionis* circa l'accesso e l'organizzazione dell'informazione in rete. Gli indirizzi di rete sono aggiornati al marzo 1998.

L'indagine, nel suo svolgimento e approfondimento, sembra essere guidata principalmente da un sano e scientifico interesse primario personale e professionale, nonché da una consapevolezza della necessità di rendere noti i risultati della ricerca a un certo tipo di pubblico: «professionisti dell'informazione che hanno sperimentato la rete a livello iniziale e che vogliono comprendere in quale misura Internet può realisticamente entrare nella propria operatività quotidiana».

L'autrice tiene conto, strada facendo, anche dell'impatto che le nuove tecnologie hanno avuto in biblioteca, cercando di proporre il materiale con un linguaggio il meno tecnico possibile (per quanto ciò possa riuscire in un ambito così specialistico).

Possiamo considerare il libro un po' come un manuale, un prontuario, che può essere quindi utilizzato al momento, all'istante concreto dell'occorrenza, come una bussola per trovare la direzione giusta nel *mare magnum* delle informazioni in Internet. In futuro andrà, forse, anche a costituire una specie di "memoria storica", un archivio di quelle fonti che, a un certo momento di fine millennio, si ricorderanno essere state utili e a fondamento di ricerche bibliografiche effettuate tecnologicamente.

Un testo che sta a rappresentare perciò il passaggio di ruolo, oltreché di fatto, di una biblioteca che da una regolamentazione meccanizzata e quindi votata a un uso ristretto (l'utente deve andare in biblioteca), va verso una diffusione totale del suo contenuto (la biblioteca va incontro all'utente) tramite l'automazione e la digitalizzazione.

Al documento, oggi, viene data la possibilità di entrare nelle case per fornire quelle informazioni di cui l'utente/cliente/cittadino ha bisogno. E questo libro sta a indicare criteri e percorsi su come sia possibile attuare oggi questa opportunità.

Giuseppe Luppino

*Dipartimento di filosofia e scienze umane, Università di Macerata*

*Information policy in the electronic age*, edited by Maureen Grieves. London: Bowker-Saur, 1998. vi, 270 p. (British Library research). ISBN 1-85739-266-3. \$ 60.

A quattro anni dalla pubblicazione del libro *The value and impact of information* del 1994, la Bowker-Saur propone un approfondimento e un aggiornamento sullo stesso tema con questo volume che raccoglie nove interventi di autori diversi – ricercatori britannici e statunitensi che operano in ambito bibliotecario e universitario – presentati in occasione dei seminari organizzati a partire dal 1995 dal British Library Research and Development Department, attualmente British Library Research and Innovation Centre.

Tutte le relazioni sono corredate di un'ampia bibliografia aggiornata, e, in alcuni casi, delle relative discussioni che hanno avuto luogo in quella occasione.

Alla base della pubblicazione c'è un profondo interesse da parte dei promotori a coinvolgere i politici dei governi non solo locali, ma anche nazionali e internazionali, nello sviluppo di strategie appropriate e coerenti per promuovere una valida politica dell'informazione. È infatti ferma convinzione di tutti, come ribadisce anche Maureen Grieves

nella sua articolata introduzione, che la programmazione di ricerche in questo ambito diventi un patrimonio comune, in modo da creare forme di diffusione e divulgazione adeguate sulla base del lavoro svolto fino a oggi.

La *information policy* viene qui intesa come concetto ampio, che copre ogni aspetto del fare politica a livelli organizzativi, locali, nazionali o internazionali e che ha un impatto sul flusso informativo, elettronico e non, con dei benefici potenziali di tipo non solo economico. Il volume si rivolge quindi a un pubblico specializzato di politici, ricercatori e professionisti a livello internazionale.

Ciò che ha concentrato le risorse di alcuni governi e di altri organismi in questo campo è stato l'avvento della cosiddetta "società dell'informazione", oggetto di analisi da parte di tutti i saggi qui presentati. Concetto, anche in questo caso, di difficile definizione soprattutto perché ha delle implicazioni diverse a seconda delle angolazioni e dei punti di vista da cui viene analizzato. In un *report* ministeriale tedesco del 1994 (del Ministero dell'educazione, scienza, ricerca e tecnologia) la società dell'informazione viene definita come «un'economia e una società nella quale l'acquisizione, l'immagazzinamento, il trattamento, la trasmissione, la diffusione e l'utilizzazione di conoscenza e informazione, incluse le potenzialità tecniche crescenti della comunicazione interattiva, giocano un ruolo decisivo». Mentre il resoconto INSINC (IBM: UK, 1997) la definisce come una «società caratterizzata da un alto livello di intensità d'informazione nella vita quotidiana della maggior parte dei cittadini, nella maggior parte delle organizzazioni e luoghi di lavoro; dall'uso di tecnologia comune e compatibile per un'ampia gamma di attività personali, sociali, educative e professionali; e dalla capacità di trasmettere, ricevere e cambiare dati digitali rapidamente indipendentemente dalle distanze».

Gli interventi di questo volume affrontano la questione sollevando diversi problemi di grande attualità:

- il crescente uso dei servizi elettronici e i problemi relativi al *copyright*; in particolare, in riferimento alla legge sul diritto d'autore, viene evidenziata la dicotomia esistente tra i vari soggetti: i fornitori di informazione e gli utenti da una parte, che vedono la legge come un ostacolo allo sviluppo della società dell'informazione, e, dall'altra, l'industria dell'informazione che vorrebbe rafforzare la legislazione sul diritto d'autore e coniugarla con il diritto all'informazione;
- l'affidabilità dell'informazione e la conseguente necessità di un controllo di qualità con l'indicazione dello standard di informazione disponibile, che sono importanti non solo per gli utenti commerciali ma anche per ogni singolo utente;
- l'archiviazione delle pubblicazioni elettroniche che stanno crescendo rapidamente;
- l'impatto dell'applicazione dei servizi elettronici nel settore commerciale, in quello delle biblioteche universitarie e delle biblioteche pubbliche;
- la politica dell'informazione nel Regno Unito e nell'Unione Europea e la questione della democrazia elettronica in tutte le sue implicazioni;
- la pianificazione della Infrastruttura informativa nazionale statunitense, la National Information Infrastructure (NII), proposta negli USA dal vicepresidente Al Gore come uno dei primi atti dell'amministrazione Clinton.

Il problema della necessità quindi di far fronte a questa forte esigenza informativa, in una società che sta cambiando velocemente, è sentito in maniera impellente da alcuni governi: l'attuale governo britannico, in particolare, sembra aver avviato un dibattito molto vivace e produttivo su questi temi producendo, dal 1997 a oggi, un numero sorprendente di relazioni, rapporti e documenti relativi alle strategie da adottare nel campo dell'informazione. Interessante è l'esplicito riferimento al ruolo che in questo senso possono giocare le biblioteche, un ruolo attivo nella trasmissione dei più ampi benefici socia-



li ed economici, con grande rilevanza nei confronti del libero accesso ai servizi fondamentali come il prestito e il *reference*.

A questo si unisce una crescente fiducia in Internet, non solo come serbatoio informativo, come esemplifica bene anche l'istituzione di un sito Web indipendente da parte della UK Citizens' Online Democracy (UKCOD) per permettere al pubblico di interagire con le proposte del governo nell'ambito del *Libro bianco sulla libertà dell'informazione*, pubblicato l'11 dicembre 1997 dal governo britannico.

Anche la Commissione europea è molto impegnata su questo fronte. Alcuni esempi recenti della sua attività comprendono la pubblicazione di un *Libro verde sull'informazione del settore pubblico nella società dell'informazione*, in Internet all'indirizzo <http://www.echo.lu/info2000/en/publicsector/greenpaper.html/>, che tratta le opportunità di accesso dei cittadini europei, di crescita economica e occupazionale in questo settore, il significato di governo elettronico e le altre questioni legate all'accesso e allo sfruttamento dell'informazione del settore pubblico (strumenti per facilitare l'accesso, la questione del prezzo, la concorrenza, il diritto d'autore, la tutela della sfera privata, le responsabilità, ecc.).

Gli obiettivi da realizzare nel prossimo futuro saranno quelli di ampliare quindi le possibilità di accesso a tutte le fonti di informazione con le massime garanzie possibili. Per molti governi, tuttavia, i bisogni degli individui e della società non sono ancora una priorità e in molti casi si tende a promuovere lo sviluppo tecnologico come un obiettivo fine a se stesso, ignorando le sue ramificazioni sociali.

Monica Pierulivo

Archivio storico comunale, San Miniato (PI)

Darlene E. Weingand. *Future driven library marketing*. Chicago: ALA, 1998. XII, 189 p. ISBN 0-8389-0735-0. £ 19.95.

Senza perdere mai di vista l'ambito bibliotecario, Darlene E. Weingand (docente della School of Library and Information Studies presso l'Università di Wisconsin-Madison) fornisce informazioni tecniche relative ai processi di *marketing* e di *planning* le cui applicazioni in tale ambito sono guidate con accortezza e completezza. Il tema affrontato risulta piuttosto insolito per l'ambiente bibliotecario italiano, anche se negli ultimi anni si è cominciata a far strada l'idea che la biblioteca vada promossa e l'utente cercato e invogliato alla ricerca. Con un approccio del tutto nuovo il *marketing* di biblioteca è visto strettamente legato all'azione di *planning*, ossia di progettazione e pianificazione delle attività. Molto spazio è dedicato alla trattazione generale del *marketing*, pur restando costanti i riferimenti alle problematiche applicative nel campo organizzativo e manageriale bibliotecario.

Una prima analisi è rivolta agli elementi base del *marketing* partendo da Kotler che l'ha strutturato nella definizione delle "quattro P" in riferimento all'ambito di applicazione bibliotecario: *product* (programmi e servizi della biblioteca), *price* (costi di produzione dei servizi), *place* (canali di distribuzione), *promotion* (comunicazione con gli utenti). A esse l'autrice aggiunge *prelude* (verifica di *marketing*) e *postlude* (valutazione). Anche gli utenti, definiti *customers* - ossia clienti, veri e propri fruitori di un prodotto - vengono inseriti in un circuito prettamente "commerciale".

Non si può prescindere dal fatto che la pubblicazione è principalmente rivolta a un pubblico americano con tutte le peculiarità ben note e le differenze rispetto all'ambiente bibliotecario italiano. È pertanto normale considerare innovativo un punto di vista



come quello della Weingand, riconoscendole il merito di aver portato il servizio bibliotecario al livello di un produttore di servizi per un'utenza solo in parte predefinita e assai allargata. Diversamente da come si è abituati a pensare, l'idea di *marketing* e quella di promozione non veicolano lo stesso concetto, ma piuttosto la seconda rappresenta un aspetto del primo. La novità proposta dall'autrice può essere sintetizzata nella creazione di una vera e propria *partnership* tra il *planning* e il *marketing*, due processi convergenti e intrinsecamente incompleti se non assunti l'uno dall'altro. La fusione dei due procedimenti può infatti aiutare i bibliotecari a evitare ricorrenti crisi di identità dell'istituzione in cui operano. Le questioni relative a tale connubio rappresentano il filo conduttore dei capitoli centrali del libro che si concludono con un *box* contenente riflessioni e domande che il lettore, in qualità di *library manager*, è invitato a porsi per valutare ed eventualmente ridisegnare la propria realtà.

Un punto nodale è rappresentato dalla costituzione di un *planning team*: dal grado di coinvolgimento delle risorse umane deriva infatti un'atmosfera di cooperazione e di ricerca del consenso, mentre il livello di sforzo necessario per ottenere la funzionalità è legato all'organizzazione dei partecipanti, all'entità delle risorse, al contesto in cui opera la biblioteca, agli scopi (le aspettative del personale bibliotecario e della comunità) e alla durata del progetto di *planning*, a breve (un anno) o a lungo termine (5 anni). Nella dinamica della realtà bibliotecaria si trovano a coesistere un ambiente interno e uno esterno che interagiscono e che vanno attentamente esaminati nella fase di monitoraggio e di verifica del *marketing*. L'autrice consiglia anche un riesame periodico delle condizioni globali della biblioteca, con l'eventuale aggiustamento e rimodulazione della "missione" che la biblioteca si riconosce, in modo dettagliato, prendendo in esame i servizi offerti, i sistemi di fornitura delle informazioni e dei documenti, il ruolo svolto nella comunità. Nella definizione della sua identità la biblioteca deve aver chiari gli obiettivi (anche rispetto a cambiamenti delle situazioni) e lo sviluppo delle strategie di azione: pertanto il procedimento di *planning* non può prescindere dallo *scanning* dell'ambiente, intendendo con tale termine la necessità di conoscere a fondo la realtà in cui la biblioteca è inserita. I prodotti (ossia i servizi) che la biblioteca eroga devono essere messi in comunicazione con i consumatori, gli utenti cui sono destinati: nel contesto di distribuzione del prodotto/servizio devono pertanto essere presi in considerazione i diversi punti di accesso che si sviluppano, considerando la natura virtuale e fisica dell'informazione. La promozione, assimilata nella mentalità corrente all'azione stessa di *marketing*, ne rappresenta in realtà solo l'ultima fase, come flusso comunicativo diretto agli utenti.

Il libro fornisce ampie informazioni su alcuni interessanti sistemi di simulazione e strumenti di verifica dell'azione di *marketing* che la biblioteca ha intrapreso. Il moderno *librarian manager* deve poter proiettare la sua biblioteca verso i cosiddetti «possible futures, with the intent of working towards the one that is preferred». La gamma di possibili evoluzioni è molto ampia ed è opportuno cercare di realizzare lo scenario desiderato, tenendo presenti le cinque prospettive di Brodzinski, citate per esteso dalla Weingand. La figura del dio romano Giano bifronte viene considerata dall'autrice l'immagine di base per una biblioteca: uno sguardo al passato, per apprezzarlo e trarne utili insegnamenti, e uno al futuro per prevederne i connotati. In questa autoanalisi la biblioteca deve interrogarsi su due punti principali: 1) la propria "missione", definita dalle componenti della sua ragion d'essere, ossia chi serve, quali servizi offre, quando e come viene usata (punti d'accesso) e verso quale processo di *marketing/planning* si sta dirigendo; 2) la propria "visione" proiettata nel futuro, legata alle sue strategie. Lo sviluppo della missione è strettamente legato al concetto di "paradigma", definito dall'autrice «a pattern or model that elicits behaviour together with the rules and regulations that we use to construct those patterns».

È innegabile che anche la biblioteca, come molti aspetti della vita, è governata da paradigmi: la Weingand ricorda l'immagine stereotipata e tutt'altro che superata di una sala di biblioteca come un ambiente silenzioso, pieno di libri, gestito da personale, prevalentemente femminile, con i capelli legati a crocchia (*sic!*). Il paradigma di per sé può avere un'utilità, se aiuta a prendere coscienza di una realtà e a definire regole nell'individuazione e nella risoluzione di problemi: l'errore da evitare è restare legati a un solo e inalterabile paradigma, che paralizza e impedisce lo sviluppo di qualsiasi alternativa.

Oggi è molto sentita la sollecitazione da parte delle nuove tecnologie a cambiare i paradigmi che hanno costituito per secoli l'ossatura di grandi e piccole biblioteche. Cosa fare? Come dovrebbe reagire il bibliotecario? Accettare o rifiutare? Un'analisi della situazione corrente che tenga conto dei molteplici aspetti legati all'esistenza di una biblioteca è quanto meno necessaria per giungere a una decisione lucida e rispondente alle esigenze contingenti. Per superare la realtà bisogna conoscerne i parametri: esistono momenti in cui missione e visione della biblioteca si intersecano e interagiscono dimostrando che scopo della visione è proprio dimostrare come sia possibile costruire una missione volta al futuro. La collaborazione del personale all'interno di una biblioteca risulta essere un elemento fondamentale per creare la *vision statement* che trae vantaggio dalla condivisione dei problemi e dall'apporto individuale. Le due entità dunque si completano: nella missione si costruisce e si modella il presente partendo dal passato, la visione è invece fondata sulle idee, sulla creatività e sulla definizione di un profilo futuro.

Nel valutare le direzioni della dinamicità e dei cambiamenti, elementi costanti della biblioteca moderna, esiste un utile strumento di raccolta dei dati: la verifica di *marketing* (*marketing audit*). La ricognizione del pubblico e dei servizi viene effettuata attraverso la segmentazione del mercato, finalizzata a individuare, tramite diversi fattori di categorizzazione (età, professione, ecc.) gruppi di utenti con caratteristiche ed esigenze particolari. La segmentazione del pubblico influenza necessariamente la determinazione della missione in evoluzione della biblioteca, che si trova a dover analizzare il suo "ambiente" nelle sue componenti interne ed esterne, ulteriormente suddivisibili. La verifica di *marketing* comprende l'analisi e la valutazione delle esigenze della comunità di consumatori, relazionata con l'intero contesto sociale. In accordo con il pensiero di Kotler, l'autrice ne riporta la definizione di *marketing audit* come «a comprehensive, systematic, independent and periodic examination of the library's total environment, objectives, strategies, activities and resources in order to determine problem areas and opportunities and to recommend a plan of action». Nell'analisi dell'ambiente interno ed esterno alla biblioteca vanno tenuti presenti fattori demografici, sociologici, psicologici, economici, tecnologici, politici, culturali e di concorrenza. Le relative ricerche di mercato possono essere condotte con metodi diversi: il primo passo è la redazione di un questionario da sottoporre a un campione di utenti/non utenti tramite contatto telefonico o invio postale (il telefono è considerato un sistema più efficace rispetto al *mailing* che fa registrare circa il 30-50% delle risposte). Buoni metodi sono anche l'intervista condotta in biblioteca e fuori, la costituzione di un *focus group* senza alcuna preparazione preventiva di uno schema di indagine e l'organizzazione di incontri in biblioteca (che sembrano utili per attrarre i non utenti) da strutturare in modo da esporre il tema di indagine, suscitare un dibattito e delineare le linee di pensiero emerse. La verifica di *marketing* dovrebbe rappresentare un momento di grande apporto informativo per il *library manager* che è pertanto sollecitato a compierla periodicamente per valutare l'opportunità di nuove verifiche e riflettere sui limiti della propria realtà bibliotecaria.

Un altro sistema utile all'identificazione delle necessità degli utenti consiste nell'individuazione di *futures screen* scaturiti dall'esame approfondito di tutte le componenti



del processo integrato di *marketing/planning*. Nel procedimento di monitoraggio dell'ambiente e di identificazione delle tendenze si può applicare il Delphi Method: nonostante il nome, non ha niente a che vedere con l'antico oracolo greco ma scaturisce negli anni Cinquanta da un sistema di indagine utilizzato per dare fondamento filosofico a previsioni scientifiche. La tecnica utilizzata si basa sulle opinioni e i giudizi di esperti in un dato settore e su tre presupposti: anonimato, iterazione e controllo retroattivo, validità statistica della risposta del gruppo. Nella pratica il metodo si svolge in cinque fasi successive: scelta dei partecipanti (Delphi panel), quattro *round* di coinvolgimento, sviluppo delle opinioni e raccolta dei dati con rilevamento statistico. Per sviluppare l'indagine vengono normalmente proposte domande a risposta multipla con scelte predefinite e viene chiesta la valutazione di alcune situazioni relative al tema che si sta trattando. Anche nell'analisi dei prodotti che la biblioteca offre ai propri utenti l'autrice propone criteri di valutazione che, derivando da un campo prettamente economico, esulano dalle considerazioni che vengono di solito riferite ai servizi bibliotecari.

Presupposto fondamentale, che la Weingand dà per scontato, è il fatto che la biblioteca sia gestita da personale molto ben preparato dal punto di vista biblioteconomico e organizzativo, legato da un afflato di collaborazione e soprattutto libero di effettuare scelte consone ai bisogni della comunità senza condizionamenti esterni, di tipo amministrativo tanto per citare un esempio.

La forza innovativa e l'originalità dell'impostazione sono innegabili ma riesce veramente arduo immaginare una concreta applicazione dei suoi principi a una comune biblioteca italiana. Gli spunti sono eccellenti ma, come spesso accade per prodotti nati in ambiente evoluto e per un pubblico particolarmente ricettivo, risultano difficilmente applicabili se non a livello di *input* per iniziative di graduale innovazione e meno globali di quelle previste dall'autrice americana.

Daniela Canali  
Terni

Charles L. Smith. *Computer-supported decision making: meeting the decision demands of modern organizations*. Greenwich (Con.): Ablex, 1998. xiv, 172 p. (Contemporary studies in information management, policy, and services). ISBN 1-56750-357-8. \$ 73.25.

L'esigenza di aiutare le organizzazioni a semplificare e ottimizzare il meccanismo di presa delle decisioni mediante il ricorso a programmi automatizzati è venuta ad assumere importanza crescente negli ultimi anni, sia per le grandi sia per le medie e piccole imprese, a fronte di due evenienze fondamentali:

– da un lato, un diffuso assottigliamento degli organici aziendali dovuto all'aumento generale di "povertà" delle imprese, con la conseguenza di dover distribuire, tra un numero maggiore di impiegati, la responsabilità della presa delle decisioni, in un processo, certamente, di democratizzazione delle responsabilità gestionali ma, nel medesimo tempo, anche di aumento della quota di sfruttamento imputabile a ciascun impiegato da parte dell'azienda stessa, mediante la creazione di un complesso integrato di ruoli e di funzioni non più statiche e immodificabili, ma dinamiche, come declaratorie di profili professionali ampiamente intercambiabili e ricche, ciascuna d'esse, di una pluralità di competenze non solo "orizzontali" ma anche "verticali"; è una tendenza che riscontriamo anche da noi, nelle correnti ipotesi di contratto nazionale per i pubblici dipendenti;

– dall'altro lato, la crescente difficoltà di discernere, all'interno di un aumentato flusso di dati e di informazioni disponibili, l'informazione vera e rilevante da quella falsa e non



rilevante, analisi necessaria per dominare con sufficiente sicurezza il buon esito della presa delle decisioni.

Per venire incontro a questo tipo di difficoltà, da tempo (per esempio, in medicina) si è fatto ampio ricorso a sistemi esperti per risolvere in modo automatico o semiautomatico il problema della presa delle decisioni. Dove questi sistemi incontrano inefficienze o cadute di affidabilità è nel tentativo di fornire automaticamente la decisione probabilisticamente più corretta, invece di aiutare l'utente umano a prendere la decisione corretta in relazione alle circostanze. Si tratta, per la maggior parte, di sistemi impositivi, autoritari, perché la maggior parte dei loro creatori ha cercato di definire regole astratte di decisione, imponendole o sovrapponendole al comportamento umano, confondendo l'astrazione matematica con l'ottimizzazione del reale, e quindi cercando di costringere la razionalità e l'intuitività umane entro la rigidità lineare della macchina. Il cammino contrario è invece rappresentato, sempre di più, dal prender spunto dalla variabilità dei comportamenti umani, formalizzarli e, infine, istruire la macchina a comportarsi "come se fosse" un amico esperto e razionale, capace di suggerire, non di decidere. La differenza è, così, fra sistemi assolutamente decisionali e sottosistemi che aiutano l'uomo, in particolari casi, a prendere delle decisioni.

Ciò che sembra mancare è, insomma, la disponibilità di un sistema di assistenza alle decisioni che consideri (e anzi parta proprio da) i bisogni cognitivi di un responsabile delle decisioni; che, cioè, sappia prendere in considerazione una discreta varietà di decisori umani, ciascuno portatore di bagagli differenziati (e di diverso livello) di esperienze, di diversi modi di pensare, di differenti capacità di dare risposte agli stress impliciti in ogni processo decisionale, e di differente approccio ai processi decisionali stessi. Sono proprio i processi decisionali in quanto tali, il dato che deve essere studiato per insegnare alla macchina ad aiutare l'uomo, invece di, "semplicemente", farcire un calcolatore di regole di decisione, oggettivamente stratificate in una disciplina o in una tecnica, che non prendano in considerazione (e anzi non vi si fondino proprio su) i comportamenti umani. Un approccio del genere è, viceversa, quello presentato dall'opera in esame.

L'autore, attualmente imprenditore di se stesso, ha un lungo passato in organismi scientifici e militari come esperto di *computer problem solving* e presenta in modo pragmatico e, ci è sembrato, efficace, il suo metodo (un sistema esperto costruito "in casa" con un minimo d'intelligenza artificiale, addirittura mediante HyperCard: buona notizia per gli utenti Macintosh) per la creazione di sistemi per il supporto alle decisioni (DSS), realizzato dall'autore sul proprio PC domestico, con quel minimo di conoscenze indispensabili per la manipolazione di un semplice *database*.

Entrando gradatamente nel dettaglio della "sistemistica per tutti", l'opera fornisce, pur nella sua brevità e concisione, una manualistica schematica, essenziale, ma comprensibile e completa per la costruzione "fai da te" di un vero e proprio sistema esperto, che solo casualmente appare orientato alla gestione aziendale, ma che sarebbe suscettibile di essere applicato a qualsiasi altro ambito decisionale. Insomma, proprio il tipo di opere del quale c'è più bisogno e che meno abbondano nel settore.

Il volume è articolato nelle fasi della comprensione dei meccanismi mediante i quali avvengono i processi decisionali (con un'analisi degli errori umani), della comprensione di che cosa siano e di come funzionino i sistemi informatici di supporto alle decisioni, per arrivare, infine, alla progettazione, alla costruzione e all'uso (valutazione compresa) di un DSS. Tra i prontuari allegati: un'appendice esemplificativa di regole di decisione (eliminazione comparativa, valutazione sistematica e giudizio personale basato sull'esperienza), un elenco operativo di regole di decisione per sistemi esperti per il settore delle vendite, un elenco dei più comuni errori umani, e un po' di regole formali per generare

senza troppi errori ipotesi alternative nella definizione dei problemi. Qua e là, ma solo dove occorre, utili e concisi glossari sul ciclo di vita dei processi decisionali, sulla validazione dei sistemi, sull'ingegnerizzazione del software e sull'architettura di rete. Concludono l'opera gli indici consueti (e tanto invidiati) nella produzione scientifica e tecnologica anglosassone, oltre a una buona bibliografia riguardante sia (ma in maggior quantità) problemi cognitivi e cibernetici sia poche letture più tecniche sulla gestione aziendale e sull'ingegneria del software, aspetti di rete e architettura *client/server* compresi, ma non necessari per l'utilizzo ottimale del prodotto.

È inutile seguire qui passo passo tutta l'articolazione dell'opera, che l'interessato al tema troverà modo di apprezzare qualora decida di impegnarsi in qualcosa di concreto, e che lo studioso di scienze cognitive e cibernetiche potrà comunque utilizzare come Bignami di alto livello. Ci limitiamo perciò a segnalare solo un punto significativo.

L'autore si è preoccupato di fornire un manuale comodo, pratico e accessibile a tutti coloro che hanno un problema del genere, e l'impostazione pragmatica è avvertibile già nelle prime righe prefatorie, nell'invito a non cascare nella solita palude di tentar di risolvere un problema senza prima averlo definito, ed è proprio su questo assunto, apparentemente banale, che egli fonda il suo metodo. Perciò, prende avvio proprio dagli elementi essenziali dei processi decisionali (identificare il problema, definirlo, identificarne e metterne in atto la soluzione) per compilare una rassegna dei più correnti errori umani, che riduce sostanzialmente a tre: opportunità perdute (perdere di vista un problema che avrebbe dovuto essere identificato), errori o falsi allarmi (identificare come problema qualcosa che non lo è) e definire in modo errato un problema che è stato tuttavia identificato correttamente. Presentando come paradigma il caso di un uomo che decide di prendere l'automobile per andare a fare la spesa al supermercato, descrive i possibili modelli ambientali: quelli relativi allo scopo, al "perché" inteso come ragione causale (gli elementi oggettivi della situazione), alla funzione o al "come" (compimento degli eventi situazionali) e alla struttura oggettiva, il "che cosa" (gli aspetti psichici della situazione) che, a loro volta, sono fatti variare in base alle alternative possibili. Gli errori non possono, allora, che essere fatti risalire alla mancata o insufficiente coscienza o conoscenza di sé da parte del decisore, per ignoranza, orgoglio o paura, per cui compito primario del DSS diviene quello di invitare l'utente a rispondere correttamente a una serie di quesiti la cui soddisfazione dovrebbe contribuire a fornire maggiore oggettività al problema e alle sue soluzioni.

Domenico Bogliolo

*Centro interdipartimentale per il calcolo scientifico, Università di Roma "La Sapienza"*

*Connaître ses publics: savoir pour agir, sous la direction de Marie-Hélène Kœnig. Villeurbanne: Institut de formation de bibliothécaires, 1998. 152 p. (La boîte à outils). ISBN 2-910966-08-9. FF 150.*

Nella collana «La boîte à outils» l'Institut de formation des bibliothécaires pubblica dei manuali con l'obiettivo di offrire spunti di riflessione e suggerire metodologie su tematiche innovative, poco conosciute, ma in rapido sviluppo. Si tratta di veri e propri strumenti per l'attività professionale, che completano l'impegno svolto fin dal 1992 dall'IFB nell'ambito dei programmi nazionali di formazione continua per bibliotecari.

Negli ultimi venti anni le politiche pubbliche francesi e l'uso di strumenti di *marketing* in campo culturale hanno messo al centro del sistema l'utente e le biblioteche hanno cercato di conoscerne i bisogni e gli usi per fornire servizi adeguati. In realtà, come rileva Marie-Hélène Kœnig, coordinatrice della pubblicazione e autrice delle pagine intro-



duttive, «si agisce sempre, si valuta qualche volta, ma non sembra esserci un reale rapporto tra azione e valutazione». È importante passare da una misurazione fatta solo a fini di controllo a una valutazione in cui i dati, quantificati e analizzati, vengano messi a confronto con la missione originaria in una visione oggettiva dell'azione della biblioteca. Un tempo era sufficiente contare i lettori e i prestiti, osservare la loro crescita numerica. Oggi è la diversificazione dell'offerta la chiave di volta del sistema: valutare diventa indispensabile per legittimare richieste di nuove risorse finanziarie per nuovi servizi agli utenti o, semplicemente, per far sopravvivere quelli che già esistono. Sarà necessario ascoltare il pubblico per conoscerlo e per mettere insieme un'offerta che lo spinga a usare la biblioteca; ma in un secondo momento dovremo verificare se le risposte fornite erano proprio quelle desiderate.

Per l'attività di valutazione è fondamentale avere come riferimenti il documento dell'Unesco *Come misurare l'efficacia delle biblioteche pubbliche* e soprattutto le norme ISO 11620 sugli indicatori di qualità. Troppo spesso assistiamo al prevalere di metodi empirici, che inevitabilmente conducono a rilevazioni inadatte all'oggetto o al processo che si voleva misurare. Valutare non è un fine in sé, ma un mezzo per orientare la rotta, tra tanti altri, con la consapevolezza di «costruire l'avvenire dei servizi e dunque rinforzare l'identità della biblioteca».

Al di là di un metodo semplice, facilmente trasferibile, si tratta di acquisire ciò che dovrebbe essere un percorso di andata e ritorno, tra l'offerta della biblioteca, nel quadro dei suoi fini specifici, e la realtà degli effetti prodotti sul pubblico. Lo scopo è quello di riappropriarsi del senso della propria attività, dal momento che un pubblico caccia l'altro: gli adolescenti gli anziani, gli individui i gruppi, quelli che sono soddisfatti gli insoddisfatti.

Il manuale raccoglie contributi sia di consulenti e di ricercatori, che apportano elementi di ordine teorico e metodologico, sia di professionisti, responsabili di biblioteche e centri di ricerca, testimoni diretti di esperienze fatte sul campo.

Per Bertrand de Quatrebarbe le biblioteche di pubblica lettura sono al servizio dell'interesse generale, devono tener conto dell'evoluzione sociale e del posto che occupano all'interno di una più ampia rete di servizi pubblici. È dall'azione di tali servizi nel loro insieme che deriva la qualità del territorio. Conoscere il pubblico in quanto consumatore, cittadino, contribuente, offrire a tutti, non tanto la stessa prestazione o la stessa informazione, ma le stesse possibilità, è quindi, in ultima analisi, fondamentale al buon funzionamento del sistema sociale. La biblioteca deve sapere qual è la propria posizione comparativa rispetto agli altri servizi, per farla valere o, eventualmente, avere la modestia di farsi da parte e magari cambiare in nome dell'interesse di tutti.

Il metodo etnologico suggerito da Sophie Tiévant completa efficacemente altre tecniche conoscitive (inchieste, analisi statistiche, studio delle motivazioni). Per questo approccio è fondamentale osservare l'utente, senza conoscerlo in partenza, all'interno del suo spazio e nel corso di un periodo di tempo significativo.

L'*équipe* CAUTIC dell'Università di Grenoble fornisce consulenza alle istituzioni nella realizzazione di nuovi servizi. La diversificazione dell'offerta dei supporti, dei contenuti e dello stesso pubblico rende oggi assai complessa la progettazione e la messa in opera di una politica culturale coerente nei confronti di un'utenza dalla fisionomia sfuggente e mutevole. Se, dopo approfondite analisi, è evidente che un'innovazione incontrerà ostacoli considerevoli, sarà necessario rivedere il progetto iniziale, nel segno di una semplificazione delle novità che si vogliono introdurre. La mediazione culturale della biblioteca non può pretendere di rivoluzionare le abitudini, ma può offrire servizi per profili di utenti diversi e accompagnare la loro evoluzione secondo le sue politiche specifiche.

Con il contributo di Véronique Chabbert sulle indagini condotte in occasione della costruzione di una nuova sede per la Bibliothèque universitaire di Paris VIII ci spostiamo dalla teoria alla pratica. Tutti i dati raccolti dal 1991 al 1998 sono stati presi scrupolosamente in considerazione, al punto che, come si afferma con orgoglio, «ogni metro quadrato nasconde un'intenzione precisa». Philippe Debrion, responsabile delle mediateche di Saint-Quentin-en-Yvelins, a distanza di dieci anni da un'indagine sulle aspettative degli utenti, deve capire perché molti non rinnovano le tessere di iscrizione. Orari scomodi, servizi poco conosciuti, «fasce deboli» che hanno bisogno di una comunicazione specifica: i risultati emersi dimostrano quanto sia fondamentale controllare costantemente l'equilibrio tra offerta e domanda, per non cadere nella demagogia di voler fornire risposte a esigenze ipotetiche e non reali.

La Cité des métiers di Parigi è un sistema in continua evoluzione, progettato per fornire informazioni utili all'inserimento e all'orientamento professionale. Tra tutte le esigenze da ridefinire, quella più urgente, secondo la relazione di Olivier Las Vergnas, è stata l'affluenza: in una struttura dimensionata per accogliere mille utenti al giorno, ne arrivavano in realtà da 1300 a 2000. Non era possibile aumentare la superficie dell'edificio e si è cercato così di stimolare la nascita di servizi analoghi presso le mediateche pubbliche, che stavano intanto sorgendo in altre città. Sul posto è stato comunque realizzato un calendario previsionale sui periodi di maggior afflusso e sono stati affissi all'entrata cartelli che, di volta in volta, avvisano sul volume del *traffico* in corso. Del resto il buon funzionamento di una biblioteca o di un centro di ricerca non può realizzarsi unicamente in funzione dei suoi utenti, in quanto l'attività di mediazione tra pubblico e risorse presuppone una conoscenza equivalente delle «due estremità della stessa catena».

Il manuale si conclude con un promemoria che fissa i principi da seguire per procedere secondo valutazioni razionali e non improvvisate: delimitare il soggetto dell'indagine e dare una dimensione tecnica alla ricerca. Per raggiungere il loro scopo i bibliotecari devono appropriarsi di strumenti già usati validamente in altri settori di attività, secondo l'approccio del *benchmarking*. «Sapere per agire», non solo dopo aver conosciuto il pubblico, ma anche dopo aver gettato uno sguardo attento alle esperienze professionali altrui, senza dover sempre cominciare da zero.

Barbara Pistoia

*Biblioteca di economia, Università di Pisa*

Lisa A. Wolfe. *Library public relations, promotions and communications*. New York: Neal-Schuman, 1997. 208 p. (A how-to-do-it manual for librarians; 75). ISBN 1-55570-266-X. £ 31.95.

Le pubbliche relazioni sono un'attività essenziale di qualsiasi tipo di biblioteca: questo è uno dei temi di fondo del libro di Lisa Wolfe. Esse non si possono considerare come interventi occasionali, da organizzare solo quando la biblioteca deve raccogliere fondi per promuovere un nuovo servizio oppure per svilupparne uno già esistente ma poco utilizzato.

Le pubbliche relazioni sono infatti, secondo l'autrice, l'insieme delle comunicazioni che la biblioteca rivolge ai suoi interlocutori, agli abitanti della zona in cui si trova, se si tratta di una biblioteca pubblica, o al mondo accademico, se si tratta di una biblioteca universitaria. Esse sono «la storia che la biblioteca racconta», rivelano la sua funzione, annunciano i progetti per il futuro, rappresentano una risorsa strategica. Sono necessariamente coerenti con la funzione e lo stile della biblioteca poiché sono in sintonia con l'immagine della propria identità che essa proietta al suo interno.



Le pubbliche relazioni dunque devono rappresentare un'attività costante dei dirigenti di biblioteca e richiedono in quanto tale un investimento di risorse stabile, che l'autrice quantifica nella quota minima del due per cento del bilancio. Considerando che le relazioni esterne della biblioteca vanno attentamente pianificate e devono essere coerenti con i servizi erogati, è altrettanto indispensabile affidarle alla responsabilità di un componente dello *staff*. Competenze in comunicazione e abilità interpretative dell'insieme dei processi e dei messaggi che la biblioteca struttura per trasmettere le sue politiche costituiscono due elementi fondamentali del profilo professionale richiesto. La Wolfe sottolinea a questo proposito la necessità di un rapporto costante con tutto il personale della biblioteca, che rappresenta la prima *audience* di qualsiasi progetto di pubbliche relazioni e ne costituisce il principale veicolo. La consapevolezza diffusa del valore e degli obiettivi di ogni intervento di comunicazione deve quindi precedere l'attuazione del piano di comunicazione stesso.

L'illustrazione e l'analisi di questi concetti di base occupano solo i primi capitoli del libro. Nei capitoli successivi invece il saggio si rivela soprattutto una guida all'ideazione e alla realizzazione non solo di un'attività costante di relazioni esterne ma anche di singole iniziative di comunicazione, dalla scelta del contenuto del messaggio, ai destinatari, ai supporti e ai canali attraverso cui la comunicazione passa e si diffonde.

Anche nella parte più tecnica e meno teorica del libro i temi espressi nei primi capitoli sono comunque ribaditi ed esemplificati. Viene significativamente sottolineata la necessità della coerenza della comunicazione: l'autrice afferma che se una biblioteca vuole attirare l'attenzione dei suoi utenti sulle difficoltà finanziarie che si trova a dover affrontare deve comunicare in modo sobrio, con strumenti poco costosi – per esempio attraverso la radio o un'intervista sul giornale locale – e non con un *dépliant* a colori poiché il messaggio è efficace solo se c'è continuità nello stile e nella sostanza della comunicazione.

L'aspetto comunque più interessante del libro è costituito dalle schede che l'autrice mette a disposizione dei suoi lettori perché organizzino il loro piano di pubbliche relazioni. La Wolfe offre infatti uno schema metodologico molto dettagliato, in cui definisce con molta precisione la sequenza delle operazioni e delle indagini che vanno svolte preliminarmente. Prima di tutto è fondamentale stabilire con esattezza cosa si vuole comunicare e per quale ragione, in seguito va definita esattamente l'*audience* del messaggio, e fissati tempi precisi per lo svolgimento di ogni operazione. L'autrice ha inserito nella sua guida anche strumenti concreti di lavoro, riportando percorsi da seguire e *check-lists* da costruire per controllare lo sviluppo del lavoro, esemplificate in diversi contesti. Particolarmente dettagliata risulta l'analisi dei mezzi di comunicazione a cui affidare il messaggio che andranno attentamente valutati secondo l'immagine che la biblioteca ha scelto di adottare nella sua comunicazione con l'esterno e anche secondo il tipo di *audience* e di intervento che si deve organizzare. Di nuovo l'autrice riporta esempi e schemi, e rinnova il suo invito a calcolare sempre i tempi di realizzazione del progetto e ad affidare la gestione di ogni singolo segmento di attività a una persona. Nessun momento del lavoro deve essere privo di un responsabile, di un coordinatore.

È evidente, a questo proposito, che il libro considera le pubbliche relazioni come un aspetto del *management*. Le tecniche per una buona gestione di un progetto di pubbliche relazioni sono, di fatto, le stesse che servono per concepire, attuare e valutare qualsiasi altro progetto. Parallelamente, la creazione di un'*audience* interna capace di sostenere e arricchire un piano di relazioni esterne è in realtà un metodo di gestione delle risorse umane. Così se il libro può essere considerato veramente una sorta di *vademecum* per chi deve costruire o sviluppare le pubbliche relazioni di una biblioteca, suggerisce anche i

modi per affrontare i problemi gestionali delle biblioteche – dal *budget* al personale – con una buona conoscenza delle tecniche di comunicazione. Il *management*, in realtà, è efficace se dice, se si esplicita in modo convincente, se prepara ogni decisione convincendo l'interlocutore o inducendo l'avversario a cambiare prospettiva.

Al di là di questo doppio carattere del libro, che in realtà non ne diminuisce l'efficacia di guida e di manuale, c'è un'altra considerazione che sicuramente il lettore italiano non può evitare di fare: la situazione in cui operano le biblioteche americane, siano esse pubbliche, accademiche o centri di documentazione aziendali, appare assolutamente differente da quella in cui ci muoviamo noi.

Vorremmo citare, a questo proposito, una fotografia sulla copertina di un bollettino del Document Supply Centre della British Library: una donna sorridente esibiva davanti all'obiettivo una manciata di vermi. La British Library l'aveva aiutata a costruire il suo singolare allevamento di vermi fornendole fonti informative. Al di là della trovata comunicativa ingegnosa (il ruolo della British Library non sarebbe stato così memorabile se invece dell'allevamento di vermi fosse stato citato il caso di un'altra attività, un panificio o una lavanderia) resta il fatto che la biblioteca, per l'allevatrice di vermi, era stata una fonte indispensabile di informazioni per avviare un'attività d'impresa. Nel libro la biblioteca viene presentata appunto in questa prospettiva: una struttura indispensabile non solo per leggere o per divertirsi o per studiare, ma per vivere, per risolvere problemi contingenti e capace di finanziarsi con la sua attività.

In questa tradizione culturale, le biblioteche aiutano la gente a generare reddito. Questa è la storia che il libro racconta. Potremmo chiederci quali sono le nostre.

Marisa Santarsiero – Anna Vaglio  
*Biblioteca dell'Università Bocconi, Milano*

*Management of library and archival security: from the outside looking in*, Robert K. O'Neill editor. Binghamton: The Haworth Press, 1998. 120 p. ISBN 0-7890-0519-0. \$ 41.60. Pubblicato anche in «*Journal of library administration*», 25 (1998), n. 1.

Il libro è una raccolta di saggi specialistici sulle tematiche della sicurezza negli archivi e nelle biblioteche intesa nella doppia accezione di conservazione e tutela delle collezioni (librerie e non) e di attività di difesa contro l'azione delle calamità naturali da una parte e della mano dell'uomo dall'altra.

Questi aspetti della professione di archivisti e bibliotecari, minimizzati o comunque scarsamente frequentati nell'ambito professionale di casa nostra, sono invece all'ordine del giorno negli USA e, a giudicare dalla vasta bibliografia presente in coda a ciascun contributo, largamente approfonditi.

L'attenzione tutta "americana" ai temi della criminalità connessa ai furti e agli atti di vandalismo e danneggiamento di libri antichi, manoscritti e altri manufatti di pregio, con tanto di appositi corpi di vigilanza specializzati, sistemi antintrusione sui camini degli edifici di deposito (!) e agenti FBI coinvolti nelle operazioni di recupero delle opere sottratte può far sorridere ma la preoccupazione per la sorte delle collezioni è alla base di una cura scientifica nella predisposizione di piani di intervento e di azioni preventive volte a preservare, con la massima cura possibile, anche la più piccola testimonianza del sapere umano.

Del resto siamo in America e tornadi, inondazioni e altre catastrofi naturali sono all'ordine del giorno, mentre d'altra parte le collezioni librerie, archivistiche o di opere d'arte sono beni da tutelare adeguatamente non solo per il contenuto informativo, storico e



culturale ma anche per il loro non trascurabile valore economico e monetario. Per non parlare della necessità di salvaguardare l'immagine delle istituzioni, quasi sempre di tipo universitario o comunque accademico, che a loro volta favorisce e invoglia la generosità dei privati e degli enti nelle donazioni e nell'accrescimento delle collezioni.

Gli strumenti utilizzati dagli amministratori, veri e propri *managers* della cultura, per la conservazione e la sicurezza delle collezioni sono i più svariati e spaziano dagli aspetti di *security* vera e propria – che non si esaurisce però nel mero spiegamento di forze di polizia e vigilanza specializzate ma comprende anche l'adozione di moderne e sofisticate tecnologie di allarme e protezione dai furti, procedure antintrusione e antidanneggiamento, piani di sicurezza ed evacuazione degli stabili, sicurezza intrinseca degli edifici – alle tematiche più strettamente connesse con la conservazione fisica dei manufatti fino a includere, con una particolare enfasi da parte degli autori, una costante, approfondita e quasi "etica" attività di formazione del personale e degli utenti.

A queste due categorie di persone, entrambe fortemente coinvolte, con differenti compiti e interessi, nella fruizione e nella difesa delle raccolte sono indirizzati regolamenti e meticolose modalità di comportamento e i relativi suggerimenti per una loro efficace e felice applicazione.

Il fatto è che entrambi, con lo stesso grado di "sospettosità", sono suscettibili di essere accusati per un eventuale furto o danneggiamento dei materiali librari ospitati nei depositi e nelle sale di lettura di archivi e biblioteche, e pertanto regole severe, fatte osservare con un atteggiamento *pleasant but firm* (gentile ma fermo), unitamente a frequenti iniziative di formazione e sensibilizzazione su entrambi i fronti (del personale e degli utenti) sono alla base della filosofia della sicurezza suggerita, con diverse modalità e toni, dagli autori di questi saggi.

I sei contributi, per i quali sono stati chiamati in causa esperti di grosso calibro e vasta esperienza nel campo della gestione della sicurezza e della conservazione di beni artistici, spaziano dalle tematiche più strettamente connesse alla protezione delle collezioni dalle calamità naturali alle azioni di ladri e vandali con un approfondimento dedicato alle strette connessioni auspiccate dagli autori fra *security* e conservazione fisica dei materiali a beneficio delle generazioni future. La messa a punto di procedure di sicurezza e piani di gestione improntati alla prevenzione è trattata con sollecitudine nei vari interventi fornendo soluzioni pratiche e consigli "terra terra" per l'ottenimento delle migliori e più efficaci condizioni di sicurezza.

Il tono degli scritti, pur se indirizzati agli specialisti del settore, è divulgativo e non mancano passaggi godibili anche sul piano dello *humour*, come i divertenti aneddoti contenuti nell'intervento di Robert K. O'Neill, ex-agente dell'FBI nonché curatore dell'intera pubblicazione.

Monica Costa  
Calozziocorte (LC)

Pino Buizza. *La catalogazione dopo Parigi: attività normative e strumenti per il controllo bibliografico universale, 1961-1997*. Udine: Forum, 1998. 190 p. (Biblioteca e documentazione; 1). ISBN 88-86756-36-4. L. 30.000.

Il volume, che inaugura la collana «Biblioteca e documentazione» diretta da Diego Maltese, deriva da una ricerca svolta presso l'Università di Udine e chiusa in effetti al 1995. È un lavoro impegnativo di grande respiro dedicato all'evoluzione delle normative sia internazionali che nazionali dopo la pubblicazione dei Principi di Parigi, i quali – come nota

l'autore - rifiutando regole fondate sulla casistica, complicate da eccezioni e da eccezioni alle eccezioni, avevano fissato una serie di punti ai quali le future norme catalografiche si sarebbero dovute attenere, avvicinandosi a una compatibilità internazionale: scopo confermato da A.H. Chaplin, che nel 1966 avrebbe pubblicato un'edizione provvisoria annotata degli stessi principi. Principi internazionali comuni, dunque, che al tempo stesso lasciano considerare inattuale una norma internazionale unica, resa improponibile per differenze non solo di tradizioni catalografiche, ma anche di culture locali. Tradizioni catalografiche, peraltro, alle quali in alcuni casi si rinunciò, sia da parte dei tedeschi che da parte angloamericana (in particolare, per quest'ultima, con la seconda edizione delle AACR). Interessante, tra le considerazioni che infiorano la documentatissima serie degli avvenimenti catalografici, quella che dall'esperienza franco-canadese si confermi la necessità che le regole aderiscano strettamente alle singole realtà culturali e linguistiche, dal che si spiega «il fallimento della pretesa delle AACR di porsi come codice internazionale perché troppo caratterizzato; anzi sembra confermare con la forza della prova l'impraticabilità di un qualsiasi codice internazionale». Ci viene ricordato che, oltre ai paesi promotori delle AACR<sub>2</sub>, quelli che le adottano integralmente o con lievi modificazioni sono molto numerosi (una sessantina), anche se «l'uso delle AACR come metro di riferimento» potrebbe indurre a una valutazione per eccesso. Ed è questo un punto che a mio avviso si presta a discussione: non è tanto intendimento delle AACR proporre la propria adozione fuori dell'area linguistica inglese, quanto è il loro uso a farne constatare la diffusione. Infatti dalla stessa sezione geografica l'uso diretto delle AACR risulta alquanto diffuso fuori del loro raggio istituzionale. In più di un punto Buizza ritorna sul tema dell'improponibilità delle AACR come norma internazionale (ad esempio, a p. 135-136), tema ripreso recentemente in un articolo che mi trova pienamente d'accordo sulla tesi, anche se a parer mio in quell'occasione non mi sembra ci fosse materia per contendere... (Diego Maltese, *Le AACR ora anche in italiano*, «Accademie e biblioteche d'Italia», 65 (1997), n. 4, p. 5-16).

Il lavoro non intende porre in evidenza il monumento isolato, anche se importante: esso non considera tanto l'interpretazione e le differenze delle norme catalografiche in vigore, quanto «il processo di diffusione dei principi e delle pratiche e lo sviluppo di un linguaggio comune che proprio dalla Definizione di principi e dalle risoluzioni della Conferenza di Parigi prende l'avvio», e questo atteggiamento aiuta chi, riconoscendo nei Principi una pietra miliare nella storia della catalogazione, non intende considerarli come un documento intangibile in uno sviluppo storico. Che il testo dei Principi di Parigi non sia immutabile è confermato, ci ricorda Buizza, dallo stesso incontro di Copenaghen, l'International Meeting of Cataloguing Experts (IMCE), del 1969, noto per le sue conseguenze sulla descrizione catalografica, che si occupò anche dell'interpretazione dei Principi, per lo meno rispetto al commento di Chaplin, donde l'incarico a Eva Verona di un'edizione definitiva commentata, uscita due anni più tardi, che lasciava trasparire in alcuni punti l'eventualità di una revisione degli stessi Principi, continuando certo nella direzione da questi fissata, verso una compatibilità internazionale che le singole norme locali non garantivano ancora in maniera sufficiente. Ma ormai, in questo momento, l'interesse internazionale puntava sulla descrizione: basti pensare alla fortuna dell'ISBD. Alla Definizione dei Principi, nota Buizza verso la fine del lavoro, non è corrisposto uno sviluppo di pari qualità.

Lo *shared cataloging program*, avviato dalla Library of Congress nel 1966, pone in evidenza difformità descrittive tra gli usi dei paesi partecipanti che, se tollerabili in un confronto visivo, lo sono assai meno in un sistema automatizzato. Dalle discussioni dell'IMCE, come del resto dai successivi documenti ISBD, si evidenzia il duplice aspetto delle noti-



zie catalografiche intese come oggetto di scambio di informazioni a livello internazionale e come modello catalografico per le singole biblioteche. Questo duplice aspetto delle bibliografie nazionali riflette due funzioni in gran parte sovrapponibili, che presentano tuttavia margini indipendenti, date le motivazioni differenti delle bibliografie nazionali e dei cataloghi. Buizza considera i risultati dell'IMCE «un accordo analogo a quello di Parigi», benché non vi vengano fissati principi generali.

Accanto all'interesse per la descrizione si accentua quello per l'uniformità dei punti di accesso, quasi come corollario ai Principi: incominciano a crearsi repertori derivati dalla collaborazione internazionale relativi ai nomi di persona, di Stati, di classici anonimi, di enti legislativi ed esecutivi dei vari Stati europei e africani, di opere liturgiche cattoliche. Di importanza particolare si è rivelato lo studio sul trattamento degli enti collettivi nei vari codici nazionali, pubblicato su incarico dell'IFLA dalla stessa Eva Verona (1975). L'avvicinamento non certo a un codice internazionale, ma a un linguaggio normativo più stretto di quello dei Principi di Parigi, che accentuasse l'importanza di direttive comuni, nasce di conseguenza per produrre il documento IFLA *Form and structure of corporate headings* (1980), attualmente in corso di revisione, che si limita alla forma da assegnare ai nomi di enti collettivi, senza intervenire sulla problematica dell'ente autore.

Il lavoro pone in evidenza la connessione tra fasi che la tradizione catalografica tende a trattare separatamente: così la continuità tra l'IMCE e il controllo bibliografico universale (UBC), e ovviamente tra quest'ultimo e la disponibilità universale delle pubblicazioni (UAP). Alla collaborazione internazionale sempre più intensa si accentua la necessità di interventi normativi o quanto meno di direttive comuni. La SBD è considerata nell'attività dell'IMCE, benché non venga citata nella ricchissima bibliografia, verosimilmente per il suo stato di bozza che non consente di considerarla documento ufficiale (la sua importanza storica avrebbe forse lasciato preferirne l'inserimento, come ha fatto Rossella Dini nel suo *Parente povero*). Né mi sembra costituisca una novità nel campo della normativa la revisione periodica degli standard, abituale per le norme ISO come per ogni altra forma di normalizzazione. Le eccezioni che vincolano a una stabilità duratura o costringono a inseguire le variazioni e le novità attraverso fonti molteplici non devono far testo.

Particolarmente interessante e accurato è l'esame dei codici e degli usi catalografici successivi ai Principi di Parigi, studiato paese per paese, con le segnalazioni bibliografiche relative. Bibliografia molto ricca, come si è detto, di consultabilità tuttavia non sempre evidente, collegata al testo da note a piè di pagina che vi fanno riferimento con una descrizione breve seguita dal numero di posizione. Della guida alle bibliografie nazionali di Barbara Bell l'autore non è giunto in tempo a utilizzare la seconda edizione, pubblicata da Saur nello stesso anno 1998. È ricordato tra gli altri il codice belga, quasi contemporaneo ai Principi, nel quale è evidente l'impostazione tradizionale, per nulla influenzata dai lavori che prelesero alla Conferenza. In questo settore l'intervento o quanto meno gli accurati suggerimenti del relatore si fanno più evidenti, ad esempio nelle cinque dense pagine relative alla Germania, dove si sarebbe desiderato tuttavia un accenno alle due splendide liste di autorità (ricordate pur nella bibliografia) che costituiscono i volumi 6 e 7 delle RAK, rispettivamente per gli autori medievali e per i classici, la seconda delle quali potrebbe essere adottata integralmente anche in Italia. L'importanza assunta dalle liste di autorità d'altre è ben riconosciuta da Buizza, che si sofferma in particolare sul conflitto tra i criteri nazionali e internazionali per la forma dei nomi personali. Un altro intervento interessante in queste stesse pagine riguarda il concetto ridimensionato di ente autore, in quanto le RAK preferiscono il termine di *Urheber* (responsabile originario) a *Verfasser* (autore). Per il

Giappone occorrerebbe attenuare l'affermazione che le ragioni che fanno preferire il titolo all'autore siano dovute a motivi filosofici, in quanto l'identificazione sicura di una persona con un'intestazione la cui forma sia stabilizzata è resa meno probabile che nella tradizione occidentale, come d'altro canto si riconosce a p. 83. Sulla preferenza per il titolo e sull'alterna fortuna della scheda principale, anche per l'influenza americana, si può vedere *The no-main-entry principle: the historical background of the Nippon cataloging rules*, di Tadayoshi Takawashi, Tsutomu Shihota e Zensei Oshiro, in «Cataloging and classification quarterly», 9 (1989), n. 4, p. 67-77. Sarebbe stato forse opportuno rammentare, a proposito dell'obbligo di accesso al titolo, che questo è previsto nell'edizione ridotta delle AACR2, curata da Gorman. Significativa l'impostazione del nuovo codice giapponese, che non prescrive alcuna intestazione principale, ma presenta un supplemento con uno schema per sceglierla nel caso di elenchi nei quali una pubblicazione risulti presente una sola volta. L'importanza dell'accesso principale è in effetti diminuita fortemente ben prima dell'avvento del catalogo in linea, sicché la problematica relativa alla sua scelta potrebbe non occupare più la prima posizione in una futura normativa catalografica.

Si sarebbe forse potuto desiderare, in questa parte, una trattazione più approfondita per l'Italia, che è considerata invece con la medesima attenzione concessa ad altri paesi. Ma ne sarebbe nato uno squilibrio in un lavoro che non intendeva privilegiare una cultura catalografica particolare, sicché non si può che apprezzare l'autore per non essere caduto nella facile tentazione di considerare come furono accolte le RICA e quali furono le modalità della ricatalogazione, oppure di far notare la falsa contrapposizione tra descrizione RICA e ISBD, oppure ancora di evidenziare l'applicazione alternativa della norma sugli "autori voluminosi", della quale pure si parla in sede internazionale.

Un'altra osservazione interessante riguarda l'influenza reciproca tra ISBD e AACR, che portò alla revisione di entrambe, con un effetto di "osmosi", parola questa cara a Maltese oltre che a Ranganathan, che l'aveva impiegata nel campo della ricatalogazione e della riclassificazione (*Prolegomena*, DH). La presenza di Maltese si nota molto di frequente in queste pagine, a conferma della cura con la quale il docente ha trasmesso all'allievo la propria esperienza, come nell'annotazione sul contributo fondamentale di Lubetzky alla Conferenza di Parigi: potremmo parlare di osmosi anche sotto questo punto di vista? Forse no, se manteniamo a questa parola il significato originale di influenza reciproca e non unidirezionale. Così, l'annotazione sul rischio degli «adattamenti superficiali e improvvisati che non intaccano lo stile dei vecchi codici», i quali implicano sostanzialmente il rifiuto della novità effettiva. Può essere inteso come invito?

Eccellente presentazione per una nuova collana, questo volume costituisce una preziosa fonte di informazioni sulle vicende della catalogazione per autori a livello internazionale nell'arco di una generazione, se tale possiamo considerare i trentacinque anni successivi alla Conferenza di Parigi.

Carlo Revelli  
Torino

*La biblioteca tra spazio e progetto: nuove frontiere dell'architettura e nuovi scenari tecnologici*. Milano: Editrice Bibliografica, 1998. 217 p.: ill. (Il cantiere biblioteca; 3). ISBN 88-7075-489-8. L. 30.000.

Sono finalmente usciti gli atti della V Conferenza nazionale per i beni librari, svoltasi a Milano nei giorni 7 e 8 marzo 1996 grazie all'iniziativa dell'Ufficio centrale per i beni librari, di concerto con la Regione Lombardia e l'Editrice Bibliografica.



Il radicale rinnovamento della funzione della biblioteca ha reso necessario un confronto fra le varie categorie di professionisti che ruotano attorno agli istituti bibliotecari al fine di sviluppare metodologie operative conformi alla nuova immagine, non più intesa come «contenitore ma anche come centro di servizi di informazione e di documentazione». Tale evoluzione implica un ripensamento della *missione* non solo dal punto di vista prettamente tecnologico, ma comporta – ed ecco l'aspetto innovativo – un'attenzione per la struttura propriamente fisica dell'edificio, che dovrà essere pensato tenendo presenti le nuove esigenze funzionali cui dovrà sottostare. I numerosi interventi si sono concentrati sulle possibili linee operative intorno alle quali edificare nuove strutture in grado di assicurare la raccolta e la conservazione della sempre più vasta produzione editoriale. A tale riguardo diviene necessario intervenire secondo i tre livelli individuati da Francesco Sicilia:

- economizzare lo spazio, razionalizzando gli acquisti e imparando effettivamente a cooperare;
- reperire spazi adeguati alle nuove esigenze bibliotecarie, con la consapevolezza che dalla piena funzionalità degli istituti statali può dipendere in larga parte lo sviluppo dell'intero sistema della cultura;
- predisporre modelli progettuali e organizzativi adeguati alle nuove esigenze, che attualmente una biblioteca può e deve gestire.

Particolarmente interessanti sono poi le relazioni di Vittorio Gregotti e Paola Vidulli, due architetti che si sono occupati prevalentemente di edilizia bibliotecaria. In particolare, il primo è stato l'unico straniero a essere ammesso al concorso indetto per la trasformazione di un'ala del British Museum, lasciata libera a causa del trasferimento del materiale librario nella nuova sede della British Library nel quartiere di San Pancrazio a Londra. La *Round reading room*, progettata da Panizzi nel 1854 e capace di accogliere circa trecento lettori, conserverà la sua funzione in quanto non sono state accettate modifiche o trasformazioni: essa diventerà un vero e proprio monumento. In tal modo scompare una tradizione secolare che vedeva biblioteca e museo strettamente congiunti, simbolo di un sapere unitario.

Oggi la frantumazione delle discipline ha favorito la creazione di istituti specializzati, ma contemporaneamente sono sorti centri di aggregazione, biblioteche di quartiere e circolanti, gruppi di lettura. Siamo inoltre di fronte a una profonda trasformazione nel modello architettonico delle biblioteche che, a detta della Vidulli, «tende a perdere il carattere formale unitario, diventando più spesso somma di parti funzionali diverse che riflettono l'aumentata articolazione dei servizi offerti». Di estremo interesse si rivela la sua analisi sulla «struttura tipologica della biblioteca postmoderna» che vedrà il rafforzamento del ruolo dei servizi d'informazione e di prima accoglienza (caffè, libreria, referente rapido), punti di richiamo e di incontro. Anche in Baviera sono stati da poco istituiti centri che hanno ben saputo armonizzare le esigenti richieste dei bibliotecari con le «ambizioni formali e figurative degli architetti». Klaus Kempf, responsabile del comparto delle biblioteche scientifiche di Monaco, delinea la situazione che si è venuta a creare nella Germania odierna e che potrebbe essere un utile modello anche per la situazione italiana. Le biblioteche si dividono essenzialmente in due categorie:

- quelle collocate nel centro della città, in strutture preesistenti, assegnando in tal modo nuove funzioni a palazzi storici o venendo inserite in edifici nuovi in sintonia con il contesto urbano;
- quelle organizzate seguendo il modello americano dei *campus* posti nelle periferie della città forniti, oltre che di biblioteche, anche di laboratori, mense e centri amministrativi.

Altro esempio straniero da considerare è quello catalano, dove il programma di rinnovamento della Rete delle biblioteche popolari è partito proprio dalla definizione di un nuovo modello architettonico per la biblioteca pubblica che deve diventare luogo "desiderabile" per ogni cittadino. Per Núria Ventura y Bosh, responsabile della Rete delle biblioteche popolari di Barcellona, sono quindi indispensabili «edifici confortevoli, moderni e piacevoli», costruiti in stretta collaborazione tra architetti e bibliotecari. Frutto di questa decennale collaborazione è stata la predisposizione di un documento-guida in cui si stabiliscono i parametri minimi dai quali partire ogni qual volta si intraprende l'avventura di un nuovo progetto.

Marie-Françoise Bisbrouck ha impostato il suo intervento sui criteri di programmazione seguiti in ambito francese, dove esiste una commissione ministeriale – da lei presieduta – che si occupa specificamente di costruzioni di biblioteche universitarie. Michel Melot, presidente del Consiglio superiore delle biblioteche, ha illustrato invece l'alta specializzazione raggiunta nel suo paese nello studio delle problematiche riguardanti la lettura su video (lettura che modifica indubbiamente l'accesso dei lettori al documento e conseguentemente l'organizzazione degli spazi e dei servizi).

L'intervento che maggiormente ci presenta una situazione programmata in Italia è quello di Ornella Foglieni, dirigente del Servizio Biblioteche della Regione Lombardia, dove grazie al contributo del FRISL (Fondo regionale infrastrutture sociali Lombardia, l. 33/1991) si è potuto costruire o ampliare un numero considerevole di strutture.

Massimo Nardi, responsabile dell'Ufficio tecnico per l'edilizia bibliotecaria del Ministero per i beni culturali, ha consigliato di non accrescere in modo incontrollato il patrimonio librario qualora la stessa biblioteca sia in un edificio storico: «il suo mantenimento in spazi inadatti crea problemi enormi, spesso insoddisfacenti a livello gestionale [...], è necessario esaminare la possibilità di mantenere la storicità delle biblioteche preparandosi alla creazione di nuove: solo operando in tal senso si garantirà il rispetto del passato e si assicurerà il presente e il futuro, ottenendo finalmente l'omogeneità tra contenitore, contenuto e funzione».

Gli ulteriori capitoli (tutti molto interessanti e ricchi di contenuti ma che per ragioni di spazio non è possibile trattare singolarmente) presentano una situazione italiana che è cambiata moltissimo in questi ultimi anni; sono infatti numerose le biblioteche in cerca di nuove sedi: dalla Biblioteca nazionale di Bari alla Mediateca di Santa Maria della Moscova di Milano. Parallelamente stanno crescendo gli architetti che, come Francesco Bossi e Simonetta Villanti di Roma, si occupano di «tutela fisica dei beni librari, tra normative di sicurezza e nuove tecnologie edilizie e impiantistiche».

Complessivamente il volume si presenta ben articolato, strutturato in capitoli che affrontano vari argomenti: si passa da Giulio Ponti con l'analisi del rapporto tra biblioteca pubblica e spazio urbano, ad Anna Maria Tamaro che descrive lo spazio fisico della biblioteca elettronica, senza mai perdere di vista lo scopo del libro (e del convegno) che rimane quello di ripensare le finalità delle biblioteche dopo l'avvento delle nuove tecnologie, la cui diffusione non può non determinare sostanziali trasformazioni nei tradizionali standard architettonici.

Concludiamo con le parole di Solimine: «la biblioteca cambia pelle ancora una volta (riferendosi alla nascita dei centri di documentazione), ma il ruolo di filtro e di mediazione che essa esercita è più che mai necessario, per consentire ai cittadini l'accesso alle risorse documentarie e informative. Resta la funzione, cambia lo spazio».

Patrizia Lùperi

*Biblioteca del Dipartimento di lingue e letterature romanze, Università di Pisa*



*Les bibliothèques en France 1991-1997*, sous la direction de Dominique Arot; préface de Michel Melot. Paris: Cercle de la librairie, 1998. 315 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 2-7654-0706-1. FF 250.

Quest'opera è stata realizzata per colmare una lacuna nella biblioteconomia francese. Si occupa infatti delle biblioteche pubbliche negli anni dal 1991 al 1997, evidenziando gli esiti dei processi di trasformazione avvenuti negli anni precedenti e i nuovi compiti che dovranno essere affrontati nel breve e medio termine dalle biblioteche francesi.

È un'opera collegiale che si prefigge di affrontare la totalità degli eventi che hanno caratterizzato il lavoro delle biblioteche in un determinato periodo e che presuppone una continuità negli anni per comporre una vera e propria storia delle biblioteche pubbliche di Francia. Il volume, che si può ritenere il primo di una serie, è coordinato da Dominique Arot, segretario del Consiglio superiore delle biblioteche di Francia, mentre la prefazione è affidata a Michel Melot che negli anni presi in considerazione era il presidente della stessa istituzione.

Il primo dei 13 saggi di cui è composta l'opera riguarda la recente storia dell'ideazione e della costruzione della Bibliothèque nationale de France, vero e proprio evento che segna, per molti aspetti, le trasformazioni delle biblioteche francesi in questo periodo. Dominique Arot traccia una storia minuziosa ed estremamente documentata di tutto il dibattito politico iniziale e riporta le reazioni del mondo degli addetti e dell'ambiente culturale in genere, le polemiche sull'aspetto della costruzione architettonica e dell'organizzazione delle collezioni.

Ma la creazione di una nuova biblioteca monumentale che nasce con i caratteri della biblioteca nazionale (inizialmente *très grand bibliothèque*, ma non ancora *nationale*) porta con sé pesanti cambiamenti non solo sulla preesistente biblioteca nazionale – oggi sito Richelieu – ma su tutta la rete delle grandi biblioteche tematiche parigine e coinvolge in una maggiore cooperazione le biblioteche pubbliche nazionali. Michel Melot, già nella prefazione, ritiene che la realizzazione della BNF sia solo una tappa: i sorprendenti cambiamenti verificatisi in questi ultimi anni sono, a suo avviso, originati da un cambiamento di mentalità di operatori e utenti intorno alla «diversa nozione di collezione [...], del servizio, dell'uso, del pubblico e dell'idea di territorio».

Infatti, la puntuale ricostruzione cronologica di Arot evidenzia che da quando, nel 1988, viene affidato a Cahart e Melot l'incarico di chiarire la funzione, identificare una localizzazione e l'organizzazione della nuova biblioteca, nonché definire il suo rapporto con la Biblioteca nazionale e le «altre biblioteche del paese e le grandi biblioteche europee», si apre un dibattito inatteso nella sua intensità e diffusione in vari ambienti – tutt'altro che concluso oggi che la struttura è in funzione – che è sintomo delle aspettative di un cambiamento e dell'importanza del problema dell'informazione di pubblico accesso.

I capitoli successivi illustrano i cambiamenti intercorsi nelle altre biblioteche pubbliche: dipartimentali di prestito, municipali, universitarie (autori S. Fayet e B. Dooren) e scolastiche (F. Charpon e F. Vernotte) che in questi anni hanno affrontato i cambiamenti determinati dal decentramento amministrativo o dalle riforme scolastiche e delle carriere del personale.

Dal quarto capitolo viene introdotto il problema dell'informatizzazione. È in questo periodo che nelle strutture di avanguardia l'informatizzazione comincia a produrre i suoi effetti e determina la rapida conversione delle strutture meno avanzate. A questo punto la presenza della BNF nel suo impianto di tradizione enciclopedica e la rete di tutte le altre biblioteche pubbliche del paese, compresa l'antica Biblioteca nazionale Richelieu, determinano l'esigenza di incrementare la cooperazione e ridefinire i diversi ruoli: il catalogo

unico informatizzato, il prestito tra le biblioteche, la specializzazione delle collezioni che danno a un insieme di strutture sparse sul territorio la fisionomia di sistema nazionale.

In concomitanza con questa evoluzione informatica che, in buona sostanza, è comune ad altri scenari nazionali, cresce una maggiore consapevolezza di conservare e valorizzare fino alla «mania commemorativa» (Gilles Deleuze) quello che, dalla metà degli anni Ottanta, viene indicato come patrimonio scritto o patrimonio culturale dell'identità collettiva. Gli autori di questo articolo, D. Arot, J. Deville e J.-F. Seron, rilevano come, da un significato notarile della parola, che inerisce al concetto dell'avere, si passa a un'idea di identificazione tra collettività e prodotto culturale, attinente al concetto dell'essere.

In questo contesto deve essere inquadrato il nuovo ruolo degli attori dell'intera catena del libro, dagli editori ai rilegatori. Non manca la messa a punto della polemica con gli editori in relazione al costo del libro e alla diffusione delle fotocopie e delle copie elettroniche (E. Aziza). Anche in Francia il problema giuridico è ancora aperto, benché gli editori abbiano ottenuto una legge sulla riprografia e un accordo con la BNF in relazione alla diffusione dei testi in formato elettronico.

Nella seconda parte dell'opera si delineano i cambiamenti delle figure che animano il mondo dell'informazione pubblica: i documentalisti pubblici quali costruttori dell'informazione (F. Wilhelm), gli utenti (Ch. Evans), il personale della biblioteca (Ph. Marcerou). Per quanto riguarda gli utenti è interessante l'accento di Evans alla tipologia del pubblico della *Bibliothèque publique d'information* del Centre George Pompidou. Questa biblioteca pubblica e gratuita - che non trascura anche caratteristiche di mediateca - è stata il fenomeno più vistoso dagli anni Ottanta a oggi. In questo periodo la BPI è in ristrutturazione, ma non è detto che il suo pubblico si sia riversato automaticamente a Tolbiac, date le diverse caratteristiche delle due biblioteche.

La parte relativa allo statuto del personale e alla formazione è un'attenta disamina della filiera delle biblioteche. Le riforme della carriera avvenute negli anni 1991-1992 non hanno ancora prodotto gli effetti desiderati e vi sono ancora alcune incongruenze nei requisiti necessari ai passaggi di carriera e solo una migliore formazione permanente potrà permettere al personale di affrontare i concorsi.

L'ultima parte del libro è dedicata allo scenario legislativo (D. Arot e J.-L. Gautier-Gèntes), alla presenza della cultura francofona attraverso le biblioteche francesi nel mondo (J. Kériguy) e alle biblioteche speciali (S. Bouffange). Alla fine è riportata una buona appendice bibliografica e di testi legislativi.

È indubbiamente un libro utile quale strumento per la conoscenza di una realtà vicina a quella italiana soprattutto per ciò che riguarda il compito di valorizzazione del patrimonio, ma ritengo che sia utile anche da un punto di vista sistematico osservare l'impegno a redigere un'opera storiografica sulle biblioteche pubbliche che possa avere un posto nella storia della cultura e delle istituzioni nazionali.

Silvana Boschi

*Biblioteca di medicina veterinaria, Università di Milano*

*Puvilibros: revista de biblioteconomía española*. 1, n. 1 (Enero 1998). Barcelona: Puvill Libros, 1998. Mensile.

Il panorama della letteratura professionale spagnola si è recentemente ampliato grazie alla nascita di una nuova rivista di biblioteconomia, pubblicata da una delle maggiori e più efficienti librerie commissionarie attive in Spagna e America Latina, la Puvill Libros



S.A. di Barcellona. Si tratta di «Puvilibros: revista de biblioteconomía española», dalla periodicità mensile e il cui primo numero ha visto appunto la luce nel gennaio 1998.

La rivista è presentata quale strumento indispensabile per i bibliotecari. Spiace però constatare che tale premessa viene in gran parte smentita dalla natura stessa della pubblicazione. Chiunque abbia già una certa familiarità con la produzione editoriale spagnola rivolta al mondo delle biblioteche, può infatti rendersi immediatamente conto che «Puvilibros» in realtà non propone contributi critici originali, ma per buona parte riproduce su carta una rivista elettronica, il «Correo bibliotecario», bollettino informativo mensile emesso dalla Subdirección general de coordinación bibliotecaria (SGCB) del Ministerio de educación y cultura e caratterizzato da una vocazione eminentemente pratica e di servizio. Se il «Correo bibliotecario» viene in effetti citato da «Puvilibros» in controcopertina come collaboratore, in ogni caso il debito da parte della nuova pubblicazione nei suoi confronti va ben oltre. Nella sua prima e più consistente sezione, infatti, «Puvilibros» ricalca interamente il «Correo bibliotecario» di due mesi prima (consultabile alla pagina [ftp://rabel.bcl.uva.es/pub/Correo\\_Bibliotecario](ftp://rabel.bcl.uva.es/pub/Correo_Bibliotecario), riproponendo fedelmente tanto la successione delle varie sezioni (“Noticias de la SGCB”, “Biblioteca públicas del Estado”, “Mundo bibliotecario”, “Boletines oficiales”, “Novedades editoriales”, “Convocatorias”) quanto soprattutto le notizie fornite, sempre esposte con estrema sinteticità.

Alla luce di quanto detto, risulta ovvio che «Puvilibros» per il momento non può certo aspirare a costituirsi quale punto di riferimento per i bibliotecari spagnoli, proprio in quanto privo di spunti di riflessione. È questa senza dubbio una pecca piuttosto grave, a cui sembra comunque che l'editore cercherà di porre rimedio nei numeri successivi, attraverso l'inserimento di alcuni elaborati originali e andando nella direzione di un maggior approfondimento delle questioni trattate. Va altresì detto che, almeno nella sua seconda sezione, intitolata “Información bibliográfica novedades editoriales”, «Puvilibros» può comunque rivelarsi assai utile, seppure limitatamente all'ambito delle procedure di catalogazione. In queste pagine infatti non soltanto si dà conto di quelle che sono le pubblicazioni più recenti nei più svariati ambiti disciplinari, ma per ciascuna di esse viene data anche la descrizione catalografica completa delle stringhe dei soggetti (secondo il soggettario spagnolo). Se saranno ovviamente soprattutto i bibliotecari spagnoli a giovare di tale servizio, quest'ultimo potrà comunque essere sfruttato anche da coloro i quali operano in una qualsiasi biblioteca che attinga alla produzione editoriale della Spagna. A questo proposito, basti pensare all'indubbio vantaggio per quei catalogatori, anche italiani, che possono talora trovarsi in difficoltà al momento dell'inserimento in Indice della notizia per quanto riguarda la forma da adottare dei cognomi spagnoli, spesso composti.

Anna Pavesi

*Biblioteca dell'Istituto di lingue e letterature iberiche e iberoamericane,  
Università di Milano*

Luis G. Pareras. *Internet e medicina*. 2ª edizione. Milano: Masson, 1998. xxiii, 733 p. + 1 CD-ROM. ISBN 88-214-2393-X. L. 85.000.

Paola Iannucci – Michele Tringali. *Medline e Internet: come utilizzare la più importante base dati bibliografica medica in Internet*. Presentazione di J.A. Muir Gray. Roma: Il pensiero scientifico, 1999. x, 171 p. (Spazi). ISBN 88-7002-887-9. L. 45.000.

Nell'ormai vasta pubblicistica su Internet il volume di Luis Pareras ha l'indubbio pregio di presentarsi al lettore in maniera molto semplice e graficamente accattivante.

te. Il pubblico a cui esplicitamente si rivolge è quello dei medici, con lo scopo non solo di presentare le possibili utilizzazioni di Internet nel settore, ma anche di offrire delle nozioni elementari che vanno dall'utilizzo della posta elettronica a elementi di base di HTML. Il libro è diviso in 23 capitoli, riccamente illustrati. L'intero capitolo 21 è costituito da un elenco di indirizzi di siti Web suddivisi per argomento, mentre l'ultimo capitolo illustra in particolare il sito dell'autore (<http://www.pareras.com>). Il volume è corredato anche da un CD-ROM che contiene l'intero volume, con utili opzioni di ricerca e i legami a tutte le risorse di cui vengono forniti gli indirizzi. Purtroppo uno degli inevitabili limiti del libro consiste proprio nel fatto che molti di questi URL non sono più validi e d'altronde anche il sito dell'autore (da me visitato in data 27 luglio 1999) risulta aggiornato al 1997. Anche il capitolo 13, dedicato alla ricerca bibliografica, presenta in appendice un elenco di "indirizzi utili" di risorse italiane, la cui scelta appare, però, un po' casuale.

Complessivamente, comunque, il volume può risultare utile a quei medici che vogliono cominciare a prendere confidenza con il mondo di Internet.

Specificatamente dedicato alla ricerca bibliografica e in particolare all'utilizzo di Medline è invece il secondo volume, in cui i due autori si sono posti l'obiettivo di esaminare in dettaglio le potenzialità delle diverse versioni della base dati Medline oggi a disposizione in Internet. Va subito sottolineato che in questo caso, malgrado il libro abbia degli scopi eminentemente pratici, la chiarezza di intenti degli autori lo propone anche come una più ampia riflessione sull'offerta di informazione nel settore biomedico. Giustamente Paola Iannucci e Michele Tringali rilevano che «l'evoluzione attuale dell'informazione biomedica è caratterizzata da una rapidità di mutamento a dir poco vertiginosa, che va nella direzione di un'integrazione totale tra l'universo bibliografico e quello dei documenti originali». La rete, con i suoi pregi e i suoi difetti, è stata senz'altro il volano, l'occasione per ideare servizi innovativi che stanno profondamente mutando le metodologie della ricerca e il modo di lavorare del bibliotecario.

Il dibattito intorno a queste questioni è di grande attualità e proprio l'attenzione posta dagli autori per spiegare e mettere a confronto le funzioni e le potenzialità delle diverse versioni di Medline oggi disponibili in rete può essere letta come un valido contributo a questo dibattito. Per altro molto opportunamente un capitolo del volume è specificamente dedicato ai principi e alle applicazioni della ricerca bibliografica nel settore biomedico, vale a dire a quei presupposti teorici che devono comunque guidare quanti vogliono proficuamente effettuare delle ricerche.

La spinta verso sistemi integrati, come messo in evidenza dagli autori, cambia anche gli attori e i ruoli del mercato editoriale. E si può anche aggiungere che la disintermediazione, altro temuto fenomeno legato allo sviluppo delle tecnologia, vale sì per i bibliotecari, ma in qualche misura anche per i medici. Ma proprio l'apparente facilità d'uso delle risorse descritte nel volume deve farci riflettere sulle molte insidie a cui si può andare incontro e che questo volume cerca di insegnarci a evitare. Direi che è anche molto significativo che il libro nasca dalla collaborazione di una bibliotecaria e di un medico, a testimonianza di quanto sia necessaria una stretta collaborazione fra gli operatori di questo settore. Il volume è utilmente corredato da cinque esercitazioni e da un glossario.

Gabriele Mazzitelli

*Biblioteca Area biomedica, Università di Roma "Tor Vergata"*



Francesco Saverio Tucci. *Lo scaffale infinito: la biblioteca scolastica, spazio di qualità e innovazione educativa*. Borgo San Lorenzo: Sistema bibliotecario territoriale Comunità montana Mugello, Alto Mugello, Val di Sieve, 1998. 106 p.: ill.

Come ben illustrato nella prefazione di Gastone Tassinari, membro del Comitato scientifico della sperimentazione, Francesco Saverio Tucci, sul quale non è stato possibile reperire alcuna informazione, ci presenta «un progetto di sperimentazione che ha avuto per oggetto le biblioteche scolastiche del Distretto scolastico n. 18 della Toscana (zona del Mugello e Val di Sieve)», partito nel 1992; il fine era di valutare finalità, organizzazione, funzionamento e attività di un complesso di biblioteche scolastiche, di un'area territoriale piuttosto estesa, ma partecipanti a un comune progetto, allargato alla partecipazione anche di altri enti territoriali (comuni, distretti scolastici, comunità montane).

Le basi teoriche della sperimentazione prendono il via dal modello virtuale di biblioteca delle *Linee guida per le biblioteche scolastiche* dell'IFLA: una biblioteca superattrezzata, protagonista della didattica.

Dal punto di vista teorico e politico, già dall'inizio degli anni Ottanta si era aperto un vivace dibattito, sfociato in una proposta di legge «sull'organizzazione delle biblioteche nella scuola dell'obbligo e negli istituti di istruzione secondaria», che resta una pietra miliare sull'argomento, ma a tutt'oggi le biblioteche scolastiche continuano a esercitare un ruolo del tutto marginale nella pratica educativa, nonostante i nuovi segnali lanciati dall'amministrazione centrale, col Protocollo d'intesa tra Ministero della pubblica istruzione e Ministero per i beni culturali per la valorizzazione delle biblioteche scolastiche e la circolare n. 105/1995 sul nuovo rapporto scuola/lettura. L'inadeguatezza dei fondi e degli spazi disponibili, ma soprattutto il vuoto normativo esistente attorno alla evidentemente indispensabile figura professionale del "bibliotecario scolastico", ostacolano lo sviluppo di questa nuova idea di struttura bibliotecaria.

Il progetto toscano rappresenta proprio un primo concreto esperimento che punta a un recupero della funzione educativa propria delle biblioteche scolastiche, inserendole in un contesto di rete con le altre biblioteche del territorio e con le *attività formative* dell'ente locale per realizzare l'ormai mitico Sistema formativo integrato.

Il volume offre un quadro globale della sperimentazione, illustrandone le motivazioni, analizzandone l'articolazione organizzativa e operativa, documentandone le procedure e i risultati, in modo molto chiaro e puntuale. È organizzato su cinque capitoli, ciascuno integrato da una serie di schede (statistiche, documenti vari, testimonianze di esperti), nei quali vengono scanditi i momenti essenziali del percorso innovativo sperimentato: 1) la costruzione del lettore; 2) la biblioteca officina dei saperi; 3-4) il docente bibliotecario. Precede un capitolo introduttivo dedicato alle tematiche del progetto. In conclusione una serie di suggerimenti bibliografici sulla lettura a scuola e fuori dalla scuola, in biblioteche pubbliche e scolastiche, nonché la segnalazione delle riviste italiane specializzate sulla letteratura per ragazzi.

L'inconsueta impostazione metodologica di questa ricerca ha probabilmente determinato anche scelte editoriali inusuali: dal formato insolitamente quadrato a una particolare cura nell'apparato iconografico, ricco di fotografie, disegni di bambini, grafici e schemi, nonché l'impostazione tipografica: uso abbondante di un colore (azzurro), per i titoli, ma anche per alcuni sfondi, caratteri tipografici di varie dimensioni, a volte macroscopiche, con alternanza di corsivo, grassetto, ecc. Tutto ciò per rendere il prodotto finale molto gradevole e funzionale, evidenziando una pratica e definita scansione degli argomenti.

Ne risulta così un utile manuale che offre basi teoriche ed esemplificazioni concrete di attività sperimentate e nuovamente realizzabili. Utile essenzialmente per il mondo della scuola, ritengo che sfogliarlo possa riservare piacevoli sorprese anche a quei bibliotecari (non scolastici) che si accingono a iniziare un'attività strutturata con i bambini delle scuole, che vada oltre la consueta visita della biblioteca da concludersi con il prestito; mentre ai bibliotecari più esperti può comunque offrire alcune idee nuove, considerato soprattutto l'alto numero di esperienze presentate.

Angela Poli

*Biblioteca comunale Ariostea, Ferrara*

Jenny Cottrell. *Establishing a homework club in the secondary school library*. Liden, Swindon: The School Library Association, 1998. 24 p. (SLA guidelines). £ 5.

Kathy Lemaire. *Issue systems for the primary school library*. Liden, Swindon: The School Library Association, 1998. 16 p. (SLA guidelines). £ 4.

Si sa e si parla poco in Italia degli aspetti organizzativi delle biblioteche scolastiche, forse perché non ne viene percepita l'importanza strategica. La letteratura professionale, in particolare quella relativa alla scuola dell'obbligo, riferisce soprattutto di esperienze, ma ben poco su come queste biblioteche si strutturino e funzionino: con quali obiettivi, con quali risorse, fornendo quali servizi; né è chiaro se questi aspetti siano oggetto di un'esplicita e consapevole programmazione.

Diversa è la situazione nelle biblioteche scolastiche inglesi, depositarie di un'esperienza radicata ma innovativa. La School Library Association è attiva sia nella formazione che nella realizzazione di strumenti per la professione. Ne è un esempio la collana a cui appartengono i fascicoli che qui si presentano, che raccoglie agili testi dedicati alla gestione di singoli servizi nelle biblioteche scolastiche: non solo servizi di base, ma anche rispondenti a bisogni specifici legati alla particolarità del contesto educativo. Caratterizzati da un taglio sobrio e pratico, questi quaderni coniugano la semplicità delle proposte con il rigore dei criteri organizzativi.

Il primo fascicolo, rivolto alla scuola secondaria, tratta della realizzazione di un *homework club*, che si può considerare un servizio di doposcuola finalizzato all'assistenza agli studenti nel compimento del lavoro individuale, intesa soprattutto come fornitura di risorse informative e di consulenza, in un'atmosfera informale di collaborazione. La pubblicazione guida alla costruzione del servizio attraverso un itinerario in più fasi. Si parte dalle sue caratteristiche, si prosegue con gli elementi da tenere presenti per la stesura del progetto: le risorse e consulenze necessarie, l'identificazione dei destinatari, i collaboratori, le operazioni di promozione e pubblicizzazione; si giunge infine alle informazioni da registrare per una valutazione del servizio stesso. A conclusione, un'utile tabella riassuntiva.

Non so se servizi del genere siano affidati nelle scuole italiane alle proprie biblioteche, mentre sono note attività di doposcuola in ambienti extrascolastici, come associazioni o parrocchie, connotati più da finalità sociali che strettamente educative. Qualcuno potrebbe obiettare che non è questo un servizio specifico di una biblioteca scolastica, già a rischio costante di trasformarsi in generico contenitore di attività disparate. In realtà non solo in Gran Bretagna ma anche negli USA spesso l'assistenza allo *homework* è localizzata nella biblioteca della scuola e da essa gestita. Il presupposto, ricordato nella premessa della pubblicazione, è che «ogni supporto allo studio abbia la propria sede nella



biblioteca scolastica, in mezzo alle risorse integrate nel curriculum, al fine di sostenere e promuovere il successo in ogni compito e studio». Del resto proprio le linee guida britanniche per le biblioteche scolastiche individuano tra le sue funzioni quelle di «fornire risorse informative a supporto del curricolo e dello sviluppo personale e sociale degli allievi» e «agevolare l'apprendimento e l'insegnamento».

Il secondo fascicolo affronta la realizzazione nella scuola elementare di un *issue system*, il sistema di gestione delle informazioni sulla consegna dei documenti e sull'utenza: uno strumento per registrare non solo la circolazione da prestito, dunque, ma anche ogni altra forma di utilizzazione (consultazione, lettura, uso in classe, ecc.) di tutte le risorse della biblioteca (documenti, attrezzatura, ecc.). Se l'importanza di uno strumento del genere è evidente in grandi biblioteche, la sua applicazione è invece meno scontata in una scuola di primo grado, spesso viziata da inopportuni sensi di inferiorità per le ridotte dimensioni o risorse. La sua adozione consente invece – come viene ricordato in apertura del fascicolo – diversi vantaggi, come seguire i comportamenti degli utenti anche in relazione a specifici documenti o fornire informazioni sulle abitudini di lettura degli scolari: tutti dati preziosi ai fini della programmazione di una biblioteca.

La pubblicazione aiuta a scegliere quali informazioni registrare e come organizzarle, di quali risorse occorre disporre, quindi espone una serie di modelli in ordine crescente di complessità: dal semplice tabellone (suggerito anche per le scuole materne), al registro nominativo (una pagina per studente con la registrazione cronologica delle utilizzazioni), all'archivio a schede (dei documenti o degli utenti) fino ai sistemi computerizzati. Di ogni modello vengono valutati vantaggi e svantaggi.

Paolo Panizza

*Biblioteca Moreniana, Firenze*

Stephen E. Ostrow. *Digitizing historical pictorial collections for the Internet*. Washington, DC: Council on Library and Information Resources; Amsterdam: European Commission on Preservation and Access, 1998. vi, 28 p.

Piccola guida ragionata alla digitalizzazione, ovvero quanto di più attuale in tempi di grandi discussioni su biblioteche ibride e digitali. La fonte è autorevole: da un lato uno dei due editori del volumetto è (significativamente per noi) la Commissione europea sulla conservazione e l'accesso, a testimonianza dell'interesse dell'Unione Europea nei progetti di digitalizzazione; dall'altro l'autore, Stephen Ostrow, collabora al programma per la Biblioteca digitale nazionale della Library of Congress, che sta facendo della biblioteca digitale uno degli obiettivi nazionali e quasi una missione etica da compiere: «una biblioteca per tutti gli americani», recita lo slogan, una biblioteca i cui compiti dichiarati sono sviluppare le arti, la scienza e l'educazione, conservare e rendere accessibile il patrimonio culturale nazionale, e contribuire a creare un'America migliore.

L'esperienza dell'autore è legata alla digitalizzazione di collezioni storiche di immagini di vario tipo finalizzata alla messa in rete, e il volumetto passa infatti rapidamente in rassegna i problemi specifici di queste collezioni, ma le riflessioni che la lettura suscita possono ben valere per collezioni storiche in genere, e anzi il richiamo all'analisi attenta delle caratteristiche della collezione si adatta a qualsiasi biblioteca che progetti di passare al digitale.

Ostrow individua chiaramente un trinomio inscindibile (materiale-utente-fruizione) che avrà un peso rilevante sull'eventuale programma di digitalizzazione, fino a definirne i limiti precisi. Partendo dalla centralità della sala di lettura per la consultazione

tradizionale del materiale visivo, viene suggerita un'analisi comparativa tra le varie possibilità di accesso e consultazione (tradizionali e "tecnologiche") in modo da poter meglio comprendere i limiti e le potenzialità del nuovo mezzo e da poterlo applicare in maniera adeguata alle caratteristiche del materiale, così da valorizzare la collezione stessa (e non impoverirla, come invece potrebbe fare una digitalizzazione sbagliata). Le caratteristiche del materiale (contenuto e forma), la fruizione possibile dello stesso, i destinatari finali del servizio (quali utenti e quanti) dovrebbero condurre alle due domande fondamentali a cui dare risposta: *perché* digitalizzare (conservazione, migliore fruibilità, accesso più ampio) e *cosa* (solo una parte della collezione, ma quale?), a cui seguirà necessariamente il *come* (standard, diritti, controllo "bibliografico", gestione tecnica e organizzativa). Dando naturalmente per scontato che un programma di digitalizzazione non si può improvvisare – dati i suoi alti costi di realizzazione e gestione – e che questo anzi dovrebbe essere pianificato scrupolosamente e adattato caso per caso alla singola collezione.

In mezzo a tanto sano pragmatismo americano, insomma, un barlume di biblioteca digitale dal volto umano. Non è tutto digitale quel che luccica...

Cristina Gottardi

*C.I.S. Maldura, Sezione di linguistica, Università di Padova*

*Analecta: spoglio dei periodici italiani*, a cura della Biblioteca Fondazione Collegio San Carlo di Modena. N. 2 (giugno 1998). Bologna: Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, 1998. 1 CD-ROM. Abbonamento a 2 numeri lit. 430.000 + IVA; 50% di sconto per le biblioteche di ente locale della Regione Emilia-Romagna e convenzionate con la medesima. Distribuito da E.S. Burioni, Genova.

*Analecta* è una base dati che registra lo spoglio di periodici italiani dal 1990 a oggi. Si tratta di un progetto curato dalla Biblioteca della Fondazione Collegio San Carlo di Modena, con la collaborazione della Biblioteca Estense universitaria di Modena, della Panizzi di Reggio Emilia, del Servizio biblioteche del Comune di Modena e del Servizio biblioteche del Comune di Parma.

In particolare, il CD-ROM qui recensito spoglia 88 periodici dal 1990 al 1997, per un totale di circa 29.400 registrazioni, redatte seguendo le regole ISBD e RICA, mentre l'indicizzazione per soggetto adotta come guida il *Soggettario* di Firenze e le indicazioni della *Bibliografia nazionale italiana*.

Per quanto riguarda il contenuto della base dati, se da un lato le riviste delle quali è stato fatto lo spoglio non sono molto numerose, e potrebbero non soddisfare pienamente una ricerca approfondita (mentre sono comunque utili per uno sguardo generale su una materia o per un aggiornamento delle conoscenze), tuttavia l'eterogeneità della scelta dei periodici selezionati permette una copertura molto vasta, che tocca il settore umanistico (filosofia, storia, critica letteraria, politica, cinema, teatro, musica) e giuridico, con qualche accenno a informatica e nuove tecnologie, mentre meno presenti sono le riviste di ambito economico.

Si registra anche lo spoglio di riviste di biblioteconomia: anche in questo caso il numero delle riviste spogliate non è certo particolarmente rilevante, ma comunque segnala una significativa attenzione se confrontato con quello di altre materie presenti nella base dati, essendo infatti spogliati alcuni tra i più importanti periodici italiani del settore, in particolare «Biblioteche oggi» (con 502 articoli), «Bollettino AIB» (139 articoli), «L'indicizzazione» (24 articoli, fino alla cessazione nel 1994).



Da un punto di vista tecnico, i requisiti minimi richiesti per l'installazione del CD-ROM comprendono l'utilizzo di un PC 386 o superiore, 4 MB di RAM, il sistema operativo Windows 3.1 (o successivo), uno spazio libero di almeno 2 MB su disco, adattatore VGA, lettore di CD e *mouse*.

La ricerca dei dati può essere effettuata nei diversi campi che compongono la base dati: titolo della rivista, titolo dell'articolo, nome dell'autore, anno di pubblicazione, lingua e soggetto.

All'interno dei singoli campi si possono eseguire ricerche per parole intere o troncate (con caratteri *jolly* differenziati a seconda della necessità di sostituire solo uno o invece più caratteri), oppure si può adottare una strategia di ricerca più raffinata adottando gli operatori logici booleani o combinando più campi nella medesima ricerca.

Da ogni campo è possibile inoltre accedere a un archivio che contiene l'indice alfabetico di tutti i termini presenti all'interno del campo stesso, con il numero di occorrenze associate a ciascun termine, cioè il numero dei documenti in cui il termine è stato utilizzato. Questo può essere utile per verificare la presenza di termini significativi e quindi svolgere una ricerca più efficace.

Il comando *vista generale* permette di visualizzare l'elenco alfabetico di tutte le riviste, con la possibilità di aprire i titoli e scorrere i relativi fascicoli e articoli, strutturati gerarchicamente. Tale comando è particolarmente utile quando si vogliono consultare tutti gli articoli di un fascicolo di una rivista o verificare quanti e quali articoli, di un periodico, sono stati spogliati. Una volta effettuata una ricerca è inoltre possibile passare dalla registrazione del singolo articolo alla descrizione generale del fascicolo e anche a quella del periodico.

Il programma offre diverse modalità di stampa dei documenti selezionati, in forma sintetica o completa: stampa su carta, esportazione su file o visualizzazione a pieno schermo, dalla quale si può passare poi alla stampa su carta. Infine, il comando di *help* apre delle finestre di spiegazione piuttosto semplificate, ma tutto sommato sufficienti per una base dati dall'interfaccia di immediata comprensione e di facile utilizzo.

Complessivamente, si tratta di uno strumento valido, particolarmente utile nell'ambito di una biblioteca di pubblica lettura, che in questo modo può mettere a disposizione degli utenti indicazioni su materiale magari non posseduto, ma comunque eventualmente recuperabile attraverso servizi di *document delivery* o prestito interbibliotecario. Appare inoltre particolarmente interessante la prospettiva di un rapido incremento dei dati, dal momento che il CD-ROM qui recensito spoglia, come già detto, 88 periodici (quasi 30.000 registrazioni bibliografiche), mentre il successivo n. 3, già pubblicato, offre lo spoglio di 106 riviste (con 37.000 registrazioni). La speranza di tale incremento si fonda inoltre sul fatto che, fermo restando il limite cronologico dal 1990 a oggi, sono comunque presenti nella base dati anche spogli relativi ad anni precedenti, in particolare dal 1981 al 1989: questo lascia spazio alla possibilità che, a fianco di un incremento del numero dei periodici, possa ampliarsi in un prossimo futuro anche l'arco cronologico coperto dallo spoglio.

Una crescita in tal senso renderebbe *Analecta* uno strumento di consultazione davvero importante, come per altro sarebbero interessanti alcuni sviluppi del progetto che sono stati ipotizzati, per esempio la realizzazione di un sito Web a cui accedere tramite abbonamento.

Vittorio Ponzani  
Biblioteca dell'AIB

Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche. *Guida a SBN Musica*. Roma: ICCU, 1997. 2 v. *Edizioni*. 174 p. ISBN 88-7107-073-9. *Manoscritti*. 163 p. ISBN 88-7107-074-7. L. 30.000 cad., se acquistati insieme L. 50.000.

Le guide che presentiamo sono due manuali operativi che nascono con l'intento di accompagnare la distribuzione di SBN Musica, un programma studiato dall'ICCU per incrementare *offline* la base di dati musicale compresa nell'Indice del Servizio bibliotecario nazionale. La procedura automatizzata a cui le guide fanno riferimento consente di acquisire facilmente e secondo gli standard previsti da SBN le notizie bibliografiche relative a libri di musica e libretti d'opera sia a stampa che manoscritti. Tali notizie possono essere archiviate e gestite in una base locale e possono allo stesso tempo confluire nella banca dati centrale per essere così messe a disposizione di quanti ne richiedessero la consultazione.

La recensione del manuale operativo di un programma è un fatto del tutto inconsueto, poiché una guida non fa che illustrare le funzionalità principali della procedura automatizzata, corredando eventualmente la descrizione di immagini ed esempi. Più spesso ci troviamo a recensire un programma, dopo averlo sperimentato, liquidando il manuale con le consuete formule finali che informano sulla presenza o sull'assenza di un sussidio stampato, sulla sua versione italiana e sulla sua maggiore o minore chiarezza e completezza.

Riservandoci di analizzare dettagliatamente SBN Musica in un'altra occasione e rimanendo anche il confronto con altre procedure analoghe come, ad esempio, quella realizzata dal RISM (*Répertoire international des sources musicales*) oppure con le varie applicazioni musicali di CDS/ISIS, riteniamo comunque che queste guide posseggano una loro relativa validità anche trascurando per il momento la procedura automatica che devono accompagnare e che, almeno in alcune parti, mantengano una loro autonomia.

La procedura automatizzata, infatti, permette l'archiviazione elettronica di informazioni bibliografiche che rispondono alle norme di riferimento del settore e, di conseguenza, le guide che ne illustrano il funzionamento, una volta che vengano considerate a prescindere dalle specifiche funzionalità tecniche, si rivelano degli utili e sintetici manuali applicativi riguardanti in genere la catalogazione musicale. Certamente le guide non nascono con questo specifico intento e perciò non sono sufficienti a trattare esaurientemente ogni argomento, né tantomeno a fungere da testo di riferimento didattico. Tuttavia, di fronte alla penuria, o meglio si dovrebbe dire all'assenza nel panorama bibliografico professionale odierno di un vero e proprio manuale per la catalogazione del materiale musicale, ecco che esse assumono un valore di compendio, utile anche a chi non utilizza la procedura SBN Musica.

La lettura di queste guide ci conferma che la catalogazione del materiale musicale a stampa e manoscritto è un'attività eterogenea e assai complessa che richiede, oltre a una competenza musicale di base non indifferente, anche la conoscenza teorica di problemi bibliografici tutt'altro che banali, nonché la dimestichezza con una lunga serie di normative. Oltre a conoscere le regole elaborate nell'ambito di SBN, le RICA per l'intestazione, ISBD(PM) per la descrizione della musica a stampa e le norme nazionali di descrizione dei manoscritti, il catalogatore musicale deve saper redigere un titolo uniforme – che per la musica è molto complesso –, deve saper scegliere e codificare un *incipit* musicale, deve conoscere il significato di numeri standard speciali (ad esempio i numeri di lastra o editoriali), deve essere in grado di gestire una lunga serie di nomi di persone che, se non hanno la responsabilità intellettuale dell'opera, rivestono però un ruolo importante per la determinazione dei legami del libro con un'esecuzione.



I due volumi forniscono al riguardo una serie di indicazioni sintetiche e pratiche, ma soprattutto introvabili in altre pubblicazioni oggi in distribuzione. Ci sembra utile rilevare dapprima l'attenzione dedicata alla formulazione del titolo uniforme in tutte le sue componenti (titolo proprio, forma musicale, organico, tonalità, numero d'opera e d'ordine, ecc.), le quali prevedono una cospicua serie di casi particolari e, in secondo luogo, la spiegazione in italiano del sistema alfanumerico di codifica della notazione denominato Plain & easie code che, adottato inizialmente dal RISM, è stato acquisito anche dalla banca dati italiana per archiviare gli *incipit* musicali. Segnaliamo infine il rimando che queste guide più volte suggeriscono alla serie di tabelle e archivi di consultazione che, interrogabili in linea quando la procedura è attiva, sono per se stessi dei repertori bibliografici e musicologici di riferimento. In particolare ricordiamo l'archivio nomi – che contiene, oltre alle forme accettate, anche moltissime forme varianti che possono rivelarsi indispensabili per l'identificazione di un musicista –, la tabella delle forme musicali e liturgiche, nonché quella relativa agli strumenti musicali.

Ci si permetta di terminare con una piccola nota tecnica e allo stesso tempo nostalgica. Abbiamo ritrovato in queste guide molti dei temi e degli esempi che già avevamo visto nei manuali dattiloscritti che accompagnarono le prime procedure di archiviazione che ci vennero affidate durante il progetto dei "giacimenti culturali". Allora, quando già commercialmente era diffuso il comune ambiente grafico a finestre, quei programmi a interfaccia carattere giravano su computer privi persino di disco rigido e dotati invece di due grandi *drives* per i dischetti, uno dedicato al sistema operativo e al programma e l'altro all'archivio dei dati. Ora che la procedura è stata migliorata notevolmente e che è stata adeguata a standard tecnologici più moderni, ma comunque già superati, ci domandiamo se le nostre istituzioni siano in grado di seguire l'incessante rinnovamento degli strumenti hardware e software o siano perennemente destinate a proporre mezzi adeguati da un punto di vista bibliografico, ma purtroppo sempre in ritardo rispetto agli sviluppi dell'informatica.

Nicola Tangari  
Università di Lecce

Maria Maira Niri. *La tipografia a Genova e in Liguria nel XVII secolo*. Firenze: Olschki, 1998. xxxi, 687 p.: tav. (Biblioteca di bibliografia italiana; 143). ISBN 88-222-4642-X. L. 177.000.

Vede finalmente la luce, nella prestigiosa collana olschkiana, il risultato di una ricerca durata diversi decenni e condotta con lodevole dedizione da Maria Maira Niri, già bibliotecaria del Comune di Genova. Annunciato da alcuni anni dall'editore fiorentino, questo lavoro non può non essere accolto con favore da quanti, liguri e no, si occupano di produzione del libro nel XVII secolo italiano. È fatto risaputo che il libro italiano del Seicento sia ancora oggi piuttosto *terra incognita* nonostante un rinnovato interesse per il periodo storico e per la sua cultura. Se a ciò si aggiunge che la ricerca di Maira Niri è stata rivolta a un'area da sempre marginale nel panorama italiano di ogni epoca quale è quella genovese e ligure, si comprenderà facilmente che questo ponderoso volume è destinato a riscuotere una meritata attenzione e il giusto plauso.

Che la ricerca sia durata decenni è dimostrato, anche per chi non ha conoscenza diretta dell'autrice, da due fatti bene evidenti: il primo è costituito dalla dedica del volume alla memoria di Francesco Barberi, che sostenne la temeraria ricercatrice nel lavoro; il secondo, dalle numerose *crucis* che accompagnano, nei ringraziamenti, molti dei nomi che vengono citati. Ma se la ricerca è stata lunghissima, anche la stampa stessa del volu-

me ha richiesto molti anni: il manoscritto completo, pronto per la stampa, fu consegnato all'editore nel 1994 e questa lunga gestazione editoriale ha fatto sì che repertori utilizzati e bibliografia citata nelle note siano solo parzialmente aggiornati. L'impossibilità ad apportare modifiche al testo ha di fatto reso inutilizzabili per l'autrice lavori anche notevoli apparsi dopo la consegna del manoscritto, come l'insostituibile volume di Roberto Beccaria, *I periodici genovesi dal 1473 al 1899* (Genova: AIB Sezione ligure, 1994). Altrettanto spiacevole risulta l'omissione, nell'elenco dei repertori utilizzati, dello *Short-title catalogue of Seventeenth Century Italian books* della British Library di Londra, uno dei rari repertori di secentine italiane disponibile già nel 1986. L'uso di questo repertorio avrebbe giovato sicuramente alla ricerca consentendo all'autrice di inserire nell'elenco delle edizioni liguri del XVII secolo quelle delle quali sopravvive un unico esemplare conservato appunto nella British Library e di eliminare in molti casi l'asterisco che segnala le edizioni attestate soltanto dalle fonti grazie al riferimento all'esemplare posseduto dalla prestigiosa biblioteca britannica.

Con queste premesse, vediamo come si presenta il repertorio così come giunge nelle mani del lettore. Il volume si apre con una prefazione a firma di Geo Pistarino, già ordinario di Storia medievale nell'Ateneo genovese e autore di un celebre quanto inesatto lavoro su Bartolomeo Lupoto e l'arte libraria a Genova nel Quattrocento (cfr. ora Angela Nuovo, *Il commercio librario nell'Italia del Rinascimento*, Milano: Angeli, 1997). In essa, oltre a tracciare un profilo della storia della Liguria nel XVII secolo, il prefatore si sbilancia anche in considerazioni sulla produzione tipografica di quel secolo, considerazioni che profumano un po' troppo di luogo comune, come ad esempio nell'affermazione che nella produzione di largo consumo «è anche meno curata la legatura», quasi che questa fosse editoriale. Alla prefazione segue una premessa dell'autrice, nella quale si dà conto anche dei criteri descrittivi adottati, sui quali dovremo ritornare più avanti. Ai ringraziamenti fa seguito una lunga introduzione che illustra l'ambiente storico, politico, economico e culturale del Seicento ligure e, di seguito, le cartiere, i cartai, i librai e la tipografia. Iniziano quindi gli annali dei diversi tipografi attivi a Genova, ai quali seguono quelli di altre località liguri. Agli annali seguono 37 pagine di documenti archivistici e 24 carte di tavole fuori testo; dalla p. 615 inizia il ricco corredo di indici: cronologico, degli autori e opere anonime, dei dedicatari, dedicatori e committenti, dei tipografi, dei librai, dei pittori e incisori, dei repertori, delle biblioteche che posseggono le secentine citate negli annali, degli archivi consultati, dei nomi, dei possessori, donatori, postillatori e, infine, l'indice delle tavole fuori testo.

Come detto sopra, nella premessa l'autrice espone i criteri che stanno alla base della selezione del materiale inserito negli annali e della descrizione offerta. Occorre precisare subito che non si capisce bene perché l'autrice abbia incluso «miscellanee e fogli volanti contenenti grida o altre disposizioni emanate dal Governo della Repubblica o dalle Autorità ecclesiastiche» e abbia ommesso «deliberatamente» gli atti legali, concernenti singole cause e questioni giuridiche, o meglio, non soddisfa la motivazione addotta: «perché li ho ritenuti non confacenti all'indirizzo letterario dato al mio lavoro».

Anche rispettando la scelta relativa alla selezione del materiale operata dall'autrice, è tuttavia difficile accettare senza riluttanza la descrizione che di quel materiale viene offerta, per varie ragioni, tra le quali segnaliamo qui solo quelle a nostro modestissimo avviso più rilevanti. Innanzitutto, non si può non notare il fatto che la descrizione sia basata su di un solo esemplare, del quale vengono segnalate anche le dimensioni (altezza e larghezza espressa in millimetri): questa scelta comporta che, nella collazione, al formato seguano, racchiuse entro parentesi tonde, le dimensioni fisiche dell'esemplare, con una confusione tra livello di edizione e di esemplare assai poco produttiva. Sempre nella



premessa, l'autrice cita lungamente Barberi per giustificare la propria decisione di trascrivere integralmente il frontespizio, ma senza preoccuparsi poi di segnalare la divisione delle righe. Si dà conto della segnatura, grazie alla quale «abbiamo potuto rilevare errori di stampa nella paginazione»: però una campionatura sulle prime 40 registrazioni evidenzia che in una descrizione (n. 23) la segnatura non è presente, due descrizioni sono relative a fogli volanti (quindi privi di segnatura), tre descrizioni a edizioni delle quali non è stato rintracciato alcun esemplare, e in 16 descrizioni lo sviluppo delle pagine non corrisponde alla segnatura.

Non si possono neppure tralasciare alcuni altri "incidenti di percorso", quali ad esempio la citazione tra le edizioni di Giuseppe Pavoni nel 1609 di un'edizione del 1771 (n. 95) seguita (n. 95bis) dalla descrizione dell'esemplare dell'edizione pavoniana degli stessi statuti. L'aver basato la propria descrizione su un unico esemplare impedisce di dar conto di stati o emissioni diverse, come nel caso, ad esempio, del n. 166 (Mariano Grimaldi, *Santuario dell'alma città di Genova...*) del quale si afferma «Il libro fu pubblicato a spese di Gio. Battista Fabiano» perché in alcuni esemplari dell'edizione, all'anno di stampa segue l'indicazione «Impensis Io. Baptistae Fabiani», che non figura invece su altri. È spiacevole dover prendere atto di queste imperfezioni, così come non possiamo non dolerci che un volume edito nel 1998 perpetui il luogo comune bibliografico che la stampa dei primi due tomi delle *Memorie recondite* di Vittorio Siri non sia stata condotta a Ronco Scrivia, come dichiarato nel frontespizio, essendo stato pubblicato nel frattempo il contratto di edizione dell'opera, per i tipi del Cotta, su commissione del nobile Giovanni Luca Durazzo (cfr. G. Ruffini, *"Une superchérie typographique dévoilée": le Memorie recondite di Vittorio Siri e la tipografia di Ronco Scrivia*, «Culture del testo», n. 3 (set.-dic. 1995), p. 3-22).

Ma al di là delle perplessità fin qui esposte, e delle singole osservazioni che si potrebbero aggiungere, questo lavoro resta, comunque, un'opera di riferimento e un punto di partenza per quanti vorranno approfondire la conoscenza della produzione tipografica ligure nel secolo XVII.

Graziano Ruffini

Centro servizio bibliotecario di scienze politiche, Università di Genova

# LETTERATURA PROFESSIONALE ITALIANA

a cura di Giulia Visintin

## 1 BIBLIOTECONOMIA

**99/442 Traniello, Paolo.** *Leggere la biblioteca.* «L'informazione bibliografica», 25 (1999), n. 1, p. 63-70

Rassegna di pubblicazioni italiane dal 1992 al 1998

### 1A PERIODICI

**99/443 Alberani, Vilma – De Castro, Paola – Poltronieri, Elisabetta.** *Il "Bollettino" dell'Associazione italiana biblioteche dal 1961 al 1997: uno strumento di informazione, di formazione e di cooperazione.* «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2, p. 9-38

**99/444 Indici 1994-1998.** «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, inserto [4 p.]

Per l'indice degli anni 1989-1993 vedi 94/208

### 1C DOCUMENTAZIONE

**99/445 Associazione italiana per la documentazione avanzata.** *Relazione d'attività.* (Vita dell'Associazione). «AIDA informazioni», 17 (1999), n. 2, p. 9-11

Per l'anno 1998. Vedi anche, nello stesso fascicolo, il programma dei *Seminari 1999*, p. 4-7

**99/446 Basili, Carla.** *La cultura dell'informazione: opportunità e strategie: Capua, 26 febbraio 1999.* (Vita dell'Associazione). «AIDA informazioni», 17 (1999), n. 2, p. 11-12

Giornata di studio

**99/447 Carosella, Maria Pia.** *ECIA: Bruxelles, 8 marzo 1999.* (Vita dell'Associazione). «AIDA informazioni», 17 (1999), n. 2, p. 12

Riunione dell'European Council of Information Associations

**99/448 Carosella, Maria Pia.** *Work locally, think globally: Europe, diversity of experiences for common competences, Inforum 99: Bruxelles, 9 marzo '99.* (Manifestazioni dopo). «AIDA informazioni», 17 (1999), n. 2, p. 32-34

Convegno annuale dell'ABD, l'associazione belga di documentazione

### 1D ARCHIVISTICA

**99/449 Guiati, Sara.** *L'outsourcing nei servizi archivistici.* (Notiziario). «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 124-126

Giornata di studio, Roma, 26 marzo 1999

**99/450 Launaro, Graziella.** *Il nuovo regolamento AIPA per il protocollo informatico e il riconoscimento delle funzioni strategiche del protocollo.* «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 85-93

**99/451 Marchetti, Patrizia.** *"Trasformazione degli archivi e identità degli archivisti nell'era dell'informatica": seminario, Archivio di Stato di Firenze, 11 maggio 1999.* (Notiziario). «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 119-122

**99/452 Panicucci, Elisa.** *"Il protocollista, questo sconosciuto!": lo stage di Archilab sul protocollo degli enti locali e la condizione professionale dei protocollisti.* (Notiziario). «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 122-124

Pisa, 6 maggio 1999

**99/453 Santoro, Michele – Bolzoni, Dolve.** *Gli archivi degli economisti in Lombardia ed Emilia-Romagna: metodologia e realizzazione di un progetto di ricerca.* «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 107-113

Hanno collaborato a questo numero: Cristina Mancini, Maria Teresa Natale, Vittorio Ponzani.



## 1E NORMALIZZAZIONE

**99/454 Gnoli, Claudio – Ridi, Riccardo – Santoro, Michele – Visintin, Giulia.** *AAAA: acronimi, anglicismi e altre amenità* / AA. VV. (alias Claudio Gnoli, Riccardo Ridi, Michele Santoro e Giulia Visintin). (Note e discussioni). «Bibliotime», n.s., 2 (1999), n. 2, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/aavv.htm>>

## 2 PROFESSIONE

**99/455 Associazione italiana biblioteche.** *Rapporto annuale 1998* / a cura di Enzo Frustaci. «AIB notizie»; 11 (1999), n. 6, p. 21-32

**99/456 Bibliotecario nel 2000: come cambia la professione nell'era digitale** / a cura di Ornella Foglieni. Milano: Ed. Bibliografica, 1999. 181 p. (Il cantiere biblioteca: idee, progetti, esperienze; 5). ISBN 88-7075-533-9

In testa al front.: Regione Lombardia, Direzione generale cultura; Provincia di Milano, Settore cultura; Biblioteche oggi. Atti del convegno tenuto a Milano, 12-13 marzo 1997. Cont. *Presentazione* (Marzio Tremaglia, Daniela Benelli, Francesco Sicilia). Luigi Crocetti, *Bibliothecarius technologicus*. S. Michael Malincono, *Biblioteche virtuali, bibliotecari reali* / traduzione di Sergio Seghetti. Igino Poggiali, *Il ruolo del bibliotecario nella società cognitiva*. Antonio Padoa Schioppa, *Nuove professionalità per una biblioteca europea di informazione e cultura*. Carlo Revelli, *Fughe in avanti*. Riccardo Ridi, *Dal canone alla rete: il ruolo del bibliotecario nell'organizzazione del sapere digitale*. Aurelio Aghemo, *Il reference librarian nel contesto multimediale*. Michele Santoro, *Il terminale uomo: i bibliotecari e le nuove tecnologie fra passione ed ossessione*. Jerry P. Miller, *Le professioni dell'informazione alle soglie del terzo millennio: nuove tendenze*. Carla Basili, *Verso la società dell'informazione*. Ornella Foglieni, *Per una definizione dei profili professionali e dei curricula formativi dei bibliotecari in Lombardia*. Alberto Petrucciani, *L'evoluzione delle politiche formative*. Piero Innocenti, *I contenuti culturali della formazione del bibliotecario*. Carlo Federici, *La formazione dei conservatori nel 2000*. Steffen Rückl, *Il bibliotecario nella società dell'informazione*. Antonia Ida Fontana - Alessandro Sardelli, *La qualità totale nella formazione del personale: un'ipotesi di lavoro nella BNCF*. Massimo Massagli, *Chi forma i direttori di biblioteca?* Piero Bru-

norì, *Quali prospettive per gli assistenti di biblioteca?: una proposta formativa*. Gigliola Marsala, *Professione bibliotecario: quale spazio per il privato?*

**99/457 De Gregori, Giorgio.** *Gran ritorno al Congresso di un signore di altri tempi: Giorgio De Gregori*. (AIB '99). «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 10-11

Testo del discorso pronunciato in occasione della presentazione di 99/22 e 99/23, Roma, 17 maggio 1999

**99/458 Frustaci, Enzo.** *AIB: stato dell'arte*. (AIB. Il CEN informa). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 19

Sintesi dell'incontro degli organi nazionali dell'Associazione italiana biblioteche tenutosi all'Impruneta (FI), 2-3 luglio 1999

**99/459 Frustaci, Enzo.** *Modifiche allo Statuto*. (AIB '99). «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 2

Approvate dall'assemblea generale dei soci dell'Associazione italiana biblioteche tenuta a Roma il 17 maggio 1999

**99/460 Maltese, Diego.** *Rudolf Blum*. «Accademie e biblioteche d'Italia», 66 (1998), n. 4, p. 21-24

Bibliotecario della Deutsche Bibliothek di Francoforte, scomparso il 18 gennaio 1998

**99/461 Mi sono laureato in Lettere e filosofia.** Milano: Alpha test, 1999. X, 433 p. (Dopo la laurea). ISBN 88-483-0005-7

Gli autori sono Enrica Brambilla, Andrea Cabrini, Christian Elevati, Fausto Lanzoni. Vedi in particolare 12.2 *Il mondo delle biblioteche pubbliche*, p. 209-219

**99/462 Montali, Roberto.** *Ma chi sono i bibliotecari?: ancora sulle diverse tipologie del personale impiegato nelle biblioteche pubbliche*. (Note e discussioni). «Bibliotime», n.s., 2 (1999), n. 2, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/montali.htm>>

**99/463 Mussetto, Barbara.** *I problemi del lavoro in biblioteca*. (AIB '99). «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 7-8

Sessione del 45° Congresso dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 18 maggio 1999

## 2A FORMAZIONE

**99/464 I vincitori del primo ciclo di dottorato in Scienze bibliografiche si presentano: Simo-**

na Periti e Simone Volpato. (Notiziario). «Discipline del libro», n. 2 (giu. 1999), <http://www.uniud.it/lettere/discipline/disciz/d2PERI.TI.htm>, <http://www.uniud.it/lettere/discipline/disciz/d2Volpa.htm>

I curricula dei due dottorandi

### 3 BIBLIOGRAFIA

**99/465 Cerbai Ammannati, Gloria.** *La conversione retrospettiva del CUBI: un progetto della Biblioteca nazionale centrale di Firenze.* (Cataloghi). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 8-13

Relazione al "Seminario sul libro antico", Venezia, 30 aprile 1999

**99/466 De Robbio, Antonella.** *Indagine comparativa tra database bibliografici: MEDLINE, EMBASE e PASCAL Biomed a confronto.* (Argomenti). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 56-69

**99/467 Gasperini, Enrica.** *Saggio di analisi bibliometrica della "Bibliografia storica nazionale", dalla nascita (1939) al 1990.* «Culture del testo», n. 12 (set.-dic. 1998), p. 25-34

**99/468 Olschki, Alessandro.** *Attenti a San Silvestro!* (Note e discussioni). «La bibliofilia», 101 (1999), n. 1, p. 77-79

Sugli estremi dei secoli e dei millenni

**99/469 Serrai, Alfredo.** *Storia della bibliografia.* Roma: Bulzoni, 1988- . (Il bibliotecario. N.s.; 4)

9: *Manualistica, didattica e riforme nel secolo XVIII* / a cura di Vesna Stunic. 1999. 886 p. ISBN 88-8319-266-4. Per i vol. precedenti vedi 90/243, 92/280, 94/215, 95/277 e 98/574

### 3A REPERTORI

**99/470 BIB: Bibliografia italiana delle biblioteche, del libro e dell'informazione** / a cura di Alberto Petrucciani e Giulia Visintin. N. 3 (1989-1998). Roma: AIB, 1999. 1 CD-ROM

Versione elettronica della *Letteratura professionale italiana* del «Bollettino AIB». Allegato a «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2. Per il n. precedente vedi 97/A150

**99/471 Dolci, Fabrizio.** *Fonti per la storia del lavoro e dell'impresa in Italia: l'editoria d'occasione: una bibliografia (secc. XIX e XX)* / a cura di Fabrizio Dolci; saggio introduttivo di Franco Della Peruta. Milano: Angeli, 1999. 624

p. (Studi e ricerche di storia dell'editoria; 4). ISBN 88-464-1133-1

### 4 CATALOGHI DI BIBLIOTECHE

**99/472 Biblioteca comunale, Torri di Quartesolo.** *Biblio-CD: le tappe del cuore.* Torri di Quartesolo (VI): Biblioteca comunale, 1999. 46 p.: ill.

Proposte di lettura, in formato e custodia da CD

### 4B MANOSCRITTI E RARI

**99/473 Biblioteca civica V. Joppi, Udine.** *I proclami veneziani della Biblioteca civica V. Joppi di Udine: catalogo e studio del fondo, l'iconografia del leone di S. Marco* / Raffaele Gianesini. Firenze: Olschki, 1999-

Presentazione di Romano Vecchiet

1. 441 p. (Biblioteca di bibliografia italiana; 156). ISBN 88-222-4736-1

**99/474 Biblioteca comunale Renato Fucini, Empoli.** *Catalogo delle edizioni del Cinquecento* / a cura di Eleonora Gargiulo. Empoli: Comune di Empoli, 1999. 1 CD-ROM

Presentazione di Mauro Guerrini. Il catalogo comprende 765 opere per complessivi 856 volumi. Testi in formato HTML con immagini in formato JPG, disponibili anche a <http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/cdrom.htm>. Il CD comprende anche un file (1020 Kb) con i dati bibliografici in formato ISO 2709

**99/475 Seneca: mostra bibliografica e iconografica: Teatro dei Dioscuri, Roma, 19 gennaio-24 febbraio 1999** / a cura di Francesca Niutta e Carmela Santucci. Roma: Fratelli Palombi, 1999. 221 p.: ill. ISBN 88-7621-109-8

In testa al front.: Comitato nazionale per le celebrazioni del bimillenario della nascita di Lucio Anneo Seneca, Ministero per i beni e le attività culturali, Ufficio centrale per i beni librari, le istituzioni culturali e l'editoria, Biblioteca nazionale centrale di Roma. Cont. Livia Borghetti, *Presentazione*. Luciano Canfora, *Seneca e il principe*. Claudio Salone, *Seneca: lineamenti di una biografia*. Luisa Franchi Dell'Orto, *Sull'iconografia di Seneca*. Maria Claudia Alfani, *L'apoteosi del divo Claudio*. F. Niutta, *Seneca morale: dalle prime edizioni a stampa a Marc-Antoine Muret*. C. Santucci, *Lipsio e le edizioni di Seneca fra Seicento e Settecento*. Annamaria Petrini, *La tragedia*. Margherita-Maria Brec-



cia Fratadocchi, *Seneca negli Antichi cataloghi della Biblioteca nazionale centrale di Roma*. Marco Buonocore, *Seneca nei manoscritti vaticani*

#### 4C TEMI SPECIFICI

**99/476 Biblioteca Berio, Genova – Biblioteca De Amicis, Genova.** *Miti, leggende e tradizioni popolari fra sacro e profano: proposte per un percorso bibliografico* / coordinamento a cura di Laura Malfatto; catalogo a cura di Sabina Carlini, Francesco Langella, Roberta Morabito. «La Berio», 39 (1999), n. 1, p. 65-85

Catalogo dell'esposizione bibliografica tenuta in occasione della seconda edizione di "De fabula", Genova, 23 aprile-15 maggio 1999. Cont. L. Malfatto, *Presentazione*. S. Carlini, *La Liguria delle tradizioni popolari nella raccolta locale della Biblioteca Berio (Tradizioni popolari fra sacro e profano. Leggende liguri legate alla religione. Culto della Madonna e dei santi)*. F. Langella - R. Morabito, *La Sezione di conservazione della Biblioteca internazionale per la gioventù tra storia e memoria (Educazione religiosa - Miti e leggende)*. Con la premessa Berio e De Amicis alla biennale "De fabula": la Berio in mostra, p. 64

**99/477 Biblioteca statale Isontina, Gorizia.** *Le raccolte dei manifesti del Comune di Gorizia della Biblioteca statale Isontina e della Biblioteca civica (1826-1927)*. Gorizia: Biblioteca statale Isontina, 1998. 137 p. (Biblioteca di studi goriziani; 1)

Catalogo a cura di Otello Silvestri; appendici e profili biografici a cura di Antonella Gallarotti; normalizzazione delle schede e indici a cura di A. Gallarotti e Alessandra Vogrini

**99/478 Centro per l'educazione allo sviluppo e all'integrazione.** *Catalogo dei libri e dei periodici* / a cura di Mario Mannini; prefazione di Giampaolo Calchi Novati. Empoli: Comune di Empoli, 1999. 1 archivio per elaboratore (1048 Kb)

In testa al front.: Biblioteca comunale "Renato Fucini", Empoli. Cont. Vittorio Bugli *Presentazione del sindaco di Empoli*. G. Calchi Novati, *Prefazione*. Testo in formato Microsoft Word 7 per Windows 95. Il dischetto comprende anche un file (1029 Kb) con i dati bibliografici relativi alle monografie in formato ISO 2709. Il Centro per l'educazione allo sviluppo e all'integrazione (CESI) è una sezione speciale della

Biblioteca comunale "Renato Fucini" di Empoli, istituita alla fine del 1991: il catalogo comprende i libri della sezione speciale (775 schede) e le opere presenti nel fondo generale della biblioteca che hanno attinenza con l'attività e le finalità della sezione speciale (848 schede)

**99/479 Musica e teatro a Udine (1595-1866): storia, cronologia e catalogo.** Udine: Comune di Udine, Biblioteca civica V. Joppi, 1999. 1 CD-ROM + 1 vol. in custodia

Catalogazione dei libretti della Biblioteca civica: Alberto Alfarè, Alba Zanini; catalogazione dei libretti di altre biblioteche, ricerche archivistiche e bibliografiche, tracciato software: A. Zanini; progetto e sviluppo del software: Patrizia Caselli, Giovanni Basolu; consulenza scientifica: Franco Rossi. Cont. anche Romano Vecchiet, *Presentazione*. F. Rossi, [Saggio introduttivo]. A. Alfarè - A. Zanini, *Introduzione. Partitura dell'aria "Frena l'amaro sdegno" dall' Eurione di Ferdinando Bertoni (Udine, 1770), rev. Lorenzo Nassimbeni*. Allegato: Lorenzo Nassimbeni, *Paganini, Rossini e la Ferrarese: presenze musicali a Udine e in Friuli tra Settecento e Ottocento*, Udine: Comune di Udine, Biblioteca civica V. Joppi, 1999, 150 p.

**99/480 Rete informativa Lilith.** Aprile 1999. Cagliari: Lilith, 1999. 1 CD-ROM

Cont. le basi di dati *Lilith*, *Effe*, *LD*, *Sofia* ricavate dalla rete Lilith, che riunisce centri di documentazione, archivi e biblioteche dedicati a raccogliere e diffondere documentazione sulla memoria, la politica e la ricerca delle donne. Cont. anche una dimostrazione del programma Arka, per il trattamento di fondi archivistici contemporanei e il catalogo della casa editrice Luciana Tufani

#### 5 BIBLIOTECHE. AMMINISTRAZIONE E ORGANIZZAZIONE

**99/481 Bellini, Paolo.** *Appaltare il servizio di distribuzione-prestito e la gestione dell'archivio-deposito*. «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2, p. 51-62

L'esperienza della Biblioteca d'ateneo dell'Università di Trento

**99/482 Galli, Giovanni – D'Amato, Marina – Leombroni, Claudio.** *Funzione e gestione*. Roma: Ministero per i beni culturali e ambientali: RAI-Radiotelevisione italiana, Direzione teche e servizi tematici educativi: Italia lavoro: AIB-Associazione italiana biblioteche, 1998.

197 p.: ill. (Mediateca 2000; 2)

Cont. G. Galli, *Funzione e gestione di un servizio di biblioteca-mediateca*, p. 9-69. M. D'Amato, *Servizio ai bambini e ai ragazzi*, p. 71-119. C. Leombroni, *Biblioteche e reti civiche*, p. 121-197

**99/483 Sardelli, Alessandro.** *ISO 9000: tecnica della qualità e biblioteche: il percorso per ottenere la certificazione ISO EN UNI 9000.* (Argomenti). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 50-62

**99/484 Solimine, Giovanni.** *Uomini e strutture.* (Fuori tema). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 79

**99/485 Ventura, Roberto.** *Qualità dei servizi e benchmarking entrano in biblioteca: nota sulla I Sessione del XLV Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche.* (Convegni e seminari). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 64-68

Roma, 17 maggio 1999

## 6 AUTOMAZIONE

**99/486 Brancatisano, Ilaria.** *The digital library: challenges and solutions for the new millennium.* (Il resoconto). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 8-9

Convegno a Bologna, 18-19 giugno 1999

**99/487 Bucchioni, Cinzia – Ortigari, Anna.** *Le biblioteche nell'era elettronica: una gestione possibile.* «Bibliotime», n.s., 2 (1999), n. 2, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/buc corti.htm>>

Special Libraries Association Mediterranean Conference "Management of the library in the electronic era", Barcellona, 26-27 febbraio 1999

**99/488 Dell'Orso, Francesco.** *Bibliography formatting software: an evaluation template: head-to-head comparison between ProCite, EndNote and Reference Manager (TM ISI Researchsoft) via an evaluation grid.* 2nd ed., August 18, 1999. «ESB forum», <<http://www.burioni.it/forum/ors-bfs2/ors-bfs.htm>>

Con link a circa 90 documenti disponibili in rete sul tema. Per la 1<sup>st</sup> (draft) ed. vedi 99/68

**99/489 Dell'Orso, Francesco.** *Winisis: la nuova versione Windows di micro CDS/ISIS.* (Scheda). «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2, p. 117-123

**99/490 De Robbio, Antonella.** *La biblioteca nel Web, il Web nella biblioteca.* «Bibliotime», n.s., 2 (1999), n. 2, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/derobbio.htm>>

**99/491 Intranet in biblioteca: indicazioni sul software: programmi gratuiti o a basso costo (ambiente Windows) / a cura di Vanni Bertini.** 15 mar. 1999, ultimo agg. 8 mag. 1999. (AIB. Documenti per il lavoro in biblioteca). «AIB-WEB», <<http://www.aib.it/aib/commiss/doc/server95.htm>>

**99/492 Pica, Giorgio.** *Diritto penale delle tecnologie informatiche: computer's crimes e reati telematici, Internet, banche-dati e privacy.* Torino: UTET, 1999. XIV, 383 p. (Il diritto attuale; 34). ISBN 88-02-0577-X

**99/493 Pozzo, Caterina.** *Linux in biblioteca.* (Notiziario). «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 136-139

Seminario, Genova, 8 aprile 1999

**99/494 Ridolfi, Pierluigi.** *Informatica: affari con Internet.* «L'informazione bibliografica», 25 (1999), n. 1, p. 80-87

Rassegna di pubblicazioni italiane del 1997 e 1998

**99/495 Scolari, Antonio.** *Telematica.* Roma: Ministero per i beni culturali e ambientali: Rai-Radiotelevisione italiana, Direzione teche e servizi tematici educativi: Italia lavoro: AIB-Associazione italiana biblioteche, 1998. 87 p. (Mediateca 2000; 1)

**99/496 Seta, Enrico.** *Digitalizzazione e linguaggi di marcatura.* «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2, p. 63-79

**99/497 Tentoni, Paola.** *Aggiornamenti GARR-B.* (Telematica). «Bollettino del CILEA», n. 68 (giu. 1999), p. 27-28

## 7 POLITICA BIBLIOTECARIA

**99/498 Associazione italiana biblioteche.** *Proposte dell'Associazione italiana biblioteche per il Piano d'azione per lo sviluppo della società dell'informazione / a cura di Igino Poggiali.* (AIB. Impegno istituzionale). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 15-18

Intervento alla Conferenza nazionale "Il Piano di azione per lo sviluppo della società dell'informazione: un progetto per l'Italia", Roma, 30 giugno-1° luglio 1999. Anche <<http://>



www.aib.it/aib/cen/politica9.htm

**99/499 Chiarante, Giuseppe.** *A proposito del decreto 112.* (Biblioteche e archivi). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 5-6

Intervento al convegno "Le biblioteche statali universitarie e le università: quale integrazione?", Bologna, 14-15 dicembre 1998. Il decreto legislativo n. 112 del 1998 (98/333) tratta del possibile trasferimento alle università delle biblioteche pubbliche statali ad esse collegate

**99/500 Cicerchia, Annalisa.** *La spesa pubblica per la cultura e lo spettacolo in Italia nella prima metà degli anni '90.* (Documentazione). «Economia della cultura», 9 (1999), n. 1, p. 119-128

**99/501 Cicerchia, Annalisa.** *Una struttura di programma per i beni culturali.* (Argomenti). «Economia della cultura», 8 (1998), n. 3, p. 295-313

**99/502 Guiati, Sara – Pierulivo, Monica.** *La gestione imprenditoriale dei beni culturali: l'esperienza del sistema dei parchi della Val di Cornia.* (Notiziario). «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 127-132

Giornata di studio presso il parco archeologico di Baratti, 20 aprile 1999

**99/503 Lampis, Antonio.** *Multiculturalità e specialità: la spesa in cultura nella Provincia autonoma di Bolzano.* (Argomenti). «Economia della cultura», 8 (1998), n. 3, p. 285-293

**99/504 Leggi in biblioteca** / a cura di Rosaria Campioni. Bologna: Pàtron, 1998. 161 p.: tav. (Emilia Romagna biblioteche archivi; 39). ISBN 88-555-2486-0

Contro il front.: Istituto per i beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, Soprintendenza per i beni librari e documentari. Atti del convegno omonimo, Reggio Emilia, 7 novembre 1997. Cont. R.C., Prefazione. Alessandro Roccatagliati, Ermes Coffrini, Luisa Ferreri, *Saluti di apertura.* Luigi Balsamo, *Nel ricordo di Panizzi.* Lorenza Davoli, *Per una nuova legge regionale.* Nicola Aicardi, *Biblioteche e beni librari tra Stato e Regioni.* Vittorio Anelli, *Biblioteche storiche e nuovi servizi.* Luigi Crocetti, *Una legge contro le leggi.* Nazareno Pisauri, *Leggere è uguale per tutti.* Maurizio Festanti, *Per un nuovo modello di biblioteca pubblica* (cfr. 98/357). Pier Domenico Laghi, *Bibliotecario ed oltre: i nuovi confini della professionalità degli operatori delle biblioteche nella*

*società dell'informazione.* Giovanni Galli, *La carta dei servizi: per un coinvolgimento degli utenti nello sviluppo delle biblioteche* (cfr. 98/451). Gilberto Zacchè, *L'archivio: un convitato di pietra al tavolo delle riforme?* (cfr. 97/A100). *Interventi di Flora Raffa (La Carta dei diritti degli utenti del Servizio di prestito interbibliotecario e document delivery delle Biblioteche comunali di Parma), Lorenzo Baldacchini, Giampiero Romanzi, Anna Maria Brandinelli, Magda Maglietta. Appendice (Servizio di prestito interbibliotecario e document delivery delle Biblioteche comunali di Parma, Carta dei diritti degli utenti. Le biblioteche di ente locale in Emilia-Romagna: 1996 / a cura di Vincenzo Bazzocchi e Enzo Colombo. Accordo di collaborazione per la costituzione di una banca dati comune degli archivi sul territorio regionale per la messa in rete su Internet. Convenzione tra l'ICCU e l'IBACN per il collegamento all'Indice nazionale SBN di biblioteche gestite col software Sebina)*

**99/505 Poggiali, Igino.** *Stralci dalla relazione introduttiva del presidente.* (AIB '99). «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 2-7

Al 45° Congresso dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 16-19 maggio 1999

**99/506 Spinazzola, Margherita.** *Progetto Ascisi.* (Biblioteche e archivi). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 20-23

Un progetto della Soprintendenza per i beni librari e documentari dell'Istituto per i beni culturali della Regione Emilia-Romagna, nell'ambito del programma di iniziativa comunitaria Adapt-bis

## 7A BIBLIOTECHE E SOCIETÀ

**99/507 Carosella, Maria Pia.** *Le associazioni no-profit della rete civica di Roma.* (Notizie). «AIDA informazioni», 17 (1999), n. 2, p. 25-26

**99/508 Chiaramonte, Zef.** *Kosovo: le antiche radici di una guerra moderna.* (AIB. Attività delle sezioni, notizie dalle regioni. Sicilia). «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 16-17

Sunto dell'intervento a una tavola rotonda sulle condizioni del Kosovo, Terrasini (PA), 12 maggio 1999. Con una premessa di Concetta Mineo. Vedi anche Anna Baldazzi, *Un catalogo per i morti...*, «AIDA informazioni», 17 (1999), n. 2, p. 21-22

**99/509 Comunicazione** / a cura di Alberto Abruzzese, Pietro Spirito. Roma: Ministero per

i beni culturali e ambientali: RAI-Radiotelevisione italiana, Direzione teche e servizi tematici educativi: Italia lavoro: AIB-Associazione italiana biblioteche, 1998. 115 p. (Mediateca 2000; 5)

**99/510 Crocetti, Luigi.** *Lat. scient. Felis bibliothecarum.* (Paperole). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 79

Gatti che leggono e gatti che abitano le biblioteche

**99/511 Guiati, Sara.** *Forum P.A. '99, 10<sup>a</sup> Mostra convegno dei servizi ai cittadini ed alle imprese.* (Notiziario). «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 117-119

Roma, 4-8 maggio 1999

**99/512 Nisticò, Renato.** *La biblioteca.* Roma; Bari: Laterza, 1999. 98 p. (Alfabeto letterario; 11). ISBN 88-420-5795-9

La biblioteca nelle opere letterarie

## 8 LEGISLAZIONE

**99/513 Assumma, Giorgio.** *La tutela degli autori e degli artisti interpreti ed esecutori.* (Tema: La proprietà intellettuale). «Economia della cultura», 8 (1998), n. 3, p. 265-272

**99/514 Benghozi, Pierre-Jean – Paris, Thomas.** *Nuovi modelli di protezione della proprietà letteraria e artistica.* (Tema: La proprietà intellettuale). «Economia della cultura», 8 (1998), n. 3, p. 237-250

**99/515 Galli, Giovanni – Marandola, Marco.** *Ambiente giuridico-amministrativo.* Roma: Ministero per i beni culturali e ambientali: RAI-Radiotelevisione italiana, Direzione teche e servizi tematici educativi: Italia lavoro: AIB-Associazione italiana biblioteche, 1998. 90 p. (Mediateca 2000; 6)

Cont. G. Galli, *Ambiente giuridico-amministrativo*, p. 7-59. M. Marandola, *Il diritto d'autore*, p. 61-90

**99/516 Giavarra, Emanuela.** *Negoziare in ambito digitale: come evitare le trappole giuridiche?* 1° giu. 1999, ultimo agg. 15 giu. 1999. (AIB. Vita dell'Associazione). «AIB-WEB», <http://www.aib.it/aib/cen/copyright5.htm>

Trad. di Marco Marandola da: *Licensing digital resources: how to avoid the legal pitfalls?* Pubblicazione sul diritto d'autore prodotta nell'ambito dell'azione concertata ECUP+ (European copyright user platform), 9 novembre 1998

**99/517** *Questioni relative alla proprietà intellettuale: documento conclusivo del Gruppo di lavoro 4, Birmingham, 6-8 aprile 1998 (Conferenza europea dell'audiovisivo).* (Documentazione). «Economia della cultura», 8 (1998), n. 3, p. 333-339

**99/518 Samuelson, Pamela.** *Implicazioni del commercio internazionale delle opere d'arte.* (Tema: La proprietà intellettuale). «Economia della cultura», 8 (1998), n. 3, p. 251-263

**99/519 Santagata, Walter.** *Proprietà intellettuale, beni culturali e conoscenza non cumulativa.* (Tema: La proprietà intellettuale). «Economia della cultura», 8 (1998), n. 3, p. 223-235

## 8A LEGISLAZIONE STATALE

**99/520 Cecchini, Ivan.** *Battaglia per l'art. 5: a che punto è la nuova proposta di direttiva.* (Diritto d'autore). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 7/8, p. 38-39

Direttiva europea sull'armonizzazione del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione

**99/521 Contucci, Lorenzo – Pagliai, Massimiliano.** *Premesse ad una teoria probatoria del documento informatico.* «Informatica & documentazione», 24 (1998), n. 2, p. 41-44

**99/522 D'Arcangelo, Simone.** *I requisiti per l'ottenimento della qualifica di ONLUS nel settore culturale.* (Argomenti). «Economia della cultura», 9 (1999), n. 1, p. 103-111

**99/523 Italia.** *Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 8 febbraio 1999: Regole tecniche per la formazione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'art. 3, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513.* «Gazzetta ufficiale. Serie generale», 140, n. 87 (14 apr. 1999)

**99/524 Italia.** *Deliberazione 19 febbraio 1999, n. 29/99: Approvazione dell'intesa istituzionale di programma da stipulare tra il Governo e la Regione Toscana.* «Gazzetta ufficiale. Serie generale», 140, n. 113 (17 mag. 1999)

Riguarda fra l'altro beni ed attività culturali

**99/525 Italia.** *Deliberazione 19 febbraio 1999, n. 30/99: Approvazione dell'intesa di pro-*



gramma da stipulare tra il Governo e la giunta della Regione Lombardia. «Gazzetta ufficiale. Serie generale», 140, n. 113 (17 mag. 1999)

Riguarda fra l'altro il recupero e la valorizzazione di beni librari e archivistici

**99/526 Italia.** *Deliberazione 19 febbraio 1999, n. 32/99: Approvazione dell'intesa istituzionale di programma da stipulare tra il Governo e la Regione Umbria.* «Gazzetta ufficiale. Serie generale», 140, n. 114 (18 mag. 1999)

Riguarda fra l'altro il ripristino, il recupero e il restauro di beni culturali

**99/527 Italia.** *Legge 5 maggio 1999, n. 122: Proroga dei termini per l'emanazione del testo unico delle disposizioni legislative in materia di beni culturali e ambientali.* «Gazzetta ufficiale. Serie generale», 140, n. 105 (7 mag. 1999)

**99/528 Italia.** *Decreto legislativo 6 maggio 1999, n. 169: Attuazione della direttiva 96/9/CE relativa alla tutela giuridica delle banche dati.* «Gazzetta ufficiale. Serie generale», 140, n. 138 (15 giu. 1999)

**99/529 Mallia, Manlio.** *La tutela della creazione: vecchie e nuove funzioni della SIAE.* (Tema: La fiscalità). «Economia della cultura», 9 (1999), n. 1, p. 49-68

**99/530 Mangione, Giandomenico.** *Il regime fiscale delle imprese operanti nel settore culturale e finanziate con i fondi della legge 236/93.* (Documentazione). «Economia della cultura», 9 (1999), n. 1, p. 113-117

**99/531 Marandola, Marco.** *Nuove regole per le banche dati: brevi considerazioni sul decreto legislativo 6 maggio 1999, n. 169.* (Il commento). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 7

Il decreto (99/528) accoglie la direttiva sulla tutela giuridica delle banche dati 96/9/CE dell'11 marzo 1996 (96/599)

**99/532 Pellicoli, Ivana.** *La legislazione dell'ente locale.* Milano: Ed. Bibliografica, 1998. 2 v. (Concorsi per bibliotecari; 2). ISBN 88-7075-508-8

1: *Norme commentate e procedure amministrative con esempi pratici.* 247 p.

2: *Apparato legislativo.* 223 p.

Rec. di Giovanni Solimine, «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 70-72

**99/533 Rossi, Libero.** *Merloni ter.* «CABnewsletter», n.s., 4 (1999), n. 1, p. 4-7

La legge n. 415 del 19 dicembre 1998 riordina l'intero sistema degli appalti pubblici

## 8B LEGISLAZIONE REGIONALE

**99/534 Abruzzo.** *Legge regionale 5 maggio 1998, n. 37: Modifiche alla legge regionale 1° aprile 1997, n. 24, "Contributi per la costruzione di monumenti e per iniziative di carattere culturale", ed alla legge regionale 26 novembre 1997, n. 135, "Interventi finanziari per realizzare progetti di rilevante interesse culturale".* «Bollettino ufficiale della Regione Abruzzo», 29, n. 8-bis (22 mag. 1998)

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 1 (2 gen. 1999)

**99/535 Associazione italiana biblioteche.** *Raccomandazioni per le leggi regionali.* (AIB. Attività delle commissioni e dei gruppi di lavoro. Biblioteche pubbliche). «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 19

Anche <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/leggreg.htm>>

**99/536 Basilicata.** *Legge regionale 1° dicembre 1998, n. 44: Interventi a sostegno della Deputazione di storia patria per la Lucania.* «Bollettino ufficiale della Regione Basilicata», 29, n. 70 (5 dic. 1998)

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 17 (24 apr. 1999)

**99/537 Basilicata.** *Legge regionale 1° dicembre 1998, n. 45: Iniziative regionali in occasione del centenario della nascita di don Giuseppe De Luca.* «Bollettino ufficiale della Regione Basilicata», 29, n. 70 (5 dic. 1998)

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 17 (24 apr. 1999). Si prevede la costituzione di una biblioteca che raccolga l'opera e le pubblicazioni relative alla figura di De Luca

**99/538 Emilia-Romagna.** *Legge regionale 11 agosto 1998, n. 27: Abrogazione di 74 leggi regionali.* «Bollettino ufficiale della Regione Emilia-Romagna», 29, n. 104 (14 ago. 1998)

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 1 (2 gen. 1999). Viene abrogata tra le altre la legge regionale 27 maggio 1974, n. 21, riguardante la promozione di attività culturali e informative

**99/539 Molise.** *Legge regionale 14 dicembre 1998, n. 16: Il Molise verso ed oltre il Giubileo del 2000.* «Bollettino ufficiale della Regione

Molise», 29, n. 24 (16 dic. 1998)

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 14 (3 apr. 1999). Si prevedono anche interventi a favore delle biblioteche

**99/540 Piemonte.** *Regolamento regionale 6 agosto 1998, n. 1: Regolamento regionale per l'acquisto di beni librari, iconografici, artistici e documentari, antichi e di pregio.* «Bollettino ufficiale della Regione Piemonte», 29, n. 32 (12 ago. 1998)

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 5 (30 gen. 1999)

**99/541 Piemonte.** *Legge regionale 21 ottobre 1998, n. 26: Interventi regionali per le celebrazioni.* «Bollettino ufficiale della Regione Piemonte», 29, n. 43 (28 ott. 1998)

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 14 (3 apr. 1999). Interventi a favore della conoscenza di personaggi, avvenimenti, documenti importanti per l'evoluzione e la crescita culturale della comunità piemontese

**99/542 Toscana.** *Legge regionale 26 novembre 1998, n. 85: Attribuzione agli enti locali e disciplina generale delle funzioni e dei compiti amministrativi in materia di tutela della salute, servizi sociali, istruzione scolastica, formazione professionale, beni e attività culturali e spettacolo, conferiti alla Regione dal decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.* «Bollettino ufficiale della Regione Toscana», 29, n. 40 (4 dic. 1998)

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 22 (5 giu. 1999). I beni e le attività culturali sono trattati agli art. 33-35 del capo VI

## 9 BIBLIOTECHE GENERALI

**99/543 Dumontet, Carlo.** *Biblioteche universitarie in cerca di misurazione: 250 biblioteche pubbliche dell'Inghilterra settentrionale si associano per dare informazioni.* (Notizie dalla Gran Bretagna). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 73-75

**99/544 Jakutavičiūtė, Rasa.** *La situazione delle biblioteche in Lituania dopo l'indipendenza.* (L'Europa delle biblioteche). «Bollettino ALB», 39 (1999), n. 1/2, p. 97-102

## 9A BIBLIOTECHE NAZIONALI E STATALI

**99/545 Alloatti, Franca – Carotti, Carlo.** *Il difficile percorso dei periodici della Braidense:*

*verso un progetto regionale di coordinamento della conservazione?* (Conservazione). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 46-52

**99/546 Bianchi, Carla.** *Contenuto e contenitore in mostra alla BNCF e alla Marucelliana: a Firenze due originali esposizioni.* (Mostre). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 70-72

«Economici e tascabili: cinquant'anni di libri per tutti», Biblioteca nazionale centrale, 14 aprile-15 maggio 1999, e «Un progetto di biblioteca: il modello ligneo della Biblioteca Marucelliana», Biblioteca Marucelliana, 16 aprile-5 giugno 1999

**99/547 Filippone, Mariarosa.** *Rievocate le figure di Emilia e Giuseppe Rensi: alla Biblioteca universitaria di Genova con la partecipazione di eminenti studiosi.* «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 6

In un incontro avvenuto il 14 giugno 1999. Emilia Rensi, figlia del pensatore e studiosa anch'essa, dopo un periodo di insegnamento lavorò presso la Biblioteca universitaria di Genova

**99/548 Iannacchino, Renato.** *La Libreria gesuitica di Genova: tutela e sviluppo di un patrimonio culturale: la Biblioteca universitaria tra passato e futuro.* (Biblioteche nella storia). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 62-69

**99/549 Innocenti, Piero.** *Il rilancio della Biblioteca Palatina di Firenze: 1841-1847.* «Culture del testo», n. 10/11 (gen.-ago. 1998), p. 101-127

**99/550 Leembruggen, Marcella – Parkin, Stephen.** *La British Library a Saint Pancras.* «Accademie e biblioteche d'Italia», 66 (1998), n. 4, p. 25-30

**99/551 Mannelli Goggioli, Maria.** *Il salone magliabechiano: un'ipotesi bibliotecaria nella Firenze del Settecento.* (Biblioteche toscane). «Culture del testo», n. 10/11 (gen.-ago. 1998), p. 159-166

## 9B ALTRE BIBLIOTECHE DI CONSERVAZIONE E RICERCA

**99/552 Piazzoni, Ambrogio M.** *Vers une paléographie électronique?: l'expérience de numérisation des manuscrits à la Bibliothèque vaticane: quelques réflexions.* «Gazette du livre médiéval», n. 33 (automne 1998), p. 11-19

Relazione presentata al convegno «Bibliothèques virtuelles», Parigi, Bibliothèque nationale de France, 4 giugno 1998



## 9C BIBLIOTECHE PUBBLICHE

**99/553 Associazione Italiana biblioteche. Commissione nazionale Biblioteche pubbliche.** *Linee guida per la redazione dei regolamenti e delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche.* Bozza, 23 mag. 1999. (AIB. Commissione nazionale Biblioteche pubbliche). <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/bozzacarta.htm>

**99/554 Batt, Chris.** *Public libraries and information society: European and UK experiences.* In: *La biblioteca pubblica all'ingresso del XXI secolo: nuovo ruolo e nuovi servizi, Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli (FI)*, 26-27 marzo 1999. 14 ago. 1999. <http://opac.unifi.it/provincia/biblioteche/bcrip\_batt.htm>

**99/555 Bertini, Vanni – Peruginelli, Susanna.** *Progetto di automazione del sistema bibliotecario urbano milanese.* Versione finale, dicembre 1998. [Milano: Comune di Milano], 1998. 81 p. (SORM/GEN/3)

**99/556 Bertini, Vanni – Peruginelli, Susanna.** *Progetto di automazione del sistema bibliotecario urbano milanese.* Versione finale, dicembre 1998. [Milano: Comune di Milano], 1998. 81 p. (SORM/GEN/3)

**99/556 La Biblioteca Forteguerriana e i suoi servizi.** Pistoia: Comune di Pistoia, 1999. 15 p. Suppl. al n. 2 de «Il Comune di Pistoia»

**99/557 Boretti, Elena.** *Biblioteche scolastiche [ma: pubbliche].* (AIB. Attività delle commissioni e dei gruppi di lavoro). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 14

**99/558 Clerici, Rino – Sperati, Elisabetta.** *Quando il cliente è il bibliotecario: un questionario di customer satisfaction pensato per i responsabili delle biblioteche aderenti al Consorzio Sistema bibliotecario Nord Ovest di Novate Milanese.* (Management). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 30-35

**99/559 Coles, Jan.** *A Wirral si sperimenta il Sistema Qualità: un' applicazione dello standard ISO 9002 in una rete di biblioteche pubbliche nel Nord-Ovest dell'Inghilterra.* (Management). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 6-13

Il sistema bibliotecario di Wirral, presso Liverpool, comprende 24 biblioteche

**99/560 Colombo, Enzo.** *Bibliotamus: conversazione con Marcello Di Bella, nuovo direttore della Biblioteca "Gambalunga" di Rimini.* (Biblioteche e archivi). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 10-13

**99/561 Desideri, Laura.** *Una fonte per l'editoria del '900: le biblioteche private del Gabi-*

*netto Vieusseux.* (Fonti). «La fabbrica del libro», 4 (1998), n. 2, p. 36-39

Le raccolte di libri e carte appartenute a noti letterati, artisti, studiosi

**99/562 Di Carlo, Enrico.** *Luigi Savorini e il "fondo" dannunziano della Biblioteca "Delfico".* (Il catalogo). «Notizie dalla Delfico», 1998, n. 3, p. 15-22

Presentazione del catalogo della raccolta, costituita prevalentemente da ritagli di stampa. Vedi anche, nello stesso fascicolo, Fausto Eugeni, *Luigi Savorini recensore di Francesco Savini*, p. 5-14

**99/563 Fucili, Paolo.** *Bibliotheca mundi: mille anni di cultura nelle terre di Pesaro e Urbino: una mostra a Sassocorvaro.* (AIB. Attività delle sezioni, notizie dalle regioni. Marche). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 13

Nella mostra allestita a Sassocorvaro (PS) dal 19 giugno al 26 settembre 1999 sono esposti preziosi documenti posseduti da biblioteche della zona, fra le quali l'Oliveriana di Pesaro e la Federiciana di Fano

**99/564 Furini, Antonietta.** *La nuova Comunità a Molinella.* (Informazioni. Biblioteche e archivi). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 88

Il 28 febbraio 1999 è stata inaugurata la nuova Biblioteca comunale di Molinella (BO)

**99/565 Gasperi, Ilaria.** *Aperto al pubblico Palazzo Crozza, sede della Biblioteca civica "U. Mazzini": giornata FAI alla Spezia.* (Da Ponente e da Levante). «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 9

Il 20-21 marzo 1999, nell'ambito delle iniziative del Fondo per l'ambiente italiano

**99/566 Lazio.** *Legge regionale 7 agosto 1998, n. 36: Interventi della Regione per il pluralismo dell'informazione e per il sostegno all'editoria e alla distribuzione locale, ai punti vendita della stampa quotidiana e periodica.* «Bollettino ufficiale della Regione Lazio», 29, n. 24 (29 ago. 1998), suppl. ord. n. 2

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 18 (8 mag. 1999). Si riferisce anche alla promozione della diffusione, analisi e lettura della stampa quotidiana nelle biblioteche comunali

**99/567 Malfatto, Laura.** *Giuseppe Piersantelli: scheda bio-bibliografica.* «La Berio», 39 (1999), n. 1, p. 58-60

Segue la *Bibliografia* degli scritti di Piersantelli e su di lui, p. 60-63. Piersantelli (1907-

1973) fu direttore delle biblioteche civiche di Genova dal 1951 al 1972

**99/568 Marchi, Loretta.** *Cinque anni di attività del Coordinamento ligure utenti Sebina/Produx: la cooperazione fra biblioteche liguri.* (Da Ponente e da Levante). «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 8

Si servono del programma Sebina numerose biblioteche pubbliche della Liguria

**99/569 Montali, Roberto.** *Misurare la qualità: criteri di valutazione del servizio delle biblioteche pubbliche di base: il caso dell'Osservatorio provinciale di Parma.* (Management). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 20-24

**99/570 Pedrelli, Cino.** *Malatestiana: zona di dispetto?* (Informazioni. Caro IBC). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 96

Una lettera sulle condizioni della zona che circonda la storica biblioteca di Cesena

**99/571 Pelliccioli, Ivana.** *Modelli a confronto: dall'esperienza di un viaggio di studio in Inghilterra nuovi stimoli (e conferme) per sviluppare le strategie di cooperazione nelle biblioteche pubbliche italiane.* (Management). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 14-19

**99/572 Pleiade, Mauro.** *Il laboratorio linguistico-multimediale della Berio.* «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 7

**99/573 Pleiade, Mauro.** *Una montagna di libri: nel ricordo di Maurizio Olivi.* «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 7

Il 3 giugno 1999 a Genova è stato presentato il catalogo dei libri della Biblioteca Berio aventi per argomento la montagna

**99/574 Ridi, Riccardo.** *Biblioteche pubbliche sul Web.* In: *La biblioteca pubblica all'ingresso del XXI secolo: nuovo ruolo e nuovi servizi, Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli (FI), 26-27 marzo 1999.* 8 lug. 1999. <[http://opac.unifi.it/provincia/biblioteche/bcrip\\_ridi.htm](http://opac.unifi.it/provincia/biblioteche/bcrip_ridi.htm)>

Pubbl. anche in «Milleottocentosessantano-ve: bollettino della Società per la Biblioteca circolante di Sesto Fiorentino», n. 22 (giu. 1999), p. 14-16

**99/575 Rugliano, Anna Rosa.** *La formazione della biblioteca civica "Attilio Hortis" di Trieste.* (Fondi). «Accademie e biblioteche d'Italia», 66 (1998), n. 4, p. 31-33

**99/576 Sciortino, Annamaria.** *La biblioteca*

*pubblica all'ingresso del XXI secolo: nuovo ruolo e nuovi servizi, Bagno a Ripoli, 26-27 marzo 1999.* (Notiziario). «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 132-136

Resoconto del convegno

**99/577 Traniello, Paolo.** *Guardare in bocca al cavallo: devoluzioni di raccolte ecclesiastiche e problemi delle biblioteche comunali in una relazione inedita di Torello Sacconi (1887).* «Culture del testo», n. 10/11 (gen.-ago. 1998), p. 129-139

Con il testo della relazione (p. 133-139) presentata dopo l'ispezione condotta tra il 1886 e il 1888 su 32 biblioteche comunali alle quali erano state devolute raccolte librerie ecclesiastiche

**99/578 Verzilli, Daria.** *Il fondo antico della Biblioteca Alessandro Cialdi di Civitavecchia: analisi e valutazioni.* «Culture del testo», n. 12 (set.-dic. 1998), p. 5-23

**99/579 Visintin, Giulia.** *La biblioteca pubblica da spazio istituzionale a spazio-cerniera.* «Bibliotime», n.s., 2 (1999), n. 2, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/visintin.htm>>

## 9D BIBLIOTECHE ECCLESIASTICHE

**99/580 Emilia-Romagna.** *Legge regionale 28 dicembre 1998, n. 41: Contributo straordinario a favore della Fondazione per le scienze religiose "Giovanni XXIII".* «Bollettino ufficiale della Regione Emilia-Romagna», 29, n. 160 (29 dic. 1998)

«Gazzetta ufficiale. 3. serie speciale», 140, n. 17 (24 apr. 1999). Riguarda la sistemazione delle strutture e dei servizi della Biblioteca Giuseppe Dossetti

**99/581 Pasini, Cesare.** *Catalogazione e conservazione del fondo manoscritto dell'Ambrosiana.* In: *Atti del convegno Il manoscritto: catalogazione, conservazione, tutela: Montesilvano-Chieti '98 (99/629).* «Bollettino di informazione /ABE/», 8 (1999), n. 1, p. 46-54

**99/582 Rossi, Marielisa.** *Sulle tracce delle biblioteche: i cataloghi e gli inventari (1808-1819) della soppressione e del ripristino dei conventi in Toscana.* (Biblioteche toscane). «Culture del testo», n. 12 (set.-dic. 1998), p. 85-123

**99/583 Vestri, Valerio.** *Il progetto ABEI-CD, catalogo elettronico cumulativo delle bibliote-*



che ecclesiastiche: una nuova iniziativa dell'ABEI. «Bollettino di informazione / ABEI», 8 (1999), n. 1, p. 12-16

Con la scheda di raccolta dei dati, p. 17

**99/584 Zivelonghi, Giuseppe.** *I manoscritti della Capitolare di Verona.* In: *Atti del convegno Il manoscritto: catalogazione, conservazione, tutela: Montesilvano-Chieti '98* (99/629). «Bollettino di informazione / ABEI», 8 (1999), n. 1, p. 55-68

## 9H STORIA DELLE BIBLIOTECHE

**99/585 Landry, Kenneth.** *Le origini della pubblica lettura nel Canada francese: biblioteche nel Quebec e a Montreal (1746-1840)* / traduzione di Anna Giulia Cavagna. (Lavori in corso). «La fabbrica del libro», 4 (1998), n. 2, p. 6-9

## 10 BIBLIOTECHE E SERVIZI SPECIALI

### 10A RAGAZZI

**99/586 Agnoli, Antonella.** *Biblioteca per ragazzi.* Roma: Associazione italiana biblioteche, 1999. 109 p. (ET: Enciclopedia tascabile; 17). ISBN 88-7812-060-X

In appendice le *Linee guida per le biblioteche per ragazzi* dell'IFLA (94/272)

**99/587 Fanti, Lorenzo.** *L'ascolto: intervista a Marzia Plaino, direttrice della sezione ragazzi della Biblioteca civica V. Joppi di Udine.* «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 100

Un intenso programma di corsi e laboratori sulla promozione della lettura che vedono coinvolti ragazzi e insegnanti

**99/588 Fanti, Lorenzo.** *La biblioteca armonica: intervista a Luciano Giuriola, direttore della Biblioteca comunale di Copparo* / L.F. «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 101

In provincia di Ferrara. Percorsi di lettura per accostarsi alle problematiche ambientali attraverso alcuni tra i luoghi più frequentati dell'immaginario contemporaneo

**99/589 Fanti, Lorenzo.** *Intorno a noi... storie di terra, di cielo e di acqua: intervista a Eraldo Maffioletti, direttore del Sistema bibliotecario di Dalmine* / L.F. «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 102

In provincia di Bergamo. Una bibliografia per tante storie diverse, che aspettano soltanto di essere catturate dalla voglia di leggere

**99/590 Langella, Francesco.** *Inaugurata la nuova sede della Biblioteca internazionale per la gioventù "Edmondo De Amicis": con la partecipazione della cittadinanza: e per biblioteca un porto multimediale...* «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 1

Genova, 22 giugno 1999. Segue: *Colloquio con Francesco Langella responsabile della Biblioteca internazionale per la gioventù "Edmondo De Amicis"* / a cura di Emilio Vigo, p. 2

**99/591 Pacetti, Paola.** *Musei della meraviglia: i sensi protagonisti delle nuove metodologie di comunicazione dei musei per ragazzi.* (I cinque e gli altri sensi). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 54-59

I *children's museums* favoriscono un approccio partecipativo dei giovani visitatori. Con la scheda, della stessa autrice, *Il Museo dei ragazzi di Firenze*, p. 56-57

### 10B SCUOLA

**99/592 Peresson, Giovanni.** *Lo stato del Piano: i risultati del PSTD.* (Dossier scolastica). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 6, p. 31-36

Programma di sviluppo delle tecnologie didattiche

**99/593 Tucci, Francesco Saverio.** *Lo scaffale infinito: la biblioteca scolastica spazio di qualità e di innovazione educativa.* Borgo San Lorenzo: Sistema bibliotecario territoriale Comunità montana Mugello, Alto Mugello, Val di Sieve, 1998. 106 p.: ill.

**99/594 Weiss, Gaia.** *Un problema esploso: il convegno alla Fiera del libro per ragazzi.* (Dossier scolastica). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 6, p. 29-30

Non si può pensare alla riforma della scuola senza pensare alla biblioteca scolastica. Convegno organizzato dall'Associazione italiana editori, Bologna, 10 aprile 1999

### 10C UNIVERSITÀ

**99/595 Ferrarini, Monica.** *La Biblioteca "Guido Horn d' Arturo" dell'Università di Bologna.* «Giornale di astronomia», 25 (1999), n. 2, p. 9-10

La biblioteca del Dipartimento di astronomia, nella sua nuova sede, è stata intitolata allo studioso che diresse l'Osservatorio astronomico dal 1920 al 1949 e che curò particolarmente la dotazione documentaria della biblioteca stes-

sa. Vedi anche Monica Marra, *Una biblioteca per Guido Horn d' Arturo*, «Coelum astronomia», n. 18 (mar. 1999), p. 48

**99/596 Mazzitelli, Gabriele.** *Verbale della riunione del 17 giugno*. (AIB. Attività delle commissioni e dei gruppi di lavoro. Università ricerca). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 14

**99/597 Poltronieri, Elisabetta.** *Publish or perish: a dilemma for academic librarians?* (Itinerari "periodici"). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 12, 20

Sunto dell'omonimo articolo pubblicato in «College & research libraries», 60 (1999), n. 3, p. 232-243

**99/598 Revelli, Carlo.** *Cambiamenti nelle biblioteche universitarie: sviluppo tecnologico e maggiore integrazione con le esigenze della didattica e della ricerca sono alla base di un significativo processo di rinnovamento*. (Osservatorio internazionale). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 54-61

**99/599 Tamburrini, Renato.** *Sistemi bibliotecari di ateneo tra razionalizzazione e autonomia: il caso dell' Università di Pisa*. «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2, p. 39-50

**99/600 Vannucci, Laura.** *Cambiare la gestione e gestire il cambiamento: il caso dell' Università di Firenze*. (Management). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 14-22

## 10E MUSICA

**99/601 Bianconi, Lorenzo.** *La musica come bene culturale*. (Argomenti). «Economia della cultura», 8 (1998), n. 3, p. 273-283

Relazione alla giornata di studio "Musica come bene culturale", Ravenna, 30 marzo 1998

**99/602 Franchelli, Luca.** *Ad Altare si ascolta musica in biblioteca: Sistema bibliotecario dell' Alta Val Bormida*. (Da Ponente e da Levante). «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 11

La Biblioteca civica "Tambani" di Altare (SV) ha inaugurato uno spazio attrezzato per l'ascolto di dischi

## 10F GRUPPI SPECIALI

**99/603 Barlotti, M. Angela.** *Detenuti in biblioteca*. (Note e discussioni). «Bibliotime», n.s., 2 (1999), n. 2, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/barlotti.htm>>

**99/604 Biblioteche e stamperie per non vedenti: indagine**. (I cinque e gli altri sensi). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 36-37

**99/605 Cerrato, Giuliana.** *La bibliothèque municipale de Moncalieri et les publics empêchés*. (Nouvelles d'ici et d'ailleurs). «Bulletin d'informations / Association des bibliothécaires français», n. 183 (2<sup>e</sup> trimestre 1999), p. 135-139

Trad. di Élisabeth Koch

**99/606 Revelli, Carlo.** *Biblioteche e malati: il ruolo delle biblioteche ospedaliere tra organizzazione della lettura, biblioterapia e diritto all' informazione dei pazienti*. (Osservatorio internazionale). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 44-48

## 10G SEZIONE LOCALE

**99/607 Ori, Anna Maria.** *Dal documento alla rappresentazione grafica: verifica e valutazione del laboratorio come progetto didattico (Seminario di studi sulla didattica della storia, Carpi, 29 aprile 1999)*. «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 94-106

Resoconto di un'esperienza di didattica della storia locale, presso l'Istituto tecnico commerciale di Carpi (MO)

## 10H ALTRE BIBLIOTECHE SPECIALI

**99/608 Arte, Assunta.** *Il document delivery nella biblioteca scientifica: per una ottimizzazione del patrimonio bibliografico e documentale*. (Discussioni). «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2, p. 111-116

Biblioteca dell'Area di ricerca di Potenza del CNR

**99/609 Barbieri, Stefano.** *Il Centro di documentazione sulla cooperazione*. (Informazioni. Biblioteche e archivi). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 88

Attivo a Bologna dal 1988

**99/610 Fantini, Enzo.** *Il Centro dantesco dei frati minori conventuali di Ravenna*. (Biblioteche ieri e oggi). «Bollettino di informazione / ABEI», 8 (1999), n. 1, p. 69-70

Nei chiostri della Basilica di San Francesco

**99/611 Farinelli, Leonardo.** *La donazione "Sozzi": la Deputazione di storia patria per le province parmensi acquisisce un nuovo fondo*. (Biblioteche e archivi). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 7-8



La biblioteca non professionale di Federico Sozzi (1911-1997), avvocato in Parma, animatore del Movimento di rinascita cristiana e attivo membro di Italia nostra

**99/612 Mineo, Concetta.** *Una biblioteca per la città.* (AIB. Attività delle sezioni, notizie dalle regioni. Sicilia). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 13

Inaugurata il 23 giugno 1999 a Palermo la biblioteca dell'Istituto Gramsci siciliano

**99/613 Tortorelli, Gianfranco.** *Da privato a pubblico: la "Ugucione Ranieri di Sorbello Foundation" in Perugia.* (Note e discussioni). «Culture del testo», n. 12 (set.-dic. 1998), p. 75-81

**99/614 Zazzerini, Laura.** *La Biblioteca della Ugucione Ranieri di Sorbello Foundation a Perugia.* (Notiziario). «La fabbrica del libro», 4 (1998), n. 2, p. 45-46

## 12 FORMAZIONE E GESTIONE DELLE RACCOLTE

**99/615 Burioni, Luca.** *Un contributo alla discussione sui consorzi per l'acquisizione di risorse elettroniche.* Marzo 1999. (Prima pagina). <<http://www.burioni.it/news/consorzi/contributo.htm>>

A seguito del convegno "Acquisti cooperativi di risorse elettroniche", Firenze, 4 febbraio 1999

**99/616 Consorzio per il sistema bibliotecario di Abano Terme.** *Progetto esecutivo per l'acquisizione coordinata e centralizzata dei libri a favore delle biblioteche associate nel sistema.* 12 giu. 1999. (AIB. Documenti per il lavoro in biblioteca). «AIB-WEB», <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/acquisti.htm>>

**99/617 Corazza, Laura.** *La carta delle collezioni, ovvero Chi siamo e dove andiamo.* (Note e discussioni). «Bibliotime», n.s., 2 (1999), n. 2, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/corazza.htm>>

**99/618 Corazza, Laura.** *Nuove metodologie per una crescita qualitativa delle collezioni: il caso della Biblioteca del Dipartimento di scienze dell'educazione dell'Università di Bologna.* (Management). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 24-31

**99/619 Del Bono, Gianna.** *La storia in biblioteca.* «Culture del testo», n. 12 (set.-dic. 1998),

p. 37-54

Opere di consultazione e periodici

**99/620 Lubiana, Lucio.** *Acquisire libri in ambiente elettronico: come cambiano i protagonisti e le procedure.* (Editoria elettronica). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 34-44

**99/621 Revelli, Carlo.** *Libertà vincolata, subordinata, relativa, assoluta?: i volti scoperti e nascosti della censura.* (Osservatorio internazionale). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 48-54

**99/622 Scambi e doni tra biblioteche: una guida** / a cura di Fabio Valenziano. 8 lug. 1999. (AIB. Documenti per il lavoro in biblioteca). «AIB-WEB», <<http://www.aib.it/aib/commiss/doc/presdoppi.htm>>

Presentazione e guida all'uso del sito *Scambi e doni tra biblioteche* <[http://www.cilea.it/Virtual\\_Library/bibliot/doppi.htm](http://www.cilea.it/Virtual_Library/bibliot/doppi.htm)>, dove si possono cercare documenti per colmare lacune delle proprie collezioni o mettere a disposizione di altre biblioteche i propri doppi o gli scarti

## 13 MATERIALI SPECIALI

### 13D MATERIALE MINORE

**99/623 Associazione italiana biblioteche. Gruppo di studio Pubblicazioni ufficiali.** *Il Libro verde sull'informazione del settore pubblico nella società dell'informazione: osservazioni.* (AIB. Programma Info2000). «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 14-15

Redazione del 31 maggio 1999. Anche <<http://www.aib.it/aib/commiss/pubuff/librov.htm>>. Vedi anche la nota che lo precede (*L'informazione del settore pubblico nella società dell'informazione*, p. 14) e quella nel fascicolo successivo: *Ancora a proposito di Libro verde sull'informazione del settore pubblico*, n. 7, p. 10

**99/624 Cuccolini, Giulio C.** *Dal Belgio al Giappone passando per Bologna: una rassegna di novità dal mondo del fumetto: il rilancio di Tintin, i Kappa Boys, il Buddha di Osamu Tezuka.* (Cartoonia). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 66-67

**99/625 Morganti, Silvia.** *Per un censimento dei cataloghi editoriali dell'Otto e del Novecento conservati presso le biblioteche romane.* (Fonti). «La fabbrica del libro», 4 (1998), n. 2, p. 31-35

**99/626 Pellitteri, Marco.** *Fumetto, apripista della multimedialità: i tre piani della percezione nei fumetti.* (I cinque e gli altri sensi). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 38-44

“I comics, grazie alle loro caratteristiche di multimedialità e onnisensorialità, hanno gradualmente contribuito a dare il via ai linguaggi dei *new media* e al cambio di paradigma cognitivo e percettivo che coinvolge le nuove generazioni”

### 13H PUBBLICAZIONI ELETTRONICHE

**99/627 La buca elettronica /** a cura di Elisabetta Micalizzi e Delia Pitto. «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 4-5

Decima puntata, dedicata ai periodici elettronici. Per la precedente vedi 99/67

**99/628 Darnton, Robert.** *Libri in rete /* traduzione di Simonetta Frediani. «La rivista dei libri», 9 (1999), n. 6, p. 4-6

“L’era elettronica non ha portato all’estinzione il mondo della carta stampata”

### 13M MANOSCRITTI

**99/629 Atti del convegno Il manoscritto: catalogazione, conservazione, tutela: Montesilvano-Chieti '98.** «Bollettino di informazione / ABEI», 8 (1999), n. 1, p. 21-68

Convegno organizzato dall’ABEI, Montesilvano Lido-Chieti, 25-26 giugno 1998. Cont. fra l’altro Luigi Pellegrini, *Il manoscritto come veicolo di testi e di idee: l’esempio dei manoscritti francescani*, p. 21-45. Continua nel fascicolo successivo

**99/630 Vitale-Brovarone, Alessandro.** *Q. “Étes-vous pour le public ou pour le privé?”, R. “Suis-je obligé de répondre?”: bref débat suivi d’une modeste proposition.* «Gazette du livre médiéval», n. 33 (automne 1998), p. 20-28

Conservazione e circolazione nelle raccolte pubbliche e nelle collezioni private

### 14 CONSERVAZIONE

**99/631 Federici, Carlo.** *La formazione degli addetti alla conservazione dei beni librari.* «CABnewsletter», n.s., 4 (1999), n. 2, p. 10-13

**99/632 Italia.** *Deliberazione 19 febbraio 1999, n. 23/99: Legge 16 aprile 1987, n. 183: Cofinanziamento nazionale del progetto “Save Art” dell’ Istituto centrale per la patologia del libro.*

«Gazzetta ufficiale. Serie generale», 140, n. 114 (18 mag. 1999)

**99/633 Poppi, Gabriella – Putti, Maria Letizia.** *Rilegare i periodici.* Roma: Associazione italiana biblioteche, 1999. I, 14 p. (Note informative; 10)

**99/634 7 peccati da non commettere: le risposte ai quesiti più frequenti sulla conservazione dei libri secondo la Library of Congress / traduzione e adattamento di Gisella Guasti. (Inchiostro nel tempo). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 80-83**

Inizia una nuova rubrica curata da Libero Rossi, con la premessa *Uno spazio per la conservazione*, p. 80

**99/635 Zachary, Shannon.** *La gestione di un progetto per la spolveratura di massa.* «CABnewsletter», n.s., 4 (1999), n. 1, p. 7-10

Trad. di Rossana Rotili da: *Managing a stacks cleaning project*, «The Abbey newsletter», 22 (1998), n. 3, p. 39, con un breve commento

### 14A RESTAURO

**99/636 Bonsanti, Giorgio.** *Il ruolo dell’ Istituto centrale per il restauro e dell’ Opificio delle pietre dure.* «CABnewsletter», n.s., 4 (1999), n. 2, p. 7-10

**99/637 Cordaro, Michele.** *Metodologie di restauro e formazione dei restauratori: problemi e prospettive.* «CABnewsletter», n.s., 4 (1999), n. 2, p. 2-7

### 15 CATALOGAZIONE

**99/638 Bibliografia sugli OPAC: alcuni testi su OPAC, metaOPAC, biblioteche virtuali e relativi repertori = Bibliography on OPACs: some texts on OPACs, metaOPACs, virtual libraries and related directories / a cura di Claudio Gnoli, con la collaborazione di Antonella De Robbio e Riccardo Ridi. 4 ago. 1999. (AIB. OPAC italiani). «AIB-WEB», <http://www.aib.it/aib/opac/op1bib.htm>**

Documenti in italiano, disponibili almeno parzialmente in linea

**99/639 De Robbio, Antonella.** “OPAC italiani” di AIB-WEB si interroga: la risposta è MAI: un progetto nato dalla collaborazione con il CILEA. (L’altro scaffale). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 70-73



<http://www.aib.it/aib/opac/mai.htm>

**99/640 De Robbio, Antonella – Ridi, Riccardo – Valenziano, Fabio.** *Presentazione di MetaOPAC Azalai italiano*. In: *Seminario AIB-WEB-2: "L'evoluzione della specie: dagli OPAC al MetaOpac"*, Roma, 18 maggio 1999. 29 mag. 1999. «AIB-WEB», <http://www.aib.it/aib/congr/cog99metaopac.htm>

Sessione del 45° Congresso nazionale AIB, Roma, 16-19 maggio 1999. Vedi anche la nota di R. Ridi e F. Valenziano, *È nato il MetaOPAC nazionale AIB-CILEA*, «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 9

**99/641 De Robbio, Antonella – Valenziano, Fabio.** *Gli OPAC italiani*. 12 giu. 1999. (AIB. Commissione nazionale Servizi bibliotecari nazionali e tutela). «AIB-WEB», <http://www.aib.it/aib/commiss/cnsbnt/fabiano.htm>

Relazione al Convegno "SBN: quale organizzazione per quali servizi", Firenze, 16-17 aprile 1999

**99/642 Domiziani, Massimo.** *OPAC e cattura dell'informazione bibliografica in linea: un'esperienza nelle biblioteche inglesi*. «Culture del testo», n. 10/11 (gen.-ago. 1998), p. 21-43

In appendice una lista di biblioteche del Regno Unito dotate di OPAC accessibile in Internet e di altre organizzazioni

**99/643 Guerrini, Mauro.** *Riflessioni su principi, standard, regole e applicazioni: saggi di storia, teoria e tecnica della catalogazione / presentazione di Attilio Mauro Caproni*. Udine: Forum, 1999. 266 p. (Scienze bibliografiche; 1). ISBN 88-86756-81-X

Raccolta di scritti già pubbl.

**99/644 Guerrini, Mauro – Cheti, Alberto.** *Catalogazione e indicizzazione*. Roma: Ministero per i beni culturali e ambientali: RAI-Radiotelevisione italiana, Direzione teche e servizi tematici educativi: Italia lavoro: AIB-Associazione italiana biblioteche, 1998. 166 p. (Mediateca 2000; 4)

Cont. M. Guerrini, *Descrizione catalografica e indicizzazione per autore: un'introduzione*, p. 9-94. A. Cheti, *L'indicizzazione per soggetto e la classificazione dei documenti / con la collaborazione di Raffaella Gaddoni*, p. 95-166

**99/645 Ridi, Riccardo.** *Preistoria, storia e futuro del repertorio degli OPAC italiani in AIB-WEB*. In: *Seminario AIB-WEB-2: "L'evoluzione della specie: dagli OPAC al MetaOpac"*, Roma, 18

maggio 1999. 17 giu. 1999. «AIB-WEB», <http://www.aib.it/aib/congr/cog99ridi.htm>

Sessione del 45° Congresso nazionale AIB, Roma, 16-19 maggio 1999

**99/646 Rossi, Paola – Valenti, Fulvia.** *MAI, MetaOPAC Azalai italiano*. (Beni culturali). «Bollettino del CILEA», n. 68 (giu. 1999), p. 6-10

**99/647 Scolari, Antonio.** *Efficacia vs facilità?: linee di evoluzione degli OPAC*. (La biblioteca amichevole). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 18-26

Relazione presentata al convegno "La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente", Milano, 11-12 marzo 1999

## 15B CATALOGAZIONE PER AUTORI

**99/648** *La catalogazione verso il futuro: normative, accessi, costi: atti del seminario, Roma, 13 marzo 1998*. Roma: ICCU, 1998 (stampa 1999). 67 p. ISBN 88-7107-089-5

In testa al front.: Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche. Cont. Giovanna Mazzola Merola, *Premessa*, p. 5-6. G. Mazzola Merola, *Apertura dei lavori*, p. 7-8. Isa De Pinedo, *Presentazione della Commissione permanente RICA*, p. 9-10. Michael Gorman, *Il futuro della catalogazione nell'era elettronica / traduzione dall'inglese a cura di Isa De Pinedo*, p. 11-23. Diego Maltese, *I principi rivisitati*, p. 24-35. Alberto Petrucciani, *Problemi di impostazione di un codice di catalogazione*, p. 36-43. *Dibattito* (Sandra Di Majo, Mauro Guerrini, G. Mazzola Merola, Cristina Magliano, Sergio Graffi, D. Maltese, I. De Pinedo, A. Petrucciani, M. Gorman, Pat Oddy), p. 44-67. Cfr. 98/723

## 15E MUSICA

**99/649 Mussetto, Barbara.** *L'apertura di SBN musica: la gestione cooperativa della base dati e lo sviluppo dei servizi*. (AIB '99). «AIB notizie», 11 (1999), n. 7, p. 4-5

Sessione del 45° Congresso dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 19 maggio 1999

## 15M MANOSCRITTI

**99/650 Panicucci, Elisa.** *Gestione elettronica dei documenti: GEA 2.0*. (Notiziario). «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 139-140

Software per la gestione degli archivi

**99/651 Vantaggiato, Eugenia.** *ISAD(G), ISAAR (CPF) e la costituzione di un gruppo di lavoro sugli archivi della Regione Puglia.* (Notiziario). «Archivi & computer», 9 (1999), n. 2, p. 114-116  
Incontro promosso dalla Sezione Puglia dell'ANAI, Bari, 30 marzo 1999

## 16 INDICIZZAZIONE PER SOGGETTO

### 16A CATALOGAZIONE ALFABETICA PER SOGGETTI

**99/652 Pitto, Delia.** *Il seminario sul GRIS tenuto da Alberto Cheti.* «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 3  
Genova, 3 giugno 1999

**99/653 Poltronieri, Elisabetta.** *GRIS incontra gli utilizzatori.* (AIB '99). «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 8-9

Sessione del 45° Congresso dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 19 maggio 1999, tenuta dal Gruppo di ricerca sull'indicizzazione per soggetto

### 16B THESAURI

**99/654 National Library of Medicine.** *Lo Unified medical language system (UMLSR) della National Library of Medicine (NLM).* (Voci di documentazione avanzata). «AIDA informazioni», 17 (1999), n. 2, p. 13-15

Traduzione, a cura dell'Associazione italiana per la documentazione avanzata, di due documenti pubblicati sul Web nel gennaio-febbraio 1999: *Unified medical language system (UMLSR)* e *UMLS® Metathesaurus®*

**99/655 Thesaurus italiano di sociologia /** Università degli studi di Bologna, Dipartimento di sociologia [e] IFNET srl, Laboratorio thesauri. Firenze: IFNET, 1999. XXIV, 161 p. (Quaderni del Laboratorio thesauri; 3)

Progetto di Daniele Danesi; a cura di Everardo Minardi e Pierina Bonvecchio

### 16C CLASSIFICAZIONE

**99/656 De Robbio, Antonella – Maguolo, Dario – Marini, Alberto.** *La versione Draft 2000 della Mathematics subject classification: how is mathematics moving on?* «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2, p. 81-96

## 16D INFORMAZIONE ELETTRONICA

**99/657 Alloro, Giovanna – Ugolini, Donatella.** *Searching Institute for Scientific Information databases at the Deutsches Institut für medizinische Dokumentation und Information, Cologne.* «Journal of information science», 25 (1999), n. 4, p. 295-305

Le tecniche di recupero dell'informazione nelle basi di dati SciSearch e Social SciSearch

**99/658 L'altro scaffale /** a cura della Biblioteca comunale Forteguerriana di Pistoia. «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 76-78

Silvia Sabbatini esamina il CD *El Compendex*, Giulia Pili la banca dati *UnCover* (<http://uncweb.carl.org/>), Paola Costanzo Capitani il CD *Lilith*

**99/659 Bevilacqua, Fabio – Falomo, Livia – Montalbetti, Claudia.** *Alessandro Volta, l'uomo e lo scienziato.* (Scuola e lavoro). «Bollettino del CILEA», n. 68 (giu. 1999), p. 11-14

Una nuova risorsa informativa dedicata allo scienziato lombardo, provvista anche di una bibliografia di circa un migliaio di notizie (<http://www.cilea.it/volta99/>)

**99/660 Biblioteche italiane in Internet: note e aggiornamenti /** di Vincenzo Bazzocchi, Laura Cavazza, Rossella Fanti, Vincenzo Santoro. (Osservatorio IBC). «L'informazione bibliografica», 24 (1998), n. 4, p. 623-631

Per la prima parte vedi 98/176

**99/661 Burioni, Luca.** *L'informazione elettronica fra utenti e mercato.* (Discussioni). «Bollettino AIB», 39 (1999), n. 1/2, p. 103-109

Riprende e aggiorna lo scritto introduttivo di 98/1103

**99/662 Burrioni, Flavio.** *La qualità dei dati: una sfida percepita da pochi.* «Informatica & documentazione», 24 (1998), n. 2, p. 37-39

**99/663 Caminito, Maurizio.** *Internauti, aprite le orecchie: la musica, soprattutto grazie ai sistemi di facile distribuzione in rete, è il motivo dell'attuale forte interesse dei giovani per Internet.* (Internet kids). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 111

**99/664 Camnasio, Maurizio – Meloni, Giovanni.** *ArchTerra.* (Beni culturali e librari). «Bollettino del CILEA», n. 66 (feb. 1999), p. 13

Il progetto comunitario ha lo scopo di mettere in comunicazione fra loro le comunità di



archeologi dell'Europa orientale e di quella occidentale

**99/665 Carlini, Franco.** *Lo stile del Web: parole e immagini nella comunicazione di rete.* Torino: Einaudi, 1999. XII, 187 p. (Einaudi contemporanea; 65). ISBN 88-06-14573-8

**99/666 Ferrari, Riccardo.** *Media Salles: nuove potenzialità per l'European cinema on-line database.* (Beni culturali). «Bollettino del CILEA», n. 67 (apr. 1999), p. 15-16

**99/667 Giuliani, Sandra – Bianchi, Gianfranco.** *Il sapere enciclopedico come mappa della conoscenza: una metafora presa alla lettera.* «Informatica & documentazione», 24 (1998), n. 2, p. 29-36

La costituzione di una base dati sull'offerta di tecnologia da parte della comunità scientifica italiana

**99/668 Iannucci, Paola – Tringali, Michele.** *Medline e Internet: come utilizzare la più importante base dati bibliografica medica in Internet / presentazione di J.A. Muir Gray.* Roma: Il pensiero scientifico, 1999. X, 171 p. (Spazi). ISBN 88-7002-887-9

**99/669 Limongiello, Gianpiero.** *Il servizio Crossfire al CILEA: il 1999 tra bilanci e prospettive.* (Scienze). «Bollettino del CILEA», n. 66 (feb. 1999), p. 18-19

Cfr. 98/443. Servizio rivolto agli studiosi italiani di chimica <<http://xfire.cilea.it>>

**99/670 Lùperi, Patrizia.** *La Biblioteca italiana telematica: in Internet il patrimonio testuale della tradizione culturale italiana.* (Fatti & persone). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 76

Una iniziativa del CIBIT, Centro interuniversitario Biblioteca italiana telematica <<http://cibit.humnet.unipi.it/>>

**99/671 Maffei, Lucia.** *Newsnet.* (Notizie). «AIDA informazioni», 17 (1999), n. 2, p. 23-24

Sulle risorse informative disponibili a <<http://www.url.it>>, che si autodefinisce "la guida intelligente per la ricerca in rete"

**99/672 Pareras, Luis G.** *Internet e medicina.* 2ª edizione. Milano: Masson, 1998. XXIII, 733 p. + 1 CD-ROM.: ill. ISBN 88-214-2393-X

Trad. di Claudia Marinelli da: *Internet y medicina*

**99/673 Pistone, Paolo.** *Questioni di data-base repertorio.* «Informatica & documentazione»,

24 (1998), n. 2, p. 17-28

I repertori giuridici come basi dati

**99/674 Ridi, Riccardo.** *Internet: perché?* In: Roberto Deli. *La gestione delle informazioni in odontoiatria e ortodonzia.* Roma: Armando, 1999, p. 266-268

Intervista

**99/675 Rodi, Eleonora – Valenziano, Fabio.** *La nuova Virtual library del CILEA.* (Beni culturali). «Bollettino del CILEA», n. 68 (giu. 1999), p. 4-5

<[http://www.cilea.it/Virtual\\_Library/](http://www.cilea.it/Virtual_Library/)>

**99/676 Toffoletto, Mavis.** *Banche dati interdisciplinari per la ricerca storica.* (Navigare nella storia). «Contemporanea», 1 (1998), n. 3, p. 615-620

*Current contents, Arts & humanities search, Periodicals content index, Francis*

## 17 SERVIZI AL PUBBLICO

**99/677 Bassi, Giorgio.** *Noi e gli altri: storie di studenti e piccioni.* (Tribuna aperta). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 74-77

L'affollamento delle biblioteche da parte degli studenti universitari

**99/678 Vecchiet, Romano.** *Ma l'utente ha sempre ragione?: bibliotecario innovatore, pubblico conservatore.* (Tribuna aperta). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 7, p. 78-79

## 17A INFORMAZIONE

**99/679 Bolzoni, Dolve – Santoro, Michele.** *Le affinità elettive: modelli di comunicazione fra bibliotecario e utente nella prospettiva digitale.* (La biblioteca amichevole). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 36-43

Relazione presentata al convegno "La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente", Milano, 11-12 marzo 1999

**99/680 Raffa, Flora.** *Come ci si iscrive???: a proposito di qualità della comunicazione in biblioteca.* (Management). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 6, p. 26-29

**99/681 Ridi, Riccardo.** *Ricerca e selezione delle fonti di informazione.* Roma: Ministero per i beni culturali e ambientali: RAI-Radiotelevisione italiana, Direzione teche e servizi tematici educativi: Italia lavoro: AIB-Associazione ita-

liana biblioteche, 1998. 127 p. (Mediateca 2000; 3)

## 17B USO DI MATERIALI ELETTRONICI

**99/682 Biblioteca civica, Cologno Monzese.** *Guida pratica alle risorse Web.* Agg. al 24 lug. 1999. <[http://www.biblioteca.colognomonze.se.mi.it/servizi\\_di\\_informazione/siti.htm](http://www.biblioteca.colognomonze.se.mi.it/servizi_di_informazione/siti.htm)>

**99/683 Biblioteca comunale, Fiesole.** *Accesso Internet / a cura di G.C. [Graziella Casarin].* 4 gen. 1999, ultimo agg. 7 gen. 1999. <<http://www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca/servizi/accont.htm>>

**99/684 Bruschi, Barbara.** *Internet, una guida per le scienze dell'educazione.* Torino: UTET università, 1999. VII, 208 p. ISBN 88-7750-572-9

Il cap. 4 è di Carla Barella, B. Bruschi e Maria Grazia Forno

**99/685 Caronia, Antonio.** *Il corpo virtuale: intervista / a cura di Anna Antoniazzi.* (I cinque e gli altri sensi). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 17-18

Le nuove tecnologie modificano, inevitabilmente, i rapporti tra l'uomo e il mondo: l'intervista prende avvio dal timore di molti che la dimensione digitale elimini la corporeità e che la simulazione renda evanescente ogni sensazione fisica

**99/686 Cotoneschi, Patrizia.** *Come vorresti la biblioteca digitale?: i desiderata di matematici e bibliotecari nelle risposte al questionario del progetto europeo Euler.* (Biblioteca digitale). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 28-34

**99/687 Pettenati, Corrado.** *Nuove tecnologie per la gestione del profilo dell'utente: le soluzioni avanzate contenute nello studio preparatorio per la futura biblioteca di Milano.* (La biblioteca amichevole). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 6-10

Relazione presentata al convegno "La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente", Milano, 11-12 marzo 1999

**99/688 Ridi, Riccardo.** *Vittime del fuoco amico: mito e realtà delle interfacce amichevoli.* (La biblioteca amichevole). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 12-17

Relazione presentata al convegno "La biblio-

teca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente", Milano, 11-12 marzo 1999

## 18 LETTURA

**99/689 Alfieri, Maria Vittoria.** *I classici in cifre: saper leggere a Tarquinia.* «Culture del testo», n. 10/11 (gen.-ago. 1998), p. 143-154

Le guide di G. Prezolini (*Saper leggere*) e I. Calvino (*Perché leggere i classici*) e le statistiche dei prestiti della Biblioteca comunale di Tarquinia

**99/690 Gusso, Veronica.** *Letture per immagini: un'analisi della letteratura italiana ottocentesca.* (Lavori in corso). «La fabbrica del libro», 4 (1998), n. 2, p. 10-15

Cfr. 99/333

**99/691 Palazzolo, Maria Iolanda.** *Gli studi sulla lettura in Inghilterra: nuove prospettive di ricerca.* (Rassegne). «Passato e presente», n. 45 (set.-dic. 1998), p. 159-170

## 18A RAGAZZI

**99/692 Antoniazzi, Anna.** *In viaggio con i cinque sensi: la divulgazione scientifica.* (I cinque e gli altri sensi). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 58-59

Segue la lista di proposte di lettura *Divulgare in tutti i sensi*, p. 60-61

**99/693 Fanti, Lorenzo.** *Preferisco leggere: intervista a Bianca Maria Paladino / L.F.* «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 103

A scuola possiamo imparare che il libro è anche altro da quello di testo. I risultati di un'indagine sulla lettura svolta tra i ragazzi della scuola media Leonardo da Vinci di Avellino

**99/694 Farina, Loredana.** *Perché scartare i sensi?: l'esplorazione percettiva dei libri gioco.* (I cinque e gli altri sensi). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 27-31

I bambini piccolissimi *conoscono* le cose toccandole e manipolandole, e i libri gioco, rivolgendosi a un pubblico di non lettori, ben si prestano a questa "lettura" non tradizionale

**99/695 Formentini, Pietro.** *Al signor Fabbri editore da parte del signor Pietro Formentini autore.* (Lettera aperta). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 65

Un caso di manomissioni di opere letterarie in libri di lettura per bambini



**99/696 Gori, Iacopo.** *E LiBeR finì nella grande rete: <http://liber.idest.it>: è questo l'indirizzo che mancava nel mondo dei libri per bambini e ragazzi: un indirizzo da memorizzare subito e andare a consultare il prima possibile.* (Progetti). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 68

**99/697 Marra, Monica.** *Biancaneve e i sette byte: biblioteche e risorse Internet per il settore dei libri per ragazzi.* «Bibliotime», n.s., 2 (1999), n. 2, <<http://spbo.unibo.it/biblioti/num-ii-2/marra.htm>>

**99/698 Pitzorno, Bianca.** *Cronache di letture amate: un'originale esperienza di lettura condotta da Bianca Pitzorno conferma la vitalità e la capacità di imporsi del testo.* (Lettura). «LiBeR», n. 43 (lug.-set. 1999), p. 63-64

**99/699 Varrà, Emilio.** *Nello studio di Oz.* (Informazioni. Mostre, spettacoli). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 94-95

Una rassegna dell'illustrazione americana dei libri per ragazzi, organizzata fra marzo e aprile 1999 dalla Cooperativa culturale Gianni Stoppani di Bologna

## 19 EDITORIA

**99/700 Aldrovandi, Annalisa – Belluzzi, Giovanni.** *Guida fiscale per l'editore.* Milano: Ed. Bibliografica, 1999. 555 p. (I mestieri del libro; 16). ISBN 88-7075-517-7

Con appendice legislativa

**99/701 Associazione italiana editori.** *Un codice per l'editore: codice di autoregolamentazione.* (Dossier scolastica). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 6, p. 27-28

Deliberato dal Consiglio generale dell'AIE, entrerà in vigore il 1° gennaio 2000

**99/702 Barzon, Giuliana – Bertini, Patrizia – Sordi, Stefania.** *Trovar lavoro in editoria: da freelance a imprenditore, una guida completa alle professioni del libro.* Milano: Ed. Bibliografica, 1999. 220 p. (I mestieri del libro; 11). ISBN 88-7075-529-0

Nuova ed.; per la prima vedi 97/423

**99/703 Cardone, Raffaele.** *Chiuso sito pirata con oltre 60 libri online / R.C.* (In breve). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 6, p. 6

Il Progetto Fahrenheit 451 metteva a disposizione il testo integrale di numerosi best-seller recenti

**99/704 Cardone, Raffaele.** *È qui il festival?* (Focus). «Effe: la rivista delle librerie Feltrinelli», n. 13 (1999), p. 22-23

In Italia e all'estero la letteratura diventa spettacolo, meta di turismo e occasione d'incontro fra scrittori e lettori. Con un calendario dei principali festival letterari, p. 24-25

**99/705 Cardone, Raffaele.** *Tascabili e tascabilizzazione: intervista a Massimo Turchetta.* (Dossier tascabili). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 7/8, p. 22-24

Turchetta è stato per molti anni direttore editoriale dei libri economici presso Mondadori

**99/706 Mussinelli, Cristina.** *Premi a CD-ROM italiani: Prix Möbius a Lugano.* (Editoria elettronica). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 7/8, p. 36-37

La terza edizione del premio si è svolta il 14-15 maggio 1999

**99/707 Novati, Laura.** *Bilanci e prospettive: assemblea generale dell'Associazione [italiana editori].* «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 6, p. 13

Segue il testo dell'intervento del presidente Federico Motta, *Ruolo, servizi, visibilità*, p. 14-17

**99/708 Novati, Laura.** *Da Torino all'Europa: la scomparsa di Gianni Merlini.* (Editori). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 7/8, p. 15-17

Un editore e un banchiere, il presidente di più lunga durata nella storia del dopoguerra dell'AIE, morto a Torino il 27 maggio 1999

**99/709 Paladino, Bianca Maria.** *I modelli organizzativi dell'editoria italiana e i suoi recenti processi di riorganizzazione.* «Culture del testo», n. 10/11 (gen.-ago. 1998), p. 55-69

Tratto in parte da B.M. Paladino, *Carta al vento: come cambia l'industria editoriale*, Napoli: Dante & Descartes, 1997

**99/710 Parascandolo, Renato – Landucci, Gianna.** *Il sistema dell'informazione e il mercato dell'editoria multimediale.* Roma: Ministero per i beni culturali e ambientali: RAI-Radiotelevisione italiana, Direzione teche e servizi tematici educativi: Italia lavoro: AIB-Associazione italiana biblioteche, 1998. 126 p. (Mediateca 2000; 7)

Cont. R. Parascandolo, *L'editoria multimediale*, p. 9-34. G. Landucci, *Le mediateche*, p. 35-126

**99/711 Parlamenghi Crispi, Guido.** *Il sostegno delle banche italiane alla cultura: risultati di*

*un'indagine*. (Documentazione). «Economia della cultura», 8 (1998), n. 2, p. 199-205

Con cenni all'attività editoriale

**99/712 Poggiali, Igino.** *Campagna nazionale per uniformare l'IVA relativa alle pubblicazioni scientifiche in formato elettronico ai prodotti editoriali cartacei*. «AIB notizie», 11 (1999), n. 6, p. 13

Lettera del presidente dell'Associazione italiana biblioteche. Anche <<http://www.aib.it/aib/cen/iva.htm>>

**99/713 Porzio Serravalle, Ethel.** *Un codice di parità: identità di genere e pari opportunità*. (Progetti europei). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 7/8, p. 35

Il progetto Polite, Pari opportunità nei libri di testo, consiglia di evitare discriminazioni di genere nei libri scolastici. Il testo del Codice di autoregolamentazione si trova a <[http://www.aie.it/codice\\_polite/codice\\_po.pdf](http://www.aie.it/codice_polite/codice_po.pdf)>

**99/714 Vigni, Giuliano.** *La grande semina: il tascabile: storia ed economia*. (Dossier tascabili). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 7/8, p. 18-22

Il cinquantenario della BUR diventa un'occasione per fare il punto sullo stato di salute del tascabile

**99/715 Vigni, Giuliano.** *Rapporto sull'editoria italiana: struttura produzione mercato*. Milano: Ed. Bibliografica, 1999. 181 p. (I mestieri del libro; 17). ISBN 88-7075-520-7

**99/716 Vitiello, Giuseppe.** *Content and distribution: literature and the electronic challenge*. In: *Cultural competence: new technologies, culture & employment: proceedings of the conference in Linz, 1-3 October 1998*. English version. [Wien]: Österreichische Kulturdocumentation, Internationales Archiv für Kulturanalysen: Bundeskanzleramt, Sektion für Kunstangelegenheiten, [1999], p. 97-103

**99/717 Zauli, Gianni.** *Libri mai visti*. (Informazioni. Mostre, spettacoli). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 94

Concorso annuale a Russi di Ravenna, per inediti di aspetto fuori dal comune

## 19A MERCATO DEL LIBRO

**99/718 Giordani, Maddalena.** *Distribuire libri: guida operativa per il piccolo editore*. Milano: Ed. Bibliografica, 1999. 306 p. (I mestieri del

libro; 15). ISBN 88-7075-515-0

**99/719 Strizioli, Romano.** *Per iniziativa della Biblioteca civica di Alassio alla Fiera del libro si è discusso sul futuro della libreria*. (Da Ponente e da Levante). «Vedi anche», 11 (1999), n. 2, p. 10

Torino, 15 maggio 1999

## 19B STATISTICHE

**99/720 Attanasio, Pierfrancesco – Mussinelli, Cristina.** *Un settore in trasformazione: scenari evolutivi dell'editoria scolastica*. (Dossier scolastica). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 6, p. 20-26

Le linee evolutive di un settore di oltre mille miliardi e con oltre 6 mila addetti

**99/721 Peresson, Giovanni.** *Un mercato di 6.200 miliardi: riclassificazione del mercato*. «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 6, p. 18-19

Il mercato ha un peso economico e occupazionale maggiore rispetto a quello tradizionalmente indicato

## 19C REPERTORI COMMERCIALI

**99/722 Catalogo dei tascabili 1999.** Milano: Ed. Bibliografica, 1999. IX, 449 p. ISBN 88-7075-536-3

## 19D STORIA DELL'EDITORIA

**99/723 Chiosso, Giorgio.** *Editoria pedagogica e scolastica tra Otto e Novecento*. (Lavori in corso). «La fabbrica del libro», 4 (1998), n. 2, p. 21-25

**99/724 Giambonini, Francesco.** *Giunta al repertorio Caldelari degli editori ticinesi dell'Ottocento*. «La bibliofilia», 101 (1999), n. 1, p. 31-75

Aggiunte a C. Caldelari, *Bibliografia ticinese dell'Ottocento* (95/A202)

**99/725 Infelise, Mario.** *Chi erano gli editori dell'Ottocento?* (Editoriale). «La fabbrica del libro», 4 (1998), n. 2, p. 2-5

## 19E SINGOLI EDITORI E TIPOGRAFI

**99/726 Attività editoriale della Facoltà di Lettere: la collana Libri e biblioteche della società editrice Forum, Editrice universitaria udinese.** (Notiziario). «Discipline del libro», n. 2 (giu.



1999), <<http://www.uniud.it/lettere/discipli ne/disciz/COLLANA.HTM>>

**99/727 Baratter, Paola.** *Per una storia dell' editoria veneziana nell' Italia unita: Ferdinando Ongània.* (Lavori in corso). «La fabbrica del libro», 4 (1998), n. 2, p. 16-20

Editore di pubblicazioni artistiche su Venezia nella seconda metà dell'Ottocento

**99/728 Carotti, Carlo.** *Rodolfo Morandi e Alberto Corticelli: una collaborazione attenta e amichevole.* (Lavori in corso). «La fabbrica del libro», 4 (1998), n. 2, p. 26-30

**99/729 Mangoni, Luisa.** *Pensare i libri: la casa editrice Einaudi dagli anni Trenta agli anni Sessanta.* Torino: Bollati Boringhieri, 1999. X, 976 p. (Nuova cultura; 70). ISBN 88-339-1157-8

Rec. di Alberto Cadioli, *Primo viene il pensiero: memorie e identità di un' istituzione*, «L'indice dei libri del mese», 16 (1999), n. 7/8, p. 16

**99/730 Novati, Laura.** *La signora in grigio.* (Dossier tascabili). «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 7/8, p. 24-25

La BUR, Biblioteca universale Rizzoli. Seguono: Alberto Cadioli, *La prima BUR: 1949-1972*, p. 25-29; Evaldo Violo, *La nuova BUR*, p. 29-33

**99/731 Perrella, Silvio.** *Ricordo di Giulio Einaudi.* «La rivista dei libri», 9 (1999), n. 6, p. 27-28

**99/732 Solmi, Renato.** *I miei anni all' Einaudi: in occasione della pubblicazione del libro di Luisa Mangoni.* «L'indice dei libri del mese», 16 (1999), n. 7/8, p. 17-20

Solmi partecipò all'attività della casa editrice dal 1951 al 1963

**99/733 Tortorelli, Gianfranco.** *La casa editrice Zanichelli dagli esordi al 1884.* «Ricerche storiche», 28 (1998), n. 2, p. 315-350

## 20 STORIA DEL LIBRO

**99/734 Bibliografia testuale o filologia dei testi a stampa?: definizioni metodologiche e prospettive future: convegno di studi in onore di Conor Fahy, Udine, 24-25-26 febbraio 1997 / a cura di Neil Harris.** Udine: Forum, 1999. 363 p.: ill. (Libri e biblioteche; 7). ISBN 88-86756-70-4

Cont. N. H., *Premessa*, p. 11-12. Attilio Mauro Caproni, *Prolusione*, p. 13-21. Conor Fahy, *Storia della bibliografia testuale*, p. 23-34. Edoardo Barbieri, *Tra filologia dei testi a stampa*

*e storia del libro: Ridolfi, Cicerchia e le "contrastampe"*, p. 35-58. Andrea Cuna, *Esempi e problemi di stampa del greco nel XV secolo*, p. 59-86. Marco Villosi, *La biblioteca del canterino: i libri di Michelangelo di Cristofano da Volterra*, p. 87-124. Enzo Bottasso, *L' edizione 1521 delle Opere iocunda di Giovan Giorgio Alio-ne*, p. 125-138. N. Harris, *Per una filologia del titolo corrente: il caso dell' Orlando furioso del 1532*, p. 139-204. Rosaria Campioni, *Osservatore da un altro pianeta: Conor Fahy e il censimento delle edizioni italiane del XVI secolo*, p. 205-211. Diego Maltese, *Bibliografia nazionale italiana retrospettiva: a proposito del censimento delle edizioni italiane del XVI secolo*, p. 213-218. Carlo Maria Simonetti, *La Compagnia dell' Aquila che si rinnova: appunti sui consorzi editoriali a Venezia nel Cinquecento*, p. 219-268. Giuseppina Zappella, *Un rebus tipografico: fascicolo apparente e fascicolo strutturale in un' edizione napoletana del Seicento*, p. 269-294. Giovanna Gronda, *Taglia e incolla: sulla tradizione testuale dei libretti d' opera*, p. 295-309. N. Harris, *Conor Fahy: profilo di un bibliografo*, p. 311-324. *Bibliografia delle pubblicazioni di Conor Fahy, 1955-1998*, p. 325-344

Rec. di Angela Nuovo, «Discipline del libro», n. 2 (giu. 1999), <<http://www.uniud.it/lettere/discipline/disciz/BIBTES.HTM>>

**99/735 Bonanno, Danilo – Ferro, Emanuela.** *Alla Berio la presentazione del volume di Maria Maira Niri* La tipografia a Genova e in Liguria nel XVII secolo. «La Berio», 39 (1999), n. 1, p. 86-91

Su 99/421. Con una lista di studi sulla tipografia genovese reperibili presso la Biblioteca Berio di Genova, p. 90-91

**99/736 Cadioli, Alberto.** *Internet.* «Giornale della libreria», 112 (1999), n. 6, p. 38

Nota sulle pagine Web del Center for the History of Print Culture in Modern America (CHPCMA), <<http://slisweb.lis.wisc.edu/printcul/>>

**99/737 Chartier, Roger.** *Cultura scritta e società.* Milano: Sylvestre Bonnard, 1999. 137 p. (Il sapere del libro). ISBN 88-86842-07-4

Tit. orig.: *Forms and meanings: texts, performances, and audiences from codex to computer* (Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1995). Trad. dal francese di Alessandro Serra. Cont. *Introduzione; Le rappresentazioni dello scritto; Mecenate e dedica; Dalla*

*fešta di corte al pubblico cittadino; Letture "popolari"*

**99/738 Dane, Joseph A.** *A ghostly twin Terence (Venice, 21 July 1475; IGI 9422, 9423)*. «The library», 6th series, 21 (1999), n. 2, p. 99-107

**99/739 Harris, Neil.** *Il Polifilo: la cecità che non si vede*. «Discipline del libro», n. 2 (giu. 1999), <<http://www.uniud.it/lettere/discipline/disciz/dzharris.htm>>

**99/740 Lincio, Fausto.** *Il Tractato di pictura di Francesco Lancilotti e una nuova edizione romana di Giovanni Antonio da Canneto*. «La bibliofilia», 101 (1999), n. 1, p. 17-30: ill.

Roma: [Giovanni Antonio da Canneto], 1509, con una variante sottoscritta Napoli, 1506

**99/741 Milani, Chiara.** *Libri, tipografi e autori a Como tra il 1480 e il 1540*. «Culture del testo», n. 10/11 (gen.-ago. 1998), p. 45-53

**99/742 Mirto, Alfonso.** *Due lettere di Giovanni Battista Bidelli junior a Bernardo Benvenuti*. «Culture del testo», n. 10/11 (gen.-ago. 1998), p. 71-84

Con il testo delle lettere (1661-1662) del libraio milanese

**99/743 Montecchi, Giorgio.** *Bartolomeo Paganelli da Prignano, ossia Della nobiltà della stampa, arte meccanica e liberale*. «Discipline del libro», n. 2 (giu. 1999), <<http://www.uniud.it/lettere/discipline/disciz/dzmontecchi.htm>>

**99/744 Nuovo, Angela.** *Perché un sito italiano sul libro antico?: una virtual library al servizio dei bibliotecari e degli studiosi*. (Libro antico). «Biblioteche oggi», 17 (1999), n. 5, p. 36-45  
Su 99/424

**99/745 Ravaioli, Licia.** *La storia del libro*. (Informazioni. Biblioteche e archivi). «IBC», 7 (1999), n. 2, p. 88-89

Un programma multimediale destinato alle biblioteche per ragazzi della provincia di Ravenna, versione aggiornata di un audiovisivo prodotto nel 1983

**99/746 Russo, Emilio.** *Un contratto nel registro di bottega di Aldo Manuzio il giovane*. «Accademie e biblioteche d'Italia», 66 (1998), n. 4, p. 5-20

In appendice la trascrizione di due contratti stipulati tra Aldo e Nicolò Manassi

**99/747 Santoro, Marco.** *Sulle meravigliose virtù del tabacco*. «Accademie e biblioteche d'Italia», 66 (1998), n. 3, p. 5-16

Il trattato *Del tauacco, detta herba santa* ... (Napoli: Giuseppe Cacchi, 1590) comunemente attribuito a Giovanni Flavio Bruno è in realtà la traduzione di uno scritto di Nicolás Monardes, già tradotto in italiano da Annibale Briganti

**99/748 Tura, Adolfo.** *Osservazioni su alcune "rare" stampe fiorentine*. «La bibliofilia», 101 (1999), n. 1, p. 1-15: ill.

Cont. 1: Il "tipografo della Caccia di Belfiore (BMC VI, 695)" [Lorenzo Morgiani e Johann Petri]; 2: *Una misconosciuta edizione della Compagnia del Mantellaccio* [attribuita a Firenze: Bartolomeo de' Libri, dopo il giugno 1497]; 3: *Un nuovo esemplare, con varianti, della Confessione pulchiana stampata da Francesco di Dino (Rh 569)*

## 20C LEGATURA

**99/749 Bozzacchi, Giampiero.** *Sul telaio*. «CABnewsletter», n.s., 4 (1999), n. 1, p. 2-3: ill.  
I primordi del telaio per la cucitura dei libri

## 20D BIBLIOTECHE PRIVATE

**99/750 Ghignoli, Antonella.** *Tracce di libri: la fine della biblioteca di Giuseppe Domenico Andreoni a Pisa nel 1696*. «Culture del testo», n. 10/11 (gen.-ago. 1998), p. 87-99

Professore presso il Collegio pisano di Sapienza

**99/751 Giaccaria, Angelo.** *Note sulla biblioteca di Tommaso Vallauri*. In: *Tommaso Vallauri nella società e nella cultura dell'Ottocento*. «Bollettino della Società per gli studi storici, archeologici ed artistici della provincia di Cuneo», n. 120 (1° semestre 1999), p. 137-145  
In appendice il testamento di Vallauri, p. 145-148. I libri che Vallauri (1805-1897), letterato e storico piemontese, lasciò in eredità all'amico Vincenzo Lanfranchi furono messi in vendita in due riprese nel 1900 dalla Libreria antiquaria Carlo Clausen di Torino



## 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 doppia e margini molto ampi, rispettando le norme redazionali che seguono. È vivamente raccomandato l'invio dei testi anche su *floppy disk* (3.5", DOS, ASCII o Word) o per posta elettronica (bollettino@aib.it), salvando il testo in formato RTF.

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 da una versione condensata (circa 6.000-10.000 caratteri spazi compresi), preferibilmente in inglese, che verrà in ogni caso riveduta e, se necessario, integrata dalla Redazione.

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

Tutto il materiale ricevuto non viene restituito. I diritti su tutto ciò che viene pubblicato appartengono all'Associazione italiana biblioteche, che si riserva la facoltà di diffondere il contenuto della rivista anche in formato elettronico e in rete. La riproduzione dei riassunti è libera.

I riferimenti bibliografici devono essere raccolti alla fine del testo, numerati progressivamente in parentesi quadre, preferibilmente nell'ordine in cui sono richiamati nel testo. Nelle citazioni e nei riferimenti si impiega il numero progressivo attribuito nell'elenco finale, aggiungendo quando necessario il numero della o delle pagine a cui si rimanda. Per esempio: «studi recenti sull'indicizzazione [2, 8, 11-13]»; «come ha affermato Carlo Revelli [1, p. 12]».

I riferimenti bibliografici seguono lo schema qui riportato:

- [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 europeo*. 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.

Eventuali note al testo, da evitare per quanto possibile, vanno numerate progressivamente in esponente e inserite prima dei Riferimenti bibliografici. Informazioni sull'occasione o le circostanze del lavoro, insieme ad eventuali ringraziamenti, vanno inserite al piede della prima pagina, con l'indirizzo completo degli autori.

## Arredamento



R. Campestrini & C. s.a.s.

**Professionisti  
nel campo dell'arredo  
di biblioteche  
con sistemi  
multifunzionali "ekz"**

39011 LANA (BZ) - Via Merano, 7  
Tel. 0473/562770 - Fax 562778

## Commissionarie



Servizio Internazionale Riviste Libri  
Informazioni Editoriali e Bibliografiche

*Servizi fornitura libri, riviste scientifiche  
tecniche - culturali - Italiane ed Estere - CD-ROM -  
CD-ROM/MM - Video -  
Effettua Ricerche Bibliografiche  
argomenti specifici*

Sede Principale:  
Piazzale Cuoco, 4 - 20137 Milano  
tel. +39 2 55012088 - fax +39 2 55185899  
e-mail: 101705.160@COMPUSERVE.COM

Succursale Svizzera:  
Via Adamina 17/B  
6932 Breganzona - LUGANO  
tel. +41 91 9664668 - fax. +41 91 9666317

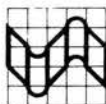
## Banche dati e CD Rom



**Banche dati  
tecnologiche  
su CD-ROM  
e in linea**

**INFODOC s.r.l.**  
Tel. 0535/26108 - Fax 0535/26021  
e-mail: infodoc@arcanet.it  
www.infodoc.it

## Formazione



**Biblionova**  
Società cooperativa r.l.

Organizzazione, formazione, gestione  
e consulenza per biblioteche  
e centri di documentazione.  
Catalogazione (Sebina, Tin-Lib, Dobis, Isis,  
Sbn, Bibliolog, Erasmo). Classificazione,  
soggettazione e indicizzazione; consulenze  
bibliografiche, corsi di formazione  
e aggiornamento professionale, censimenti  
e rilevazioni statistiche.  
Consulenza biblioteconomica per editori.

Per informazioni:  
Marta De Paolis  
**BIBLIONOVA SCRL**  
Via Rodi, 49 - 00195 Roma  
Tel. e Fax 06/39742906 - e-mail: bibnova@tin.it



## Informatica e software

Associazione Italiana Biblioteche



**SERVIZI E PRODOTTI  
PER BIBLIOTECHE  
E CENTRI  
DI DOCUMENTAZIONE**

- Q Series - TINLIB
- OCLC
- Ultra\*Net CD/HD
- PROGETTI
- LABORATORI
- PUBBLICAZIONI
- INFIAFORMAZIONE

**ifnet srl**  
viale don minzoni, 39 - 50129 - firenze  
tel. 055/5001357 - fax 055/5001363  
e.mail: ifnet@ifnet.it - <http://www.ifnet.it>

# COPAT

società di servizi

**Progetti complessivi per soddisfare le esigenze di biblioteche, archivi e centri di documentazione: nuovi allestimenti, catalogazione di tutte le tipologie di materiali documentari, consulenza e assistenza operativa, progettazione e realizzazione di servizi.**

COPAT S.c.r.l. - Via Bruno Buozzi, 2 - 10121 Torino  
Tel. (011)534266 - fax (011)532555  
Internet e-mail: [copatt@tin.it](mailto:copatt@tin.it)

• Altre sedi: Milano, Roma e Genova •

## ALEPH 500

IL SOFTWARE DI AUTOMAZIONE UTILIZZATO DALLE PIÙ PRESTIGIOSE BIBLIOTECHE ITALIANE SI PRESENTA NELLA VERSIONE CLIENT/SERVER TOTALMENTE INNOVATIVA:

- Base dati RDBMS Oracle
- Formato full MARC nativo
- OPAC selezionabile nelle modalità
  - GUI interfaccia grafica Windows
  - WWW utilizzabile in rete locale ed Internet
  - Z39 50 gateway e server
- Catalogazione, prestito, acquisizione, gestione dei periodici ed ILL gestiti tramite GUI in ambiente Windows

ATLANTIS S.r.l.  
Via C. Abba, 12 - 37126 Verona  
Tel.: 045/8344137 - fax: 045/912839  
Internet <http://www.aleph.co.il>



DBA

Associazione  
per la documentazione  
le biblioteche e gli archivi

Distributore nazionale del software CDS/ISIS

Via G. del Pian dei Carpini, 1 - 50127 Firenze  
Tel. 055/435777 - fax 055/435041  
e-mail: [dbafi@dba.it](mailto:dbafi@dba.it)  
<http://www.dba.it>



*Il sistema aperto  
di automazione per una  
moderna biblioteca*

È distribuito da:  
TEKNESIS srl  
www.teknesis.it  
e-mail: teknesis@teknesis.it  
V.le Erminio Spalla, 41 - 00142 Roma  
Tel. 06/51957915 - fax 06/51957917



**SISTEMI E SOLUZIONI  
PER L' ARCHIVIAZIONE  
INFORMATIZZATA**

- Servizi di microfilmatura testi antichi e periodici.
- Servizi di CD-ROM: a colori e in bianco e nero.
- Conversione archivi microfilm in CD-ROM: scansione pellicole 16/35/105 MM.

visitate il nostro sito internet:

<http://www.quicknet.it/microdataservice>  
e-mail: [microdata@pn.itnet.it](mailto:microdata@pn.itnet.it)

MICRODATA SERVICE S.N.C.  
L.go Paolo Sarpi, 5 - CREMONA  
Tel. 0372/458881 - fax 0372/456561

## Microfilm

Associazione Italiana Biblioteche

# Italmap



**LA PIÙ COMPLETA GAMMA  
DI ATTREZZATURE  
MICROFILM  
PER BIBLIOTECHE**

ITALMAP  
Corso Susa, 299/b - 10098 Rivoli (To)  
Tel.: 011/9550380 - Fax: 011/9587890

**Maggiori informazioni  
sui problemi e i servizi  
per le biblioteche  
si possono trovare  
nell' "Annuario dei  
prodotti e servizi" in  
apertura dell' Agenda  
del bibliotecario 1999  
o utilizzando il coupon  
alla pagina seguente.**



IFLA

AIB

## Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie

a cura  
della Commissione nazionale  
Università ricerca



### CEDOLA DI PRENOTAZIONE

Il sottoscritto desidera:  ricevere a titolo personale  
 prenotare per la propria biblioteca o ente  
il volume *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*

Inviare la pubblicazione al seguente indirizzo:

-----  
(nome e cognome del richiedente/denominazione della biblioteca o ente)

(C.F./P.IVA in caso di richiesta fattura)

-----  
Via

Cap

Città

S'impegna al rimborso spese di L. 30.000 (L. 22.500 se socio AIB) più L. 2.000 per spese postali tramite:

c/c postale n. 42253005 intestato alla Associazione italiana biblioteche, C.P. 2461, 00100 ROMA-AD (indicare causale del versamento)

altro -----  
(specificare)

-----  
Data

-----  
Firma

# CATALOGO

---

# ESTRATTO

*Per*  
**UNIVERSITÀ**  
**FACOLTÀ TEOLOGICHE**  
**ISTITUTI di**  
**SCIENZE RELIGIOSE**  
**SEMINARI**



**EDB**

EDIZIONI DEHONIANE BOLOGNA





Il mondo delle Riviste è in  
evoluzione ?

Gestire il cambiamento è  
una delle vostre sfide  
quotidiane ?

Meritate un fornitore che sia  
pronto a soddisfare queste  
nuove esigenze .

Se tra le vostre priorità c'è la  
Gestione Abbonamenti, il  
servizio di Consolidamento  
dei Periodici,

le Riviste  
Elettroniche su Internet,  
lo Spoglio degli Indici  
o le Banche Dati:

Swets ha già pensato a Voi.

**SWETS**  
SERVIZIO ABBONAMENTI