



## **WORKSHOP Document Delivery via Internet Presentazione del Progetto C.N.R. "biblioMIME"**

**6 settembre 2001** *c/o Consiglio Nazionale delle Ricerche  
Sala Convegni, Piazzale Aldo Moro 7 - Roma*

### **Organizzazione**

Biblioteca dell'Area della Ricerca CNR, Bologna  
*Istituto per le Applicazioni Telematiche del CNR, Pisa*  
Istituto MASPEC del CNR, Parma

## **Book of Abstracts**

---

CNR Biblioteca Area della Ricerca di Bologna - Via Gobetti 101, 40129 Bologna, Italia  
Email: [biblio-bo@area.bo.cnr.it](mailto:biblio-bo@area.bo.cnr.it) Sito web: <https://libraryrepository.bo.cnr.it/>  
Tel: 051 6398034 P.IVA 02118311006 C.F 80054330586

## SOMMARIO

- Silvana Mangiaracina - *Motivazioni e obiettivi del Progetto biblioMIME*
- Rosella Magno - *Utilizzo del Sistema in biblioteca ed integrazione con strumenti di gestione*
- Paolo Salvi - *Il document delivery elettronico nel Sistema Bibliotecario dell'Università di Firenze*
- Enrica Veronesi - *Il document delivery nel Sistema Bibliotecario Biomedico Lombardo*
- Alessandra Citti, Vincenzo Verniti - *L'evoluzione di ACNP: da catalogo collettivo a strumento di accesso ai servizi*
- Gabriele Mazzitelli - *Carta dei servizi e servizi in rete per il document delivery*

Motivazioni e obiettivi del Progetto C.N.R. "biblioMIME"  
Silvana Mangiaracina, [mangiaracina@jolly.bo.cnr.it](mailto:mangiaracina@jolly.bo.cnr.it)

BiblioMIME è un progetto infrastrutturale coordinato dalla Commissione CIRT (Commissione di Studio per l'Infrastruttura della Rete Telematica) del CNR al quale partecipano l'Istituto per le Applicazioni Telematiche del CNR di Pisa, l'Istituto MASPEC del CNR di Parma e la Biblioteca dell'Area della Ricerca CNR di Bologna.

Il progetto biblioMIME ha come obiettivo lo "sviluppo di servizi avanzati di Document Delivery tra le biblioteche del CNR, basati su trasmissione via Internet".

## 1. Il servizio Document Delivery : indicatori e problemi nel DD tradizionale

Il servizio Document Delivery (DD) riveste un ruolo importante nell'ambito dei servizi offerti dalle biblioteche di ricerca (del C.N.R., universitarie o di altri Enti di ricerca) ai propri utenti istituzionali (docenti, studenti, ricercatori, etc...). Si basa sullo scambio reciproco tra le biblioteche italiane di articoli da riviste scientifiche, tesi, etc... Il servizio DD opera attraverso due "canali" diversi:

- : *richiesta di documenti*: la biblioteca reperisce presso altre biblioteche italiane copie di articoli scientifici *richiesti dai propri utenti*
- : *fornitura di documenti*: la biblioteca *fornisce ad altre biblioteche* documenti tratti da periodici posseduti su carta dalla biblioteca stessa

Sebbene le modalità di organizzazione del servizio all'interno delle biblioteche possano essere molto diverse tra loro (dipendono infatti dal numero di utenti della biblioteca, dal tipo di utenti, dalle direttive dell'Ente, dalle delibere del Consiglio di Amministrazione, etc..), le informazioni che caratterizzano il servizio Document Delivery sono:

- Volume delle richieste e delle forniture effettuate
- Proporzione tra il numero totale delle richieste/forniture di documenti rispetto al numero di quelle evase oppure non evase
- Costi
- Personale
- Ricorso ai servizi nazionali o internazionali di document delivery tra biblioteche
- Ricorso ai fornitori di documenti
- Politiche relative alle richieste dei documenti
- Politiche in materia di fatturazione e di pagamento per i documenti forniti
- Utilizzo di sistemi hardware/software di gestione
- Trasmissione delle richieste o dei documenti per via elettronica

La misurazione del rendimento dei servizi di Document Delivery e la promozione di "guidelines" e di "best practices" è tuttora argomento di studio, promosso dai più importanti organismi internazionali quali IFLA, ARL, ALA, OCLC [1]. Lo studio biennale promosso da ARL con lo scopo di misurare il rendimento dei servizi di prestito e DD nelle biblioteche

universitarie e di ricerca dell'America del Nord, che ha visto coinvolte 120 biblioteche di USA e Canada, è estremamente interessante e propone alcune riflessioni sul problema di raffrontare esperienze così diverse [2], [3]. I dati statistici raccolti da questo rapporto hanno permesso di individuare le caratteristiche comuni a quelle biblioteche che mostravano minori costi e più alto rendimento. La diffusione dei risultati dello studio mirava, pertanto, a far conoscere alle biblioteche come, utilizzando metodi diversi, esse avrebbero potuto migliorare la qualità del servizio offerto e, contemporaneamente, minimizzarne i costi.

Gli indicatori di rendimento presi in considerazione sono stati:

1. *il costo diretto*, il costo che una biblioteca sostiene per una richiesta di DD, *borrowing cost* (fr: *emprunt*), o per la fornitura, *lending cost* (fr: *prêt*), di un documento. Viene calcolato considerando il costo totale diviso il numero di articoli richiesti o forniti;
2. *il tasso di successo o fill rate*, la percentuale di richieste di prestito fatte ad altre biblioteche o di prestiti soddisfatti. Si considera il numero delle richieste evase diviso il numero totale (oppure la percentuale di insuccesso:  $\text{inevase}/\text{totale richieste}$ );
3. *il tempo di consegna o turnaround time*, il numero di giorni necessari per eseguire una richiesta di DD;
4. *la soddisfazione degli utenti o user satisfaction*, il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a:
  - rapidità del servizio di richiesta prestito
  - qualità ed integrità dei documenti forniti
  - qualità dell'interazione con il personale addetto al servizio

Altri indicatori che le biblioteche potrebbero voler monitorare, individuati nello stesso studio [3] sono:

*“quante richieste di DD soddisfa mediamente la biblioteca in una settimana”*, che potremmo chiamare *“weekly fill rate”*. Questo indicatore potrebbe essere utile, per esempio, per l'utente interno della biblioteca: saprebbe infatti che la biblioteca è in grado di fornirgli l'articolo desiderato entro una settimana con una probabilità di 1/3 o di 1/2 o di xxx !

*“qual è la percentuale di richieste di DD inoltrate a fornitori commerciali di documenti?”* Si presuppone infatti che biblioteche con un alto “grado” di cooperazione interbibliotecaria nazionale o internazionale e con un basso consumo di documenti reperiti attraverso il canale dei fornitori a pagamento dovrebbero spendere meno.

D'altro canto, se guardiamo alla nostra realtà l'esigenza di organizzare il servizio Document Delivery in modo efficiente ed efficace pone alle biblioteche problemi di gestione che devono essere affrontati sia nel quotidiano che nel lungo periodo, alcuni dovuti certamente a carenze strutturali (per esempio la carenza di personale adeguato). Tali problemi riguardano :

- la difficoltà di assegnare al servizio le risorse adeguate di personale, specialmente quando il servizio è in crescita (Si vedano infatti in questi stessi Atti la comune tendenza al forte aumento degli scambi riscontrata nei Document Delivery di SBBL, dell'Università di Firenze e del CNR – interventi di Salvi, Veronesi, Mangiaracina)
- I costi del servizio, che sono principalmente imputabili a:

- spese per il personale, che possono essere ridotte riducendone i tempi di lavoro;
- costi di consegna del materiale (si intende qui le spese di fotocopiatura e spedizione, si stima che una biblioteca con un volume medio di articoli forniti pari a 200/mese, che utilizzi nella stessa misura, cioè al 50%, il fax e la posta di superficie, spenda circa 1.000.000 di lire al mese) ;
- i tempi di consegna del materiale: nel caso in cui questo venga richiesto ad altre biblioteche i tempi spesso non sono prevedibili, mentre nel caso di articoli forniti dalla biblioteca stessa i tempi dipendono dal sistema di trasmissione utilizzato (“tradizionalmente” il DD si serve del fax e della posta);
- La qualità della copia, poiché la leggibilità e l’integrità del documento dipendono dal sistema di trasmissione che la biblioteca utilizza;
- le modalità di rimborso spese, poiché in Italia si assiste ad una varietà di tariffe e di modalità di pagamento richieste;
- la gestione della “carta” relativa a tutte le transazioni del servizio DD. Queste infatti devono essere archiviate (anche per motivi di Copyright), facilmente rintracciate al bisogno, possibilmente elaborate per fornire “indicatori” sull’andamento del servizio. A titolo di esempio in una biblioteca che gestisce un servizio DD con una media annua di 4.000 articoli forniti/ricevuti, transitano 40.000 pagine da articoli scientifici, 4.000 lettere di richiesta spedite/ricevute, 4.000 lettere di risposta spedite/ricevute, 4.000 comunicazioni o operazioni per rimborsi spese.

## 2. Gli obiettivi del progetto bibliMIME

Il progetto bibliMIME è nato nel corso dell’anno 1999 con la messa a punto da parte dell’Istituto IAT (Istituto per le Applicazioni Telematiche) di un sistema per l’invio dei documenti che poteva essere utilizzato dalle biblioteche con estrema facilità e, soprattutto, sollevava le biblioteche dal dover far fronte a tutti quei problemi “tecnici” dovuti ai protocolli di comunicazione che venivano allora usati per la trasmissione dei documenti via Internet (SMTP e FTP).

La sperimentazione del primo prototipo da parte delle due biblioteche, la Biblioteca dell’Area di Ricerca di Bologna (BdA) e la biblioteca dell’Istituto MASPEC assieme all’Istituto IAT e i vantaggi immediatamente riscontrati ha fatto sì che il progetto venisse approvato come uno dei progetti infrastrutturali coordinati dalla Commissione CIRT del CNR con l’obiettivo di :

*“Sviluppare servizi avanzati di Document Delivery tra le biblioteche del CNR, basati su trasmissione via Internet”. Tali servizi devono “permettere di conseguire bassi costi di gestione e tempi brevi nella soddisfazione delle richieste provenienti dagli utenti e dalle biblioteche che vi si rivolgono”.*

Le fasi in cui è strutturato il progetto riguardano la realizzazione di 3 sotto obiettivi:

1. **la realizzazione e l'utilizzo di un sistema basato su Internet per l'invio dei documenti.** Il conseguimento di tale obiettivo permetterebbe di ridurre le spese di gestione, eliminando i costi delle fotocopie e, soprattutto, i costi di spedizione. Inoltre, si minimizzano drasticamente i tempi di *turnaround* del servizio, e ciò andrebbe non solo a vantaggio delle biblioteche cui vengono forniti i documenti, ma, qualora la

diffusione tra tutte le biblioteche interessate ad utilizzare il servizio diventasse capillare, si innescherebbe automaticamente un *ciclo di interazione virtuosa* tra biblioteche, e ciò andrebbe a vantaggio anche dei loro utenti finali;

2. ***l'automazione di tutte le fasi del ciclo lavorativo del servizio DD relative alla fornitura dei documenti.*** Tale obiettivo ha lo scopo di diminuire i tempi di lavorazione e di eliminare tutta la “carta” correlata alla gestione del servizio, riducendo quindi i costi ed, eventualmente, superando le carenze strutturali di personale;
3. ***proporre un modello di sperimentazione dei servizi innovativi realizzati***, che permetta alle biblioteche una politica di effettiva reciprocità e di maggior cooperazione, da perseguire attraverso accordi tra le biblioteche che condividono il modello.

## 2.1. Il Sistema per l'invio dei documenti via Internet

I sistemi per l'invio dei documenti in formato elettronico tra biblioteche hanno cominciato a diffondersi nella realtà italiana ma, soprattutto, all'estero. In Italia, uno dei software più noti è Ariel, un pacchetto inizialmente sviluppato da ARL e molto diffuso negli Stati Uniti, attualmente adottato anche da fornitori di documenti quali la British Library e il CNRS INIST. Negli USA si assiste ad una maggior varietà di software, tra cui pacchetti software gratuiti basati su nuove tecnologie (per citarne qualcuno: Prospero e ILL ASAP) e il ricorso ai corrieri via Internet (questi ultimi, per esempio, sono stati più favoriti in Canada, dove la Biblioteca Nazionale si è proposta come leader nella diffusione dei servizi di comunicazione elettronica).

Il Sistema biblioMIME per l'invio dei documenti è descritto in questi stessi Atti dall'intervento di Gennai, che ne descrive l'architettura e il funzionamento, e da Magno, che mostra l'utilizzo del Sistema in biblioteca. Elenchiamo brevemente i requisiti e i vantaggi offerti:

- ✓ ***Velocità*** poichè c'è praticamente coincidenza tra il momento della spedizione del documento e l'arrivo presso la biblioteca richiedente. L'operatore impiega solo qualche minuto per l'invio di un documento, qualunque sia il numero delle sue pagine, contro le decine di minuti che lo stesso documento richiederebbe per essere spedito via fax; l'invio per posta di superficie, anche se “prioritaria” richiede invece almeno 2 giorni prima che il documento arrivi a destinazione.
- ✓ ***Economicità*** i costi di fotocopiatura e di spedizione possono essere drasticamente abbattuti.
- ✓ ***Robustezza***, in quanto permette di superare il problema della dimensione massima dei documenti digitalizzati, problema causato dalle caratteristiche tecniche proprie del protocollo di posta elettronica;
- ✓ ***Facilità d'uso*** per gli operatori della biblioteca, i documenti infatti vengono inviati attraverso lo stesso programma di posta elettronica in uso presso la biblioteca;
- ✓ ***Alta qualità delle copie fornite***, i documenti vengono digitalizzati nel formato PDF, oppure TIFF o JPEG per le immagini a colori.

## 3.2 Il Sistema per la gestione delle richieste

Il Sistema per la gestione delle richieste è in corso di sviluppo nella attuale fase del progetto biblioMIME. Il primo prototipo è attualmente nella fase di test, iniziata nello scorso giugno 2001. L'interfaccia Web del sistema è denominata NILDE (Network Inter-Library

Document Exchange, <http://nilde.bo.cnr.it>). Elenchiamo brevemente i requisiti e i vantaggi che il sistema di gestione intende soddisfare:

- ✓ **automazione** di tutte le fasi del ciclo di fornitura documenti, e conseguente eliminazione della carta;
- ✓ **l'iter della richiesta è visibile dall'inizio alla fine** sia alla biblioteca richiedente che a quella fornitrice. Le biblioteche inviano le richieste compilando un modulo online;
- ✓ **integrazione** con il Sistema di invio dei documenti, nel caso in cui sia prescelta dalla biblioteca fornitrice la trasmissione via Internet;
- ✓ **misurazione degli indicatori di rendimento del servizio**, mediante l'estrazione di report statistici sulle richieste registrate nel sistema;
- ✓ **supporto alla contabilizzazione dei rimborsi spese**, basato su un modello di reciprocità condiviso dalle biblioteche che utilizzano il sistema come fornitrici;
- ✓ **supporto alla formazione del personale e alla distribuzione dei carichi di lavoro**, il personale può facilmente svolgere tutte le fasi del lavoro dall'inizio alla fine, senza parcellizzazioni e con maggior soddisfazione.

## BIBLIOGRAFIA

[1] : International Federation of Library Associations and Institutions, "International Lending and Document Delivery: Principles and Guidelines for Procedure", DRAFT DOCUMENT, <http://www.ifla.org/VI/2/p3/illdd.htm>

[2] : Mary E. Jackson, "Measuring the Performance of Interlibrary Loan and Document Delivery Services", ARL's Bimonthly Newsletter of Research Library Issues and Actions, Issue 195, December 1997  
<http://www.arl.org/access/illdd-res/articles/illdd-res-measperf9712.shtml>

[3]: Mary E. Jackson, "Mesure du Rendement des Services de Pret entre Bibliotheques" Conclusions d'une étude financée par la Andrew W. Mellon Foundation, Association of Research Libraries, Washington, DC 1998  
<http://www.arl.org/access/illdd/illna.shtml>

Roma, 6 Settembre 2001

## Utilizzo del Sistema in biblioteca e sua integrazione con strumenti di gestione

*Rosella Magno*

[magno@maspec.bo.cnr.it](mailto:magno@maspec.bo.cnr.it)

Il Sistema BiblioMIME può essere utilizzato senza problemi anche da chi non è particolarmente esperto di informatica.

Il primo passo da fare è richiedere che il proprio indirizzo IP (il numero che individua ogni computer sulla rete) venga autorizzato ad utilizzare il sistema.

Occorre poi che, prima di inviare i documenti, nel programma di posta elettronica il server biblioMIME (smtp.iat.cnr.it) venga indicato come server della posta in uscita.

Poiché molti programmi di posta elettronica (Eudora, Outlook, Netscape, etc.) supportano l'utilizzo di account multipli, si può creare un account apposito da utilizzare solo per il Document Delivery con biblioMIME.

Parliamo ora di come digitalizzare il documento da inviare. Per effettuare la scansione si può usare un qualsiasi programma di grafica, ad esempio Imaging, un programma gratuito che viene dato in dotazione con i sistemi operativi Microsoft e che permette di digitalizzare in formato TIFF Multipage, un formato "poco pesante" in termini di dimensioni dei file e che ci consente di creare un unico documento di più pagine, mantenendo così il formato originale dell'articolo. Normalmente il documento viene acquisito in bianco e nero con una risoluzione di 300 dpi, ma se necessario si può digitalizzare in tutto o in parte a colori o in toni di grigio.

E' possibile trasmettere il documento in formato TIFF, ma in genere è preferibile trasformarlo in formato PDF importandolo in Acrobat Writer, che "alleggerisce" ulteriormente il file e lo migliora in termini di definizione.

In fase di test avevamo provato a digitalizzare i documenti direttamente con Acrobat, ma i file risultavano di dimensioni eccessive, abbiamo quindi scelto di eseguire questo passaggio che, peraltro, comporta solo pochi secondi di lavoro in più.

Il file così ottenuto si inserisce come attachment in un messaggio di posta elettronica destinato alla biblioteca richiedente, il cui indirizzo viene scritto aggiungendo ".salva" alla fine (ad es.: magno@maspec.bo.cnr.it.salva).

Una volta spedito, il mail passa dal server di biblioMIME che, dopo aver verificato la validità dell'indirizzo che spedisce, intercetta l'attachment, salva il documento in un sito web (in cui resta visibile per 14 giorni) e lo sostituisce con una pagina in formato html contenente l'indirizzo del documento da scaricare.

E' da notare che la sostituzione riguarda esclusivamente l'attachment, il testo del messaggio non viene toccato.

L'attachment inoltre contiene, oltre al collegamento al documento, alcune informazioni come: la dimensione ed il formato del file, la data fino alla quale esso sarà disponibile e le condizioni di accettazione ai sensi della Legge n. 633.

La ricezione del documento è estremamente semplice:

- il bibliotecario ricevente apre l'attachment "link.html";
- si collega all'indirizzo Internet;
- stampa il documento.

Possiamo quindi concludere che, rispetto ai sistemi tradizionali, il sistema offre molti vantaggi, in particolare:

- ❖ **semplicità d'uso:** come abbiamo visto, chiunque, anche con modestissime conoscenze informatiche, è in grado di utilizzare il sistema;
- ❖ **economicità:** non solo i costi di fotocopiatura e spedizione sono notevolmente ridotti rispetto ai sistemi tradizionali (fax o posta), ma c'è anche una riduzione dei tempi impiegati e quindi dei costi di personale, il tutto con un modesto investimento iniziale, consistente nell'acquisto di uno scanner e di un software come Acrobat, non eccessivamente costoso;
- ❖ **rapidità:** tra la spedizione e la ricezione non ci sono più i tempi morti dovuti alla trasmissione via fax o alla spedizione postale ;
- ❖ **fedeltà e qualità della copia:** la qualità della copia digitale è notevolmente superiore a quella della fotocopia tradizionale; essendo inoltre possibile, all'occorrenza, acquisire i documenti in tutto o in parte a colori, viene garantita la massima fedeltà all'originale;
- ❖ **possibilità di invio direttamente all'utente finale:** il documento può essere inviato alla biblioteca e contemporaneamente, in caso questa lo richieda, anche all'utente finale, che avrà quindi in tempo reale quanto richiesto; basterà inserire nel mail anche questo indirizzo con il suffisso "**salva**".

# Il document delivery elettronico nel sistema bibliotecario dell'Università di Firenze

Paolo Salvi, salvi@biblio.unifi.it

L'uso del document delivery elettronico nelle biblioteche dell'Università di Firenze è iniziato nel ambito della ristrutturazione del Sistema bibliotecario d'Ateneo finalizzata al potenziamento dei servizi al pubblico in termini quantitativi e qualitativi. I rilevanti investimenti di risorse, sia umane che finanziarie, che hanno caratterizzato l'avvio di questa esperienza sono la logica conseguenza del piano di ristrutturazione che si prefigge di offrire il servizio di prestito interbibliotecario e document delivery con gli stessi orari di apertura degli altri servizi di base: prestito, informazione bibliografica, consultazione. Questi sono tutti servizi fruibili senza soluzione di continuità durante l'orario di apertura delle biblioteche, in media 56 ore settimanali. In particolare il document delivery elettronico deve garantire nel progetto la crescita della qualità del servizio. L'implementazione del document delivery elettronico è stata assicurata quasi contemporaneamente in tutte le biblioteche organizzate prima in sette poli e successivamente di cinque biblioteche d'area. L'essere un sistema bibliotecario molto coordinato e quindi omogeneo ha facilitato l'avvio e la successiva gestione del servizio. Il gruppo di lavoro d'ateneo per il prestito interbibliotecario e il document delivery ha sempre posto, in tutti progetti annuali, la crescita del document delivery elettronico come uno degli obiettivi.

## La scelta del software

La scelta del software è stata fortemente influenzata dalle scelte organizzative finalizzate ad erogare il servizio senza soluzione di continuità in media per dieci ore al giorno. Per garantire questi orari il servizio non poteva essere affidato a pochi bibliotecari ma doveva essere realizzato con la partecipazione e l'avvicendamento di più persone. Avevamo quindi bisogno di un software affidabile perché già sperimentato, documentato e sufficientemente semplice per poter essere utilizzato tendenzialmente da tutti, anche dagli studenti part-time, e soprattutto di un software immediatamente disponibile per l'uso. Pur avendo informatici di provata esperienza e capacità rvisi bibliotecari abbiamo dovuto escludere la possibilità di produrre un software perché i nostri informatici, allora come ora, erano fortemente sovrasssegnati e quindi nell'impossibilità materiale di consegnarcelo nel giro due o tre mesi. Infine la possibilità di eseguire il document delivery elettronico utilizzando il software per la scansione e la posta elettronica si scontrava con le scarse conoscenze informatiche della maggior parte dei bibliotecari.

Abbiamo quindi scelto Ariel, prodotto da Research Libraries Group, che già conoscevamo essendo stato utilizzato dalla Biblioteca di ingegneria nell'ambito di un progetto di cooperazione tra biblioteche di discipline affini di varie università. Attualmente utilizziamo 20 licenze Ariel che delle nostre biblioteche d'area e la quasi totalità dei punti di servizio in cui esse si articolano.

Ariel rappresentava e rappresenta uno standard "de facto" nel document delivery elettronico. Conta attualmente migliaia di utenti tra i quali importanti fornitori di documenti come la British Library, il CISTI, l'INIST. È un software ampiamente documentato e soprattutto integra tutte le funzioni necessarie per document delivery elettronico: scansione, ricevimento ed invio, visualizzazione e stampa. Per questo motivo è un software facile da usare. La versione 3 produce file in formato TIFF, PDF, JPEG, GIF.

## L'implementazione

Dopo un breve periodo di sperimentazione finalizzato a comprendere quali fossero gli eventuali problemi organizzativi, è stato realizzato un incontro nel quale è stato presentato e discusso il

resoconto della sperimentazione. A partire dalla seconda metà del 1997 il software è diventato ufficialmente operativo in tutte le biblioteche a cui era stato assegnato. Dal dicembre del 1998 Ariel è stato utilizzato per fornire ai nostri utenti articoli pubblicati in periodici posseduti dalle nostre biblioteche. Questo document delivery elettronico rivolto alla nostra utenza ha una sua carta dei servizi (<http://www.unifi.it/universita/biblioteche/servizi/copia.htm>) Negli ultimi due anni sono state fatte 4886 operazioni di document delivery elettronico di cui circa 1757 a favore di altre biblioteche mentre 3129 a favore di nostri utenti

## **I problemi**

Prima di entrare nel merito dei problemi che abbiamo incontrato in questi 3-4 anni di document delivery elettronico è doveroso premettere che l'implementazione di Ariel nelle biblioteche è stata, sin dall'inizio, adeguatamente organizzata e supportata. Si è fatta una sperimentazione iniziale limitata a poche biblioteche, sono stati organizzati e ripetuti corsi di istruzione e aggiornamento sull'uso del programma, è stata creata una pagina dedicata al software, è stato individuato un riferimento per la soluzione dei problemi.

Ai fini dell'esposizione i problemi sono suddivisi in tre categorie:

- 1) problemi che nascono dall'impatto sull'organizzazione del lavoro,
- 2) problemi tecnici incontrati nell'uso del software da parte dei bibliotecari,
- 3) problemi dell'utente, cioè relativi all'uso del prodotto finale.

### ***Problemi di impatto sull'organizzazione del lavoro***

Ogni volta che si introduce un cambiamento nell'organizzazione del lavoro, e quindi si modificano delle abitudini, si va incontro a possibili reazioni da parte sia degli addetti ai lavori sia degli utenti. Reazioni di diversa natura e misura che dipendono:

1. dal grado di partecipazione al cambiamento
2. dai vantaggi o dagli svantaggi rispetto alle aspettative
3. dai tempi di realizzazione del cambiamento
4. dalla resistenza ad acquisire nuove conoscenze se il cambiamento le richiede

### **I tempi di realizzazione**

Il document delivery elettronico non è stato imposto dall'alto ma nemmeno è stato frutto di un plebiscito. Doveva essere realizzato in tempi definiti e quindi non era possibile convincere tutti i colleghi. Non è stata certamente l'utenza universitaria a reclamare l'introduzione del document delivery elettronico sia per ragioni di competenza sia per carenza di motivazioni. Infatti l'utenza universitaria non ha espresso con chiarezza l'esigenza di un prestito interbibliotecario meglio funzionante perché abituata ad utilizzare canali personali o perché preferisce acquistare il documento originale piuttosto che averlo in prestito o in copia, ed ha scoperto quanto sia conveniente il document delivery elettronico solo quando ne ha sperimentato i vantaggi.

### **Partecipazione e percezione dei vantaggi o degli svantaggi**

Il progetto del coordinamento centrale di offrire un servizio senza interruzioni ha trovato diverse soluzioni a seconda delle realtà organizzative:

- biomedica su 16 fte 14
- scienze su 26 fte 17
- scienze sociali su 51 fte 8
- tecnologica su 36 fte 11
- umanistica su 42 fte 8

Il numero degli addetti al servizio evidenzia un problema: la resistenza da parte dei bibliotecari, o meglio della cultura organizzativa bibliotecaria, ad eseguire il prestito interbibliotecario e il

document delivery considerati sempre attività di “serie b” rispetto ad altre (la catalogazione, la creazione delle pagine web), sia perché i contenuti professionali sono considerati meno rilevanti sia perché, come tutte le attività “al pubblico”, è prevalentemente scadenzata dalle esigenze dell’utente e quindi l’autonomia del bibliotecario nel scegliere i tempi è quasi nulla.

## **Acquisizione di nuove conoscenze**

Il peso delle conoscenze tecnologiche nel document delivery elettronico è alto. La dimestichezza dei bibliotecari dell’Università di Firenze con l’informatica è in genere bassa e quindi l’impegno all’acquisizione di nuove conoscenze è rilevante. Questa carenza è talmente diffusa che anche la scelta organizzativa di limitare ad un ristretto numero di addetti l’esecuzione del servizio entra in crisi. Le maggiori difficoltà sono nate e nascono dalla scarsa padronanza di conoscenze di base su posta elettronica, ftp, gestione dei file immagine e del processo di scansione. La non completa padronanza degli strumenti provoca estraneità e demotiva.

Ad esempio, Ariel come strumento di invio dei documenti ad altre biblioteche non ha avuto e non ha ancora lo stesso successo in termini quantitativi in tutte le biblioteche. E’ un problema nasce sia dalla cultura di lavoro dei bibliotecari della nostra università sia dall’atteggiamento dei bibliotecari delle biblioteche che ci richiedono i documenti in copia. Soprattutto all’inizio, l’uso del document delivery elettronico come strumento standard per l’invio dei documenti in copia ha faticato ad affermarsi. Le biblioteche che ci richiedevano i documenti erano convinte che per ricevere le copie elettroniche fosse necessario avere Ariel, contemporaneamente molti nostri colleghi o condividevano questa errata convinzione o non erano sufficientemente preparati a spiegare come funzionava l’invio con Ariel.

Altra convinzione e conseguente abitudine fortemente radicata tra i bibliotecari è che il fax sia di gran lunga lo strumento più veloce e facile da usare per trasmettere documenti in copia. Tutta la letteratura professionale che si è dedicata al document delivery elettronico ha affrontato il problema e ha facilmente dimostrato la superiorità in termini di velocità, qualità ed economicità del document delivery elettronico rispetto al fax ma per molti colleghi il fax è lo strumento preferito, credo, per il semplice fatto che la tecnologia che lo “anima” è apparentemente molto semplice e facile da maneggiare.

## ***Problemi incontrati dagli utenti***

Diversamente dai bibliotecari l’utenza ha dimostrato nei fatti di essere molto più pronta a utilizzare il prodotto nonostante che fino alla penultima versione di Ariel, la 2.2, l’unico formato dei documenti fosse il TIFF e non il PDF, che riscuote maggiori favori. I problemi riscontrati con gli utenti sono di due tipi:

1. problemi con la visualizzazione dei file immagine
2. problemi con la casella di posta elettronica

Per raccogliere e risolvere i problemi dell’utenza sono stati realizzati due strumenti:

1. l’help desk, lo stesso usato per i periodici elettronici
2. una pagina di istruzioni (<http://www.unifi.it/universita/biblioteche/ariel/ariel.htm>)

## **Problemi con la visualizzazione dei file immagine**

Ariel può inviare i documenti in copia con due modalità: posta elettronica e ftp. Il FTP può essere eseguito tra due Ariel oppure tra Ariel e un server ftp. La modalità posta elettronica è la più usata. Chi riceve i file prodotti e inviati con Ariel riceve tre file: due che contengono informazioni, come il nome assegnato al file, l’identificativo del pc che invia, dati bibliografici e gestionali e un terzo che contiene l’immagine prodotto della scansione. Questo file è un file TIFF multipage leggibile con software come Imaging, incluso in Windows 98, NT e nelle ultime versioni di Windows 95, o con software equivalenti disponibili per altri sistemi operativi come Unix e Macintosh. In molti casi

casella di posta elettronica non dedicata con risultati disastrosi, non tanto per Ariel, quanto per l'intestatario della casella di posta elettronica che non trova tutti i messaggi ricevuti quando la legge con un client diverso da Ariel perché la lettura della posta sul server POP3 non è selettiva e Ariel toglie dalla casella di posta elettronica tutti messaggi e trasforma quelli non Ariel in file di testo, depositandoli in una cartella del disco.

### **Rigidità nel processo di scansione**

Ariel coordina ed esegue tutti i processi necessari al document delivery elettronico compresa la scansione del documento originale. Fino alla versione 2.2 durante la scansione non era possibile scorrere le pagine già scandite e tanto meno inserire una o più pagine. Pertanto la scansione richiedeva molta attenzione e spesso i file venivano inviati privi di una o più pagine. Questo problema è stato risolto con l'attuale versione 3.

### **Una esperienza positiva**

La nostra è una esperienza positiva ma con ampi margini di miglioramento.

E' stato decisivo l'aver fatto questa scelta nel momento in cui lo sviluppo del servizio lo richiedeva ed averla inserita in un progetto di più ampio respiro in cui il document delivery elettronico insieme alle basi dati in linea, ai periodici elettronici, ai gateway tematici è uno strumento essenziale, nell'ambito della biblioteca ibrida, per la realizzazione la desktop library.

Ci manca un monitoraggio obiettivo che ci possa fornire anche dati certi sull'uso della raccolta.

Ci manca una maggiore penetrazione tra l'utenza umanistica.

Ci manca l'uso di scanner più veloci e potenti.

### **Cosa può aiutare il document delivery elettronico**

Anche se il document delivery elettronico di documenti originali cartacei è destinato a ridursi con il passare del tempo, man mano che si diffonde l'editoria elettronica, attualmente il suo ruolo non trova la visibilità necessaria nei sistemi bibliotecari italiani. I due cataloghi nazionali, SBN e ACNP, non si sono ancora sufficientemente organizzati nel segnalare questo tipo di servizio. Ad esempio dovrebbe essere possibile individuare velocemente le biblioteche che effettuano il document delivery elettronico ed i dati utili per chi lo vuole utilizzare (ip address per chi usa il FTP, e-mail a cui inviare le richieste ecc.)

Sarebbe anche decisivo per lo sviluppo del document delivery elettronico un maggiore coraggio da parte dei responsabili - direttori, coordinatori ecc. – nel promuovere l'uso del document delivery elettronico anche per superare le ovvie resistenze del personale. Manca in genere in chi prende le decisioni quella forte motivazione necessaria a fare il salto di qualità che il document delivery elettronico permette di realizzare.

In realtà penso che trovare la motivazione sia abbastanza semplice. Quando un collega mi chiede perché mai si dovrebbe usare il document delivery elettronico io rispondo: perché fa risparmiare tempo al lettore (save the time of the reader).

## **Il document delivery nel Sistema Bibliotecario Biomedico Lombardo**

***Enrica Veronesi***

*Università di Brescia*

Il Sistema Bibliotecario Biomedico Lombardo è un progetto della Regione Lombardia che coinvolge 16 Biblioteche di università, enti di ricerca e ospedali nella fornitura di servizi bibliografici agli operatori della sanità in Lombardia. Le strutture attualmente abilitate all'utilizzo dei servizi sono circa 130 con distribuzione su tutto il territorio regionale.

I principali servizi offerti sono: accesso a banche dati bibliografiche e full text, catalogo collettivo, document delivery e formazione.

Per la condivisione delle risorse possedute e la rapida localizzazione delle testate è stato realizzato il Catalogo collettivo dei periodici dei sedici Poli che offrono il servizio SBBL, con l'indicazione della disponibilità dei singoli numeri.

Il catalogo è consultabile on-line via Internet su server gestito dal Cilea.

Attualmente sono presenti in catalogo più di 5700 testate che coprono le principali discipline biomediche, incluse le riviste elettroniche full text di Elsevier e Blackwell per le quali SBBL ha stipulato un contratto di consorzio.

Per la gestione del document delivery, in continua crescita, è stato realizzato un programma attraverso il quale è possibile localizzare una testata ed inoltrare la richiesta di articoli nel rispetto delle regole sul diritto d'autore e secondo criteri stabiliti da un apposito regolamento.

Appositi moduli per la biblioteca richiedente e per la biblioteca erogatrice consentono di verificare l'iter delle richieste in tutte le fasi e di distribuire il carico di lavoro tra le biblioteche fornitrici al fine di migliorare l'efficienza del servizio.

Il programma è in grado di produrre statistiche di utilizzo su numerose variabili utili per la programmazione del servizio, lo sviluppo delle acquisizioni e la ripartizione dei costi.

Alcune biblioteche utilizzano Ariel per l'invio in formato digitale degli articoli richiesti, altre usano la posta elettronica e software adatti alla visualizzazione dei testi quali Paint Shop Pro o Acrobat Reader, altre ancora li spediscono via fax.

Il sistema consente il collegamento tra le banche dati e il catalogo così che l'utente, dopo una ricerca bibliografica, può sapere se il documento è reperibile presso i poli SBBL.

L'aggiornamento del Catalogo avviene on-line a cura del personale di ogni biblioteca: un sistema di password gerarchiche e di authority consente di mantenere il data base del Catalogo originale allineato con quello in rete e garantisce la correttezza dei dati modificati e delle novità inserite.

Il catalogo on-line e il programma di gestione del document delivery sono accessibili attraverso la pagina web di SBBL che si trova all'indirizzo <http://sbbl.cilea.it>.

## **L'evoluzione di ACNP: da catalogo collettivo a strumento di accesso ai servizi.**

Alessandra Citti e Vincenzo Verniti, Roma, CNR, 6 settembre 2001.

### **0. Introduzione**

In questi anni ACNP è evoluta e sta evolvendo rapidamente per venire incontro ai bisogni dei propri utenti. Mi soffermerò dapprima sulla trasformazione da catalogo collettivo a catalogo derivato dal Registro ISSN, una evoluzione, come vedremo che non si limita ad offrire un potente strumento per l'aggiornamento del catalogo, ma che crea nuove possibilità di apertura del catalogo stesso. Sono tuttavia in corso evoluzioni più radicali che non si limitano all'arricchimento della gamma di servizi, ma comportano l'ampliamento del concetto stesso di catalogo, quale punto di partenza per la individuazione di servizi sui periodici. Infine concluderò con un accenno ad ACNP e il document delivery, il tema principale di questo workshop.

### **1. Alcuni dati su ACNP**

ACNP, è noto, è il catalogo nazionale collettivo dei periodici che, nell'attuale versione, realizzata in collaborazione dal CIB e dall'ISRDS di Roma, viene aggiornato online direttamente dalle biblioteche afferenti. Per dare una idea concreta delle dimensioni del servizio, penso sia utile fornire alcuni dati. Le interrogazioni mensili sono mediamente 250.000. Le biblioteche registrate in ACNP - prevalentemente universitarie, di enti locali o di enti di ricerca - sono 2.344 (al 3 settembre 2001). Di queste circa 1050 utilizzano il modulo per l'aggiornamento del catalogo online. Il totale di indicazioni di possesso è 565.937 (al 3 settembre 2001). Dal 1995, data in cui sono state rilasciate anche all'esterno dell'Università di Bologna le procedure di aggiornamento online del catalogo, sono state quasi 400 le adesioni di nuove biblioteche che non erano presenti nella precedente versione di catalogo, aggiornato con procedure batch.

### **2. I primi servizi di valore aggiunto: gli spogli**

Sin dal 1993, il catalogo ha iniziato a non fornire solo il reticolo delle testate e le localizzazioni dei titoli, che rappresentano la tradizionale e principale funzione del catalogo, ma anche servizi di spogli, spesso completi di abstracts, provenienti da diverse fonti (sono 9.428 le riviste spogliate dal 1993, per un totale di 8.443.444 articoli). La possibilità di accedere a tali spogli è legata alla tipologia della fonte. Mentre in genere gli spogli di fonte accademica sono accessibili liberamente, quelli commerciali possono essere fruibili solo per gruppi di utenti specifici, a seconda di quanto prevede la licenza. Sono ad esempio disponibili, fra gli altri, per gli utenti dell'Università di Bologna, i Current Contents dell'ISI.

Anche per questo servizio sembrano aprirsi interessanti prospettive evolutive. Al momento gli spogli vengono scaricati settimanalmente dal sito dell'ISI mediante FTP e, in base alla licenza, l'accesso è ristretto agli utenti dell'Università di Bologna. In futuro sembra che saranno disponibili su un server ERL della Silver Platter sul quale si trovano anche altre banche dati. Verrà anche esplorata la possibilità di contrattare con ISI l'accesso per altri utenti che siano interessati, eventualmente mediante la possibilità di acquistare solo il singolo abstract di interesse.

### **3. La derivazione del catalogo**

L'esigenza di una radicale trasformazione del catalogo si è manifestata nell'ambito del progetto CASA, di cui il CIB è coordinatore. Il progetto prevede che, allineando progressivamente tutte le notizie alle descrizioni del registro internazionale ISSN, il catalogo diventi un archivio interamente derivato dal registro, costituendone, di fatto, un sottoinsieme. Inizialmente il processo di derivazione del catalogo è nato per facilitare le operazioni di catalogazione dei bibliotecari, offrendo loro un repertorio autorevole, da cui catturare descrizioni. Il repertorio ISSN è stato integrato all'ambiente gestionale di lavoro per permettere tale operazione.

La derivazione completa sarà possibile solo quando tutti i periodici avranno un proprio ISSN. Tuttavia solo una parte dei periodici italiani ha tale codice. Per risolvere questo problema, già da tempo, attraverso ACNP ogni nuovo titolo catalogato e ancora privo di ISSN diventa una proposta di nuovo inserimento nel Registro e automaticamente richiesta di assegnazione di ISSN. Tale politica concordata tra ACNP e centro italiano ISSN ha portato ad un notevole arricchimento dell'archivio. Per recuperare tali titoli è stato richiesto un finanziamento specifico dal centro ISSN perché registri tutti i periodici italiani presenti in ACNP, SBN e nella bibliografia nazionale italiana.

Riteniamo che la derivazione del catalogo renderà possibili integrazioni anche di cataloghi eterogenei per standard descrittivi, utilizzando il numero ISSN.

### **4. Informazioni sui periodici elettronici**

La disponibilità di un numero sempre maggiore di periodici elettronici ha indotto il CIB a riflettere sulle modalità di presentazione delle informazioni sui periodici elettronici, che non risultavano sufficientemente evidenziati nel catalogo, nato in un'epoca solamente "cartacea". Si è costituito un gruppo di lavoro che ha elaborato una serie di proposte in corso di realizzazione. Alcune delle implementazioni non sono completamente realizzate e il prodotto non è totalmente consolidato.

Innanzitutto è emersa l'esigenza che l'utente possa richiamare, digitando il titolo di un periodico, sia la versione online che quella cartacea. È essenziale che ogni titolo cartaceo sia sempre legato alla corrispondente versione online, quando presente, in modo tale che se l'utente dispone dell'ISSN del cartaceo, credendo di avere quello dell'online possa comunque recuperare le informazioni necessarie e avere i chiarimenti opportuni.

Sin dalla visualizzazione breve del titolo in formato elettronico, appare indicato che è presente un legame con la corrispondente testata su supporto cartaceo e viceversa, a fianco del titolo in formato cartaceo appare, se accessibile da una delle biblioteche che aggiorna il catalogo, l'indicazione del legame con il corrispondente titolo in formato elettronico.

A sinistra di ogni titolo appariranno due pulsanti, l'uno "accesso libero" con un link diretto alla testata, nel caso l'editore offra liberamente tale servizio, l'altro "accesso riservato". Cliccando su questo pulsante, se l'utente ha un IP abilitato all'accesso, verrà indirizzato direttamente sulla pagina della rivista, se invece non risulta abilitato al servizio, accederà ad una pagina informativa, con l'indicazione del nome della persona da contattare.

A partire dalla testata della rivista elettronica sarà possibile visualizzare o la biblioteca che ha tale abbonamento e conseguentemente permette l'accesso alla propria utenza (come per il cartaceo è indicato quali annate sono possedute), o nel caso l'acquisto della rivista sia stato effettuato da un consorzio verrà indicato il consorzio. Cliccando sulla sigla del

consorzio verrà visualizzata una breve scheda con la descrizione del consorzio e l'elenco delle biblioteche afferenti.

La possibilità di gestire informazioni sui periodici elettronici e di creare il legame tra periodico cartaceo ed elettronico in questo momento è riservata ai bibliotecari che hanno un certo livello di autorità. Questa scelta è legata solo al fatto che il prodotto non è al momento consolidato. Tuttavia in futuro quando il software sarà stato messo a regime e raffinato, sarà possibile utilizzare anche questa parte di procedura anche a tutti coloro che aggiornano il catalogo.

### **5. La gestione amministrativa automatizzata offre informazioni dettagliate sul posseduto a tutti gli utenti su INTERNET.**

Anche il servizio tradizionale di localizzazione è stato ultimamente aggiornato per offrire informazioni ancora più aggiornate sul posseduto. Il modulo di gestione amministrativa dei periodici, che è per il momento utilizzato solo dalle biblioteche dell'Università di Bologna, non solo ha sostituito lo schedone amministrativo e permette una più razionale gestione dei periodici e l'invio dei solleciti, ma offre anche all'utente finale informazioni sui singoli fascicoli arrivati in biblioteca. Cliccando sulla freccia rossa, come è noto, viene visualizzata la lista delle biblioteche che possiedono un titolo. Se la biblioteca utilizza il modulo online per la gestione amministrativa, appare il pulsante "visualizza tutti i fascicoli". Appaiono così i fascicoli effettivamente arrivati alla biblioteca. In questo modo l'utente ha la possibilità di inviare la richiesta di fornitura articoli alla biblioteca che ha già ricevuto effettivamente il fascicolo di interesse e le biblioteche che non hanno ricevuto il fascicolo non vengono inutilmente contattate.

### **6. Il catalogo come strumento di accesso ai servizi**

L'evoluzione più consistente di ACNP consiste nell'ampliamento del concetto stesso di catalogo, non più solo luogo di localizzazione delle testate, arricchito dagli spogli delle riviste, ma strumento che mette in relazione i periodici con i fornitori di servizi, quali fornitura di documenti, fornitura di abstracts, o altri servizi. L'idea di questo tipo di servizio è nata nell'ambito del progetto CASA, progetto Europeo di cui il CIB era coordinatore.

Per creare questo tipo di rete informativa, vengono create delle schede la cui formattazione è stata elaborata dal CIB e la cui compilazione è responsabilità dei singoli fornitori di servizi. In questo modo ACNP diventa una sorta di vetrina che, da un lato offre agli utenti informazioni presentate in maniera uniforme a partire da ciascun titolo, dall'altro offre ai fornitori di servizi una opportunità di farsi conoscere.

Mentre il prototipo di CASA richiedeva l'installazione di un server CORBA e il possesso di tecnologie complesse, la soluzione adottata per ACNP è molto più semplice. Si basa infatti su XML e il protocollo HTTP. La descrizione viene effettuata in linguaggio RDF come metadati espressi con la semantica di Dublin Core.

Attualmente a titolo sperimentale si è lavorato solo sul servizio di spogli. La scelta è legata al fatto che tali servizi erano già disponibili e potevano essere utilizzati per definire la nuova architettura. Una volta messa a punto, potranno essere messe in relazione con periodici altre tipologie di servizi, indipendentemente dalla fonte.

Se eseguiamo una interrogazione di un periodico, ad esempio *Aut-aut* che ha ISSN 0005-0601, sotto al titolo appare SSD in forma di link. Cliccando appaiono diversi servizi

disponibili. In questo caso solo gli spogli di Esperr e dell'ISI (il Current Contents). Cliccando su ciascuno di essi, si possono visualizzare gli spogli nella forma abitualmente conosciuta agli utilizzatori di ACNP. Sotto vengono descritti i servizi nelle forme previste da Dublin Core. L'interfaccia per l'utilizzatore finale è ovviamente in html.

### **7. Integrazioni con altri cataloghi**

Questo tipo di architettura permette quindi a ciascun fornitore di servizi da un lato di mantenere la propria struttura dati originale, le proprie regole di catalogazione e il proprio information retrieval e dall'altro di far parte di una rete interconnessa da un sistema unico di ricerca che farà riferimento ad ACNP. Da qui gli utenti potranno essere indirizzati all'individuazione di risorse diverse dalla semplice localizzazione fisica nei cataloghi.

### **8. ACNP e il servizio di document delivery**

Per concludere, vorrei accennare agli sforzi di ACNP per quanto riguarda la tematica centrale del workshop ossia il document delivery. ACNP non ha al momento un proprio modulo di prestito. Tuttavia poiché l'ICCU ha sviluppato un proprio modulo di prestito e l'Università di Bologna, come altri Atenei italiani, ha investito in questi ultimi due anni del tempo per testare il modulo e proporre delle migliorie, è stato valutato se fosse possibile utilizzare il modulo dell'ICCU anche per le biblioteche di ACNP. Il modulo dell'ICCU avrebbe il vantaggio di essere nazionale e conforme alle norme ISO 10160 e 10161<sup>1</sup>. Il prestudio di fattibilità ha evidenziato la possibilità di interfacciare i due sistemi. E' emerso che nonostante ACNP non sia su Z39.50 è comunque possibile, una volta sviluppato un software non oneroso da sviluppare, inviare la richiesta ad una biblioteca utilizzando il modulo di prestito dell'ICCU e seguire tutto l'iter utilizzando tale prodotto. E' presto in questo momento per affermare che questa sarà la soluzione che ACNP deciderà di adottare per il document delivery, ma certamente nei prossimi mesi approfondiremo l'analisi dei bisogni del catalogo anche per quanto riguarda questo aspetto.

---

<sup>1</sup> ISO ILL 10160 (definisce le modalità di trattamento di una transazione ILL), ISO ILL 10161 (formalizza i messaggi che vengono scambiati )

*Carta dei servizi e servizi in rete per il document delivery*  
Gabriele Mazzitelli

La Commissione nazionale università ricerca dell'AIB di cui sono ancora membro ma che nel triennio 1998-2000 ho avuto il piacere di coordinare, si era posto, e ha intenzione di proporsi nuovamente, l'obiettivo di studiare la possibilità di redigere una "Carta nazionale dei servizi di Prestito interbibliotecario e di *document delivery*".

In diverse occasioni (Congresso AIB di Roma nel 1999, Convegno di Viareggio del novembre 1999, Congresso AIB di Torino nel 2000) la Cnur ha presentato una serie di riflessioni, in cui si è cercato di tenere conto anche del dibattito che si è andato sviluppando nel mondo bibliotecario italiano.

Scriveva Sonia Minetto nell'intervento presentato a Roma nel 1999: "Nell'ambito del Prestito Interbibliotecario siamo oggi ancora in una giungla di regolamenti interni scritti o sottintesi, di percentuali altissime di richieste che non ricevono risposta (oltre il 25% delle risposte con esito negativo)".<sup>1</sup>

Scopo di una Carta Nazionale del Servizio Prestito Interbibliotecario, come capitolo fondamentale delle Carta Nazionale dei Servizi, nei nostri auspici doveva e dovrebbe essere quello di prevedere dei criteri di qualità e di suggerire delle linee guida per la realizzazione di procedure standardizzate.

La nostra idea era che la diffusione della rete potesse offrire delle nuove opportunità anche dal punto di vista delle garanzie da dare sia all'utente sia alle biblioteche: in questo senso avevamo identificato in AIB-WEB lo strumento attraverso il quale pubblicizzare e rendere trasparente l'adesione alla Carta.

Avevamo anche identificato alcuni criteri generali per una gestione efficace del servizio e, quindi, da tenere presenti nella redazione della Carta. Li ricordo rapidamente:

**Visibilità:** vale a dire facilità di consultazione del posseduto delle biblioteche aderenti;

**Trasparenza:** chiarezza delle condizioni e delle effettive disponibilità pur tenendo conto delle grandi differenze tra le diverse biblioteche;

**Tempestività:** tempi certi per l'effettuazione del servizio;

**Esaustività:** vale a dire chiarezza, completezza e precisione dei dati necessari per l'evasione di una richiesta.

Definite queste condizioni di qualità, cogenti per chi decidesse di aderire alla Carta, il passo successivo sarebbe quello di redigere delle linee guida operative.

Qual è il nodo critico di una proposta del genere che fino a adesso ci ha suggerito di procedere con molta cautela, tanto da valutare se valga la pena o meno di creare un impianto teorico che sarebbe molto arduo tradurre nella pratica?

Riprendo alcuni passi del mio intervento al convegno AIB di Torino del 2000 perché vi è il tentativo di analizzare le difficoltà incontrate in questo progetto: "Forse si trattava di un respiro troppo ampio, visto che le esperienze di cooperazione

---

<sup>1</sup> Sonia Minetto. *Per una Carta nazionale del servizio di prestito interbibliotecario*. In: *AIB99. Atti del XLV Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche*. Roma, 16-19 maggio 1999. A cura di Enzo Frustaci e Mauro Guerrini. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2001, p. 164. Disponibile anche in rete all'indirizzo: <http://www.aib.it/aib/congr/co99minetto.htm>.

attualmente esistenti in Italia non a caso vedono la collaborazione di un numero ristretto di soggetti e per di più appartenenti a una stessa tipologia. D'altra parte in mancanza, fino ad oggi, di un'agenzia nazionale che si occupi specificatamente di questo servizio era inevitabile che si tentasse di trovare delle regole comuni per tutte le biblioteche. Ma, naturalmente, la difficoltà maggiore è proprio questa. La diversità di "usi e costumi" anche tra biblioteche tipologicamente affini rende l'impresa quanto mai difficile. Un ostacolo davvero ingombrante, come già evidenziavamo nell'intervento di Viareggio, è quello legato all'eventuale pagamento del servizio: come conciliare biblioteche che per mille motivi vogliono far pagare con biblioteche che per mille altri motivi non vogliono far pagare?

È ovvio che ci si potrebbe accontentare di soluzioni minimali: intanto facciamo aderire alla possibile Carta coloro che ci stanno e poi vediamo. Se nella Carta c'è scritto, mettiamo, che il servizio è gratuito, chi aderisce lo sa e deve comportarsi di conseguenza. Ma capite bene che questa non è una soluzione del problema. Anzi, forse, l'esistenza di un documento da sottoscrivere ufficialmente e rispettare potrebbe spaventare molti e si rischierebbe di ottenere il risultato opposto: quanti oggi in un modo o nell'altro, artigianalmente o meno, cercano di offrire questo servizio potrebbe decidere di tirarsi indietro".<sup>2</sup>

Mi piace ricordare anche in questa occasione che il presidente Iginio Poggiali aveva sostenuto il nostro progetto suggerendoci di "puntare in alto" e redigere un documento da presentare in sede politica. Sono convinto che si tratti di un'idea giusta nel senso che solo la presenza di un soggetto istituzionale forte può, a mio avviso, garantire che un servizio di questo genere esca dall'ambito del "favore personale" per diventare invece un servizio istituzionalizzato. L'esperienza di altri paesi lo testimonia, ma mi sento di poter affermare che anche l'esperienza di SBBL, il circuito di biblioteche lombarde finanziato dall'Assessorato alla Sanità della Regione Lombardia,

Indubbiamente una novità importante è la sperimentazione che sta effettuando l'ICCU<sup>3</sup>, in merito al nuovo servizio di prestito interbibliotecario in SBN. Vi riporto quanto si può leggere sul sito dell'ICCU: "Il progetto prevede l'apertura nelle biblioteche di uno sportello di servizi per i lettori che consentirà:

- la ricerca su Internet (servizio di localizzazione)
- l'ordinazione in linea di documenti (libri, articoli di periodici, archivi elettronici, testi, registrazioni sonore, video) in originale o in copia
- la fornitura dei documenti nei diversi formati (es.: carta, formato digitale)

Alcune biblioteche sono attrezzate a fornire i documenti in copia al domicilio dell'utente.

---

<sup>2</sup> Il testo integrale dell'intervento è disponibile all'indirizzo: <http://www.aib.it/aib/congr/c46/s33f.htm3>

<sup>3</sup> Informazioni possono essere reperite all'indirizzo: <http://www.iccu.sbn.it/servill.html#nuovoservill>

rata da Riccardo Ridi e dall'intera redazione di AIB-WEB. Infatti, a partire dal luglio del 2000 PEB è ospitata nella pagine della Cnur in AIB-WEB all'indirizzo: <http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/peb/peb.htm3>

Per coadiuvare il lavoro di Beniamino Orrù è stata creata una redazione che ha il compito di verificare periodicamente gli indirizzi delle riviste presenti nel repertorio e di segnalare eventuali nuovi periodici disponibili in rete. Rispetto alla "versione originale" si è implementata una nuova funzione: accanto al titolo di ogni periodico (che è seguito dall'indicazione anche dell'editore) una freccetta segnala se il titolo è presente in ACNP. Qualora questa disponibilità ci sia è possibile, cliccando su questa freccetta, lanciare direttamente un'interrogazione su ACNP.

Ci è sembrato che offrire questa opportunità potesse rendere più semplice il lavoro di quanti nel settore biomedico si occupano di *document delivery*. In futuro prevediamo che il repertorio debba essere gestito non più con delle liste alfabetiche, ma da un vero e proprio database (sull'esempio del MAI).

Non vi è dubbio che lo sviluppo di Internet ha prodotto dei notevoli cambiamenti in alcuni settori e il tema del nostro incontro odierno ne è la testimonianza. Credo che MAI, siano un interessante esempio di come sia possibile cooperare in maniera proficua per offrire ai nostri colleghi e ai nostri utenti degli strumenti che possano sfruttare al massimo le potenzialità della rete.



Segui NILDE



Raccolta creata dalla Biblioteca d'Area CNR di Bologna



2020 - A cura di  
Silvana Mangiaracina, Gabriela Carrara  
Sara Angelico, Alberto Candiani, Debora Mazza

---

CNR Biblioteca Area della Ricerca di Bologna - Via Gobetti 101, 40129 Bologna, Italia

Email: [biblio-bo@area.bo.cnr.it](mailto:biblio-bo@area.bo.cnr.it) Sito web: <http://biblioteca.bo.cnr.it/>

Tel: 051 6398034 P.IVA 02118311006 C.F 80054330586