

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI

Conferenza di Ateneo sulla Didattica, 12-13 febbraio 2004

I servizi bibliotecari agli studenti

Intervento di Elisabetta Pilia, Dirigente Sistema bibliotecario di Ateneo
Sassari, 12 febbraio 2004

Sommario

1. *Premessa*
2. La scelta organizzativa per le biblioteche dell'Università di Sassari
 - 2.1 La filosofia del Sistema bibliotecario di Ateneo
 - 2.2 L'architettura del Sistema
 - 2.3 Le risorse
3. Cosa offre il Sistema
4. L'impatto sugli utenti
5. I risultati nella comparazione degli atenei italiani
6. *Maggiori criticità*
7. *Interventi necessari*

1. Premessa

Si dà qui sinteticamente conto dell'intervento tenuto in occasione della *Conferenza di Ateneo sulla Didattica* il 12 febbraio 2004 e dedicato allo stato dell'arte dei servizi bibliotecari dell'Università di Sassari, in particolare di quelli rivolti agli studenti.

Le scelte organizzative e gestionali effettuate in questo settore nell'arco degli ultimi cinque anni poggiano sulla convinzione, assunta a strategia di politica dell'Ateneo, che le biblioteche rappresentino degli indispensabili strumenti per il raggiungimento dei fini istituzionali e, quindi, per la formazione e l'apprendimento da una parte, per lo sviluppo della ricerca scientifica, dall'altra.

Questo filo conduttore, che ha animato le azioni di sostegno e miglioramento quantitativo e qualitativo realizzati, si inserisce ed armonizza con le linee di intervento che hanno guidato l'elaborazione in questo specifico contesto di documenti e iniziative di varie commissioni per le biblioteche e gruppi di lavoro istituiti nell'ultimo decennio sia nell'ambito del ministero di riferimento che della Conferenza dei Rettori Italiani.

I principi ispiratori delle scelte per le biblioteche da parte dell'Università di Sassari muovono essenzialmente da tre concetti: l'assunzione della centralità delle biblioteche nel sistema universitario (Gruppo di lavoro MURST "Sistema bibliotecario delle università", *I sistemi bibliotecari negli statuti e nei regolamenti delle università*, gennaio 1998; Conferenza dei Rettori delle Università Italiane, *Che fare per il*

Sistema bibliotecario accademico? Proposte di attività future. Bozza di documento finale del convegno “Le Biblioteche accademiche del futuro: idee, progetti, risorse”. Roma, 22-23 maggio 2000) e la centralità dei diritti degli studenti nelle attività didattiche, affermata tra i doveri degli Atenei (Conferenza dei Rettori delle Università Italiane, *Sullo stato delle università italiane. La carta dei doveri e dei diritti nell'anno del cambiamento*, 2001) e, quindi, la valutazione delle biblioteche come uno dei macroindicatori dell'offerta di servizi per la didattica, oggetto di indagini e rilevazioni condotte a livello nazionale e locale

(MURST, Osservatorio per la valutazione del sistema universitario, *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie*, 1999; MIUR, Progetto GIM “*Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli atenei italiani*”, 2003; *Note tecniche su dati ed informazioni* che i Nuclei di valutazione devono trasmettere annualmente al Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario).

2. La scelta organizzativa per le biblioteche dell'Università di Sassari

L'Università di Sassari, una delle prime fra gli atenei italiani, fin dallo Statuto dell'Autonomia (febbraio 1995), ha riservato alle biblioteche un apposito articolo facendo proprie le indicazioni emerse dalla *Commissione biblioteche e documentazione*, istituita nei primi anni Novanta dal Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica e conosciuta come Commissione Bisogno (Paolo Bisogno, *Per una politica di rinnovamento e potenziamento dei servizi di biblioteca e di documentazione nelle università e negli enti di ricerca*. “Nuovi annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari”, 7 (1993), p. 121-138) e con l'art 53 ha individuato in un'organizzazione di tipo sistemico la strada per ottimizzare la conservazione e lo sviluppo del patrimonio bibliografico e documentario e la gestione dell'accesso all'informazione.

La scelta del sistema bibliotecario, come forma organizzativa delle biblioteche delle università e fattore chiave nello sviluppo di servizi bibliotecari efficaci era andata affermandosi nel contesto italiano fin dagli anni Ottanta (Luca Bardi, *Dalle biblioteche accademiche ai sistemi bibliotecari di ateneo: la situazione italiana*, “Bollettino AIB 42, n. 1 (marzo 2002), p. 23-32), ma ad oggi è stata pienamente accolta ed effettivamente realizzata soltanto da circa il 30% degli atenei italiani. A Sassari, questa scelta avviata con l'istituzione di un ufficio centrale di coordinamento per le biblioteche, ha avuto la sua piena realizzazione all'inizio del 2000. Grazie al lavoro di una apposita commissione, la *Commissione di studio per la razionalizzazione del sistema bibliotecario*, presieduta dal Prof. Francesco Sini, dopo un confronto ampio ed esteso a tutte le componenti dell'Ateneo, con specifico Regolamento è stato istituito il Sistema bibliotecario di Ateneo.

Il modello scelto per organizzare e gestire le biblioteche ha lo scopo di

- promuovere lo sviluppo dei servizi a supporto della didattica e della ricerca
- organizzare i servizi in forme coordinate e integrate con l'uso di tecnologie innovative
-
- erogare servizi orientati a soddisfare in primo luogo i bisogni informativi degli studenti, dei docenti e del personale.

Configura le biblioteche come un insieme di servizi integrati e coordinati, che nel rispetto di

irrinunciabili economie di scala e della razionalizzazione delle risorse documentarie, finanziarie ed umane, svolgono quanto più efficacemente possibile la funzione di indispensabili strumenti di supporto alla studio e alla ricerca scientifica. Ha consentito, così,

di arginare gradualmente l'eccessiva frammentazione strutturale di questo settore, comune a numerose altre realtà accademiche italiane, e realizzare economie di gestione sostenibili.

2.1 La filosofia del Sistema bibliotecario di Ateneo

I principali criteri organizzativi sui cui poggia l'impianto del Sistema sono:

- distinzione tra il ruolo politico e d'indirizzo scientifico, demandato agli organi accademici, e quello organizzativo e gestionale, demandato ai tecnici;

- rappresentatività di tutte le tipologie di utenti (docenti, studenti) e di tutte le aree disciplinari nel momento decisionale;

- definizione di requisiti minimi di servizio per un dimensionamento accettabile delle strutture sia in rapporto alla specifica realtà locale che nazionale;

- pratiche di valutazione e autovalutazione come supporto essenziale all'adeguamento costante dei servizi alle reali esigenze degli studenti, dei docenti e del personale tecnico-amministrativo e ai mutamenti delle tecnologie dell'informazione. di

2.2 L'architettura del Sistema

Il Sistema bibliotecario si articola in più livelli, strutture centrali ed operative.

Le strutture centrali sono

- la *Commissione di ateneo per le biblioteche* (CAB), presieduta dal delegato rettorale per le biblioteche e composta da docenti, studenti e bibliotecari in rappresentanza dell'area scientifica ed umanistica e dai Responsabili dell'ufficio centrale di coordinamento delle biblioteche e della rete scientifica dell'Ateneo, ha compiti di indirizzo, proposta e valutazione;

- il *Coordinamento servizi bibliotecari* (CSB), ufficio centrale di coordinamento e Direzione del Sistema bibliotecario attualmente affidato a un Dirigente, attua gli obiettivi individuati dagli organi di governo dell'Ateneo così come proposti dalla CAB e definiti dalla Direzione amministrativa dagli organi accademici, ha compiti di organizzazione e gestione in ordine alle risorse, al personale, ai servizi bibliotecari centrali e alla biblioteca digitale dell'Ateneo.

Le strutture operative decentrate sono costituite da

- 22 biblioteche, quasi tutte accessibili anche agli utenti disabili, che rispondono alle esigenze di formazione e di ricerca delle diverse Facoltà, Dipartimenti e Centri con erogazione di servizi di lettura e consultazione, prestito locale e interbibliotecario, assistenza agli utenti.

L'attuale numero delle biblioteche, ora vicino alla media nazionale di 24 unità per Ateneo, è il risultato raggiunto grazie ad incessanti interventi di accorpamento e aggregazione funzionale e logistico che, pur a fronte di risorse umane e finanziarie decrescenti, hanno contribuito a contrastare la frammentazione in strutture dimensionalmente assai ridotte con conseguente dispersione e disservizi agli utenti e a migliorare l'offerta di servizi in particolar modo quella destinata agli studenti.

2.3 Le risorse

All'anno 2003 le risorse umane e strumentali sono costituite da

- circa 80 addetti Full Time Equivalent (circa il 45% bibliotecari professionali) personale a tempo indeterminato, determinato, obiettori e circa 290 studenti collaboratori;

- una infrastruttura tecnologica di rete, connessa alla Rete GARR, che collega tutti gli edifici dell'Ateneo e le sedi decentrate di Alghero e Nuoro, con oltre 3.000 postazioni per l'utenza didattica e scientifica attraverso le quali possono essere utilizzati numerosi servizi e le risorse informative in rete.

3. Cosa offre il Sistema

L'offerta di servizi bibliotecari, anche attraverso una attenta e continua sollecitazione da parte del Nucleo di valutazione, è andata migliorando costantemente negli anni e, come evidenziato dalla Relazione presentata dal Prof. Golzio, Presidente del Nucleo di valutazione, registra un significativo e positivo incremento di tutti gli indici a partire dall'anno 1997. Attualmente i servizi offerti, sia per quantità che per qualità collocano il sistema bibliotecario del nostro ateneo in una posizione più che dignitosa e confortante nel panorama nazionale.

All'anno 2003, gli utenti dell'Ateneo possono disporre dell'accessibilità alle biblioteche maggiormente frequentate dagli studenti con orario continuato dalle 8.00 alle 20.00 anche grazie al ricorso a cooperative esterne e agli obiettori di coscienza e di

un catalogo unico di Ateneo consultabile via Web e di connessi servizi in linea, dal 2001 sono infatti stati attivate le funzioni di prenotazione e rinnovo dei prestiti attraverso Internet e di invio delle proprie ricerche bibliografiche in vari formati ad un proprio indirizzo posta elettronica, dal 2003 è attivo, inoltre, il protocollo Z. 3950 che consente la ricerca bibliografica e lo scambio di dati altri OPAC italiani ed esteri; di un sito Web, costantemente aggiornato, come punto privilegiato di accesso remoto ai servizi e alle informazioni.

Il patrimonio documentario e bibliografico è costituito da 535.762 volumi, tra libri e periodici, gran parte dei quali con accesso a scaffale aperto, da 3.869 periodici elettronici a testo pieno, organizzati e gestiti attraverso un apposito database che li rende consultabili per titolo, editore o piattaforma, ISSN e per parole; di 25 banche dati in rete (già oltre 30 nel 2004) con una selezione di oltre 80 delle più importanti banche dati *free* in Web indicizzate per titolo e area disciplinare più altrettante su CD. Rom presso le LAN delle varie biblioteche.

-

-

- Possono, inoltre, disporre ampi spazi e un elevato

-

- numero di posti a sedere (10.412 metri quadrati e 1.752 posti a sedere) e di circa 100 postazioni Internet interne alle biblioteche, a cui si aggiungono quelle dislocate presso le presidenze delle Facoltà.

Infine il Sistema bibliotecario dell'Ateneo, cura l'accesso alla

documentazione europea sia cartacea che elettronica con orientamento e selezione sulle fonti documentarie comunitarie in linea attraverso il Centro di Documentazione Europea e il sito della Rete italiana dei Centri di Documentazione Europea <www.cdeita.it>, ospitato su un sever del nostro Ateneo e gestito dai CDE dell'Università di Sassari, della Provincia Autonoma di Trento e delle Università di Catania e Verona.

L'impatto sugli utenti

Complessivamente sembra che gli interventi di miglioramento e di innovazione tecnologica attuati in questi anni dai servizi bibliotecari dell'Ateneo siano confortanti e abbiano avuto riscontro anche nell'impatto sul pubblico a cui sono rivolti.

L'analisi di alcuni dati relativi all'utilizzo di tre servizi che possono essere esemplificativi dell'uso da parte degli utenti, come il prestito locale di materiale cartaceo, le richieste soddisfatte attraverso il Catalogo di ateneo e l'uso di periodici elettronici confermano infatti indici di molto utilizzo elevati o in crescita.

Nel 2003 i prestiti locali, compresi i rinnovi, erogati dalle biblioteche del Sistema sono stati 54.852 contro 45.942 nel 2002. Le richieste totali soddisfatte dal server Web del Catalogo di Ateneo sono state ben 6.396.247, a dimostrazione del fatto che nessun altro servizio di Ateneo è utilizzato, sia in loco che in rete, tanto quanto il catalogo delle biblioteche.

Molto elevati anche gli indici di utilizzo delle risorse della biblioteca digitale, specie se raffrontati ai Full Time Equivalent degli studenti e docenti Ateneo che sono inferiori alle 10.000 unità. Nel 2003, infatti solo

gli scarichi (e quindi materiale risultante da una prioritaria selezione e consultazione da parte degli utenti) di articoli di periodici elettronici dalla piattaforma ScienceDirect, 1857 titoli di varie discipline e di vari editori del gruppo Elsevier su circa 3800 testate messe a disposizione in rete, sono stati 48.858.

5. I risultati nella comparazione degli atenei italiani

Altro riscontro degli interventi di miglioramento realizzati dall'Ateneo nell'ambito dei servizi bibliotecari viene da un'autorevole fonte esterna. Dai dati rilevati a livello nazionale dal Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario sui servizi per gli studenti (MIUR, Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario, Contributi della Segreteria Tecnica *Prime analisi sulle strutture disponibili per gli studenti: aule, biblioteche, laboratori informatici, laboratori linguistici*, luglio 2002) per l'anno accademico 2001-2002, gli indici di offerta raggiunti collocano infatti le biblioteche dell'Università di Sassari in una posizione incoraggiante che premia gli sforzi effettuati posizionandole nel panorama nazionale accanto ad autorevoli e ricchi atenei. L'indicatore "Ore poste annuali disponibili nelle biblioteche per studente in corso", vede infatti Sassari al 6° posto su 70 atenei censiti, quello "

Distribuzione per ateneo di biblioteche e relativi posti lettura, volumi e abbonamenti", vede Sassari al 22° posto su 77 atenei censiti.

6. Maggiori criticità

La consapevolezza dei risultati raggiunti non può esonerare tuttavia dal segnalare alcune punti deboli sui quali riflettere e intervenire per poter dare continuità ai servizi e ai livelli raggiunti e proseguire nell'attività di miglioramento continuo.

Tra le criticità, alcune emergono con maggiore evidenza:

- inadeguatezza del numero dei bibliotecari, circa 1,3 unità professionale per punto servizio, che, alla lunga, rischia di compromettere il mantenimento livello servizi raggiunto e di causare fattori di turbamento nel clima organizzativo (demotivazione del personale, scarsa possibilità di condivisione e trasferimento delle esperienze lavorative, limitata possibilità di delegare funzioni ai bibliotecari più capaci);
- insufficienza del numero delle postazioni rete destinate agli studenti presso le biblioteche, specie considerando che buona parte dei servizi e delle risorse informative e documentarie sono utilizzabili esclusivamente attraverso la rete;
- riduzione del *budget* destinato alle biblioteche per l'acquisto di libri e periodici;
- lunghi e frequenti malfunzionamenti dell'infrastruttura di rete;
- non completa e diffusa realizzazione dei principi fondanti il Sistema bibliotecario di Ateneo.

7. Interventi necessari

Alcuni interventi si rivelano, pertanto, necessari a breve e a medio termine.

Tra quelli a breve termine quattro sono particolarmente urgenti:

- 1)
 - potenziamento del numero dei bibliotecari (rispetto al numero delle strutture e dei servizi erogati
il personale dell'area delle biblioteche rispetto alle altre presenti nell'ateneo, ha la percentuale più bassa di addetti);
- 2)
 - aumento del 200% delle attuali postazioni di rete collocate all'interno delle biblioteche;
- 3) attivazione dei servizi di fotocopiatrice all'interno delle biblioteche ove non esistano;
- 4) ulteriori interventi di razionalizzazione della spesa (ad esempio sperimentazione dell'acquisizione centralizzata anche dei periodici cartacei).

Altri interventi, specie considerato il fatto che richiedono la partecipazione delle varie componenti dell'Ateneo ed un buon livello di condivisione, potrebbero essere programmati a medio termine:

- carta dei diritti degli utenti o regolamento di Ateneo sull'uso dei servizi di tutte le biblioteche per garantire omogeneità nell'uso dei servizi e parità di trattamento degli studenti in tutte le aree disciplinari;
- revisione dei requisiti minimi di funzionamento previsti dall'art. 13 del Regolamento del Sistema bibliotecario con l'introduzione di standard dimensionali in riferimento ai flussi annuali di attività e al numero dei posti a sedere;
- ulteriore diminuzione del numero delle strutture con aggregazioni anche logistiche di quelle esistenti;
- ulteriori accorpamenti funzionali delle biblioteche per affinità disciplinare.

L'Università di Sassari, attraverso il Sistema bibliotecario con lo stimolo e il contributo di tutte le sue componenti, con il lavoro quotidiano di tutte le persone coinvolte e grazie alla sensibilità degli organi accademici, ha riservato ai servizi bibliotecari particolare attenzione e risorse. Tanto è stato fatto, tanto resta da fare, ma resta costante l'attenzione ad ascoltare e recepire le esigenze di chi all'Università studia o fa ricerca. Resta alta la tensione al miglioramento continuo dei servizi nell'interesse degli utenti, in primo luogo degli studenti.