

Statistiche di servizio e livelli di adesione a SBN

Giovanni Di Domenico - Università degli studi di Salerno

Giovanni Solimine - Sapienza Università di Roma

Questo intervento ha lo scopo di illustrare alcuni indicatori di servizio che potrebbero essere utilizzati per le biblioteche aderenti al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN). Le nostre riflessioni sono nate all'interno del Gruppo di lavoro "Linee d'azione per la definizione delle politiche per l'accesso ai servizi SBN"¹, attivo dal febbraio 2016, ma è opportuno precisare che le proposte che qui avanziamo non impegnano gli altri componenti.

Sarà utile riferire, in premessa, sulle attività complessive del Gruppo, al quale l'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU) ha chiesto di occuparsi delle seguenti questioni²:

- linee d'indirizzo per una "carta dei servizi SBN", da collegare per un verso alla formalizzazione di requisiti minimi di servizio e per un altro alla comunicazione e promozione di una "SBN brand identity";
- la condivisione delle statistiche in ambito SBN, in modo da avere un quadro realistico dei servizi interbibliotecari erogati e superare la frammentazione attuale delle statistiche fra i Poli e fra le biblioteche di diversa tipologia istituzionale. Si tratta di muovere i primi passi verso la misurazione dei servizi a livello nazionale;
- un inizio di cooperazione fra il catalogo SBN e il catalogo ACNP. Nei due cataloghi,

già interrogabili via Z39.50, le biblioteche sono state identificate con codici diversi e i servizi descritti in modo diverso. Ciò ha determinato una serie di problemi sia per la gestione sia per la fruizione dei servizi medesimi. Una maggiore collaborazione tra SBN e ACNP è stata fortemente auspicata dai rappresentanti dei Poli SBN intervenuti alla prima assemblea generale del giugno 2016. In seguito, è stato aggiornato l'elenco delle biblioteche ILL/SBN presenti in ACNP, mentre con il nuovo ACNPsearch è data la possibilità di accedere ai servizi di fornitura delle biblioteche partner ILL/SBN;

- il blocco alla dogana dei documenti (libri, video ecc.) inviati in prestito interbibliotecario nei paesi extraeuropei. È una questione annosa, mai risolta, nonostante una circolare inviata tempo fa dalla Direzione generale Biblioteche e Istituti culturali. I documenti sono bloccati a campione con la richiesta di un dazio d'importazione; sono stati segnalati anche casi di voucher IFLA fermati alla dogana. Un'ipotesi su cui si potrebbe lavorare è rendere riconoscibile il servizio a livello nazionale e internazionale (ad esempio, adottando per le spedizioni una busta con logo comune o applicando sui pacchi un adesivo con richiamo alle disposizioni di legge ecc.);

- le modalità di pagamento dei servizi. Attualmente, assistiamo a una grande varietà

¹ Ne fanno parte: Margherita Aste e Antonella Cossu, (ICCU), Claudio Gamba (Regione Lombardia), Claudio Leombroni (Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino), Rosa Maiello (Università Parthenope di Napoli), Pierantonio Metelli (BNCF), Chiara Silla (Regione Toscana).

² Si riportano qui elementi desunti dai verbali e dalle comunicazioni del Gruppo.

di comportamenti: alcune biblioteche hanno accordi di reciprocità gratuita, altre applicano tariffe diversificate per biblioteche SBN e non SBN, in altri casi è richiesta a tutti la stessa tariffa. Anche le forme di pagamento sono diversificate: voucher IFLA, versamenti su conto corrente postale, bonifico bancario ecc. Per le biblioteche del MIBACT è tuttora in vigore la circolare n. 98 del 1999, che individua costi e modalità di fornitura, ma che ormai è obsoleta, giacché non prevede, per esempio, i costi per la fornitura di documenti digitali. Sarebbe utile stabilire una comune politica SBN per i servizi offerti nell'ambito della cooperazione ed emanare linee guida per standardizzare le procedure.

All'interno del gruppo si è avviata una discussione per fissare alcuni paletti in base ai quali definire le aree di applicazione delle politiche di servizio SBN:

- statistiche sui servizi offerti dalle biblioteche SBN;
- politica tariffaria e dei rimborsi;
- collaborazione con ACNP, NILDE e con altri servizi e reti cui aderiscono gran parte delle biblioteche che fanno parte di SBN.

Riguardo al primo punto (a partire dal quale si potrebbe impostare anche l'eventuale stesura di una "carta dei servizi di SBN"), sono state colte alcune esigenze:

- una raccolta e utilizzazione dei dati statistici più coerente e sistematica;
- un inquadramento efficace delle diverse tipologie di servizio e dei diversi livelli di cooperazione;
- l'individuazione di un set di dati da raccogliere per ciascuna biblioteca SBN, visto che al momento si dispone soprattutto di dati sulle attività dei Poli.

Si propone, allora, che le biblioteche SBN raccolgano e forniscano annualmente al Polo di appartenenza almeno i seguenti dati statistici³:

- Numero di utenti attivi nel prestito.
- Numero dei prestiti erogati agli utenti (ILL escluso; rinnovi esclusi).
- Numero delle richieste ILL ricevute da biblioteche italiane (dato complessivo); numero delle richieste soddisfatte (dato complessivo).
- Numero delle richieste ILL ricevute da biblioteche SBN del proprio Polo; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste ILL ricevute da biblioteche SBN di altri Poli; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste ILL ricevute da biblioteche di altri Paesi; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste ILL inviate ad altre biblioteche italiane (dato complessivo); numero delle richieste soddisfatte (dato complessivo).
- Numero delle richieste ILL inviate a biblioteche SBN del proprio Polo; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste ILL inviate a biblioteche SBN di altri Poli; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste ILL inviate a biblioteche di altri Paesi; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste DD e/o EDD ricevute da biblioteche italiane (dato complessivo); numero delle richieste soddisfatte (dato complessivo).
- Numero delle richieste DD e/o EDD ricevute da biblioteche SBN del proprio Polo; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste DD e/o EDD ricevute da biblioteche SBN di altri Poli; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste DD e/o EDD rice-

³ Fatto salvo questo impianto di rilevazione, si potranno individuare canali alternativi per la raccolta dei dati, in ragione dei diversi sistemi utilizzati dalle biblioteche per lo scambio dei documenti (modulo ILL/SBN, NILDE ecc.).

vute da biblioteche di altri Paesi; numero delle richieste soddisfatte.

- Numero delle richieste DD e/o EDD inviate a biblioteche italiane (dato complessivo); numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste DD e/o EDD inviate a biblioteche SBN del proprio Polo; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste DD e EDD inviate a biblioteche SBN di altri Poli; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste DD e EDD inviate a biblioteche di altri Paesi; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle richieste DD e/o EDD ricevute da utenti finali; numero delle richieste soddisfatte.
- Numero delle unità documentarie inventariate (dato complessivo).
- Numero delle unità documentarie acquisite.
- Numero degli abbonamenti a periodici e banche dati.
- Ore di apertura settimanale.
- Numero dei posti a sedere.
- Unità di personale in FTE.
- Numero di *downloads* effettuati dagli utenti.

Può essere d'aiuto qualche annotazione esplicativa sui termini utilizzati, sulla natura dei dati e sulle forme di rilevazione:

- sono "attivi" gli utenti che abbiano presentato almeno una richiesta di prestito nell'arco temporale cui si riferisce la raccolta dati;
- per "prestati" s'intendono i prestiti di unità documentarie su qualsiasi supporto fisico (es.: libri, DVD);
- per "ILL" (Interlibrary Loan) s'intende il prestito interbibliotecario di unità documentarie su qualsiasi supporto fisico (es.: libri, DVD).
- Per "DD" (Document Delivery) s'intende

la fornitura in copia fisica di documenti o parti di documenti (es: articoli di periodici, parti di volumi);

- per "EDD" (Electronic Document Delivery) s'intende la trasmissione elettronica di documenti o parti di documenti;
- per "unità documentarie acquisite" s'intendono le accessioni inventariate nell'arco temporale cui si riferisce la raccolta dati;
- i titoli dei periodici in abbonamento, anche se presenti in più formati e/o supporti, vanno conteggiati una sola volta;
- sono posti a sedere quelli a disposizione degli utenti per la lettura, lo studio ecc., con o senza postazioni di accesso alle risorse. Sono escluse le sale destinate a convegni, spettacoli ecc.;
- per il calcolo delle unità di personale FTE (*Full-Time Equivalent*), si veda ISO 2789:2013, 6.7.1: "If, out of three person employed as librarians, one works quarter-time, one works half-time and one works full-time, then the FTE of these three persons would be $0,25 + 0,5 + 1,0 = 1,75$ librarians (FTE)"⁴. Sono esclusi volontari, tirocinanti ecc.;
- il numero di *downloads* corrisponde al totale dei documenti o parti di documenti scaricati dal sito della biblioteca e/o da una o più piattaforme accessibili tramite la biblioteca (per esempio, mediante un server proxy).

ISO 2789:2013 è lo standard di riferimento privilegiato per questo corredo statistico, nella convinzione che il mondo SBN possa avvalersi di modelli di monitoraggio per le biblioteche riconosciuti a livello internazionale e funzionali anche ad analisi di tipo comparativo.

Occorrerà, peraltro, potenziare le statistiche che possono dirci in che misura e in che direzione le singole biblioteche incrementano i propri archivi (arricchimento dei cataloghi, acquisizioni), partendo dalle rilevazioni dei Poli già esistenti (per ciascuna biblioteca e per

⁴ ISO International Organization for Standardization. *ISO 2789:2013 (Information and documentation – International library statistics)*, 5th ed., p. 51.

ogni Polo) sulla frequenza delle catture, sulle creazioni ecc.

Con i dati acquisiti si potranno determinare eventuali requisiti minimi di adesione e si potrà meglio associare ciascuna biblioteca a un profilo di servizio. In verità, le regole di adesione ora in vigore richiedono già alcuni impegni, ma li esplicitano piuttosto genericamente e senza fissare standard minimi di servizio da garantire⁵. Sono previsti impegni relativamente a:

- partecipazione al catalogo;
- partecipazione a ILL/SBN;
- disponibilità delle informazioni sul digitale;
- requisiti minimi dei servizi all’utenza;
- requisiti minimi per l’adesione a SBN;
- formazione;
- coordinamento e gestione del Polo.

Anche se in SBN è contemplata, com’è giusto, la pari dignità per tutte le biblioteche aderenti, una più precisa definizione di profili contribuirà a rafforzare l’identità di servizio della rete presso l’utenza finale, gli interlocutori istituzionali e i partner. Essa renderà visibili, inoltre, all’interno e all’esterno di SBN, diversi livelli di responsabilità e investimento degli enti e delle strutture sulle politiche di cooperazione.

Del resto, il tema non è del tutto nuovo. Sono infatti già considerati quattro livelli di cooperazione per la certificazione del dialogo con l’Indice da parte dei software non “nativi SBN”. I livelli, individuati dal Comitato nazionale di coordinamento SBN⁶, risultano così specificati:

- 1 Cattura.
- 2 Cattura e localizzazione per possesso.
- 3 Cattura e localizzazione per possesso,

creazione e correzione dei record non condivisi.
4 Cattura e localizzazione per possesso e gestione, creazione e correzione e allineamento.

A questi quattro livelli, che non descrivono solo le funzioni tecniche abilitate ma, di fatto, anche il livello di adesione al catalogo SBN, i processi attivi, la capacità di interagire con le altre biblioteche della rete, possono corrispondere altrettanti livelli di adesione organizzativa e di servizio e le funzioni che ciascuna biblioteca può esercitare all’interno di SBN. La relativa griglia potrebbe includere:

- Biblioteche “fruitrici”, di fatto esterne alla rete. È un livello minimo, “passivo”, di coinvolgimento: parliamo di istituti ai quali SBN offre servizi, ma senza una reale reciprocità.
- Biblioteche che operano come “punti di servizio” della rete e che possono offrire ai loro utenti accesso ai documenti posseduti dalle biblioteche SBN. Queste strutture si configurano come terminali di servizio soprattutto per il prestito interbibliotecario.
- Biblioteche “partner”, che danno un contributo significativo al mantenimento e al miglioramento dei servizi di rete.
- Biblioteche “leader”, che alimentano a pieno titolo i servizi e le funzioni di SBN.

In prospettiva, il rispetto dei requisiti di adesione potrebbe essere riconosciuto e formalizzato mediante una specifica procedura di certificazione SBN, quest’ultima spendibile anche dalle biblioteche aderenti per accreditarsi, ottenere visibilità, negoziare e attrarre finanziamenti ecc.

Ripetiamo, però, che la proposta di prevedere

⁵ Si vedano, a questo proposito, la bozza di convenzione per l’adesione a SBN:

<http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/2015/BOZZA_CONVENZIONE_PER_ADERIRE_A_SBN.pdf> e le regole di adesione in vigore dal 2012:

<http://www.iccu.sbn.it/opencms/export/sites/iccu/documenti/2012/REGOLE_ADESIONE_SBN_20120125_CTS.pdf>.

⁶ Vedi all’indirizzo:

<http://www.iccu.sbn.it/opencms/opencms/it/main/sbn/certif_conf_protoc_sbnmarc/#ancora5>.

un'articolazione del genere è stata solo parzialmente discussa all'interno del Gruppo, per cui essa è formulata unicamente sotto la responsabilità dei due estensori del presente contributo.

Come raccogliere "evidenza" su cui fondare una simile classificazione è questione che dovrebbe essere comunque affrontata. Servono dati che consentano di monitorare le performance del sistema nel suo complesso e di ciascuna biblioteca al suo interno, oltre che per accertare se vi è coerenza tra comportamenti attesi e comportamenti reali. L'ICCU rileva la frequenza delle catture e delle creazioni per Polo e, all'interno del singolo Polo, per biblioteca: oggi, esso non può realisticamente curare una rilevazione più ampia per le migliaia di biblioteche impegnate nella cooperazione.

In ogni caso, la raccolta dovrebbe essere eseguita in maniera omogenea e con periodicità

regolare, anche per seguire l'evoluzione dei servizi offerti dalle biblioteche SBN e così interpretare dinamicamente il rapporto fra livello di adesione e livello di servizio.

Sappiamo anche che una rilevazione sistematica non costituisce, al momento, una priorità fra gli obiettivi dell'ICCU e degli organi di governo di SBN. Le attività di monitoraggio che abbiamo descritto possono essere tuttavia avviate anche recuperando a) alcuni dati già depositati nei DB di Polo; b) quelli che possono essere acquisiti attraverso le pratiche di misurazione e valutazione in uso presso alcuni partner. Le Regioni, le Università e gli enti titolari dei Poli, che in alcuni casi già raccolgono la totalità o buona parte dei dati compresi nel set prima riportato, appaiono i soli organismi in grado di renderli disponibili in modo aperto, omogeneo e affidabile.