

Il catalogo come linguaggio, la qualità come servizio: una esperienza presso l'Università degli studi di Firenze

Luciana Sabini, Università di Firenze

Uno sguardo tra le quinte

Once upon a time... Potrebbe cominciare così questo contributo che intende raccontare l'esperienza maturata presso l'ateneo fiorentino.

In un tempo non lontano, siamo sul finire degli anni Ottanta, l'Università di Firenze annoverava al suo interno ben 21 biblioteche e 77 fondi librari, taluni prestigiosi per la completezza, l'aggiornamento e l'incremento costante delle raccolte, ma isolati, conchiusi nel proprio sé, nel proprio modo di concepire i servizi e di erogarli, nelle proprie procedure catalografiche e gestionali [1].

Il linguaggio comune di questa "piccola Babele" fu individuato nel Servizio bibliotecario nazionale, alla cui adozione si affidarono due compiti, uno di "natura pedagogica", la formazione di bibliotecari consapevoli dell'importanza di adottare criteri di catalogazione comuni e rispondenti a standard internazionali [2], l'altro di "natura organizzativa", l'adozione di un metodo di lavoro incentrato sulla cooperazione e sulla condivisione. Un terzo e forse più significativo aspetto il Servizio bibliotecario nazionale (SBN) lo recava al suo interno, fino dalla scelta del suo proprio nome: la cultura del servizio.

A fianco del Servizio biblioteche, un ufficio amministrativo centralizzato, si costituiva un Gruppo di raccordo operativo (GRO), una struttura tecnica, formata dai bibliotecari responsabili delle varie applicazioni di SBN nelle biblioteche, con il compito di individuare gli standard operativi omogenei e di svolgere il ruolo di *tutor* nelle singole unità.

È in questo contesto che viene affrontato per la prima volta il problema relativo al controllo dei punti di accesso al catalogo, cercando di promuovere un apparato di termini controllati mediante la costituzione di un'*authority list* di polo per gli autori greci, latini, dell'oriente antico, del periodo medioevale e umanistico; per i titoli uniformi di opere di autori classici e anonime e per le voci di soggetto. Le dimensioni circoscritte del catalogo permettevano, pur in assenza di controlli automatici, un esame a posteriori delle notizie create, nonché la possibilità di un dialogo con i singoli bibliotecari su problemi specifici. La presenza, inoltre, del campo delle note nel legame tra le forme respinte ed i termini accettati permetteva brevi note di apparato e di corredo. In assenza di un *authority file* nazionale, il GRO aveva poi provveduto all'individuazione, alla scelta e all'indicazione di repertori nazionali ed internazionali di riferimento per le singole aree linguistiche e disciplinari, favorito in questo dalle competenze personali dei bibliotecari, dalla maturazione di un'esperienza comune e da un'innovativa interazione con la componente accademica.

Il palcoscenico

Gli anni che accompagnano lo svolgersi di queste attività sono anni importanti per le biblioteche accademiche che si sentono chiamate a ricoprire, in un contesto educativo globale, un ruolo nuovo e fondamentale nella crescita quantitativa e qualitativa dei bisogni informativi, nonché nello sviluppo di esigenze di documentazione sempre più sofisticate. Si assiste infatti in quegli anni al passaggio dall'«age of collection building» all'«age of service» [3], una nuova cultura organizzativa che spostando il *focus* della *mission* della biblioteca dalla mera costituzione delle

raccolte documentarie alla fornitura dell'accesso all'informazione posseduta o per la quale si fa da tramite, la propone quale «*provider* di servizi per la propria utenza» [4].

Il nuovo modello organizzativo, dunque, è quello del *service management*, che riorienta l'attenzione dal prodotto al mercato e che valuta la qualità non in termini di risultato, ma di *customer satisfaction*, assegnando all'utente con i suoi bisogni informativi, i suoi comportamenti, le sue aspettative una centralità mutuata direttamente dall'ottica aziendale.

La nuova concezione di una *client-centered library* [5, cit. in: 3, p. 4] diventa una delle pietre fondanti il nuovo Sistema bibliotecario dell'ateneo fiorentino, che si poneva quale obiettivo primario di migliorare il servizio di trasferimento dell'informazione e la conservazione del patrimonio bibliografico, finalizzato ad un miglior uso e ad una promozione costante e valutabile della qualità dei servizi¹. Il Sistema bibliotecario di ateneo si proponeva come un laboratorio per lo sviluppo di approcci organizzativi tesi alla soddisfazione dell'utente.

È in questo contesto che si istituiscono nuovi servizi, quali *reference*, *ILL*, *DD*, che si potenziano quelli tradizionali, prestito, orari di apertura, spazi per lo studio.

“Madamina, il catalogo è questo”*

*W. A. Mozart, Don Giovanni, atto 1., scena 4.

E il catalogo? Il catalogo in verità *user oriented* lo era stato da sempre, essendo la sua finalità «the connection between book A and reader B» riassunta in una formula di icastico nitore da Gorman [3, p. 6]. Del resto anche Cutter era stato molto chiaro nel sottolineare la “convenienza” del pubblico rispetto alla “comodità” del catalogatore nell'applicazione delle norme, fosse anche a discapito della sistematicità del catalogo.

Tuttavia nella pratica quotidiana dei centri di documentazione le metodologie messe in atto per organizzare le raccolte nonché gli indici che ne permettono l'accesso, pur pensati per rispondere alle necessità informative di chi li consulta, hanno potuto talvolta trasformarsi in ostacoli per la fruizione del documento. Così può capitare che il catalogo sia percepito dall'utente come una infrastruttura invadente, venendo meno al proprio fine istituzionale della comunicazione e del recupero dell'informazione.

Al superamento di queste difficoltà non aveva certo contribuito il fatto che nel processo di catalogazione la centralità dell'utente fosse rimasta a lungo sconosciuta. Al catalogo si era guardato per lungo tempo solo in termini di qualità del dato bibliografico immesso – l'accuratezza, l'aderenza alle regole, l'interpretazione delle stesse – poco preoccupandosi della leggibilità e della chiarezza, e soprattutto senza alcun riscontro in termini di efficacia in relazione al successo delle ricerche effettuate dall'utente [7].

Il catalogo automatizzato poi, “rivoluzionando” secondo una suggestiva immagine coniata da Weston e Pernigotti [8] l'approccio utente-catalogo, rese ancora più stridente l'inadeguatezza di un strumento non concepito come *user-centered* a divenire un nuovo e più efficace linguaggio di mediazione nell'organizzare la conoscenza. Quel catalogo che non «più legato ai bisogni di chi lo usa» né «ai modi in cui si organizza e si manifesta il processo informativo» abdicava così al suo compito precipuo l'essere «strumento storicamente determinato» [9, p. 11] e correva il rischio di rimanere confinato nel limbo, così fittamente popolato, delle procedure fini a se stesse.

La convinzione del radicamento del catalogo nell'ambiente, della creazione di un rapporto diverso nella comunicazione tra utente e documento, della necessità di nuovi servizi preposti a disseminare le informazioni costituì l'elemento che accelerò il processo di cambiamento del sistema-catalogo nell'ateneo fiorentino. Ad esso non si guardò più solo come ad un repertorio bibliografico, patrimoniale e gestionale, ma come ad un servizio, uno *user-centered catalog*, che nasce e prende forma mentre lo si consulta, condizionato se non determinato dall'utente, un

¹ Vedi <<http://www.unifi.it/universita/biblioteche/progetto/progetto.htm>> e anche L. Vannucci [6].

catalogo che interagisce con il proprio contesto ambientale e culturale, tanto più efficace quanto più conosciuto e capito.

La realizzazione del catalogo come servizio passava attraverso l'adozione di due presupposti che celavano a loro interno caratteristiche di novità per il mondo delle biblioteche:

- a) spostare l'attenzione dal prodotto al cliente, cioè passare dal dato catalografico di qualità (o supposta tale) alla mediazione informativa di qualità, funzionale al pubblico al quale si rivolge;
- b) creare un nuovo rapporto tra catalogatore e utente, aumentando l'interazione.

Per rispondere al presupposto b) si optò per un piano di formazione permanente del personale delle biblioteche, al fine di riorientare questo ultimo alla cultura del servizio, e che permettesse nel contempo, a fronte di un coinvolgimento in più di un'attività, una crescita professionale, sviluppando e mantenendo le competenze e le specializzazioni richieste in un contesto in rapida evoluzione [10]. Per il presupposto a) si cercò una risposta nel promuovere un metodo condiviso di lavoro basato sulla qualità.

La compagnia al debutto: “Notte e giorno a faticar”*

*W.A. Mozart, Don Giovanni, atto 1., introduzione

È necessario a questo punto introdurre una breve digressione dicendo come, contestualmente alla riorganizzazione dei servizi, fosse avvenuta la migrazione del catalogo del Polo fiorentino nel catalogo dell'Indice nazionale. Il riversamento di 240.000 notizie relative ai titoli e di circa 110.000 autori in un catalogo collettivo non integrato, bensì cumulato [2, p. 269; 11, p. 44], produsse sconquassi non indifferenti per l'ordinaria gestione catalografica e per l'utente, confuso anziché servito da un catalogo incoerente.

Per seguire i lavori di post-migrazione venne istituito – secondo il modello organizzativo in atto presso il Sistema bibliotecario fiorentino – il Gruppo di lavoro per la gestione e per la manutenzione del catalogo, al quale furono affidati i compiti relativi alla gestione ordinaria del catalogo SBN – allineamenti, proposte di correzione, ecc. – più gli interventi straordinari, urgenti ed indispensabili di deduplicazione di titoli seriali, monografici e di autori. Tutto ciò fu ed è tuttora possibile grazie anche ad un protocollo di collaborazione con la Biblioteca nazionale centrale di Firenze che permise l'uso del *software* per l'accorpamento dei titoli e degli autori e per la correzione. La convinzione che fosse necessario apportare significativi interventi alla qualità del catalogo, tali da consentire all'utenza un utilizzo efficace delle collezioni correnti e storiche ed un accesso integrato alle risorse in formato elettronico, sottese alla successiva scelta che questo Gruppo si proponesse quale struttura tecnico-organizzativa di riferimento, preposta al coordinamento delle attività di catalogazione e alla promozione delle conoscenze dei catalogatori, con particolare attenzione agli sviluppi tecnologici della professione e alle ricadute sul servizio. Il modello organizzativo del gruppo di lavoro connotato da un ambiente aperto, collaborativo e motivato, che vedeva mettersi in gioco le specializzazioni e le abilità individuali, si rivelò quale variabile di successo per il catalogatore che ridisegnava il proprio profilo professionale e favorì il processo di interazione con il pubblico [12].

La compagnia in scena: “In questa forma, dunque”*

*W.A. Mozart, Don Giovanni, atto primo scena 6.

Definiti gli ambiti dell'intervento volti ad azioni di correzione, deduplicazione e normalizzazione, al termine di un'analisi di contesto il Gruppo iniziò a progettare le proprie attività, basandosi sulle specifiche professionalità al suo interno, individuando gli obiettivi e definendo le priorità.

La prima area di intervento apparve quella della diffusione e applicazione di *standard* comuni, attraverso la diffusione, la chiarezza e l'uniformità di applicazione delle regole di catalogazione, anche a fronte della mancanza di un codice catalografico unico, nonché del possesso od accesso alla relativa documentazione. Oltre ai corsi di formazione e all'attività di tutoraggio si è cercato, negli anni di sviluppo del progetto, di ovviare al problema mettendo a disposizione un *case-book* in linea, che discute i casi dubbi e le esperienze, integrandoli con norme ed aggiornamenti ufficiali².

La seconda sfera di azione fu individuata nella necessità di promuovere, quale attività indispensabile soprattutto in un contesto di comunicazione globale e di biblioteca ibrida, il controllo dei punti di accesso, partendo dall'assunto che «senza *authority control* la struttura relazionale e la struttura sindetica del catalogo hanno fondamenta di argilla» [11, p. 35]. Pur nella limitazioni del contesto operativo di SBN si è cercato di realizzare l'omogeneità formale delle voci scelte come punto di accesso, nomi degli autori personali e degli enti, titoli uniformi e titoli delle serie uniformandosi alla forma standard delle rispettive *authority list* della Bibliografia nazionale italiana. Ed è sempre in questa ottica che è in fase di ridefinizione e di aggiornamento una lista, suddivisa per discipline, che individua e segnala i repertori per la formulazione delle voci. Per quello che riguarda il controllo degli accessi in ambito semantico, è in atto un processo di riqualificazione, basato sulla manutenzione degli *authority file*, e di bonifica relativa alla coerenza delle stringhe secondo il dettato del Soggettario di Firenze, al controllo terminologico dei descrittori, alla congruità delle nuove voci di soggetto. Il grande ventaglio disciplinare offerto da un catalogo accademico richiede, inoltre, la necessaria copertura di competenze specialistiche per la scelta della forma standard e l'indicazione dei repertori di riferimento, e questo rende l'aggiornamento professionale condizione costante per il bibliotecario.

Il terzo campo di attività individuato è legato alle operazioni di monitoraggio continuo del catalogo e di bonifica. L'esperienza maturata nel corso degli anni ci ha reso edotti dell'onerosità e dell'inadeguatezza del controllo e della correzione condotti *a posteriori* – come si è tuttora costretti a fare con lo schiacciamento dei dati catalografici duplicati – e al contrario ci ha convinti della necessità di un forte impegno nella definizione di conoscenze diffuse e di competenze decentrate, certi che la chiave interpretativa consista nel fin troppo semplice assunto di “sbagliare meno per correggere meno”. Per tale motivo alta rimane l'attenzione nei confronti della formazione continua e del tutoraggio, un istituto leggero che compendia al suo interno addestramento e assistenza durante la quotidiana pratica del lavoro. Questo modello di responsabilità decentrata – almeno un componente del Gruppo per biblioteca di area – è stato ripetuto anche nella procedura di canalizzazione delle richieste di interventi di correzione, di deduplicazione, di segnalazione di difformità, o di semplice richiesta di chiarimento e di confronto che pervengono al Gruppo.

La concatenazione di azioni è tipica dell'ottica sistemica nella quale operano le biblioteche: laddove la qualità del catalogo sia facilmente leggibile in termini di efficacia dell'insieme dei servizi, un archivio coerente, strumenti di lavoro selezionati e aggiornati, procedure gestionali razionalizzate, bibliotecari consapevoli garantiranno documenti fruibili con rapidità. Un altro elemento, come sottolinea Guerrini [11, p. 39-40], di un catalogo dalla qualità *user oriented*.

Cala il sipario

Se il catalogo di qualità è, dunque, quello orientato all'utente ed in grado di gestire una più efficace disseminazione dell'informazione, parlando i linguaggi diversi delle personali e soggettive strategie di ricerca, l'esperienza qui narrata vorrebbe proporsi come tentativo di risposta alla missione di produrre servizi personalizzati e di qualità, come presupposto capace di instaurare una relazione solida e duratura con la propria utenza.

² <<http://www.unifi.it/universita/biblioteche/af/libr991.htm>>.

Note bibliografiche

- [1] M. Citroni. *L'applicazione di SBN nell'Università di Firenze: situazione attuale e prospettive di sviluppo*. 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: Bibliografica, 1990, p. 153-159.
- [2] Paul Gabriele Weston. *Catalogazione bibliografica: dal formato MARC a FRBR*. «*Bollettino AIB*», 41 (2001), 3, p. 267-286.
- [3] Michael Gorman. *Avoiding the seven deadly sins, or technology and future of library service in academic libraries*. In: *People come first: user centered library service*, edited by Dale S. Montanelli and Patricia F. Stenstrom. Chicago: Association of college and research libraries, 1999, p. 1-12.
- [4] P. Brophy. *The academic library*. London: Library association publishing, 2000.
- [5] C. Martell. *The client-centered academic library: an organization model*. Westport (Conn.): Greenwood, 1983.
- [6] L. Vannucci. *Cambiare la gestione, gestire il cambiamento*. «*Biblioteche oggi*», 17 (1999), 7, p. 14-22.
- [7] P. F. Stenstrom. *Cataloging: a case study of self-imposed obsolescence*. In: *People come first: user centered library service*, edited by Dale S. Montanelli and Patricia F. Stenstrom. Chicago: Association of college and research libraries, 1999, p. 65-78.
- [8] Paul Gabriele Weston – A. Pernigotti. *La biblioteca nel computer: come automatizzare?* Città del Vaticano: Biblioteca apostolica vaticana, 1990.
- [9] Luigi Crocetti – Rossella Dini. *ISBD(M). Introduzione ed esercizi*, 3. ed. Milano: Bibliografica, 1995.
- [10] L. Vannucci. *La formazione continua del personale nei sistemi bibliotecari: il caso dell'Università di Firenze*. «*Bollettino AIB*», 40 (2000), 1, p. 61-74.
- [11] Mauro Guerrini. *Il catalogo di qualità: che vi sia, ciascun lo dice, dove sia, nessun lo sa*. In: *Il catalogo di qualità*. Firenze: Pagnini e Martinelli; Regione Toscana.
- [12] G. P. Quaglino – S. Casagrande – A. M. Castellano. *Gruppo di lavoro, lavoro di gruppo: un modello di lettura nella dinamica di gruppo, una proposta di intervento nelle organizzazioni*. Milano: Cortina, 1992.