

STRUMENTI
PER LA DIDATTICA E LA RICERCA

– 181 –

**Esperienze di gestione in una
biblioteca accademica:
la Biblioteca di scienze sociali
dell'Ateneo fiorentino
(2004-2015)**

a cura di

Lucilla Conigliello e Chiara Melani

Firenze University Press

2016

Esperienze di gestione in una biblioteca accademica:
la Biblioteca di scienze sociali dell'Ateneo fiorentino
(2004-2015) / a cura di Lucilla Conigliello, Chiara Melani. –
Firenze : Firenze University Press, 2016.
(Strumenti per la didattica e la ricerca ; 181)

<http://digital.casalini.it/9788864533940>

ISBN 978-88-6453-393-3 (print)
ISBN 978-88-6453-394-0 (online)

Progetto grafico di Alberto Pizarro Fernández, Pagina Maestra snc
Immagine di copertina: © Università degli Studi di Firenze

Certificazione scientifica delle Opere

Tutti i volumi pubblicati sono soggetti ad un processo di referaggio esterno di cui sono responsabili il Consiglio editoriale della FUP e i Consigli scientifici delle singole collane. Le opere pubblicate nel catalogo della FUP sono valutate e approvate dal Consiglio editoriale della casa editrice. Per una descrizione più analitica del processo di referaggio si rimanda ai documenti ufficiali pubblicati sul catalogo on-line della casa editrice (www.fupress.com).

Consiglio editoriale Firenze University Press

A. Dolfi (Presidente), M. Boddi, A. Bucelli, R. Casalbuoni, M. Garzaniti, M.C. Grisolia, P. Guarnieri, R. Lanfredini, A. Lenzi, P. Lo Nostro, G. Mari, A. Mariani, P.M. Mariano, S. Marinai, R. Minuti, P. Nanni, G. Nigro, A. Perulli, M.C. Torricelli.

This book is printed on acid-free paper

La presente opera è rilasciata nei termini della licenza Creative Commons Attribuzione – Non commerciale – Non opere derivate 4.0 Italia (CC BY 4.0 IT: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>).

CC 2016 Firenze University Press
Università degli Studi di Firenze
Firenze University Press
via Cittadella, 7, 50144 Firenze, Italy
www.fupress.com
Printed in Italy

Indice

PREMESSA <i>Lucilla Conigliello</i>	9
BIBLIOTECHE, EMOZIONI <i>Rossana Trifiletti</i>	11
UNA BIBLIOTECA PER LA SUA COMUNITÀ <i>Simone Guercini</i>	15
SERVIZI BIBLIOTECARI: DECLINO O TRASFORMAZIONE? <i>Maria Giulia Maraviglia</i>	19
Parte prima PERCORSI	
LA RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI AL PUBBLICO TRA VECCHIE E NUOVE PROCEDURE <i>Alessandra Cassigoli, Gianni Galeota</i>	33
ATTORNO ALLO SCAFFALE APERTO <i>Lucilla Conigliello</i>	69
LA CARTA DELLE COLLEZIONI DELLA BIBLIOTECA <i>Lucilla Conigliello, Francesca Zinanni</i>	87
FONDI STORICI E COLLEZIONI SPECIALI: TUTELA E VALORIZZAZIONE <i>Giovanna Cestone, Lucilla Conigliello</i>	97

6 Esperienze di gestione in una biblioteca accademica

IL CENTRO DI DOCUMENTAZIONE EUROPEA DELL'UNIVERSITÀ DI FIRENZE <i>Benedetta Calonaci</i>	115
INFORMATION LITERACY AL BIVIO: LA FORMAZIONE DEGLI UTENTI (2004-2015) <i>Rosaria Giangrande, Eleonora Giusti</i>	127
CONDIVIDERE CONOSCENZE PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ <i>Chiara Melani</i>	137
DIECI ANNI DI NUMERI: UTENTI, RISORSE E SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI DAL 2005 AL 2014 <i>Eleonora Giusti, Chiara Melani</i>	151
Parte seconda ANALISI A TEMA	
UTENTI E SERVIZI DI BASE NEL 2015 <i>Gianni Galeota</i>	171
I DOTTORANDI E LA BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI <i>Alessandra Cassigoli, Rosaria Giangrande, Eleonora Giusti</i>	181
LA COLLEZIONE CORRENTE MONOGRAFIE: PROVE TECNICHE DI VALUTAZIONE <i>Lucilla Conigliello, Francesca Zinanni</i>	203
ANALISI DELLE RICHIESTE DI BORROWING 2015: COPERTURA DELLA COLLEZIONE ED ESIGENZE DELL'UTENZA <i>Bérenghère Faussurier</i>	217
E-BOOK E SCIENZE SOCIALI: LO STATO DELL'ARTE <i>Benedetta Calonaci, Francesca Palareti</i>	231
Parte terza ESPERIENZE	
UN'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA VIRTUALE PER I SERVIZI <i>Nicola Corsi, Pier Paola Vivani</i>	255

L'ATLANTE DELLA CLASSIFICAZIONE: UNA SINTESI <i>Andrea Fabbrizzi</i>	261
UNA NUOVA EMEROTECA PER L'ATENEO <i>Marco Bicchierai, Alessandra Giovannetti</i>	267
UN'ESPERIENZA DI RIORGANIZZAZIONE E DESELEZIONE DELLE COLLEZIONI DI PERIODICI IN MAGAZZINO <i>Cinzia Zannoni</i>	277
UN PROTOCOLLO PER IL TRATTAMENTO DEI MATERIALI RINVENUTI NEI LIBRI <i>Enrica Boldrini, Giovanna Cestone, Susanna Gianfrancesco, Laura Magni, Chiara Oliveti, Francesca Zinanni</i>	285
IURA PROPRIA: GLI STATUTI A STAMPA (1475-1799) DELLA BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI IN WEB <i>Francesca Palareti</i>	291
BUONGIORNO, ASSISTENZA ALLA RICERCA... <i>Delia Pidatella</i>	295
IL SIGNOR BRUSCHINO IN BIBLIOTECA. E SIA FLASHMOB! <i>Lucilla Conigliello</i>	301

L. Conigliello

Premessa

Questo volume racconta esperienze maturate nell'arco dei primi dodici anni di vita della nuova Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze nel quartiere di Novoli.

L'urgenza di questo libro nasce dall'impressione di aver chiuso una stagione, e di essere chiamati a fare il punto, dando conto del lavoro fatto e analizzandolo criticamente, per meglio comprendere e accogliere le nuove sfide che l'oggi e il futuro ci prospettano.

Raccontiamo di contesti di gestione, assetti organizzativi, analisi, progetti, crisi, soluzioni che toccano buona parte dei servizi.

Assieme a ciò rappresentiamo uno stile e un metodo di lavoro; e un patrimonio ideale che ci ha orientato e sostenuto, a partire dalla fondazione della biblioteca.

Il nostro lavoro, quotidiano e straordinario, condotto talora in maniera assolutamente artigianale, ha potuto contare sulla ricerca costante e condivisa, nelle piccole cose, del migliore dei mondi possibili; sulla discussione che raccoglie e mette a frutto critiche e idee; su di una programmazione reale, più volte verificata; sul riscontro effettivo delle esigenze e del carico di gestione; sul comune e personale farsi carico; sulla ricchezza dell'essere assieme, coesi a fornire ognuno il proprio contributo al servizio di una comunità non astrattamente intesa, ma presente, fatta di persone, istanze, provocazioni diverse; una comunità da conoscere e a cui rispondere con competenza professionale mettendosi in gioco come organizzazione e come individui.

Non sono rose e fiori, per i servizi bibliotecari e per gli atenei italiani, come accenna nel suo contributo introduttivo Maria Giulia Maraviglia. Viviamo in un contesto globalizzato di rapida e radicale trasformazione, che richiede coraggio, idee, nuove energie, conoscenze, azioni.

* Lucilla Conigliello è direttrice della Biblioteca di scienze sociali.

L. Conigliello, C. Melani (a cura di), *Esperienze di gestione in una biblioteca accademica: la Biblioteca di scienze sociali dell'Ateneo fiorentino (2004-2015)*, ISBN (online) 978-88-6453-394-0, ISBN (print) 978-88-6453-393-3, CC BY-NC-ND 4.0 IT, 2016 Firenze University Press

È una parabola calante, anche per questa magnifica biblioteca creata da poco. Basti considerare la perdita dal 2003 del 25% del personale, tra cui una bibliotecaria che da sola sosteneva il 40% del servizio di assistenza alla ricerca, un settore di punta della biblioteca. Si va avanti, suddividendo tra chi rimane i compiti di chi lascia, ma sono forti le avvisaglie di cedimento: tra queste la contrazione di servizi qualificatissimi quali la consultazione delle collezioni storiche, e una prossima razionalizzazione degli assetti organizzativi, con accorpamenti di compiti e responsabilità. È una retrocessione del fronte, in un momento in cui le biblioteche universitarie dovrebbero invece investire, perché molti sono i nuovi impegni in cui cimentarsi. Per citarne solo due: accreditarsi presso le categorie più giovani di ricercatori assistendoli rispetto alle strategie di promozione e tutela del loro lavoro, sostenendo e valorizzando così la ricerca d'Ateneo; approfondire la conoscenza del mondo e dell'offerta di prodotti digitali, cercando di presidiarne i meccanismi di mercato, le piattaforme e i contenuti, questo per cogliere le opportunità ed evitare di subire le scelte altrui, approntando in maniera oculata collezioni e servizi realmente utili e competitivi.

L'ottimizzazione c'è già stata. Per realizzare vari dei lavori che documentiamo nel volume si è attesa la congiuntura favorevole, spesso in concomitanza con l'arrivo di volontari del servizio civile, tirocinanti o stagisti che hanno assistito i bibliotecari dando loro margine di svolgere attività che sembrano straordinarie ma che devono considerarsi necessarie, se vogliamo sapere cosa siamo e dove andiamo, considerate le attese di chi ha bisogno di noi. Un paradigma si è infranto e le biblioteche rischiano di scomparire, se non produrranno rapidamente nuovo valore e nuove opportunità per il pubblico.

Non posso non ringraziare Gianni Galeota, neodirettore della Biblioteca di scienze, che ha guidato la fondazione della biblioteca di Novoli condividendone per tanti anni il governo e la vita. Nell'esprimergli il mio affetto e la mia riconoscenza so di rappresentare il sentimento di molti.

Un sincero grazie a Andrea Giommi, e con lui ai Comitati scientifici che in questi anni si sono succeduti e che hanno orientato e tenacemente sostenuto le scelte della biblioteca, presidiandone risorse e possibilità di sviluppo. Il forte legame coi docenti, con i giovani ricercatori e con gli studenti dà senso al nostro essere consentendo alla biblioteca di costruire cultura e identità.

Questo libro è dedicato ai tanti colleghi che ogni giorno si fanno carico di qualcosa in più e con il loro lavoro, al limite delle possibilità, raccolgono e rilanciano una sfida, in maniera semplice ma al contempo attenta e ambiziosa, corrispondendo a sguardi e domande. La nostra età media è oggi di 54 anni. Occorrono nuove generazioni di bibliotecari.

Per adesso siamo ancora qua, occhi aperti e orecchi tesi, a facilitare incontri.

R. Trifiletti

Biblioteche, emozioni

Ci sono molti modi per amare una biblioteca da parte di un utente qualsiasi, mi scuso se ne parlerò in prima persona ma biograficamente ne ho provati diversi; solo ora, però, che, alla fine della mia carriera di sociologa mi sto occupando più intensamente di sociologia delle emozioni mi sembra che ci sia una specie di filo conduttore evolutivo fra loro.

Topo di biblioteca non si nasce ma certo si diventa abbastanza presto e la prima biblioteca è assolutamente come il primo amore; quando una mia cugina più grande, già topo accreditato, mi portò alla Sormani a Milano e mi iscrisse al prestito non potrò mai dimenticare la vertigine con cui le chiesi la conferma dello scenario che ero ancora incredula ad accettare: «Questo vuol dire che posso avere *tutti* i libri che voglio?». Bisogna sapere che all'epoca quando arrivavano il libro di lettura ed il sussidiario per il successivo anno di scuola andavo nel mio rifugio privato, al di sopra di un vecchio e inutilizzato punching-ball, e non scendevo più finché non li avevo finiti (la mia meravigliosa maestra, poi, era molto comprensiva e mi chiedeva sempre se mi stavo annoiando). La frequentazione della Sormani mi ha poi accompagnato fino a tutto il liceo, dove mi ero procurata un banco fuori vista e, durante le lezioni noiose, potevo leggere tranquillamente, mica trattati filosofici per carità, romanzi rosa e letteratura della più varia che ci scambiavamo golosamente con altre tre o quattro dissidenti dalla linea piuttosto piatta e borghesuccia della professoressa di lettere.

All'università le cose si sono complicate: con qualche breve intermezzo alla biblioteca dell'Università Cattolica, dove scoprivo storici giacimenti incredibili di riviste straniere di scienze sociali, ma dove non ero iscritta e

* Rossana Trifiletti è professore associato di Sociologia dei processi culturali e comunicativi; è membro del Comitato scientifico della Biblioteca di scienze sociali.

quindi, in un certo senso, restavo sulla soglia di un utilizzo pieno, approdai finalmente alla Biblioteca di scienze politiche a Firenze. Alle pareti del corridoio c'erano le foto dell'alluvione con docenti e studenti che recuperavano i materiali dal fango. Non ci sarebbe potuto essere benvenuto migliore perché il mio rimpianto da liceale era stato, quando venimmo una settimana per l'alluvione, di non essere stata mandata alla Nazionale, su cui fiorivano già gli aneddoti e le storie di solidarietà – ben prima della 'meglio gioventù'.

Ma la Biblioteca di scienze politiche non era più solo un amore, era un mondo, era un rapporto coniugale appagante da scoprire ogni giorno per una ricercatrice in formazione: non c'era praticamente limite numerico alle richieste di consultazione tollerate (se non quello della cortesia minima verso gli addetti del banco) e anche il prestito era il più generoso che avessi mai incontrato; i bibliotecari non erano più funzionari burocratici a tutela del regolamento ma, ben presto, vecchi amici di infinita competenza che introducevano ai misteri della biblioteca. Che erano molti, perché i fondi erano abbastanza disordinati, stratificati nel tempo e mai riordinati, le segnature avevano l'impronta dei professori che le avevano via via aperte e, insomma, bisognava saper cercare, quasi come in un archivio storico: anche perché poi molti fondi erano dispersi fisicamente nei vari istituti e non sempre la specializzazione disciplinare era una buona guida; a periodi si trovavano più libri di sociologia in certi istituti giuridici o economici che da noi e ogni istituto aveva un orario e delle regole d'accesso diverse, quando le regole c'erano. Trovare il libro giusto dava già il senso di essere competenti e informati ricercatori, ancor prima di leggerlo. E poi c'era l'Emeroteca, un luogo magico da frequentare, con i giornali e i libri di testo dei seminari, ma anche tutti i classici della sociologia delle edizioni di Comunità, un luogo che dava appartenenza e senso di identità, di cui conservo ancora la tesserina.

Lo stesso sentimento lo si provava ancora più accentuato in Nazionale dove la decimazione dovuta all'alluvione rendeva l'emozione di trovare qualcosa nel gruppo (molto limitato) delle richieste possibili, presentate ad orari precisi, ancora più selettivo e professionale; ma forse l'esperienza più clamorosamente *identity sustaining* in questo senso era la frequentazione del prestito della Biblioteca nazionale, dove la mitica e volutamente burbera bibliotecaria, un pilastro dell'istituzione, poteva capitare che rimbrottasce aspramente qualche illustre filosofo accanto a te, in un mondo dove le caste accademiche sparivano e contava solo l'amore e il rispetto per i libri. E tutti potevamo, sgarrando, essere egualmente ripresi.

In modo simile, negli anni, a Scienze politiche poi si verificò un altro piccolo miracolo; in un momento di cambiamenti organizzativi si cominciò a concedere ai frequentatori più assidui (e forse molesti) di accedere al pozzo librario per prelevare direttamente le riviste, specie quando le indicazioni di pagina non corrispondevano al numero del volume della cita-

zione (ogni rivista fascicolava a modo suo e talvolta anche il rilegatore si prendeva qualche libertà nel costruire il volume). Così talvolta era possibile entrare nel pozzo di sette piani, prendere l'ascensore per un paradiso dove tutta la rivista rilegata si poteva compulsare sul palchetto, imparando a leggere la sua linea editoriale o i suoi mutamenti di comitato scientifico e trovare per puro caso articoli-perla che non si stavano cercando. Oppure era possibile esplorare i palchetti arando a fondo una segnatura e, al massimo della fortuna, trovare qualche volume fuori posto da segnalare agli addetti, andandosene allora con la coscienza a posto di avere contribuito al bene comune. È stata quella la mia prima esperienza di *open shelves* ben prima dei viaggi di studio in Inghilterra o a Parigi e molti anni prima dell'apertura dell'Istituto universitario europeo, dove la munificenza dei fondi e la ricchezza del patrimonio librario a scaffale aperto, oltre che lo splendore del contesto paesaggistico, mentre imparavo ad esplorare il sistema Dewey intravisto alla London school of economics and political science, mi convinsero facilmente di avere raggiunto il luogo dove le scienze sociali giocavano il più elevato dei giochi delle perle di vetro. Ma anche lì eravamo solo ospiti e molta di questa ricchezza di fatto non era utilizzabile. Nel frattempo il pozzo librario della Biblioteca di scienze politiche con la sua meravigliosa polvere era stato dichiarato insalubre se non sospetto di radioattività e quindi le gite clandestine finirono.

Quello che è successo dopo, negli anni, è ben testimoniato da questo volume: dalle membra sparse di tre facoltà e sette biblioteche nonché molti frammentati istituti con patrimoni disordinati e talvolta ridondanti, mediante un ciclopico lavoro di riclassificazione è nata una vera splendida biblioteca di tutte le scienze sociali, con un immenso *open shelf*, con un vasto patrimonio di database elettronici, con una dirigenza dinamica e aggiornatissima, motivata e motivante che precorre le richieste e forse anche i desideri degli utenti. E senza più libri fuori posto e in prospettiva sempre meno libri mancanti.

È una biblioteca capace di routinizzare tutte le eccellenze che avevo incontrato prima in modo episodico: una biblioteca che si mostra con orgoglio agli ospiti stranieri e dove, incrociando i propri studenti, ci guardiamo sempre con un sottile piacere reciproco, una biblioteca che ha raccolto e gestisce fondi specializzati molto importanti, che ha reso trasparenti le regole che si dà, di gestione ed aggiornamento del patrimonio, che aiuta i giovani ricercatori in modi che non ci sognavamo neanche, ma che, non da ultimo, dato l'incedere degli anni, consente l'accesso ai docenti in pensione... Insomma qualcosa che suscita un complesso articolato di sentimenti che va ben oltre l'emozione dell'amore, ma che certo la comprende ben al centro.

E poiché per noi sociologi il capitale simbolico è molto importante vorrei sottolineare che questo patrimonio di emozioni che la biblioteca incarna si è anche via via consolidato nelle attività culturali, in dibattiti su questioni di attualità o celebrazioni di benvenuto ai fondi speciali che, organizzate

nello spazio vivo dell'Emeroteca (rinata), sono i rituali à la Durkheim che riattualizzano il nostro senso di essere una collettività.

In fondo ci muoviamo su un terreno in cui non esistono *feeling rules* alla Hochschild socialmente stipulate e talvolta mi chiedo se i miei studenti, così impegnati a definire le sfumature sentimentali del loro gruppo di amici su Facebook, si rendano abbastanza conto, nella loro vita facile, di quanta competenza, saggezza pratica e *friendliness* è depositata nella loro biblioteca.

S. Guercini

Una biblioteca per la sua comunità

Una grande università è una federazione di contesti di ricerca e di servizio, e le biblioteche in questo ambito rappresentano una realtà molto importante. Per chi si occupa di ricerca nelle scienze sociali, la biblioteca non rappresenta un semplice servizio accessorio, ma costituisce un supporto centrale per la propria attività didattica e di ricerca. Le risorse elettroniche e le banche dati che consentono l'accesso sia a riviste scientifiche che a dati elaborabili (come quelli nel campo delle raccolte di norme, dei documenti prodotti da istituzioni politiche e nel giornalismo, fino alla raccolta dei bilanci aziendali riconducibili a società di capitali) rappresentano oggi uno dei principali fattori abilitanti della capacità di ricerca universitaria. Nella partecipazione alla vita del mio Ateneo ho avuto modo di rappresentare in varie occasioni questi fattori che determinano l'importanza della biblioteca per le scienze sociali, e che richiedono una dotazione di risorse proporzionalmente maggiore che per altre aree, esigenza compensata peraltro dal limitato interesse per altre infrastrutture di ricerca (come per esempio laboratori fisici e macchinari) che invece sono fondamentali per molte discipline di area scientifica e tecnica.

La consapevolezza di questo ruolo della biblioteca per il lavoro mio e dei colleghi mi ha motivato non poco negli anni in cui sono stato (dall'inizio del 2006 alla fine del 2011) rappresentante accademico della allora Facoltà di economia nel Comitato tecnico-scientifico della biblioteca del Polo delle scienze sociali di Novoli. In quel periodo il trasferimento era ancora recente ed ho avuto modo di conoscere da vicino la passione che accompagna l'elevatissima competenza dei nostri bibliotecari presso questa importante struttura dell'Ateneo fiorentino. La constatazione di questo impegno è stata

* Simone Guercini è professore ordinario di Economia e gestione delle imprese; è stato presidente del Comitato scientifico della Biblioteca di scienze sociali negli anni 2006-2011.

L. Conigliello, C. Melani (a cura di), *Esperienze di gestione in una biblioteca accademica: la Biblioteca di scienze sociali dell'Ateneo fiorentino (2004-2015)*, ISBN (online) 978-88-6453-394-0, ISBN (print) 978-88-6453-393-3, CC BY-NC-ND 4.0 IT, 2016 Firenze University Press

uno degli elementi alla base di rapporti di stima e di amicizia di valore, tra i più ricchi che ho potuto maturare nella mia esperienza professionale.

Mi ha naturalmente incuriosito leggere un libro che parla di una struttura che ho potuto conoscere da vicino, sia pure nella prospettiva privilegiata del comitato tecnico-scientifico. Il volume però propone ben altre ragioni di interesse, nel momento in cui si comprende che il tema che vi si tratta ha valore scientifico per chi, come me, si è occupato di marketing dei servizi e di processi di interazione nei rapporti tra organizzazioni e mercato. Dal punto di vista dello studioso di marketing d'impresa il caso descritto nel volume offre spunti interessanti rispetto a problematiche di ordine diverso quali:

- l'integrazione di buone prassi tra esperienze di servizio delle biblioteche preesistenti, per migliorare il servizio e l'efficienza nell'impiego delle risorse;
- un bilanciamento in divenire tra domanda e offerta di servizio in una struttura pubblica aperta a migliaia di studenti, docenti, ricercatori;
- l'educazione e la formazione dell'utente (cliente) del servizio, tesa a rendere possibile e migliorare la valorizzazione di risorse sempre più avanzate e nuove sul piano tecnologico;
- l'impiego di nuove tecnologie e nuovi format di produzione del servizio, come per esempio l'introduzione di strumenti come i tag RFID per migliorare la qualità dello scaffale aperto;
- la misurazione dei volumi di output e dell'efficienza (rapporto tra risultati conseguiti e risorse impiegate) ed efficacia (grado di raggiungimento dei risultati-obiettivo) del sistema di erogazione del servizio;
- l'utilizzo razionale (efficace ed efficiente) delle (limitate) risorse di personale e finanziarie a disposizione della struttura.

Non sorprende che una grande biblioteca possa essere un caso interessante per il marketing dei servizi, ma la ricchezza dell'esperienza maturata nel caso della biblioteca di Novoli non è di quelle più comuni. La storia di questa realtà ci parla non solo di processi e cambiamenti, ma di ambizioni e capacità di strutture che non si sono limitate ad adattarsi ex-post al cambiamento, ma hanno cercato continuamente di sperimentare, di creare occasioni di crescita e di offerta di servizi nuovi e innovativi. Questo è stato un elemento importante per chi ha cercato nella biblioteca una risorsa essenziale in una fase della vita universitaria nella quale è stato necessario dotarsi di strumenti più avanzati per essere competitivi e migliorare la propria produttività, pure in presenza di minori fondi per la ricerca. Uno strumento potente quello della biblioteca e delle sue banche dati, e quindi per la comunità scientifica un tesoro da difendere, mantenere e riprodurre con continuità, capace di fare la differenza nella qualità della nostra ricerca e della nostra didattica.

In generale, curare la biblioteca vuole dire per chi fa ricerca curare non solo la propria ricerca personale, ma la qualità della ricerca nella propria

comunità. Infatti la biblioteca è una risorsa condivisa con i colleghi ed un elemento importante per lo sviluppo della quantità ma anche della qualità dei prodotti scientifici che una comunità accademica è in grado di esprimere. Per fare questo non è sufficiente gestire l'ordinario, ma occorre sempre guardare a quella che è la direzione e la rapidità di cambiamento, di evoluzione del ruolo e dei compiti di una biblioteca universitaria. Non semplicemente, in modo statico, definire e mantenere un livello adeguato di servizio ma, in chiave dinamica, avere l'ambizione e capacità di portare l'organizzazione universitaria incontro al futuro del suo ruolo, adeguando mezzi e modi di lavorare mentre 'il treno è in corsa'.

In questo ambito il caso di Novoli ha rappresentato anche una grande occasione che ha liberato ambizioni e risorse, mobilitando la realizzazione di disegni più ampi di quelli che erano possibili ed utili in strutture più piccole, producendo attraverso il grande disegno e l'immagine moderna di una biblioteca di area, sforzi di cambiamento fuori dall'ordinario, come la quantità e qualità dei progetti speciali realizzati negli anni dimostra. E sappiamo che un progetto speciale richiede capacità e risorse per progettare, realizzare, rendicontare, al di fuori dell'ambito delle attività ordinarie. Come per altre storie di razionalizzazione, i vantaggi e le sinergie attese non si producono da sole, ma richiedono capacità e tenacia per essere, anche solo in parte, conseguite.

In sintesi, il caso di studio proposto dal volume racconta la storia di un investimento ambizioso in una struttura moderna e complessa. Il percorso di evoluzione della biblioteca procede in un contesto di grandi cambiamenti e di sfide a vari livelli: il trasloco delle risorse da molte strutture relativamente piccole con proprie storie ed esigenze specifiche; il cambiamento nelle tecnologie disponibili e il ridisegnarsi del ruolo e dei problemi per le biblioteche nell'epoca della digitalizzazione; la crisi delle risorse finanziarie e di personale disponibili per il sistema universitario in generale e per l'Ateneo fiorentino in particolare.

Dalla lettura si percepisce come elementi essenziali per affrontare un processo di fusione siano la volontà e la capacità di adattamento degli attori coinvolti, primi fra tutti gli addetti con le loro competenze e professionalità, inevitabilmente messe in discussione dalle necessità del lavoro in una struttura più ampia e moderna, con esigenze organizzative in parte diverse e che dovrebbero generare una organizzazione nuova, disposta ad affrontare sfide per cogliere maggiori potenzialità.

Servizi bibliotecari: declino o trasformazione?

Affrontare oggi il tema dei servizi bibliotecari significa innanzitutto definire che cosa si intende per servizi bibliotecari. La loro essenza, intesa in senso tradizionale, sta lentamente cedendo spazi a funzioni diverse, a servizi che fino ad oggi non appartenevano alla sfera della biblioteca. In generale dalle biblioteche pubbliche a quelle delle università l'apertura ad ambiti 'sociali' è un fattore evidente che in molti casi ne determina la crescita e la considerazione nel sentire comune. La famosa biblioteca pubblica di New York non solo offre riparo, al bisogno, ai senza tetto ma da tempo ha esteso i suoi servizi pubblici ad ambiti a dir poco alieni al mondo bibliotecario quali ad esempio servizi di consulenza lavorativa, corsi di meditazione o addirittura corsi per imparare a lavorare a maglia!¹

Lo stesso fenomeno, se pur mitigato dal contesto, si registra nelle biblioteche a servizio della comunità accademica e studentesca. La loro tradizionale funzione di supporto alla ricerca e alla didattica attraverso la fornitura di libri e riviste da sola non basta più a determinare il valore e il peso della biblioteca all'interno dell'ateneo. Ne deriva che la biblioteca fa e deve fare anche altro. Il core business resta ovviamente quello di fornire documentazione scientifica tempestivamente e quando serve, anche se oggi lo sviluppo delle collezioni scientifiche assume lo stesso indirizzo in tutte le strutture, in tutti gli atenei. Per fronteggiare la scarsità di risorse i bibliotecari hanno ceduto alla omologazione che, da un lato ha consentito di am-

* Maria Giulia Maraviglia è dirigente del Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze.

¹ Ringrazio la collega Delia Ragionieri che in una calda mattina di agosto ha postato sul suo profilo Facebook la notizia relativa ai servizi della New York public library ricavati dalla rivista online «La ricerca», <http://www.laricerca.loescher.it/societa/1354-la-rinascita-delle-biblioteche-pubbliche-a-new-york.html#.V6bdhXp_nug.facebook> (10/2016). E la lettura mi ha piacevolmente sorpreso.

pliare enormemente l'offerta di risorse documentali in formato elettronico ma dall'altro ha ristretto la capacità e la possibilità di scegliere.

Ormai solo le biblioteche 'fisiche', le collezioni cartacee, gli spazi e i servizi parlano dei luoghi, parlano delle culture che li popolano, degli utenti che le frequentano. Lo sviluppo del patrimonio bibliografico, che oggi prevalentemente avviene attraverso la sottoscrizione di licenze per l'accesso, ha determinato una sostanziale omologazione dei servizi bibliotecari che solo grazie a tecnologie evolute utilizzate per l'accesso e la messa a disposizione di grandi contenitori di banche dati possono in certi atenei fare la differenza per la qualità offerta. Dunque da un lato si sono ridotte le capacità e le disponibilità economiche per la scelta di singoli testi e riviste, dall'altro è cresciuta la disponibilità di risorse in formato elettronico più o meno accessibili in tutte le realtà universitarie. Da un lato sono calati i numeri relativi alle acquisizioni e all'utilizzo delle collezioni cartacee, dall'altro crescono costantemente i numeri per l'utilizzo dei formati elettronici. E la professione bibliotecaria ha dovuto fare i conti con questa realtà non solo aprendosi a competenze amministrative e contrattuali ma misurandosi in ambiti paralleli con servizi di supporto alla valutazione della ricerca, alla diffusione e sostegno delle politiche per l'accesso aperto, alla divulgazione tramite canali web e social, alla accoglienza sociale favorendo iniziative culturali e di intrattenimento, alla formazione degli utenti e al supporto all'e-learning in un settore in crescita.

In questo contesto si è andata ad inserire la Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze, una struttura complessa che appartiene alla comunità del campus di Novoli, che evidenzia il rigore e la serietà dell'approccio scientifico alle discipline che vi vengono insegnate pur offrendo ampia disponibilità e leggerezza nell'accoglienza. È una biblioteca di nuova concezione che somma molte funzioni, da quella primaria di supporto scientifico alla didattica e alla ricerca a quella sociale per una comunità che ne ha fatto un punto di riferimento forte. I servizi 'tradizionali' possono contare su un patrimonio documentale eccezionale in termini di specializzazione negli ambiti della economia, della giurisprudenza e delle scienze politiche, i servizi per l'accesso al patrimonio digitale possono contare sul supporto di un sistema bibliotecario in grado di gestire complessivamente la contrattazione delle licenze e l'accesso alle risorse in formato elettronico. A ciò si deve aggiungere che la biblioteca ha saputo aprire la propria organizzazione alla erogazione di servizi 'sociali'. Ne consegue che la struttura è oggi un sistema di servizi allargato che punta sulla innovazione per fronteggiare un declino che, come vedremo in seguito, caratterizza i servizi bibliotecari tradizionali.

I percorsi per sviluppare la collezione scientifica e definire i relativi servizi oggi non seguono più le procedure tradizionali della selezione e della scelta dei documenti, ma si affidano, in larga misura, alla contrattualista per l'accesso a intere collezioni a prescindere da quello che può essere o

meno il core business di una biblioteca. Le biblioteche accademiche, almeno per quanto riguarda l'offerta documentale frutto della produzione editoriale contemporanea in formato elettronico, si assomigliano nella messa a disposizione di documentazione di alto valore e attualità scientifiche, si differenziano solo nell'utilizzo di essa. Da qui la forza e l'importanza dei sistemi bibliotecari che legano le biblioteche in una rete coordinata e sostenibile fatta di buona gestione, di offerta di servizi avanzati e ampliamento dell'offerta documentale.

Raramente un utente delle biblioteche delle università (non solo a livello nazionale) trova ricchezze documentali accessibili online e nate digitali diversificate da ateneo ad ateneo. In particolare l'esplosione della letteratura scientifica in formato elettronico e la trasformazione della contrattualistica di acquisizione di queste risorse, che ha trasformato il concetto della selezione della letteratura periodica e il metodo del possesso in quello più flessibile dell'accesso a tutto quanto viene pubblicato da un determinato editore scientifico, ha di fatto livellato l'offerta di risorse ampliandola esponenzialmente ma oscurando le diversità che al tempo del solo cartaceo caratterizzavano una biblioteca rispetto a un'altra anche e soprattutto sulla base degli insegnamenti, delle discipline, delle disponibilità economiche, dei criteri di selezione, degli investimenti, della maggiore o minore fidelizzazione della componente docente alla biblioteca di riferimento.

Gli investimenti destinati a questo tipo di acquisizioni possono essere considerati importanti almeno in termini di risorse finanziarie tanto che si potrebbe, forzando un po' la mano, parlare di un sistema unico di offerta scientifica a livello nazionale per le università pubbliche italiane anche se poi da ateneo a ateneo la effettiva disponibilità di risorse scientifiche in formato elettronico per la comunità accademica dipende da più fattori, dalle effettive disponibilità economiche, dalle scelte che vengono fatte per implementare o meno certi servizi, dal livello di consapevolezza della importanza di poter disporre di un numero sempre più esteso di risorse per la didattica e la ricerca per migliorare la qualità di entrambe e rimanere competitivi in un contesto in cui ormai tutto il sistema universitario nazionale registra un sostanziale impoverimento. Ma resta la considerazione che la scelta oggi è relativa a interi pacchetti di titoli, almeno per quanto attiene i periodici elettronici. Più selettiva rimane l'acquisizione degli e-book anche se il modello *big deal* si sta ormai estendendo anche a questa tipologia di risorse.

La letteratura periodica contemporanea di alto valore scientifico è più o meno presente in tutte le biblioteche accademiche grazie alla sottoscrizione di licenze *big deal* ovvero alla acquisizione di tutti i titoli prodotti da un determinato editore. Si accede e non si possiede, si accede (ma non si conserva perché almeno in Italia è ancora assente una politica della conservazione del digitale che possa fare stare tranquilli gli studiosi delle generazioni che ci succederanno) grazie a licenze sottoscritte a livello nazionale la cui contrattazione è stata affidata in ambito CRUI a un organismo chiamato CARE

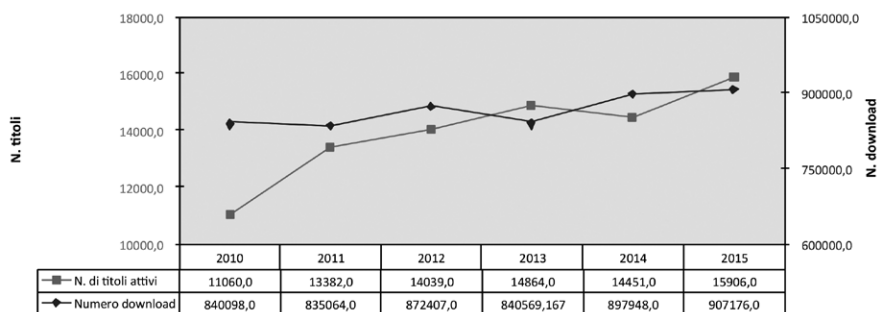
cui partecipano docenti e bibliotecari esperti provenienti da alcune università che hanno messo a disposizione di tutta la comunità accademica nazionale parte del loro tempo e della loro esperienza. Ovviamente non è un elemento negativo offrire alla comunità accademica e studentesca un patrimonio documentale così vasto e omogeneo se non fosse che la sua solidità è debole e non garantita; nell'immediato il feedback è molto positivo e le attività che ne stanno a monte costituiscono oggi una delle nuove competenze necessarie per il curriculum di un bibliotecario.

E la comunità degli utenti, statistiche alla mano, ha dimostrato di apprezzare questa apertura al digitale e alla ricchezza dell'offerta. Calano i numeri per l'accesso alla collezione cartacea ma crescono quelli per l'utilizzo dell'elettronico. Non è facile e soprattutto non è sempre possibile confrontare i dati e ricavare statistiche complessive di tutto il patrimonio acquisito in formato digitale. Certo è che rispetto a quanto non era possibile fare sul monitoraggio dell'utilizzo della collezione cartacea oggi monitorare l'utilizzo della collezione digitale apre a sistemi di valutazione che aiutano a determinare il valore e l'efficacia degli investimenti fatti e offrono validi riferimenti per chi deve operare le scelte di mantenere o meno una risorsa. Anche se, su questi aspetti, meriterebbe fare una riflessione più approfondita sapendo che l'utilizzo quantitativo delle risorse non sempre può essere considerato un indicatore per il mantenimento o meno di una determinata risorsa se tale utilizzo non viene rapportato all'utenza di riferimento. Un corso di laurea specifico che caratterizza un ateneo rispetto a un altro avrà probabilmente pochi numeri in termini di docenti e studenti ma non per questo non dovrà avere a disposizione la documentazione scientifica di riferimento. Di seguito riportiamo una serie di rilevazioni fatte a livello di Sistema bibliotecario di Ateneo sapendo che tali risorse vengono acquisite centralmente e messe a disposizione di tutta la comunità.

Facendo una analisi dell'utilizzo di alcune banche dati di periodici elettronici (quelle che ci hanno consentito, grazie agli strumenti disponibili, il confronto dell'uso negli anni)², si evidenzia che in una fase ormai matura per l'utilizzo di queste risorse, ovvero il quinquennio che va dal 2010 al 2015, il dato è oggettivamente in costante crescita (figura 1).

² L'indagine è stata fatta sulle seguenti banche dati di periodici elettronici: ACM digital library, ACS publications, Annual reviews, ASA (American society of agronomy, ASCE (American society of civil engineers), ASME (American society of mechanical engineers), CJO (Cambridge university press), De Gruyter online, Emerald, IEEE Xplore, IOPscience, JSTOR (Journal storage project), Kluwer law international, Lippincott, Mary Ann Liebert, MIT press journals, Nature, New England journal of medicine, OUP (Oxford university press, piattaforma Highwire), Rivisteweb Il Mulino, Rsc.org (Royal society of chemistry), Science online, ScienceDirect, Scitation (AIP, AAPT, ASA - Acoustical society of America), Springer, Taylor & Francis (Taylor & Francis + Routledge + Psychology press), Wiley/Blackwell.

Figura 1 – Utilizzo dei principali pacchetti di periodici elettronici messi a disposizione dal Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze negli anni 2010-2015.



E l'analisi non si basa solo sull'accesso alle risorse ma sul download degli articoli. Dagli 840.098 download del 2010 siamo passati ai 907.176 del 2015 anche se parimenti è molto aumentata anche la disponibilità di titoli attivi che dagli 11.060 del 2010 sono saliti ai 15.906 del 2015. La presenza della componente della Biblioteca di scienze sociali è cresciuta nel tempo per una oggettiva fidelizzazione all'uso delle risorse elettroniche più lento rispetto ad altri ambiti ma oggi comunque molto forte.

È un dato di fatto che grazie alle risorse elettroniche, alla disponibilità dei full text, allo sviluppo dei sistemi per la gestione e l'accesso, i servizi bibliotecari hanno acquisito maggiore rilevanza nelle organizzazioni degli atenei, hanno acquisito un ruolo più pervasivo nelle organizzazioni accademiche finendo per diventare un anello più solido nella catena dei servizi necessari e indispensabili al sistema universitario.

Ma i servizi in crescita sono solo quelli legati alla innovazione, alla introduzione di tecnologie avanzate, agli investimenti fatti per offrire sistemi per l'accesso più performanti e legati a sistemi di biblioteche non solo circoscritte all'ateneo di riferimento ma aperte a reti territoriali più ampie. È il caso della recente esperienza toscana in cui gli atenei hanno unito le forze fondando di fatto un sistema bibliotecario degli atenei toscani (SBART) e mettendo a disposizione dei propri utenti un unico strumento di ricerca, OneSearch (<<http://onesearch.unifi.it>>), che lentamente andrà a sostituire gli attuali opac dei singoli atenei; OneSearch costituisce uno strumento di nuova generazione per la ricerca scientifica di qualità che coniuga la ormai radicata abitudine a fare ricerche in contesti *google-like* con una straordinaria disponibilità di risorse scientifiche di alto valore acquisite non senza impegno e investimenti economici da parte degli atenei e dunque con una restituzione di risultati in termini di ricerca bibliografica estremamente affidabili.

Nell'organigramma organizzativo di un ateneo le biblioteche sono centri di servizio e su questo è necessario investire, sulla cultura del servizio. È opportuno ribadire che questo è stato il percorso e l'investimento

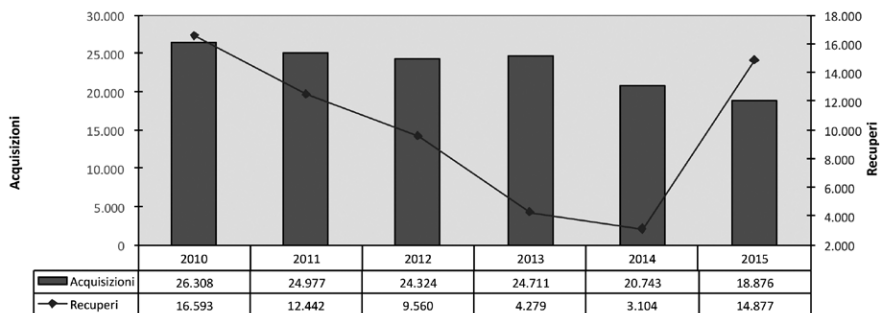
maggiori fatti nella Biblioteca di scienze sociali dove la cultura del servizio, dell'accoglienza, della messa a disposizione di competenze ha caratterizzato la crescita e lo sviluppo della struttura nella nuova sede del campus di Novoli.

Tuttavia, se da un lato i servizi legati all'elettronico e alle tecnologie per l'accesso e la gestione, sono in crescita, dall'altro, dati alla mano, i servizi bibliotecari tradizionali stanno registrando un lento declino. Almeno quelli che fino a pochi anni fa erano considerati il punto di forza del settore. Se da un lato la competenza bibliotecaria tradizionale si è andata affievolendo a scapito del rigore professionale che ancora investe in ruoli altamente specializzati in tecniche catalografiche e di gestione delle collezioni e del sapere, dall'altro si è creata una affezione particolare a servizi che hanno valicato i confini della gestione bibliotecaria per assumere ruoli e competenze in ambiti disciplinari affini, dal supporto alle articolate operazioni di valutazione della ricerca alle complesse attività di natura negoziale, dalla gestione dei canali e dei supporti informativi (siti web, social) alle competenze legate alla gestione della information literacy in corsi e-learning, dalla amministrazione della letteratura open access e dei repository istituzionali alle competenze relazionali e manageriali imposte dalla autonomia di gestione budgettaria nonché dalle esigenze di fare di più con sempre meno risorse.

La Biblioteca di scienze sociali ne è un chiaro esempio. Dal giorno della sua inaugurazione nel campus unificato di Novoli, il 9 febbraio 2004, la sua attività si è andata estendendo da quelle che possiamo considerare le attività tradizionali ad ambiti che comprendono le analisi statistiche sugli utenti, la comunicazione e lo sviluppo della information literacy che, fra l'altro, oggi si sta avviando su percorsi e-learning sempre più diffusi, la infrastruttura tecnologica, come bene evidenziato dagli studi riportati in questo volume.

D'altro lato, uno sguardo ai servizi bibliotecari tradizionali condotta ancora a livello di Sistema bibliotecario per favorire il confronto con le rilevazioni fatte sull'elettronico nello stesso periodo, denota un oggettivo calo di performance. I dati relativi allo sviluppo della collezione dimostrano un sostanziale calo delle acquisizioni di libri e nuove testate di riviste fuori dai pacchetti che dalle 26.308 unità del 2010 sono passate alle 18.876 del 2015 (figura 2). Difficoltà di varia evidenza possono giustificare il dato, dalla diminuzione della disponibilità di risorse finanziarie alla diminuzione dei corsi di studio e non ultima la paradossale complessità delle procedure che stanno alla base delle acquisizioni stesse viziate dalla necessità di procedere con gare di appalto lunghe e vincolanti anche in situazioni in cui i fornitori, per una oggettiva crisi del mercato di riferimento, non sono più in grado di rispettare gli ordini emessi.

Figura 2 – Acquisizioni e recuperi nel catalogo online effettuati dal Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze negli anni 2010-2015.

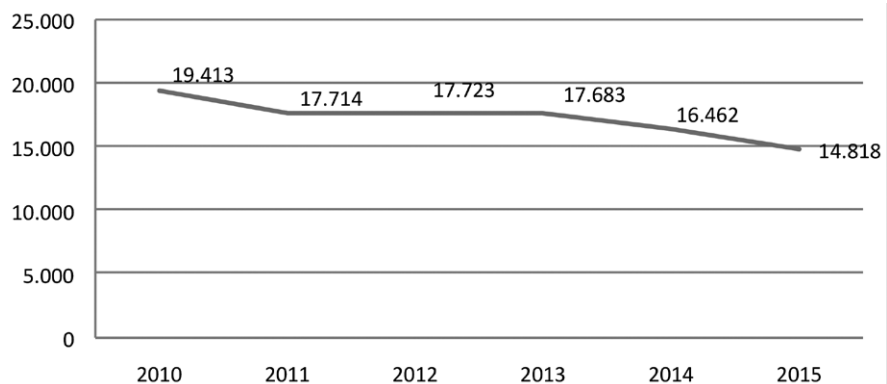


Ma evidentemente il dato si compensa con quello in crescita della disponibilità di risorse in formato elettronico. La Biblioteca di scienze sociali ha dedicato molta cura e attenzione allo sviluppo della propria collezione come dettagliatamente descritto nei saggi specifici del libro dedicati a questo tema cercando di compensare le carenze cui abbiamo fatto cenno.

Il recupero del pregroppo che va ad arricchire il catalogo online registra invece una ripresa motivata essenzialmente da investimenti di carattere edilizio con la messa a disposizione di nuove sale aperte al pubblico a scaffale aperto che giustificano l'appalto di procedure legate al recupero di sostanziali fette di collezione.

Al calo delle acquisizioni si associa coerentemente il calo della attività di catalogazione che dalle 19.413 operazioni del 2010 è passata alle 14.818 del 2015 (figura 3).

Figura 3 – Catalogazioni effettuate dal Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze negli anni 2010-2015.



E sempre coerentemente si registra un calo delle operazioni di prestito (figura 4). Dalle 275.304 transazioni registrate nel 2010 si passa alle 263.070 del 2015, compensate dalla crescita del servizio di prestito interbibliotecario e document delivery che complessivamente dalle 20.475 transazioni del 2010 è passato alle 26.314 del 2015 (figura 5).

Figura 4 – Transazioni di prestito effettuate dal Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze negli anni 2010-2015.

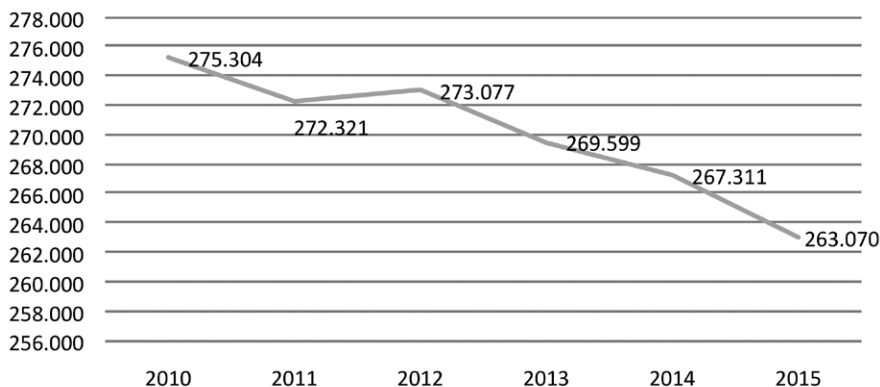
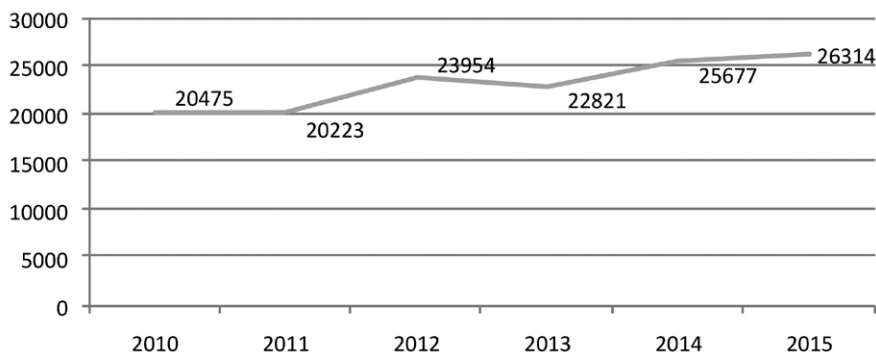
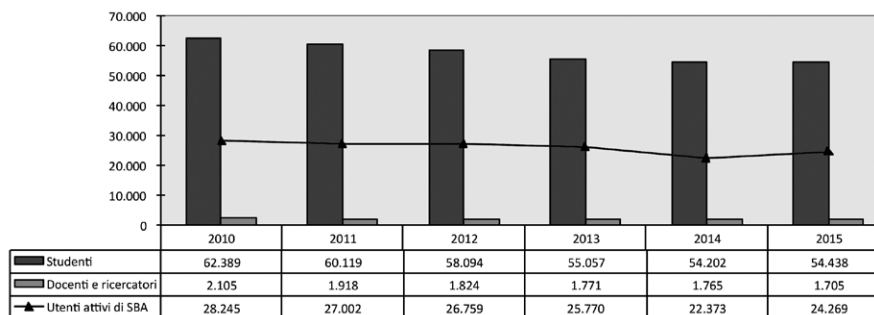


Figura 5 – Transazioni di prestito interbibliotecario e document delivery effettuate dal Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze negli anni 2010-2015.



Tutto quanto fin qui analizzato va infine contestualizzato con la rilevazione degli utenti attivi che con i dati evidenziati sui servizi hanno registrato un sostanziale calo. Gli utenti attivi (coloro che hanno preso almeno un libro in prestito) sono passati dai 28.245 del 2010 ai 24.269 del 2015 (figura 6). Colpa della inadeguatezza dei servizi bibliotecari?

Figura 6 – Utenti potenziali e utenti attivi del Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze negli anni 2010-2015.



Apparentemente non resta che prendere atto di un declino dei servizi bibliotecari 'in purezza'. In realtà anche il sistema universitario italiano è in declino e in questo contesto vanno inseriti e letti i servizi bibliotecari. Secondo quanto riporta lo studio condotto dalla Fondazione RES³ che, dati alla mano, evidenzia come negli ultimi anni si sia molto ridimensionato il peso e il ruolo dell'università italiana rispetto agli altri paesi più avanzati, è il sistema universitario italiano nel suo complesso ad essere profondamente in crisi. Il calo degli indicatori è costante ed interessa tutti gli aspetti: iscritti, laureati, docenti, finanziamenti con un'incidenza maggiore al sud ma non meno preoccupante anche al centro e al nord dell'Italia.

Nella accurata indagine della Fondazione si legge che per la prima volta negli oltre 150 anni di storia unitaria il numero degli studenti universitari si comprime: dal 2003-2004 al 2014-2015 si riduce di oltre il 20% per una perdita di 260.000 unità. Le immatricolazioni si riducono in tutte le aree disciplinari ma particolarmente nell'area sociale e umanistica. Anche l'offerta formativa si contrae molto dopo il 2007. Fino al 2015 il numero dei corsi offerti nelle università statali scende da 5.557 a 4.238 (-23,7%) E anche qui le aree che subiscono un taglio maggiore sono quelle delle scienze sociali (-28,1%) e umanistica (-34,8%).

Anche il corpo docente si contrae drasticamente. Fra il 2008 e il 2015 i docenti universitari si riducono del 17,2% e così avviene anche per personale tecnico amministrativo il cui numero totale diminuisce del 18%.

Il Fondo di Finanziamento Ordinario (FFO) a supporto del funzionamento degli atenei e dunque dei servizi subisce una contrazione nello stesso periodo pari al 22%, parzialmente recuperata, ma solo in alcuni atenei, con la introduzione delle quote premiali o con la redistribuzione di parte dell'ammontare complessivo su criteri diversi da quelli storici basati sulla

³ Fondazione RES, *Università in declino: un'indagine sugli atenei da Nord a Sud*, Donzelli, Roma 2016.

analisi del costo medio per studente. Una operazione che non ha aggiunto risorse ma ha sfavorito ulteriormente gli atenei deboli che, soprattutto al sud e nelle isole, hanno visto ulteriormente ridursi le capacità di investimento. Così come è indice di un sostanziale declino del sistema universitario la riduzione del numero dei dottorati, una riduzione che, sempre grazie ai dati forniti dallo studio della Fondazione RES fra il 2008-2009 e il 2014-2015 registra un sostanziale calo di studenti ammessi il cui numero diminuisce dell'11,8%; negli ultimi due anni il numero dei corsi scende da 1.557 a 903 (-42%). Un dato che posiziona l'Italia agli ultimi posti nel contesto dei paesi più sviluppati.

L'Università di Firenze non si discosta da questa analisi. La perdita in termini di immatricolati, di personale docente e tecnico amministrativo, di FFO è stata in linea con i dati evidenziati a livello nazionale.

Dunque il declino dei servizi bibliotecari segue la minore richiesta che deriva dal contesto? È sicuramente un dato oggettivo e da non trascurare anche se la qualità dei servizi non deriva dalla quantità. La diminuzione delle transazioni e degli utenti non necessariamente abbatte la qualità dei servizi resi. Le indagini di customer condotte nell'ambito del progetto *Good practice*⁴ denotano che gli utenti del Sistema bibliotecario di Ateneo apprezzano il livello dei servizi posizionandoli fra i migliori dell'Ateneo.

I servizi bibliotecari tradizionali registrano un calo nelle transazioni e negli utenti che li utilizzano ma non nel livello di soddisfazione. Calano in quantità ma mantengono sostanzialmente un discreto standard di qualità. E il settore dei servizi innovativi è in crescita. Dunque nel bilancio dell'Ateneo i servizi bibliotecari grazie anche alla loro trasformazione a supporto di altri servizi rimangono un punto di forza su cui è necessario investire.

Il ruolo delle biblioteche resta fondamentale in questo scenario. La ripresa del sistema universitario non può prescindere dalla implementazione dei servizi bibliotecari. Perché le biblioteche sono una somma di opportunità irrinunciabili: sono servizi fondamentali per lo sviluppo della ricerca e la formazione, sono luoghi, sono spazi in cui si studia, si socializza, si cresce. Sono occasioni di promozione e diffusione della cultura universitaria, sono la memoria per noi e per coloro che ci succederanno. Come dimostra nei fatti la Biblioteca di scienze sociali l'investimento fatto nella sua costruzione come un centro importante e unico di riferimento per tutta la comunità universitaria ha restituito all'Ateneo fiorentino prestigio e competitività. Oggi la Biblioteca di scienze sociali può essere inserita tra i punti di forza dell'Ateneo, una struttura di servizi attrattiva, molto frequentata da docenti, ricercatori, studenti, visitata e conosciuta anche all'estero. Investire in questi servizi significa valorizzare la qualità di un ateneo, attrarre risorse non solo finanziarie ma anche umane nell'ambito di un pro-

⁴ <http://www.unifi.it/upload/sub/personale/trasparenza/altri_contenuti/gp_2014_report_fi-renze.pdf> (10/2016).

cesso di internazionalizzazione che oggi è divenuto una esigenza primaria per il reinserimento del sistema universitario in un contesto di crescita e di sviluppo. E significa anche dare un contributo forte al miglioramento del tessuto culturale di tutta la comunità non solo quella accademica di riferimento ma anche quella cittadina. Significa sottrarre zone urbane al degrado facendone oggetto di frequentazione culturale e sociale perché la biblioteca ha anche un indubbio valore sociale. Il tentativo che l'Università di Firenze porta avanti da anni per recuperare l'area di piazza Brunelleschi situata nel cuore della città, oggi fortemente compromessa da un imbarazzante degrado, ad un uso civico e culturale con la ristrutturazione dell'edificio sede della storica Facoltà di lettere e filosofia e ora destinato a diventare una delle maggiori biblioteche anche a livello internazionale dedicata agli studi umanistici è un esempio di come le biblioteche possono incidere anche nel tessuto sociale di un contesto urbano. E anche l'università insieme ai partner territoriali non può e non deve sottrarsi al ruolo di essere un motore per riqualificazione culturale del contesto a cui essa stessa appartiene. Abbiamo sempre fortemente creduto che la Biblioteca di scienze sociali nella sua nuova sede e realizzazione nel campus di Novoli avrebbe dato chiara dimostrazione di tutto questo. E così, nei fatti, è stato.

PARTE PRIMA

PERCORSI

A. Cassigoli
G. Galeota

La riorganizzazione dei servizi al pubblico tra vecchie e nuove procedure

I. La situazione nel 2004

I.1 Spazi, funzioni, servizi

La progettazione dei servizi interni e di front office della Biblioteca di scienze sociali è fin dall'inizio fortemente condizionata da alcuni fattori, costitutivi della nuova realtà, dai quali non è possibile prescindere.

Di fronte alle svariate sedi da unire, alle collezioni da aggregare, ai servizi da reinventare, alle persone da trasferire, la biblioteca presenta elementi di frammentazione, dispersione, eterogeneità, varietà, sovrapposizioni, differenze, divergenze: sia sul piano logistico dell'offerta di servizi, degli spazi nei quali i servizi vengono erogati, che sul piano delle risorse umane, delle persone che si trovano a lavorare in una stessa struttura, provenienti da strutture disperse per la città, senza ancora conoscersi.

È in gioco quindi una difficile e articolata opera di composizione di parti, le più diverse. Non soltanto un trasferimento di libri, ma anche di persone, con la scommessa di una loro aggregazione, in uno staff che per la prima volta lavorerà spalla a spalla in una struttura nuova per tutti. Ma soprattutto una proposta di servizi al pubblico che tengano conto della nuova realtà, di ampi spazi senza pareti interne, articolati su tre livelli.

* Alessandra Cassigoli è stata coordinatrice del progetto speciale Riorganizzazione dei servizi di base della Biblioteca di scienze sociali; Gianni Galeota è stato referente del settore Servizi al pubblico fino a inizio agosto 2016.

Da subito emerge la necessità di differenziare i servizi secondo gli spazi, cioè di variare i servizi, la collezione e l'utenza di riferimento al variare degli spazi. La soluzione proposta è così incentrata sul criterio della diversa destinazione d'uso dei tre piani dell'edificio, ciascuno con funzioni differenziate. A ciascun piano corrisponde una diversa tipologia di documenti, di utenza e di servizi da erogare, come risulta dalla tabella 1¹.

Tabella 1 – Destinazione d'uso dei tre piani e del deposito della Biblioteca di scienze sociali nel 2004: servizi, collezione e funzione prevalente.

Spazio	Funzione prevalente	Collezione	Servizi	Utenza prevalente	Uffici
Piano terra (scaffale aperto)	Accoglienza Supporto alla didattica	Materiali per la didattica Apparati di consultazione	Bancone informazioni e prestito	Studenti	Direzione Segreteria Gestione dei servizi Promozione dei servizi
			Consultazione cataloghi		
			Aula didattica (12 posti attrezzati)		
			Area di lettura (80 posti a sedere, attrezzati con presa elettrica e presa di rete per pc portatili)		
			Postazioni internet (30, di cui 10 riservate alla consultazione del catalogo online)		
Riproduzione e stampa					

¹ Per la genesi dell'idea di biblioteca cfr. G. Galeota, *Il progetto Novoli*, in *Traslocare, riaggregare, rifondare: il caso della Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, Firenze University Press, Firenze 2006, pp. 25-40; G. Galeota, *L'allestimento: cronaca di un trasloco, ovvero la "biblioteca parallela"*, «Biblioteche oggi», 25 (2), 2007, pp. 43-48; Id., *Il progetto per l'allestimento della nuova Biblioteca di scienze sociali*, in *Architettura della biblioteca e identità universitaria*, a cura di C. Melani e F. Palareti, Bonnard, Milano 2007, pp. 249-262.

Spazio	Funzione prevalente	Collezione	Servizi	Utenza prevalente	Uffici
Primo piano + ballatoio (scaffale aperto)	Supporto alla ricerca	Collezione generale dei periodici	Consultazione microfilm		
			Quick reference in sala (2 postazioni)		
			Emeroteca	Studenti	Gestione dei periodici
			Area di lettura (260 posti a sedere, attrezzati con presa elettrica e presa di rete per pc portatili)	Laureandi Docenti Dottorandi	Prestito interbibliotecario
			Postazioni internet (36, di cui 6 riservate alla consultazione del catalogo online)		Conservazione
			Riproduzione e stampa		
Secondo piano + ballatoio (scaffale aperto)	Supporto alla ricerca	Collezione generale delle monografie Apparati di consultazione per la ricerca avanzata	Consultazione materiali rari e di pregio		
			Servizio di assistenza alla ricerca		
			Quick reference in sala (2 postazioni)	Studenti	
			Area di lettura (260 posti a sedere, attrezzati con presa elettrica e presa di rete per pc portatili)	Laureandi Docenti Dottorandi	Gestione delle monografie
			Postazioni internet (36, di cui 6 riservate alla consultazione del catalogo online)		
			Riproduzione e stampa		
Deposito (chiuso al pubblico)	Conservazione	Materiali esclusi dallo scaffale aperto Materiali rari e di pregio	Distribuzione su richiesta		

1.2 Le tipologie di servizi al pubblico

La tabella 2 sintetizza le tipologie di servizi, così come erano state pensate nel 2004².

Tabella 2 – Tipologie di servizi erogati sui tre piani della Biblioteca di scienze sociali nel 2004.

Bancone (piano terra)	
Bibliotecari dedicati	4 unità per ciascuno dei due turni giornalieri (08.30-14.00 e 14.00-19.00)
Funzioni e attività	<p>Inizialmente vengono individuate presso il bancone due aree che corrispondono alle due funzioni di accoglienza/orientamento e di distribuzione/prestito. In realtà le due aree rimangono fin da subito integrate e le rispettive funzioni assunte indifferentemente dal personale di turno al bancone.</p> <p>A queste due funzioni si aggiunge quella di ricollocare i volumi movimentati al piano terra.</p> <p><i>Accoglienza/orientamento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • orientamento e informazioni generali (orari, servizi ecc.); • informazioni su singole operazioni di prestito locale e interbibliotecario; • informazione bibliografica di base; • orientamento allo scaffale; • gestione accesso (accettazione e registrazione delle malleverie, autorizzazioni); • ricezione richieste documenti da magazzino (consultazione e prestito); • ricezione richieste di prestito interbibliotecario; • desiderata e reclami; • servizi svolti telefonicamente (informazioni generali sugli orari e sui servizi della biblioteca, proroga del prestito, prestito a domicilio per utenti con disabilità fisica); • presidio e sorveglianza delle aree di lettura. <p><i>Distribuzione/prestito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • prestito dei documenti conservati a scaffale aperto (prelevati autonomamente dagli utenti) e nel magazzino (prelevati dal personale); • gestione schede anagrafiche degli utenti nel sistema gestionale; • prestito interbibliotecario in entrata/uscita; • prelevamento e distribuzione del materiale di magazzino (edificio separato dalla biblioteca) sia per la consultazione locale che per il prestito. La distribuzione avviene in tre fasce orarie prestabilite (08.30, 10.30, 16.30) e richiede la compilazione di schede cartacee; • gestione del deposito, di durata settimanale, dei volumi del magazzino lasciati per consultazioni future senza dover compilare altre schede di richiesta; • ricollocazione in magazzino dei documenti rientrati dal prestito e dalla consultazione.

² Per la trattazione della tipologia dei turni cfr. P. Panizza, *I servizi al pubblico*, in *Traslocare, riaggregare, rifondare: il caso della Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, Firenze University Press, Firenze 2006, pp. 187-199.

	<p><i>Gestione scaffale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • raccolta e ricollocazione a scaffale dei documenti del piano terra consultati o rientrati dal prestito.
Postazioni al primo piano	
Bibliotecari dedicati	2 unità per ciascuno dei due turni giornalieri (08.30-14.00 e 14.00-19.00)
Funzioni e attività	<p><i>Quick reference:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • orientamento alla collezione dei periodici; • gestione/assistenza alla consultazione dei microfilm nella saletta riservata: <ul style="list-style-type: none"> - verifica dei diritti al servizio; - registrazione della consultazione; - consegna del materiale all'utente; - assistenza all'uso del lettore; - rimessa a posto del materiale consultato; • registrazione dei quotidiani e dei settimanali e loro collocazione nello spazio al pubblico adibito a emeroteca; • informazione bibliografica di base; • presidio e sorveglianza delle aree di lettura. <p><i>Gestione scaffale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • raccolta e ricollocazione a scaffale dei documenti del primo piano consultati.
Postazioni al secondo piano	
Bibliotecari dedicati	2 unità per ciascuno dei due turni giornalieri (08.30-14.00 e 14.00-19.00)
Funzioni e attività	<p><i>Quick reference:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • orientamento alla collezione delle monografie; • gestione delle postazioni prenotate da docenti, ricercatori, dottorandi: <ul style="list-style-type: none"> - verifica dei diritti al servizio; - registrazione della prenotazione su file; - compilazione del cartello da applicare alla postazione riservata; • informazione bibliografica di base; • presidio e sorveglianza delle aree di lettura. <p><i>Gestione scaffale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • raccolta e ricollocazione a scaffale dei documenti del secondo piano consultati o rientrati dal prestito.

2. La situazione nel 2008

Dopo i primi anni dedicati all'asestamento, e nonostante alcune iniziative di formazione interna dedicate all'individuazione di uno stile di servizio³, inizia a diffondersi un diffuso senso di demotivazione e disagio, che riguarda in particolare lo svolgimento del turno al pubblico, percepito da

³ Cfr. l'intervento di Chiara Melani in questo stesso volume.

una parte come attività secondaria, appendice scomoda del lavoro prioritario, dall'altra complessa e impegnativa, con conseguente senso di inadeguatezza e di frustrazione.

I turni al pubblico sono distribuiti tra tutto il personale, nessuno escluso, con un carico che garantisce parità di trattamento. Le criticità percepite:

1. innanzi tutto il disagio di dover *ricollocare a scaffale ingenti quantità di volumi* raccolti dai tavoli, dai carrelli, dagli spazi fotocopie e rientrati dal prestito, in una biblioteca dove lo scaffale aperto ha dimensioni importanti. Tale attività è distribuita sul personale di turno;
2. la sensazione diffusa che l'offerta, in termini di risorse umane impiegate secondo il modello definito, *non sia adeguatamente calibrata con il fabbisogno*, tanto da far percepire ai bibliotecari di essere a volte in troppi a coprire un turno, specie al bancone del piano terra, a volte in pochi;
3. la difficoltà di orientarsi su *quanto tempo dedicare a un'attività*, senza inficiare lo svolgimento di altre, in situazioni di continua sollecitazione su più fronti di intervento, tra attività che sembrano tutte prioritarie. Ad esempio, come dedicarsi al lavoro di ricollocazione dei volumi a scaffale, senza venire meno alla funzione di presidio delle sale di lettura; oppure come calibrare i tempi di risposta a domande di tipo bibliografico senza sfociare, durante il turno al pubblico, in servizi personalizzati di assistenza alla ricerca, cui la biblioteca dedica un servizio specifico su appuntamento;
4. il disorientamento di fronte alla *varietà e all'eterogeneità delle tante procedure da ricordare e da applicare* (specie al bancone al piano terra), che vanno dal funzionamento del sistema gestionale con la sua casistica varia e articolata (prestiti, utenti, restituzioni, penali ecc.), alla gestione del deposito, dei volumi prenotati, della consegna e ritiro del materiale del prestito interbibliotecario e document delivery. La varietà induce la percezione di estrema difficoltà a ricordarne le corrette modalità di applicazione;
5. l'incertezza nel gestire *casi non normati dettagliatamente nei vari regolamenti*, e che rischiano di dare luogo a interpretazioni estemporanee e diverse, a seconda del bibliotecario di turno;
6. la *confusione negli spazi dove erogare servizi al piano terra* (bancone, spazio deposito), dove la documentazione di supporto al servizio si accumula e si aggiunge, senza potersi realmente integrare in uno strumento organico sempre aggiornato, e dove anche gli spazi intorno e nei pressi del bancone cambiano destinazione e assumono funzioni al variare delle esigenze;
7. l'inadeguatezza di fronte alla *varietà e all'eterogeneità delle questioni poste dagli utenti*, che coprono un ampio e articolato spettro di conoscenze:
 - diritti di accesso ai servizi per tipologia di utente;
 - utilizzo di banche dati disciplinari di area giuridica, sociologica, politica, economica;
 - richieste di chiarimento sullo stato di acquisizione di monografie in corso di trattamento;

- questioni che richiedono conoscenze nel campo della segreteria studenti o delle segreterie di facoltà (iscrizioni, esami, corsi, piani di studio, scadenze, pagamento dei bollettini ecc.);
 - esigenze legate a problemi di natura informatica, sia per i pc della biblioteca a disposizione del pubblico (malfunzionamenti, comportamenti dei browser da interpretare, funzionamento penne USB, lancio delle stampe alle stampanti gestite dalla ditta ecc.), che per i portatili (connessione con cavi di rete LAN, configurazioni di rete, configurazione del proxy per i collegamenti da casa ecc.);
 - esigenze di orientamento nella struttura (scale, ascensore, bagno) oppure esigenze di natura logistica (richieste di penne e cucitrice, smarrimento della chiave del guardaroba ecc.), che spesso sottraggono tempi preziosi ad altre operazioni che vengono percepite al momento più pertinenti o decisamente prioritarie;
8. la difficoltà a gestire i rapporti con gli *utenti maleducati*: si verificano comportamenti inadatti a un luogo pubblico, episodi di resistenza agli inviti dei bibliotecari a mantenere un comportamento corretto, a osservare il silenzio, a lasciare i locali all'ora di chiusura. Spesso si fa un uso improprio dei pc, e si registra perfino qualche atto di vandalismo arrecato agli arredi;
 9. la *personalizzazione del servizio* rispetto alle vecchie sedi di provenienza, più piccole, dove l'esperienza consentiva la formazione di un bagaglio di conoscenze specifiche. La destinazione del personale di turno ai vari piani segue una logica diversa da quella delle afferenze per disciplina o per tipologia di specializzazione professionale (periodici, monografie, reference), dovendo garantire una copertura su tutti e tre i livelli, anche in settori dove si ha minore esperienza, coestensiva con l'orario di apertura;
 10. difficoltà a sbrigare tutte le *procedure di chiusura*, dalla ricollocazione completa dei volumi a scaffale, allo spegnimento dei pc, all'evacuazione del pubblico dai locali, tutto da svolgere entro le 19.00, orario di chiusura della struttura ma anche orario di fine servizio del personale del turno pomeridiano.

3. Il gruppo: obiettivo e organizzazione del lavoro

Si ritiene a questo proposito indispensabile operare un ripensamento su tutti i servizi di base, per fare il punto a quattro anni dall'apertura della biblioteca, verificare la validità della proposta realizzata nella nuova biblioteca dal febbraio 2004, ed apportare le modifiche più opportune.

Un'occasione di riflessione su questi temi è offerta dalla partecipazione di due bibliotecari al seminario organizzato dall'Associazione italiana biblioteche nel novembre 2007 (22-23 novembre) *Organizzare e gestire i servizi al pubblico in biblioteca: dal shelf reading al reference: modelli organizzativi*, a cura di Manuela D'Urso.

Fin dalle prime settimane del 2008, all'interno del piano di attività annuale, viene costituito un gruppo ad hoc, che ha come obiettivo «la razionalizzazione e il miglioramento della qualità nell'erogazione dei servizi di base, sia per l'utente che per il personale». Sulla base di una necessaria e dettagliata analisi delle attività svolte nei vari punti di servizio al pubblico, ci si propone di elaborare proposte di riorganizzazione dei servizi di base, al fine di migliorarne la qualità di erogazione.

Il gruppo di lavoro, costituito su base volontaria da dieci bibliotecari, viene organizzato in sottogruppi in modo da rappresentare tutte le zone di servizio, con le rispettive specificità: piano terra (con attenzione anche alle funzioni svolte dalla portineria e alle attività di back office legate alla circolazione); primo piano (con l'emeroteca e la sala microfilm); secondo piano (con la sala di consultazione delle collezioni storiche); punto di servizio distaccato di Statistica presso il dipartimento omonimo⁴.

Il gruppo ha condiviso l'analisi iniziale e la scelta del metodo e degli strumenti di lavoro, l'analisi successiva alla rilevazione e la scelta delle soluzioni da proporre e da attuare.

Il lavoro viene articolato in tre blocchi di attività, che rappresentano una griglia di riferimento più logica che temporale, con le attività da svolgere nei diversi blocchi che si presenteranno temporalmente sovrapposte, venendo affrontate (e anticipate o posticipate rispetto all'idea iniziale) a seconda di come risulterà più funzionale per l'organizzazione del lavoro. La stesura e il rispetto di un cronogramma aiuterà a garantire il rispetto dei tempi e la sostanziale unità del lavoro stesso (allegato 1).

I tre blocchi prevedono:

1. rilevazione delle attività relative ai servizi al pubblico, articolata in:
 - una preliminare descrizione di tutte le attività svolte e delle procedure esistenti;
 - l'automonitoraggio delle attività, tramite un questionario compilato durante il servizio al pubblico;
2. individuazione dei punti critici in merito a:
 - organizzazione degli spazi;
 - standard minimi da garantire nei servizi;
 - modelli di turnazione;
3. conseguenti interventi migliorativi, rispetto ai punti critici individuati⁵.

⁴ Il gruppo di lavoro è coordinato da Alessandra Cassigoli. Ne fanno parte Susanna Gianfrancesco, Marinella Giovannini, Chiara Melani, Domenico Suriano (piano terra, con attenzione anche alle attività della portineria e di back office collegate ai servizi al pubblico); Alessandra Giovanetti, Marco Bicchierai (per il primo piano); Delia Pidotella, Francesca Zinanni, Giovanna Cestone (per il secondo piano e la sala collezioni storiche); Maria Chiara Capriglione (per il punto di servizio di Statistica). Partecipa alle attività del gruppo anche Gianni Galeota, come responsabile dei servizi al pubblico.

⁵ Punti critici individuati e conseguenti interventi migliorativi saranno trattati congiuntamente nel paragrafo 3.2.

3.1 Rilevazione delle attività nei servizi al pubblico

Punto di partenza dell'attività del gruppo è l'analisi di tutte le attività, così come vengono svolte al pubblico, evidenziandone modalità e tempi, così da individuare elementi di forza o di debolezza, quali colli di bottiglia o sovrapposizioni, e intervenire con una ridefinizione organizzativa per ciascuna delle zone in cui i servizi vengono erogati.

3.1.1 Preliminare descrizione di tutte le attività e le procedure

L'attività del gruppo si indirizza in primo luogo, negli ultimi mesi del 2008, all'individuazione e all'elencazione dettagliata di tutte le attività, che vengono percepite durante il servizio come tante, forse troppe, di natura e di complessità molto diverse tra loro.

Le singole attività, sia quelle previste dal gestionale Aleph (prestiti, restituzioni, gestione schede utenti ecc.), che quelle richieste dalla prassi extra Aleph (libri in deposito, uso dei carrelli, informazioni ecc.), sono analizzate e, per ciascuna di esse, sono descritte in modo dettagliato le specifiche operazioni da svolgere, i luoghi delle operazioni, i flussi di lavoro; sono indicate, laddove presenti e/o necessarie, le procedure di riferimento.

Successivamente le attività sono organizzate in una griglia (il "griglione"), raccolte per *macroattività* e suddivise in *sottoattività*, fino all'individuazione di *microattività*. Per ciascuna microattività sono indicati i luoghi del servizio in cui essa viene svolta: piano terra (PT), e/o primo piano (I), e/o secondo piano (II).

Il griglione diventa così un prezioso strumento di lavoro per le fasi successive, relative al monitoraggio, all'individuazione delle criticità e anche alla formulazione delle proposte di razionalizzazione (allegato 2).

3.1.2 Automonitoraggio delle attività tramite un questionario compilato durante il servizio al pubblico

Tra il 2009 e il 2010 si procede al monitoraggio delle attività svolte durante il turno al pubblico, con la compilazione di un questionario somministrato in tre diverse settimane a tutto il personale bibliotecario. Lo scopo è quantificare il tempo dedicato alle varie attività svolte durante il servizio al pubblico.

Questa esperienza di automonitoraggio implica le fasi illustrate di seguito.

Predisposizione delle schede di rilevazione

A partire dal griglione vengono individuate:

- in primo luogo le attività rilevabili sulla base dei dati quantitativi della circolazione forniti dai report del gestionale Aleph;
- in secondo luogo le attività rilevabili attraverso dati quantitativi raccolti manualmente (ad esempio le schede di consultazione delle tesi di laurea);

- infine altre attività, oggetto dell'autorilevazione, i cui dati saranno rilevati dallo staff addetto ai servizi al pubblico.

Vengono quindi prodotte tre schede di autorilevazione, differenziate per il servizio a ciascun piano, che contengono soltanto le attività oggetto di misurazione da parte dei bibliotecari. Per facilitare la raccolta dei dati nel corso del turno di servizio si ritiene utile adottare per alcune attività degli indicatori temporali, per altre soli indicatori quantitativi (da convertire poi in valori temporali sulla base di coefficienti standard testati per l'occasione)⁶.

In ciascuna scheda le attività sono raggruppate per macroattività e per microattività, come nel griglione.

Test di autorilevazione e definizione finale delle schede

Le schede di autorilevazione sono testate dai componenti del gruppo stesso nella settimana dal 12 al 16 ottobre 2009. Le osservazioni emerse producono il loro aggiornamento.

Nella settimana dal 30 novembre al 4 dicembre 2009 si svolge invece una prova generale di rilevazione, effettuata da tutto lo staff al pubblico. In questa occasione i componenti del gruppo svolgono funzione di tutoraggio per i colleghi e raccolgono le segnalazioni emerse nel corso dell'attività. Ulteriori aggiornamenti e modifiche portano alla definizione finale delle schede (allegati 3-5).

Individuazione delle settimane campione

Nelle prime settimane del 2010 si provvede ad una raccolta puntuale dei dati relativi all'anno 2009, per verificare quali siano le settimane più adatte ad essere scelte, combinando il numero dei visitatori, i flussi di prestiti e restituzioni, le consultazioni dei documenti del magazzino.

Sono così individuate le settimane campione durante le quali effettuare l'autorilevazione, corrispondenti ai periodi di bassa, media, alta intensità di lavoro: 15-19 marzo (alta intensità), 7-11 giugno (media intensità) e 13-17 dicembre (bassa intensità).

Autorilevazione

L'autorilevazione avviene a cura di ciascun bibliotecario durante il proprio turno di servizio nelle settimane campione individuate, con il tutoraggio dei componenti del gruppo.

Come previsto, nelle schede di rilevazione sono raccolti i dati relativi ai tempi di svolgimento e al numero delle operazioni effettuate.

⁶ Ad esempio, per ciascun volume distribuito dal deposito settimanale abbiamo valutato 00:01:00, oppure per una procedura di prestito di volume non presente nel sistema gestionale abbiamo valutato 00:10:00.

Spoglio delle schede, intabellamento e analisi dei dati

A seguito di ciascuna rilevazione si procede allo spoglio delle schede.

Sono messe a punto tabelle riassuntive nelle quali, in corrispondenza delle attività individuate nel griglione, vengono trascritti:

- i dati quantitativi delle attività rilevate dai report del gestionale Aleph per le stesse tre settimane di rilevazione. Anche in questo caso i tempi vengono dedotti in base ad alcuni coefficienti, che ci consentono di risalire dal numero dei prestiti, dei rinnovi ecc, ai tempi impiegati per tali operazioni, ipotizzando ad esempio un minuto per ogni prestito o rinnovo;
- i dati quantitativi delle attività rilevabili manualmente (ad esempio il numero delle schede di richiesta di consultazione delle tesi di laurea raccolte nelle settimane di rilevazione), i cui tempi vengono stimati allo stesso modo;
- i dati quantitativi e i tempi di tutte le altre attività, così come autorilevati dai bibliotecari nel corso delle tre settimane.

L'analisi dell'esperienza di autovalutazione e le considerazioni finali sono condotte sulle medie delle tre rilevazioni. Riportiamo in sintesi alcune considerazioni.

1. Le attività che pesano di più, in termini di tempo impiegato, sono quelle relative alla macroattività 'gestione scaffale', che comprende le sottoattività 'raccolta volumi consultati dai tavoli delle sale di lettura', 'ricollocazione a scaffale', 'manutenzione dello scaffale', 'gestione dei volumi del magazzino'. Tale macroattività rappresenta il 48,7% delle attività svolte durante il servizio al pubblico (figura 1).

È interessante notare come tale macroattività abbia una rilevanza molto diversa ai tre piani della biblioteca, costituendo il 34,4% delle attività del piano terra dove si svolgono operazioni di prestito e di orientamento, il 53,2% delle attività del primo piano, ben il 70% di quelle del secondo piano (figure 2-4).

2. Anche in termini di tempi assoluti, necessari alla 'gestione scaffale', sussiste ovviamente una significativa differenza tra i piani (tabella 3). In media, il tempo dedicato alla ricollocazione dei volumi a scaffale è maggiore al secondo piano. E anche il tempo di ricollocazione del singolo volume è più lungo, se confrontato col primo piano (in cui le riviste sono collocate con numero di catena), per il sistema di collocazione Dewey, ma anche se confrontato col piano terra, in cui i materiali hanno anch'essi collocazione Dewey ma con stringhe numeriche generalmente meno lunghe. Risulta altresì determinante la differenza di dimensione dello scaffale aperto (grossolanamente di 1 a 8), che al secondo piano comporta lo spostamento continuo dei bibliotecari in spazi molto più estesi⁷.

⁷ È la dispersione in spazi molto vasti che non consente di abbattere i tempi medi della ricollocazione delle riviste sugli scaffali del primo piano.

Figura 1 – Percentuale di tempo necessario alle diverse attività svolte durante il servizio al pubblico in tutta la biblioteca.



Figura 2 – Percentuale di tempo necessario alle diverse attività svolte durante il servizio al pubblico al piano terra.

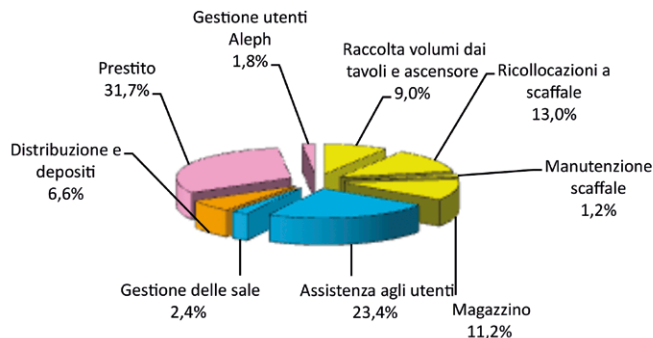


Figura 3 – Percentuale di tempo necessario alle diverse attività svolte durante il servizio al pubblico al primo piano.

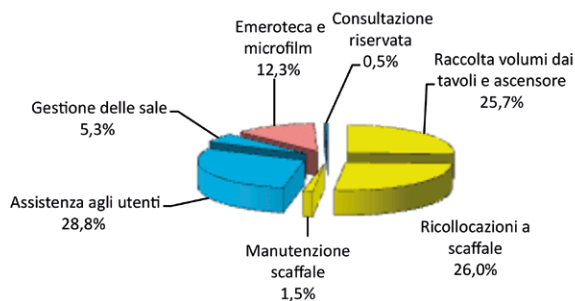


Figura 4 – Percentuale di tempo necessario alle diverse attività svolte durante il servizio al pubblico al secondo piano.



Tabella 3 – Tempo necessario per la ricollocazione dei volumi a scaffale nei tre piani della biblioteca.

	Turno antimeridiano medio			Turno pomeridiano medio		
	Piano terra	Primo piano	Secondo piano	Piano terra	Primo piano	Secondo piano
Tempi di raccolta dei volumi dai tavoli	0.23.12	0.50.44	0.39.44	1.02.06	1.11.18	1.18.48
Tempi complessivi di ricollocazione a scaffale	0.39.00	0.53.48	1.52.24	1.19.28	0.59.52	2.19.52
Tempo di ricollocazione per volume	0.00.32	0.00.33	0.00.47	0.00.37	0.00.35	0.00.46

- Il piano che pesa di più, in termini di carichi complessivi, è il piano terra, che svolge giornalmente il 49,14% di tutte le attività dei servizi al pubblico; seguono il secondo piano con il 27,94% ed il primo con il 22,92% (figura 5).
- I turni che pesano di più, in termini di carico di attività complessive per fasce orarie, sono i pomeriggi al piano terra (specie il venerdì per la scorta di prestiti alla vigilia della chiusura del fine settimana), il lunedì mattina al primo piano (per la necessità di aggiornare l'emeroteca con i quotidiani di sabato e domenica), con un carico generalmente più pesante dei pomeriggi anche per il secondo piano (figura 6). Per la valutazione delle fasce orarie, oltre ai dati emersi dalla rilevazione, abbiamo quelli relativi alle transazioni Aleph per fasce orarie e gli accessi in biblioteca estratti dal software di gestione dei tornelli, posti all'ingresso della biblioteca, che gestisce e memorizza i transiti degli utenti.

Figura 5 – Tempi necessari alle attività svolte durante il servizio al pubblico: incidenza dei tre piani della biblioteca.

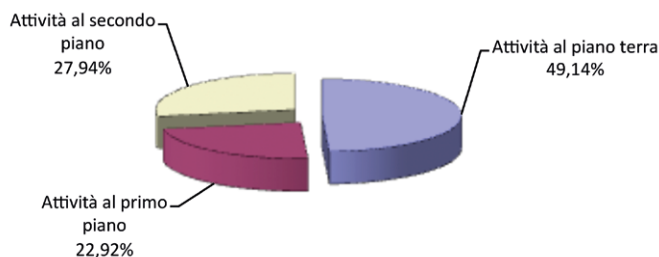
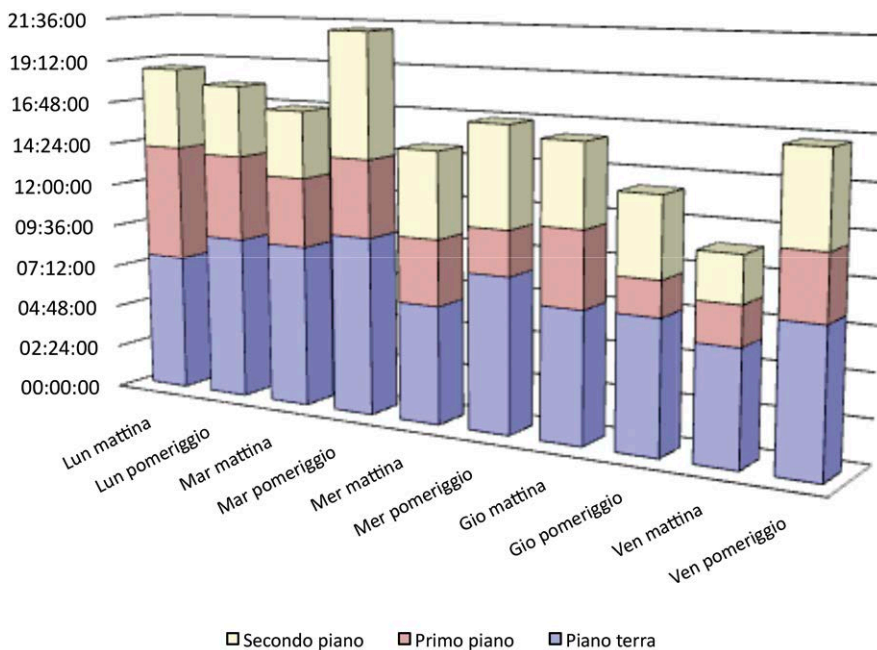


Figura 6 – Tempi necessari alle attività svolte durante il servizio al pubblico: carico medio per piano della biblioteca e turno giornaliero.



3.2 Individuazione delle criticità e interventi migliorativi

Un secondo blocco d'intervento del gruppo di lavoro prevede l'individuazione dei punti critici nell'organizzazione del lavoro, nella fluidità dei processi, e nella nostra stessa capacità di far fronte a tutte le sollecitazioni provenienti dal rapporto con il pubblico.

Tali criticità vengono enucleate nella fase di trascrizione delle attività al pubblico, ma anche durante le riunioni periodiche del gruppo di lavoro, a partire dall'inizio del progetto. Ogni membro ha riportato i risultati di discussioni tra i colleghi del proprio settore e/o zona di servizio: gestione periodici (primo piano), gestione monografie (secondo piano), gestione servizi e collezione di base (piano terra).

Si procede a fare il punto sulle criticità connesse alle singole attività e ad avanzare delle proposte per soluzioni riorganizzative.

3.2.1 Spazi, logistica, comunicazione

Già nel piano di attività del 2008 è emersa la necessità di ripensare e razionalizzare gli spazi dove viene erogato il servizio, ad esempio:

- il banco prestito al piano terra, dove viene conservata una vasta (e a volte dispersiva) documentazione di lavoro: liste di cultori della materia da autorizzare ai servizi, elenchi di utenti autorizzati all'accesso in occasione di eventi, convegni ecc., appunti su nuove procedure implementate, memorandum, comunicazioni varie, e tutto quanto si ritiene indispensabile per l'erogazione del servizio;
- il deposito volumi alle spalle del banco prestito al piano terra, dove confluiscono i volumi lasciati in deposito settimanale dagli utenti, volumi prelevati dal magazzino e non ancora ritirati, volumi rientrati dal prestito con prenotazione, lasciati per quattro giorni a disposizione di chi li ha prenotati;
- le postazioni di quick reference ai piani, dove vengono esposti materiali informativi da mantenere costantemente aggiornati;
- le sale di lettura stesse, con segnaletica spesso inadeguata, difforme, e dove le sedie vengono spostate continuamente dai tavoli di lettura per essere concentrate in luoghi dove gli utenti si ritrovano a ripetere ad alta voce o a conversare.

Si ritiene pertanto necessario definire una linea di intervento sul fronte degli spazi dei bibliotecari al pubblico e delle sale di lettura.

Spazi dei bibliotecari

La riorganizzazione degli spazi dei bibliotecari al pubblico interessa in primo luogo il banco prestiti al piano terra, in particolare gli scaffali gestiti dal personale e destinati al deposito libri rientrati dal prestito e prenotati, in attesa del prelievo da parte degli utenti. Si provvede poi ad accorpere gli spazi destinati al 'deposito settimanale' e al 'deposito giornaliero dei libri prelevati dal magazzino', con la conseguente semplificazione del flusso di lavoro, attraverso la riduzione del numero di operazioni necessarie, ovvero lo spostamento di volumi da un palchetto all'altro.

Richiede una razionalizzazione la vasta e variegata documentazione di supporto al servizio che si accumula e si raccoglie in particolare al banco prestito al piano terra, ma anche alle postazioni del primo e del secondo piano, senza riuscire a garantirne il costante aggiornamento. Si individuano pertanto dei flussi di lavoro per mantenere aggiornato e disponibile il materiale informativo presso il banco prestiti (liste di cultori, liste di utenti autorizzati al prestito, comunicazioni varie ecc.) e le postazioni del primo e del secondo piano (strumenti per la gestione delle prenotazioni posti riservati ecc.).

Sale di lettura e utenti

La disposizione delle sale di lettura della biblioteca, grandi ambienti aperti indifferenziati, richiede di curare in modo particolare l'orientamento degli utenti rispetto agli spazi, ai servizi e alla collezione.

Per quanto riguarda la segnaletica, constatata la difficoltà di realizzare interventi strutturali che coinvolgerebbero gli uffici tecnici d'Ateneo, si decide di procedere con integrazioni in vari settori:

- cartelli sugli scaffali delle sezioni TESTO e DID della collezione, per facilitare la ricerca a scaffale;
- nuovi cartelli recanti informazioni sugli orari della biblioteca, predisposti per il bancone al piano terra;
- cartelli concernenti il servizio fotocopie e stampa; nelle aree ad esso adibite si segnala la reperibilità del tecnico della ditta che ha in gestione il servizio.

In collaborazione con il gruppo di lavoro per l'infrastruttura tecnologica si effettuano interventi per garantire una più adeguata assistenza tecnico-informatica agli utenti: i pc al pubblico sono numerati in modo da rendere più semplice la segnalazione di eventuali malfunzionamenti; nell'ambito della riscrittura delle 'procedure dei servizi al pubblico' si predispongono delle FAQ relative a 'malfunzionamenti pc' e 'collegamento a internet'.

Più difficile risulta individuare proposte adeguate per indirizzare il comportamento degli utenti. Per agevolare il deflusso e impedirne l'entrata in fase di chiusura, si definisce la chiusura dei tornelli in entrata alle ore 18.45 e lo spegnimento delle luci delle sale alle ore 18.55.

Non ottiene invece il risultato auspicato la soluzione adottata per scoraggiare lo spostamento delle sedie dai tavoli di lettura e dalle postazioni pc, e la loro concentrazione in spazi dove gli studenti si riuniscono per studiare o conversare. I contrassegni posti sul retro dello schienale per indicare la corretta collocazione delle sedie non producono l'effetto deterrente desiderato. Gli studenti sembrano comunque cercare all'interno della biblioteca spazi per l'incontro e/o lo studio di gruppo e non si arrendono all'evidenza che la struttura stessa della biblioteca non li prevede.

3.2.2 Standard minimi di servizio

È fortemente sentita tra tutto il personale l'esigenza di individuare e condividere standard minimi nell'erogazione dei servizi, per una maggiore omogeneità nella qualità del servizio erogato. La biblioteca è di grandi dimensioni, le attività sono numerose, complesse, diverse tra loro, in una gamma che va dall'informazione sugli ascensori all'informazione bibliografica approfondita, non senza incursioni sul fronte della didattica e degli appelli di esame, e inoltre costantemente variabili, quindi bisognose di continuo aggiornamento.

Definire quali debbano essere le informazioni indispensabili per una conoscenza condivisa, e valutare come e quando potersi mettere tutti in condizione di condividerle, sembra, ed è sempre sembrata fin dall'apertura della nuova biblioteca, una necessità imprescindibile.

Il "domandone"

La questione della qualità dei servizi al pubblico e della loro omogeneità si compone di vari aspetti: come garantire un livello di base che permetta a tutti i membri dello staff di rispondere adeguatamente alle varie richieste degli utenti? Come definire il servizio di quick reference al pubblico, qual è il suo limite in rapporto al servizio di assistenza alla ricerca erogato su appuntamento? Quali sono le risorse bibliografiche sulle quali, al di là delle specifiche competenze, ogni bibliotecario dovrebbe essere in grado di fornire assistenza durante il servizio al pubblico?

Decidiamo di partire dai destinatari dei servizi, per dotarci di uno strumento utile a definire le competenze di base da condividere. Procediamo perciò a raccogliere le domande di ogni genere che gli utenti rivolgono al personale, registrandole, inizialmente, così come ci arrivano formulate da loro.

Si costituisce così un elenco delle domande ricorrenti, il domandone, che è integrato dai suggerimenti e dai dubbi emersi tra i colleghi nell'erogazione dei servizi e dalle auto-domande a cura del gruppo. La successiva classificazione delle domande fornisce un quadro della loro tipologia: domande relative ai servizi (sul prestito, sull'accesso a internet, sui servizi di riproduzione e stampe ecc.) e domande relative alle risorse (consultazione del catalogo e delle banche dati). Si evidenzia che esiste anche un nucleo di domande non di nostra competenza, che riguardano altri uffici e servizi (per esempio domande sulla didattica).

Con la definizione delle risposte alle domande così raccolte e la predisposizione di informazioni adeguate e di indirizzamento ad altri uffici nel caso di domande non di nostra pertinenza, si costituisce la base di riferimento per le competenze e le informazioni da condividere.

La formazione

Al domandone si aggiunge nel frattempo un ulteriore strumento, la *Guida alla consultazione delle banche dati della Biblioteca di scienze sociali*, nella

quale le banche dati dell'area, descritte nelle loro caratteristiche di contenuto e di modalità di accesso e interrogazione, sono listate secondo la loro complessità. La ricognizione intende così individuare le risorse bibliografiche che si ritengono oggetto del servizio di quick reference.

Una volta focalizzate le competenze, risulta evidente che occorre individuare il modo per condividerle, ma anche per confrontarsi, scambiarsi aggiornamenti, chiarimenti riguardo ai servizi e alle risorse, diffondere raccomandazioni su specifiche procedure. La referente per la formazione, che fa parte del gruppo, raccoglie correntemente bisogni formativi da parte dei colleghi e riceve frequenti richieste di partecipazione in veste di uditore ai corsi disciplinari di information literacy organizzati dalla biblioteca e destinati agli studenti di Giurisprudenza e Scienze politiche.

A partire dal 2009 prende così avvio un'intensa attività di formazione interna, puntualmente pianificata con riunioni tra la referente per la formazione e la coordinatrice del gruppo, con l'attiva e costante partecipazione, anche in questa fase di progettazione, dell'intero gruppo di lavoro, composto da bibliotecari rappresentanti di ciascuno dei punti di servizio al pubblico di base⁸.

Gli incontri sono diretti a tutto lo staff e sono condotti dai colleghi via via in grado di gestire i contenuti didattici individuati. Si preferisce un taglio pratico e interattivo; ci proponiamo ogni volta di contestualizzare i contenuti sulla base dei casi concreti che si verificano in biblioteca, sempre con l'obiettivo di consolidare e armonizzare le prassi. Vengono perciò presentati casi-tipo di situazioni ricorrenti di richieste di informazioni bibliografiche da parte degli utenti; si condividono nozioni utili per la chiara comprensione dei quesiti; si mostrano gli strumenti e i percorsi più veloci ed efficaci per rispondere a tali richieste; si mettono a confronto strumenti di ricerca diversi e possibili strategie di intervento, attraverso il dibattito e il confronto tra tutti i partecipanti.

Gli incontri sono occasione per diffondere chiarimenti e raccomandazioni riguardo specifiche procedure e servizi; dal confronto tra i colleghi emergono proposte di aggiornamento che vengono raccolte e valutate.

Le occasioni formative terminano nel 2012. Nel 2011 uno degli incontri è dedicato alla presentazione della relazione sui dati emersi dall'autorilevazione delle attività effettuata nel 2010 e sul lavoro svolto dal gruppo dalla sua istituzione nel 2008.

Le procedure e il blog

Si decide di procedere alla revisione e alla riscrittura di gran parte delle procedure dei servizi al pubblico ad uso dei bibliotecari. Questa operazione sistematica rappresenta per il gruppo un'ulteriore occasione (che si affian-

⁸ Sul progetto formativo e sul dettaglio dei corsi realizzati, si veda più estesamente, in questo stesso volume, il contributo di Chiara Melani.

ca alla rilevazione delle attività effettuata con il griglione) per analizzare in modo dettagliato specifiche attività e servizi, e fornire adeguati strumenti operativi. Ci occupiamo delle procedure connesse al funzionamento del sistema gestionale Aleph ma anche di tutti quei casi che via via si presentano, non normati da regolamenti, la cui soluzione deve essere concertata.

Per quanto riguarda le procedure previste dal gestionale Aleph viene elaborata una tabella, *Regole del prestito e modalità di rilascio dei badge*, che, a partire dalle varie tipologie di status utente, consente all'operatore del prestito una rapida consultazione delle regole e delle procedure, rappresentando quindi uno strumento di pronto uso da mantenere costantemente aggiornato.

Si provvede alla completa riscrittura della documentazione relativa alle procedure richieste dalla prassi, a partire dall'aggiornamento dei documenti già esistenti, procedendo poi all'integrazione con nuovi documenti laddove necessario e alla revisione della modulistica. La gamma è ampia e variegata e comprende azioni da svolgere, informazioni da fornire all'utente e procedure da attivare in varie situazioni: dalla gestione degli oggetti smarriti ai procedimenti cui attenersi in caso di furti all'interno dei locali; dai criteri di erogazione del prestito in caso di assenza di collegamento alla rete internet alle modalità di rilascio dei badge per l'ingresso in biblioteca; dalle istruzioni relative all'uso della macchina per la lettura dei microfilm alla gestione dei posti studio prenotabili.

Questa documentazione, fatta di istruzioni, modulistica, volantini risiede online ed è accessibile dalle pagine ad accesso riservato del sito web della biblioteca, ai link *Documentazione di servizio* e *Procedure dei servizi al pubblico*.

Si pone a questo punto il problema di individuare percorsi di accesso e di consultazione rapidi e agevoli, e di garantire il costante aggiornamento.

In un primo momento si pensa di facilitare l'accesso alle informazioni da parte dei bibliotecari riorganizzando la struttura delle pagine ad accesso riservato. La documentazione rielaborata è resa accessibile a partire da un indice generale per zone di servizio: ingresso, piano terra, primo piano, secondo piano, punto di servizio di Statistica. Si immaginano dei link di collegamento sul desktop dei pc nelle postazioni di servizio al pubblico ad uso dei bibliotecari, per consentire un'agevole consultazione, senza passare dall'autenticazione per l'area riservata.

Si constata però che la collocazione della documentazione all'interno dell'area riservata della pagina web e la quantità stessa di tale documentazione rendono ancora troppo complicato l'accesso, non favorendo una rapida consultazione. Pensiamo pertanto di utilizzare uno strumento più idoneo a garantire l'interattività e un accesso più immediato alle singole informazioni. Il 22 aprile 2010 nasce così il blog della Biblioteca di scienze sociali⁹.

⁹ <<http://scienze sociali.wordpress.com/>> (10/2016).

Le procedure dei servizi al pubblico presenti nella *Documentazione di servizio* dell'area riservata della pagina web della biblioteca sono riversate nel blog, che si presenta dunque come un archivio strutturato di procedure, guide, documenti informativi a uso interno, ma che da subito raccoglie notizie, novità e segnalazioni circolate attraverso la casella di posta interna della biblioteca.

3.2.3 Modelli di turnazione

L'analisi dei dati ottenuti dal monitoraggio permette di confermare e di quantificare adeguatamente il diverso carico di lavoro tra un piano e l'altro, sia in termini di valori assoluti che di percentuali di singole microattività. Ci poniamo così il problema di rispondere in modo più flessibile al carico variabile delle attività nel corso del turno di servizio, con modelli di turnazione più dinamici e flessibili, che dipendano sia dalle fasce orarie che dal periodo dell'anno, che dalla zona in cui il servizio viene erogato.

L'elaborazione e l'analisi dei dati ottenuti dal monitoraggio delle attività al pubblico svolto nelle tre settimane campione nel 2010, incrociati con i report di Aleph che forniscono le transazioni al bancone per fasce orarie, portano alla proposta di un modello sperimentale di riorganizzazione della turnazione nei servizi al pubblico che tenga conto il più possibile degli effetti dei carichi di attività variabili per fasce orarie, per zone di servizio, per periodo dell'anno.

Nella discussione che si sviluppa all'interno del gruppo e nelle riunioni del Comitato di gestione della biblioteca si concorda sull'opportunità di formulare modelli di riorganizzazione dei flussi di lavoro al pubblico diversi per i periodi di attività 'ordinaria' (con la presenza degli studenti part time che incide in particolare sull'attività di ricollocazione a scaffale) e per i periodi di 'emergenza' (all'inizio dell'attività didattica, con/senza studenti part time).

Per i periodi di emergenza si ritiene di dover considerare in particolare le seguenti necessità:

- alleggerire l'attività di ricollocazione a scaffale nell'ultima parte del pomeriggio, in particolare al secondo piano. La novità sostanziale adottata è lo slittamento della ricollocazione dei volumi dalla fine del pomeriggio all'inizio della mattina dopo. L'ultima mezz'ora, dalle 18.30 alle 19.00 è dedicata alle operazioni di chiusura, alla raccolta dei volumi dai tavoli, alla loro sistemazione sui carrelli. La mattina seguente si prevede che un bibliotecario del piano terra vada al secondo piano per contribuire allo smaltimento dei carrelli rimasti dalla sera prima. Al piano terra la ricollocazione prosegue invece fino alle 19.00, per garantire la presenza del materiale didattico sugli scaffali all'apertura della biblioteca;

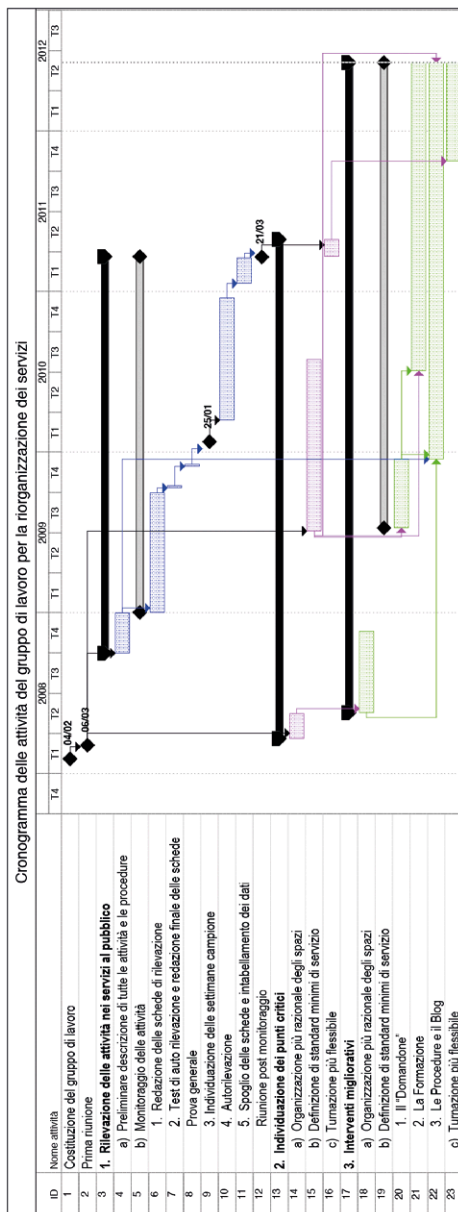
- adottare al bancone la formazione '2+1', nella quale è previsto che il 'terzo uomo' svolga un ruolo di supporto, intervenendo durante le due mezz'ore dedicate al prelievo dei materiali del magazzino, e possa dare il suo contributo anche in eventuali situazioni di eccezionale emergenza che dovessero verificarsi al bancone e/o ai piani, da gestire secondo le necessità del momento (ad esempio maggiore flusso di utenti, ulteriori giri in magazzino per ricollocare in caso di molte restituzioni ecc.), non sempre prevedibili in anticipo.

Dal mese di settembre 2011 si inizia ad applicare il nuovo modello organizzativo che ancora oggi è adottato (allegato 6).

ALLEGATI

Allegato I

Cronogramma delle attività del gruppo di lavoro per la riorganizzazione dei servizi



Allegato 2

Il “griglione”

Macroattività 1: Gestione Scaffale

Sottoattività	Luoghi	Microattività
1. Raccolta volumi	PT I II	Raccolta dei volumi dai tavoli: monografie piano terra, riviste, monografie del secondo piano)
	PT I II	Invio/trasporto in ascensore dei volumi da ricollocare agli altri piani
2. Ricollocazione volumi	PT I II	Ricollocazione dei volumi a scaffale (raccolti al piano)
	PT I II	Ricollocazione dei volumi a scaffale (provenienti da altri piani)
	II	Ricollocazione al piano e al ballatoio di monografie restituite al Servizio Prestito
3. Manutenzione scaffale	PT I II	Collocazione libri al piano (nuove acquisizioni)
	PT I II	Interventi occasionali di riordino
	PT I II	Interventi di restauro/etichettatura ai volumi
	PT	Magnetizzazione tesi
4. Magazzino	PT	Prelievo di libri dal Magazzino (in Aleph)
	PT	Prelievo di libri dal Magazzino (non in Aleph). Riviste, ecc.
	PT	Prelievo di libri dal Magazzino (non in Aleph). Tesi
	PT	Prelievo di volumi dal magazzino per la Sala Rari
	PT	Ricollocazione libri in magazzino rientrati dal prestito (in Aleph)
	PT	Ricollocazione libri in magazzino rientrati dal prestito (non in Aleph): tesi, riviste, ecc.

Macroattività 2: **Assistenza utenti e sale di lettura**

Sottoattività	Luoghi	Microattività	
1. Assistenza agli utenti	PT I II	Informazioni di orientamento sui luoghi della biblioteca.	
	PT I II	Informazioni su modalità accesso e diritti ai servizi di prestito e consultazione	
	PT	Informazioni e assistenza su autoprestito	
	PT I II	Informazioni e assistenza sulla ricerca giuridica	
	PT I II	Informazioni e assistenza sulla ricerca in Opac	
	PT I II	Supporto alla ricerca in altri cataloghi	
	PT I II		Informazioni e assistenza su Metalib, banche dati, periodici elettronici, illustrazione modalità di ricerca (con casi di ricerca diretta); Ricerche dirette su repertori elettronici o cartacei di natura giuridica (foro italiano, juris data, repertorio foro italiano, atti parlamentari);
			Indicazioni su periodici elettronici Ricerche guidate su riviste ed indici. Rilevanza circa 20% delle richieste informative
	PT I II	Promozione dei servizi della biblioteca: ILL, assistenza alla ricerca, corsi disciplinari e per studenti Ardsu, modalità di prenotazione, ecc.	
	PT	Raccolta delle schede di richiesta per il Magazzino	
	PT I II	Informazioni su come consultare da casa strumenti on line di ricerca (banche dati, periodici elettronici ecc.)	
	PT	Assistenza a prenotazioni via GUI, per telefono o di persona	
	PT	Controllo a scaffale di volumi dichiarati resi	
	PT	Assistenza su volumi sollecitati	
	PT	Assistenza all'auto-prestito	
	PT I II	Mail a utenti per comunicazioni	
PT I II		Supporto per ricerca dei volumi a scaffale Ricerca di un libro irreperibile (che l'utente non trova a scaffale/il bibliotecario non trova in magazzino; che l'utente dichiara restituito, ma non risulta a scaffale; che l'utente dichiara di aver smarrito; che l'utente non restituisce, dopo il quarto sollecito)	
		Interventi di assistenza tecnico-informatica (collegamenti di rete, malfunzionamenti PC, uso portatili in biblioteca...)	
PT I II	Al I piano: Rilevanza: circa 20% delle richieste ai banchini. Spegnimento pc al termine del turno pomeridiano, (circa 15-20 minuti a seconda della "disponibilità" degli utenti)		

Sottoattività	Luoghi	Microattività
	PT	Interventi di assistenza per consultazione in sede delle REL
	PT I II	Chiamate al tecnico Infotec per interventi su fotocopiatrici e stampanti
	PT I II	Consegna a richiesta di spillatrice, tagliacarte, ecc.
	PT I II	Interventi per gestione "oggetti ritrovati"
	PT I II	Interventi di segnalazione guasti vari (ad es.: areazione, prese elettriche, ecc.)
	I II	Interventi per schermatura dal sole o apertura finestre
	PT I II	Telefonate per informazioni a numeri interni della Biblioteche
	PT I II	Informazioni su servizi non di biblioteca (didattica, part-time, ecc.)
	PT	Informazioni alla Portineria su diritti degli utenti
	PT I II	Mantenimento del silenzio nelle sale
	PT I II	Recupero sedie
2. Gestione delle sale	PT I II	Controllo sui PC
	PT	Interventi di recupero posti riservati alla consultazione delle tesi
	PT I II	Spegnimento dei PC a fine giornata
	PT I II	Operazioni di chiusura

Macroattività 3: **Distribuzione e Prestito**

Sottoattività	Luoghi	Microattività
1. Distribuzione e depositi	PT	Raccolta libri del in magazzino tolti dal deposito settimanale
	PT	Raccolta libri in magazzino tolti dal deposito prenotati
	PT	Rientro volumi con prenotazione
	PT	Distribuzione e Restituzione dei volumi del deposito
	PT	Distribuzione e Restituzione di tesi del deposito
	PT	Distribuzione e restituzione di volumi dati solo in lettura, con rilascio documento
	PT	Controllo se la tesi è consultabile o no
	PT	Rilascio attestazioni di presenza
	PT	Distribuzione di vecchie copie delle guide delle Facoltà
	PT	Distribuzione di voci dell'Enciclopedia Giuridica Treccani
	PT	Consegna copie DD
	PT	Prestiti a domicilio
	2. Prestiti in Aleph	PT
PT		Prestiti volumi ILL
PT		Rinnovi via GUI, per telefono o di persona
PT		Catalogazione veloce di materiale non in Aleph
PT		Prestito ai detenuti
PT		Restituzioni
PT		Restituzioni volumi ILL
3. Gestione utenti in Aleph	PT	Gestione dati personali degli utenti. Creazione in globale
	PT	Utenti Erasmus, dottorandi, assegnisti trattati la prima volta (indirizzi, telefoni, stampa foglio per badge, ecc.)
	PT	Gestione dati personali degli utenti. Registrazione in locale
4. Prestiti fuori Aleph	PT	Gestione dati personali degli utenti. Aggiornamenti
	PT	Prestiti con procedura extra-Aleph (fotocopia frontespizio e ritiro documento)
	PT	Restituzione con procedura extra-Aleph (rimozione fotocopia del frontespizio)

Macroattività 4: **Emeroteca e Microfilm**

Sottoattività	Luoghi	Microattività
1. Emeroteca	PT I	Gestione dei quotidiani, dal prelevamento in Portineria alla collocazione sugli espositori Tempo esclusivamente dedicato a queste operazioni ad inizio del turno mattutino circa 40 minuti.
		I Controllo delle postazioni e del loro uso; controllo e ricollocazione dei materiali utilizzati
		I Prelevamento quotidiani cartacei dal magazzino
		I Gestione del timbro
2. Microfilm	I	Distribuzione microfilm, dalla registrazione dell'utente al montaggio della pellicola
		Registrazione utente, fornitura microfilm, accensione lettore e pc (circa 5-10 min). In vari casi necessità di dover fornire istruzione dettagliata o assistenza tecnica e manuale per l'inserimento di bobine, il salvataggio e la stampa con i tempi che possono salire a 20-30 minuti ad utente
3. PC ipovedenti	I	I Restituzione microfilm e ricollocazione nel cassetto
		I Gestione postazioni ipovedenti

Macroattività 5: **Consultazione riservata** (postazioni studio prenotabili)

Sottoattività	Luoghi	Microattività
1. Gestione richieste	I II	I II Controllo della posta
		I II Compilazione registro
2. Gestione postazioni	I II	I II Esposizione dei cartelli sulle postazioni
		I II Controllo e pulizia delle postazioni

Macroattività 6: **Sala Collezioni Storiche**

Sottoattività	Luoghi	Microattività
1. Gestione utenti		II Gestione del registro delle consultazioni nella sala
		II Gestione del registro degli utenti (iscrizione nuovi utenti)
2. Gestione volumi		II Ricollocazione dei libri consultati delle sale
		II Gestione delle chiamate dirette al tecnico Infotec per interventi su fotocopiatrici e stampanti
		II Ricollocazione dei libri in magazzino
		II Stampa moduli
		II Aggiornamento depositi della sala
		II Spostamento volumi GEN lasciati in sala
		II Gestione delle chiamate dirette al tecnico per interventi su fotocopiatrici e stampanti

Macroattività 7: **Back Office**

Sottoattività	Luoghi	Microattività
1. Gestione casella di posta	ufficio	Gestione degli esiti delle comunicazioni (solleciti, prenotazioni) nella casella posta bss-prestito@unifi.it
	ufficio	Gestione degli esiti della corrispondenza generica nella casella posta scienzeociali@biblio.unifi.it
	ufficio	Lancio quotidiano degli avvisi di scadenza: (CIR-10): informa che la durata del prestito sta per scadere. Propone 2 possibilità: restituire per tempo, oppure effettuare il rinnovo (anche a distanza)
	ufficio	Invio e ricezione delle mail di risposta all'invio del rientro dei volumi prenotati, che informa che il libro in prestito a un altro utente è stato restituito
	ufficio	Lancio quotidiano dei solleciti (cir-51): informa che il prestito è scaduto e occorre provvedere alla restituzione dei documenti in prestito, per non incorrere nelle sanzioni previste
	ufficio	Calcolo dei metri liberi e occupati per lo sviluppo della collezione, spostamenti
2. Gestione scaffale	II	Controllo (shelf-reading) con l'ausilio di strumentazione ad hoc (RFID), per verificare il corretto posizionamento dei volumi sugli scaffali, volumi in cattive condizioni, ecc
3. Gestione tesi	ufficio	Rilascio di attestazione di conformità all'originale delle tesi

Allegato 3

Scheda di autorilevazione per il piano terra

BANCONE

Giorno

turno: M P

DISTRIBUZIONE E PRESTITO:		quantità di volumi e/o di utenti trattati								
Descrizione attività										
Distribuzione e Depositi	Volumi tolti dal deposito al mattino	perché la settimana è scaduta								
		perché la prenotazione è scaduta								
	Volumi con prenotazione che rientrano dal prestito									
	Volumi distribuiti dal deposito settimanale, in lettura in prestito, e volumi ricollocati nel deposito (1)	Volumi monografie								
		Tesi								
	Volumi consegnati e volumi restituiti solo in lettura, con rilascio documento (1)									
	Tesi controllate se autorizzate alla consultazione o no									
	Rilascio di attestazione di presenza									
	Guide delle Facoltà distribuite									
	Voci Enciclopedia giuridica Treccani distribuite									
Volumi consegnati in prestito a domicilio										
Prestito fuori Aleph	Volumi in prestito cartaceo , con fotocopia frontespizio									
	Volumi restituiti dal prestito cartaceo									
Gestione Utenti in Aleph	Nuovi utenti creati (mallevato, cultore, ecc.)									
	Utente Erasmus, dottorandi, assegnisti trattati la prima volta (indirizzi, telefoni, stampa foglio per badge, ecc.)									
	Utente già esistenti a livello globale, registrati nella sottobiblioteca									

GESTIONE SCAFFALE:		tempi di esecuzione, per ciascun intervento								
Descrizione attività		unità minima di riferimento: 1 minuto								
		quantità di voll.	tempi di esecuzione	quantità di voll.	tempi di esecuzione	quantità di voll.	tempi di esecuzione	quantità di voll.	tempi di esecuzione	
Manutenzione scaffale	Interventi di restauro/etichettatura ai volumi									
	Interventi occasionali di riordino									
	Magnetizzazione Tesi									
Raccolta	Volumi raccolti dai tavoli e dallo spazio fotocopie (monografie piano terra, riviste, monografie del secondo piano)									
	Invio/trasporto in ascensore dei volumi da ricollocare agli altri piani									
Ricollocazione	Volumi ricollocati a scaffale (raccolti al piano terra)									
	Volumi ricollocati a scaffale (provenienti da altri piani)									
	Volumi prelevati dal Magazzino									
Giro nel Magazzino (2)	Volumi prelevati dal Magazzino per Sala Rari									
	Volumi ricollocati in Magazzino									

(1): Un volume dato in lettura e ripreso dovrà essere conteggiato due volte, una volta per ciascuna delle due operazioni
 (2): Segnalare con una X se si tratta di operazioni fuori dalla fascia oraria

BANCONE

Giorno

turno: M P

ASSISTENZA AGLI UTENTI E NELLE SALE: Descrizione attività		tempi di esecuzione, per ciascun intervento unità minima di riferimento: 1 minuto									
Assistenza agli utenti	Informazioni di orientamento sui luoghi della biblioteca										
	Informazioni su modalità accesso e diritti ai servizi di prestito e consultazione										
	Informazioni e assistenza su autoprestito										
	Informazioni e assistenza sulla ricerca giuridica										
	Informazioni e assistenza sulla ricerca in Opac										
	Informazioni e assistenza su Metalib, banche dati, periodici elettronici...										
	Promozione dei servizi della biblioteca: ILL (info su modulo di richiesta) , assistenza alla ricerca, corsi disciplinari e per studenti Ardsu, modalità di prenotazione, ecc.										
	Informazioni su come consultare da casa strumenti on line di ricerca (banche dati, periodici elettronici ecc.)										
	Assistenza a prenotazioni per telefono o di persona										
	Controllo a scaffale di volumi dichiarati resi										
	Assistenza su volumi sollecitati										
	Mail a utenti per comunicazioni										
	Supporto per ricerca dei volumi a scaffale										
	Interventi di assistenza tecnico-informatica (collegamenti di rete, malfunzionamenti PC, uso portatili in biblioteca...)										
	Interventi di assistenza per consultazione in sede delle REL										
	Chiamate al tecnico Infotec per interventi su fotocopiatrici e stampanti										
	Consegna a richiesta di spilatrice, tagliacarte, ecc.										
	Interventi per gestione oggetti ritrovati										
	Interventi di segnalazione guasti vari (ad es.: areazione, prese elettriche, ecc.)										
	Telefonate e mail per informazioni a numeri interni della Biblioteca (ordini in corso, servizio ILL, libri di testo, ecc.)										
Informazioni su servizi non di biblioteca (didattica, part-time, struttura tesi, ecc.)											
Informazioni alla Portineria su diritti degli utenti											
Gestione delle sale	Interventi per mantenimento del silenzio nelle sale										
	Interventi di recupero sedie										
	Interventi di recupero posti riservati tesi										
	Interventi di spengimento dei PC e dell' autoprestito										

(1): Un volume dato in lettura e ripreso dovrà essere conteggiato due volte, una volta per ciascuna delle due operazioni

(2): Segnalare con una X se si tratta di operazioni fuori dalla fascia 24oraria

ALLEGATO 4

Scheda di autorilevazione per il primo piano

PRIMO PIANO

Giorno

turno: M P

EMEROTECA E MICROFILM		tempi di esecuzione, per ciascun intervento							
Emeroteca	Gestione dei quotidiani , dal prelievamento in Portineria alla collocazione sugli espositori								
	Controllo delle postazioni e del loro uso; controllo e ricollocazione dei materiali utilizzati								
	Prelevamento quotidiani cartacei dal magazzino								
	Gestione del timbro								
Microfilm	Distribuzione microfilm, dalla registrazione dell'utente al montaggio della pellicola								
	Restituzione microfilm e ricollocazione nel cassetto								
PC ipovedenti									
Altro (specificare)									

GESTIONE SCAFFALE: Descrizione attività		tempi di esecuzione, per ciascun intervento unità minima di riferimento: 1 minuto							
Manutenzione scaffale	Interventi occasionali di riordino								
	Interventi di restauro/etichettatura ai volumi								
Raccolta	Volumi/fascicoli raccolti dai tavoli e dallo spazio fotocopie (riviste, monografie del piano terra e del secondo piano)								
	Invio/trasporto in ascensore dei volumi da ricollocare agli altri piani								
		quantità di voll.	tempi di esecuzione	quantità di voll.	tempi di esecuzione	quantità di voll.	tempi di esecuzione	quantità di voll.	tempi di esecuzione
Ricollocazione	Volumi/fascicoli ricollocati a scaffale (raccolti al primo piano e/o fascicoli nuovi)								
	Volumi/fascicoli ricollocati a scaffale (provenienti da altri piani)								

CONSULTAZIONE RISERVATA		tempi di esecuzione, per ciascun intervento							
Consultazione riservata	Controllo della posta del servizio								
	Compilazione registro								
	Esposizione dei cartelli sulle postazioni								
	Controllo e pulizia delle postazioni								

PRIMO PIANO

Giorno

turno: M P

ASSISTENZA AGLI UTENTI E NELLE SALE: Descrizione attività		tempi di esecuzione, per ciascun intervento unità minima di riferimento: 1 minuto						
Assistenza agli utenti	Informazioni di orientamento sui luoghi della biblioteca.							
	Informazioni su modalità e diritti ai servizi di prestito e consultazione							
	Informazioni e assistenza sulla ricerca giuridica							
	Informazioni e assistenza su altre ricerche in Opac							
	Informazioni e assistenza su Metalib, altre banche dati, periodici elettronici...							
	Promozione dei servizi della biblioteca: ILL (info su modulo di richiesta) , assistenza alla ricerca, corsi disciplinari e per studenti Ardsu , modalità di prenotazione, ecc.							
	Informazioni su come consultare da casa strumenti on line di ricerca (banche dati, periodici elettronici ecc.)							
	Supporto per ricerca dei volumi a scaffale							
	Interventi di assistenza tecnico-informatica (collegamenti di rete, malfunzionamenti PC, uso portatili in biblioteca...)							
	Interventi di assistenza per consultazione in sede delle REL							
	Chiamate al tecnico Infotec per interventi su fotocopiatrici e stampanti							
	Consegna a richiesta di spilatrice, tagliacarte, ecc.							
	Interventi per gestione oggetti ritrovati							
	Interventi di segnalazione guasti vari (ad es.: areazione, prese elettriche, ecc.)							
Interventi per schermatura dal sole o apertura finestre								
Telefonate e mail per informazioni a numeri interni della Biblioteca (ordini in corso, servizio ILL, libri di testo, ecc.)								
Informazioni su servizi non di biblioteca (didattica, part-time, ecc.)								
Gestione delle sale	Interventi per mantenimento del silenzio nelle sale							
	Interventi di recupero sedie							
	Interventi di spegnimento dei PC a fine giornata							

Allegato 5

Scheda di autorilevazione per il secondo piano

SECONDO PIANO

Giorno

turno: M P

CONSULTAZIONE RISERVATA		tempi di esecuzione, per ciascun intervento							
Consultazione riservata	Controllo della posta del servizio								
	Completazione registro								
	Esposizione dei cartelli sulle postazioni								
	Controllo e pulizia delle postazioni								

GESTIONE SCAFFALE: Descrizione attività		tempi di esecuzione, per ciascun intervento unità minima di riferimento: 1 minuto							
Manutenzione scaffale	Interventi occasionali di riordino								
	Interventi di restauro/etichettatura ai volumi								
Raccolta	Volumi raccolti dai tavoli e dallo spazio fotocopie (monografie del secondo piano, riviste, monografie del piano terra)								
	Invio/trasporto in ascensore dei volumi da ricollocare agli altri piani								
		quantità di voll.	tempi di esecuzione	quantità di voll.	tempi di esecuzione	quantità di voll.	tempi di esecuzione	quantità di voll.	tempi di esecuzione
Ricollocazione	Volumi ricollocati a scaffale (raccolti al secondo piano)								
	Volumi ricollocati a scaffale (provenienti da altri piani)								

SECONDO PIANO

Giorno

turno: M P

ASSISTENZA AGLI UTENTI E NELLE SALE: Descrizione attività		tempi di esecuzione, per ciascun intervento unità minima di riferimento: 1 minuto							
Assistenza agli utenti	Informazioni di orientamento sui luoghi della biblioteca.								
	Informazioni su modalità e diritti ai servizi di prestito e consultazione								
	Informazioni e assistenza sulla ricerca giuridica								
	Informazioni e assistenza sulla ricerca in Opac								
	Informazioni e assistenza su Metalib, banche dati, periodici elettronici...								
	Promozione dei servizi della biblioteca: ILL (info su modulo di richiesta) , assistenza alla ricerca, corsi disciplinari e per studenti Ardsu, modalità di prenotazione, ecc.								
	Informazioni su come consultare da casa strumenti on line di ricerca (banche dati, periodici elettronici ecc.)								
	Supporto per ricerca dei volumi a scaffale								
	Interventi di assistenza tecnico-informatica (collegamenti di rete, malfunzionamenti PC, uso portatili in biblioteca...)								
	Interventi di assistenza per consultazione in sede delle REL								
	Chiamate al tecnico Infotec per interventi su fotocopiatrici e stampanti								
	Consegna a richiesta di spillatrice, tagliacarte, ecc.								
	Interventi per gestione oggetti ritrovati								
	Interventi di segnalazione guasti vari (ad es.: aereazione, prese elettriche, ecc.)								
Interventi per schermatura dal sole o apertura finestre									
Telefonate e mail per informazioni a numeri interni della Biblioteca (ordini in corso, servizio ILL, libri di testo, ecc.)									
	Informazioni su servizi non di biblioteca (didattica, part-time, ecc.)								
Gestione delle sale	Interventi per mantenimento del silenzio nelle sale								
	Interventi di recupero sedie								
	Interventi di spegnimento dei PC a fine giornata								

Allegato 6

Modello di turnazione '2 + 1'

		pomeriggio						
mattina		dalle 8.30 alle 9.00	alle 18.00	dalle 18.00 alle 18.30	alle 18.30	dalle 18.30 alle 19.00	alle 19.00	
Piano terra	2 bibliotecari + 1 bibliotecario nelle due mezz'ore del magazzino + lunedì mattina al primo piano per i quotidiani	2 bibliotecari + 1 bibliotecario nella mezz'ora del magazzino + l'ultima mezz'ora + supporto al secondo piano nei periodi senza studenti part-time	inviare lo studente part-time al secondo piano invio dei carrelli agli altri piani (che verranno ricollocati entro le 18.30)	giri e raccolta dai tavoli ricollocazione dei volumi	stop prestiti e restituzioni	ultimi giri e raccolta dai tavoli ricollocazione dei volumi	invio dei carrelli agli altri piani (che verranno ricollocati la mattina dopo)	stop ricollocazioni
Primo piano	ricollocazione dei carrelli rimasti dalla sera prima 1 bibliotecario	1 bibliotecario	invio dei carrelli agli altri piani (che al secondo piano verranno ricollocati entro le 18.30, e al piano terra entro le 19.00)	giri e raccolta dai tavoli ricollocazione dei volumi	invio dei carrelli al piano terra (che verranno ricollocati entro le 19.00)	ultimi giri e raccolta dai tavoli sistemazione dei volumi sui carrelli, senza ricollocazione	invio dei carrelli agli altri piani (che al secondo piano verranno ricollocati la mattina dopo, e al piano terra entro le 19.00)	
Secondo piano	ricollocazione dei carrelli rimasti dalla sera prima 1 bibliotecario	1 bibliotecario	invio dei carrelli agli altri piani (che al primo piano verranno ricollocati entro le 18.30, e al piano terra entro le 19.00)	giri e raccolta dai tavoli ricollocazione dei volumi	invio dei carrelli al piano terra (che verranno ricollocati entro le 19.00)	ultimi giri e raccolta dai tavoli sistemazione dei volumi sui carrelli, senza ricollocazione	invio dei carrelli agli altri piani (che al primo piano verranno ricollocati la mattina dopo, e al piano terra entro le 19.00)	

Attorno allo scaffale aperto

Una delle maggiori evidenze della Biblioteca di scienze sociali è lo scaffale aperto di 16 chilometri. Una misura imponente, che ha imposto una serie di sfide, che hanno riguardato dapprima il suo allestimento, in parallelo col disegno complessivo della biblioteca, e poi la sua vita ordinaria¹. A monte vi è stato il progetto di adeguamento delle raccolte, in origine afferenti a sette diverse biblioteche, che ha individuato i blocchi di collezione da destinare allo scaffale aperto e al magazzino, e i sistemi di collocazione; e che ha gestito un esteso intervento di catalogazione e ricollocazione, affidato in appalto². Tale progetto, durato fino al 2009, che ha previsto lavorazioni e movimentazioni anche rilevanti a biblioteca aperta, ha consentito di maturare una grande conoscenza delle raccolte e straordinarie competenze tecniche e organizzative che sono divenute patrimonio condiviso di buona parte del personale.

Trascorsa la fase epica del trasloco, mentre si raggiungeva l'allestimento a regime, si è immediatamente posta la questione del funzionamento

* Lucilla Conigliello è direttrice della Biblioteca di scienze sociali e referente *ad interim* del settore Gestione e sviluppo della collezione.

¹ Questo contributo affronta il tema dello scaffale aperto a tutto tondo, nella correlazione dei vari aspetti relativi sia alla gestione della collezione che del servizio al pubblico. Nel mondo anglosassone esiste lo *stack management* che si occupa della gestione delle raccolte tra scaffale aperto e scaffale chiuso in un'ottica decisamente orientata al servizio al pubblico. In ambito italiano si veda M. D'Urso, *Stack management*, «JLIS», 2 (1), 2011, <<http://leo.cineca.it/index.php/jlis/index>> (03/16).

² Sul progetto di adeguamento della collezione alla nuova sede unica si veda T. Stagi, *L'adeguamento della collezione: progetto e gestione dell'armonizzazione delle raccolte*, in *Traslocare, riaggregare, rifondare: il caso della Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, a cura di G. Galeota, Firenze University Press, Firenze 2006, pp. 69-157; Ead., *Il progetto di adeguamento delle collezioni*, in *Architettura della biblioteca e identità universitaria. Atti del convegno, Firenze, 28-29 settembre 2006*, coordinamento scientifico di L. Conigliello, M. Guerrini, M.G. Maraviglia, a cura di C. Melani e F. Palareti, Bonnard, Milano 2007, pp. 286-303.

di tale mole di scaffale, e della sua corrispondenza alle aspettative dell'utente. Si è da subito manifestato il problema dei problemi, quello dei libri fuori posto, che è stato aggredito e risolto ricorrendo alla radiofrequenza e al monitoraggio continuo della sequenza dei volumi. Più in generale, lo scaffale aperto, nella sua cruciale prospettiva di servizio, ha realizzato una certa idea della biblioteca, e una certa idea della sua gestione, che sono state declinate in azioni, pratiche e attività.

Già vi era stata la riflessione su quale organizzazione dello scaffale proporre al pubblico e la scelta di adottare il sistema di classificazione decimale Dewey integrale per le collezioni di monografie, investendo nella catalogazione semantica, per predisporre un ambiente di ricerca che andasse al di là dell'immediata esigenza di reperimento di un libro e favorisse incontri inaspettati, all'interno di un sistema organico e coerente, in cui catalogo e scaffale si potenziassero reciprocamente, creando valore per l'utente. Al contempo, evidenziato il rilievo strategico della prospettiva disciplinare, la biblioteca ha creato negli anni un sistema coeso di servizi e competenze che intercettassero e prendessero in carico le esigenze delle diverse comunità di studenti e ricercatori, a partire dai servizi di reference e didattica, in buona parte integrati nei curricula accademici; questo, avendo investito dal 2007 nell'individuazione e formazione sul campo di bibliotecari-ponte con le diverse aree scientifiche, attenti a monitorare annualmente cambiamenti istituzionali e di abitudini di ricerca, ed esperti delle diverse risorse documentarie³.

Dello scaffale aperto è stato considerato complessivamente e poi in dettaglio il ciclo di vita, dall'allestimento alla crescita e manutenzione, dandosi assetti organizzativi e predisponendo strumenti gestionali per conoscere, valutare, decidere, fare. Fondamentale è stata l'esperienza della Carta delle collezioni, che descrive il progetto delle raccolte e ogni singola collezione definendo i criteri e gli specifici protocolli per la loro cura in un'ottica di manutenzione e monitoraggio continui⁴. Questo all'interno di una visione sistemica, in cui lo scaffale aperto diventa tanto più efficace e rilevante quanto più si tessono trame tra lo scaffale stesso (aperto, ma anche chiuso, e digitale) e tutti i servizi e gli strumenti offerti dalla biblioteca, tenendo l'occhio puntato sull'utente.

³ I bibliotecari dei 'Gruppi disciplinari' svolgono un ruolo di raccordo tra i bisogni degli utenti, analizzati nella loro articolazione in interessi tematici, e i settori della biblioteca coinvolti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi; a tal fine mantengono relazioni con figure di riferimento all'interno dell'area economica, del diritto e delle scienze politiche per recepire specifici bisogni; raccolgono informazioni sulle attività previste dalle strutture della didattica e della ricerca; analizzano l'uso delle collezioni al fine di rilevarne punti di forza ed eventuali lacune e valutano l'uso dei servizi per individuare abitudini e bisogni; promuovono iniziative per facilitare l'accesso alle risorse e ai servizi.

⁴ Si veda al riguardo in questo stesso volume il contributo di Lucilla Conigliello e Francesca Zinanni, *La Carta delle collezioni della biblioteca*.

Affrontare lo scaffale aperto significa parlare di libri e riviste, del loro acquisto e trattamento, fruizione, rimessa a posto e riordino, manutenzione e piccolo restauro, movimentazione ordinaria o eccezionale, nel merito di una miriade di questioni e problemi pratici che si pongono giornalmente o straordinariamente; ma significa soprattutto affrontare queste questioni in maniera strutturata, avendo una cornice di riferimento e un punto di vista che prenda in considerazione politiche di sviluppo e deselezionamento, politiche di prestito e accesso alle risorse, catalogo e strumenti di discovery, opportunità offerte dai sistemi gestionali di biblioteca, informazioni e dati relativi a consultazione e prestito, anche interbibliotecario, servizi di formazione e reference, comunicazione.

Per allestire lo scaffale aperto è stata selezionata la collezione più identificante, rilevante, aggiornata e frequentata, dopo aver mappato le raccolte e rilevati i prestiti. Passando alla gestione corrente abbiamo voluto affinare e approfondire il lavoro intrapreso dotandoci di una serie di strumenti necessari ad affrontare le diverse esigenze che si presentavano.

È stato fondamentale mantenere, a biblioteca allestita, la tensione a osservare, discutere, valutare, migliorare, e la dimensione progettuale, che nel rapporto col pubblico danno senso al nostro lavoro. Costituito lo scaffale, l'abbiamo preso in carico all'interno di un ciclo continuo, nella quotidianità (importantissima), ma con l'occhio rivolto al medio termine.

Per far questo abbiamo sfruttato tutte le potenzialità offerte dall'applicativo gestionale Aleph attraverso la reportistica di sistema, procurandoci strumenti e informazioni quanto più dettagliati e significativi possibile. È stato indispensabile segmentare in maniera analitica le collezioni e dotarsi di topografici efficienti, avendo effettuato operazioni preliminari di bonifica. Ciò ha consentito di avviare il monitoraggio continuo RFID dello scaffale aperto, ma anche di costituire aggregazioni fisiche temporanee di libri con varie collocazioni, ad esempio ad uso dei seminari, o piuttosto di identificare e ricostituire virtualmente biblioteche storiche disperse in varie collocazioni, senza ricollocare i materiali; e di attivare servizi fondamentali quali la prenotazione online dei volumi del magazzino. Quest'ultima, attesa e colta subito dall'utente, nei primi mesi ha fatto da volano complessivo al prestito, con una significativa ricaduta anche sui libri a scaffale aperto.

È importante progettare bene le politiche di fruizione, assieme ai profili delle collezioni, ai profili degli utenti, alle sanzioni, definendo la tipologia e durata dei prestiti o la sola consultazione, anche per i materiali del magazzino, considerando anche vincoli particolari quali le disposizioni dei donatori; così com'è importante progettare l'accesso per la migliore fruizione dei materiali, attraverso rinnovi, prenotazioni, richieste per il magazzino, prestito interbibliotecario, in un contesto nel quale la cooperazione tra biblioteche risulta sempre più rilevante. E attivare procedure online con inoltro di avvisi significa un servizio migliore per l'utente, che percepisce attenzione, trasparenza e efficienza; e per la fruizione delle raccolte, che

diviene più efficace e pervasiva, in un momento di forte contrazione della lettura, registrata a livello mondiale; e di forte contrazione dei budget dedicati agli acquisti.

Lo scaffale aperto, se incrocia dunque complessivamente i servizi al pubblico, è tuttavia inestricabilmente legato ai servizi di sviluppo delle collezioni. Ha molto a che vedere con la politica di sviluppo delle collezioni che la biblioteca si è data, muovendosi tra i due estremi del *just in case* (qualità assoluta?) e del *just in time*. Ma abbiamo una politica di sviluppo? E ancora, la vogliamo? Ci sembra praticabile e realmente strategica? Abbiamo gli strumenti per farla? Queste domande si fanno cruciali oggi, in un momento in cui il digitale assorbe la maggioranza del nostro bilancio, all'interno di un mercato estremamente intricato e complesso, in cui il cliente biblioteca lotta per orientarsi e non subire.

Descriviamo la nostra realtà. Nell'ambito del Comitato scientifico della biblioteca i docenti rappresentanti di quattro dipartimenti e di varie aree disciplinari discutono tra loro sugli acquisti, definendo le priorità per l'utilizzo delle risorse. Le proposte hanno due canali: utente, solitamente docente, in via prioritaria, per la letteratura di ricerca; bibliotecario, che cura le collezioni di consultazione e manualistica e la letteratura professionale. Sino a qualche anno fa si poteva acquistare tutto quanto veniva chiesto. Adesso non più.

Dobbiamo dunque quantomeno informare i nostri docenti riguardo alla consistenza e all'uso delle collezioni, e metterli in grado di decidere orientandoli con dati e nostre valutazioni. Se poi riusciremo a impostare un progetto di crescita delle raccolte su cui tornare periodicamente, quello sarà il nostro piano di sviluppo delle collezioni. Ciò significherà non comprare più risorsa per risorsa, libro per libro, ma avere una 'cornice' di riferimento concordata a monte e resa nota, che potrà essere fissata con dichiarazioni programmatiche e/o codificata in vario modo, e/o espressa con budget assegnato. Potrà riguardare le categorie di materiali, le sezioni di consultazione, ma è fondamentale che riguardi i diversi settori disciplinari, perché è su questa base che i ricercatori si confrontano.

Per far questo abbiamo rilevato e valutato regolarmente una serie di dati quantitativi e qualitativi relativi alle collezioni, molti dei quali sono entrati a far parte della Carta delle collezioni, all'interno della quale stiamo inoltre definendo altri strumenti, quali una griglia per la valutazione della collezione generale delle monografie correnti. Non mi soffermo su questi aspetti, cui è dedicato uno specifico contributo⁵.

Interessa qui focalizzare alcune esperienze, in maniera non strutturata, per dar conto del lavoro svolto per attuare un certo tipo di gestione delle

⁵ Si vedano in questo stesso volume i contributi di Lucilla Conigliello e Francesca Zinanni, *La Carta delle collezioni della biblioteca e La collezione corrente monografie: prove tecniche di valutazione*.

collezioni e dello scaffale aperto. I temi che toccherò riguardano la valutazione dell'inadeguatezza delle collezioni rispetto alle esigenze degli utenti e le azioni conseguentemente intraprese; esperienze sui periodici; la deselezione dello scaffale aperto delle monografie; la valutazione d'uso di interi blocchi di raccolte e decisioni di spostamento tra scaffale aperto e magazzino; la rimessa a posto dei materiali consultati e il monitoraggio corrente dello scaffale; i libri di testo; l'aggiornamento periodico del sistema di classificazione; la comunicazione e l'orientamento dell'utente tra catalogo e scaffale aperto Dewey.

I. Valutare l'inadeguatezza delle raccolte correnti

Ho accennato alla griglia per la valutazione della collezione corrente delle monografie a scaffale aperto, in cui le raccolte sono state mappate per blocchi significativi di numeri Dewey, rilevando consistenza e dati relativi a crescita, spesa, ingombro dello scaffale e uso per gli ultimi anni⁶. Da giugno 2014, oltre ai dati del prestito, possiamo contare sui dati relativi alla consultazione dello scaffale aperto ottenuti registrando i volumi in Aleph, con la procedura In house, prima della loro rimessa a posto. Già da questa griglia si capiscono tante cose, confrontando il dato storico e il trend di sviluppo. Posso ad esempio vedere un significativo abbattimento di acquisti in un determinato settore, e avere l'impressione che quella parte di scaffale sia inadeguata rispetto alle esigenze.

Cosa posso fare per accertarmene? Posso osservare le richieste di borrowing, sia prestito che document delivery, andando a vedere ciò che non ho e che per i miei utenti era fondamentale procurarsi. Abbiamo mappato tutte le richieste di borrowing del 2009, 2010 e 2011, attribuendo un numero Dewey a ciascuna operazione, ed elaborando tre report⁷. Questa operazione, costosa e non integrata a regime tra le attività correnti, ha fotografato alcune evidenze, che sono state confermate come tendenza nel biennio. Mappando allo stesso modo per classe Dewey tutti i temi di ricerca affrontati durante il servizio di reference ci siamo fatti un'idea ancora più precisa degli interessi e dei bisogni degli utenti. Dal confronto tra griglia di valutazione delle monografie e report relativi al borrowing e al servizio di reference, abbiamo verificato coerenza di fenomeni, così da trarre conclusioni fondate e orientare precisamente le azioni, utilizzando in maniera efficace la prospettiva disciplinare. Per le classi 320, 324 e 327 abbiamo ad esempio riscontrato scarsa spesa per acquisti, alto tasso d'uso, richieste di prestito

⁶ Si veda in questo stesso volume il contributo di Lucilla Conigliello e Francesca Zinanni, *La collezione corrente monografie: prove tecniche di valutazione*, allegati.

⁷ I report sono disponibili alla pagina web *Dati statistici* della Biblioteca di scienze sociali: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-332.html>> (10/2016). È stato appena concluso anche un report per l'anno 2015, a cura di Bérengère Faussurier, parzialmente pubblicato in questo stesso volume.

interbibliotecario e document delivery numerose, a fronte di un numero significativo di appuntamenti di reference: è evidente che le collezioni non sono aggiornate rispetto ai bisogni. Più complessa è l'analisi del fenomeno lending, cui abbiamo dedicato uno specifico report tra 2010 e 2012 ma su cui non ho margine per soffermarmi⁸.

Cosa fare a questo punto per rafforzare i settori deboli? Abbiamo effettuato interventi straordinari di integrazione delle raccolte, con modalità e strumenti vari a seconda delle opportunità che si presentavano, dalla consulenza di esperti al confronto con le raccolte di altre rilevanti biblioteche di ricerca, al ricorso a cataloghi e piattaforme editoriali e di fornitori, attraverso il coinvolgimento non soltanto dei bibliotecari addetti alle monografie ma anche di quelli coinvolti nelle attività disciplinari. Nel caso della selezione straordinaria 2012 relativa alle classi Dewey 320-324 e 327, è stata inoltre effettuata una ricognizione dei programmi degli insegnamenti dei corsi di laurea in Scienze politiche e Relazioni internazionali.

Probabilmente dovremo attrezzarci con altri strumenti, per gestire questo tipo di sviluppo delle collezioni. Pare assurdo che tre esperienze ormai mature e consolidate di *approval plan*, per gli ambiti di Storia e filosofia del diritto e Storia economica, siano state chiuse per un'interpretazione prudentiale dei vincoli imposti dalla gara interateneo per l'acquisizione delle monografie.

2. Sui periodici

Un discorso più complesso riguarda la valutazione delle riviste e delle banche dati, per cui occorre sviluppare una riflessione e una metodologia d'approccio specifica, considerati i diversi settori e prodotti. Per i periodici, a cavallo tra carta ed elettronico, abbiamo mappato per numero Dewey le riviste correnti print/e ed e-only con la relativa spesa ed elaborato un report sulla consultazione 2012-2013 delle riviste cartacee straniere a scaffale aperto⁹, monitorando inoltre le principali testate oggetto di richieste di articoli sia di borrowing che di lending¹⁰. Abbiamo attivato un accordo con l'Istituto universitario europeo, poi esteso alla Biblioteca umanistica, per lo sviluppo e la conservazione condivisa di una core collection di riviste disponibili nel doppio formato elettronico ed elettronico cartaceo¹¹; abbiamo inoltre avviato una campagna sistematica di delezioni delle copie multiple e di riassetto dei periodici localizzati in magazzino, con la costituzio-

⁸ <<http://www.sba.unifi.it/upload/scienze/sociali/statistiche/lending10.pdf>> (10/2016).

⁹ <http://www.sba.unifi.it/upload/scienze/sociali/statistiche/periodici_stranieri_2012.pdf> (10/2016). Un'altra esperienza di monitoraggio della consultazione è attualmente in corso.

¹⁰ Si tratta dei report sul borrowing sopra citati.

¹¹ Il progetto, avviato a partire dal 2012, ha coinvolto anche la Biblioteca umanistica dal 2013. L'accordo è stato rinnovato per il triennio 2016-2018. Si veda al riguardo l'allegato 1.

ne di una collezione di riserva, ultima coda del riallestimento in situ delle raccolte successivo al trasloco¹².

3. La deselezionazione dello scaffale aperto delle monografie

Un altro discorso che si è rivelato centrale nella nostra esperienza è stato quello della revisione/deselezionazione dello scaffale aperto delle monografie. I materiali a scaffale devono sempre risultare pertinenti, di qualità, aggiornati e in buona condizione; togliere è indispensabile, anche per accogliere nuovi libri. Giustamente per la deselezionazione si evoca l'immagine della potatura, saggia e tempestiva riduzione della mole di una pianta che ne aiuta lo sviluppo. La revisione è un intervento rilevante, che implica azioni in successione. Non è banale scegliere cosa e come togliere, e per farlo occorre un progetto, il che implica la definizione di criteri, metodo e strumenti di lavoro. Il materiale deselezionato potrà poi avere varie destinazioni, venendo ricollocato o scartato. Il progetto di revisione sarà in primo luogo strettamente correlato alle tipologie dei materiali e alle caratteristiche delle raccolte, nei profili che abbiamo voluto loro attribuire, descritti nella Carta delle collezioni. Ovviamente non tutte le collezioni si deselezionano ma è fondamentale farlo per le raccolte correnti, per le quali la revisione deve divenire parte integrante della gestione, come aspetto rilevante della cura e del governo continuo dello scaffale.

All'estero troviamo letteratura e prassi consolidate su come affrontare la revisione dello scaffale, rispetto alla quale risultano elementi rilevanti l'età e la circolazione del volume, lo stato di conservazione e la sua valutazione di merito¹³.

Per ciò che ci riguarda la deselezionazione dello scaffale corrente delle monografie è stata avviata tra 2009 e 2010 come attività straordinaria, con un impatto sul 5% dei materiali, essenzialmente copie multiple e vecchie edizioni; dal 2013 è poi entrata a regime su base disciplinare, investendo range di numeri Dewey predefiniti (quelli di stretta pertinenza della biblioteca, nel rapporto coi curricula e con le aree di ricerca di riferimento; ciò significa che non si è ad esempio deselezionata la classe 900) e utilizzando i se-

¹² Si veda in questo stesso volume il contributo di Cinzia Zannoni, *Un'esperienza di riorganizzazione e deselezionazione delle collezioni di periodici in magazzino*.

¹³ L'esperienza più illustre è quella del metodo CREW (Continuous review, evaluation and weeding), avviata nel 1976 da Joseph P. Segal, rivisitata nel 1995 da Belinda Boon e continuamente aggiornata sul sito <<https://www.tsl.texas.gov/ld/pubs/crew/index.html>> (10/2016). Sul tema della valutazione e revisione si vedano in Italia C. Carotti, *Gli acquisti in biblioteca: formazione e accrescimento del patrimonio documentario*, Bibliografica, Milano 1989, pp. 63-70; G. Solimine, *Le raccolte delle biblioteche*, Bibliografica, Milano 1999, pp. 175-228; K. Whittaker, *Systematic evaluation: methods and sources for assessing books*, Bingley, London 1982 (trad. it. *Metodi e fonti per la valutazione sistematica dei documenti*, a cura di P. Lucchini e R. Morriello, Vecchiarelli, Manziana 2002); L. Vaccani, *Revisione delle raccolte*, AIB, Roma 2005; Ead., *Come fare la revisione del patrimonio documentario*, Bibliografica, Milano 2015.

guenti criteri: uso, date di pubblicazione e inventariazione, valutazione a scaffale. La deselezionazione ha utilizzato il report Aleph *Lista scaffale*, che rileva le consistenze per intervalli di collocazione con indicazione di barcode, titolo, anno di inventariazione e collocazione, inclusiva della data di pubblicazione; e il report Aleph *Monitoraggio uso collezione*, che rileva i prestiti per fondo e anno, scaricato per anno per gli ultimi cinque anni, con indicazione di barcode, titolo, numero di prestiti nell'anno, numero di prestiti totali. Il lavoro è stato svolto inizialmente in coppia, dopo una preliminare suddivisione degli intervalli di numeri Dewey, dapprima a tavolino, effettuando un match dei due file e annotando sul file excel prodotto da *Lista scaffale* (cui è stato aggiunto un foglio legenda che contiene le istruzioni) se il libro restava o meno a scaffale in base ai prestiti e alle date di pubblicazione e d'inventariazione; poi a scaffale, con un pc portatile, confermando o meno la decisione presa nella fase precedente alla luce della valutazione del bibliotecario, libro alla mano, attraverso un giudizio di merito e uno relativo allo stato di conservazione. Tra il 2012 ed il 2015 sono stati deselezionati dalla collezione generale monografie correnti 7.803 volumi.

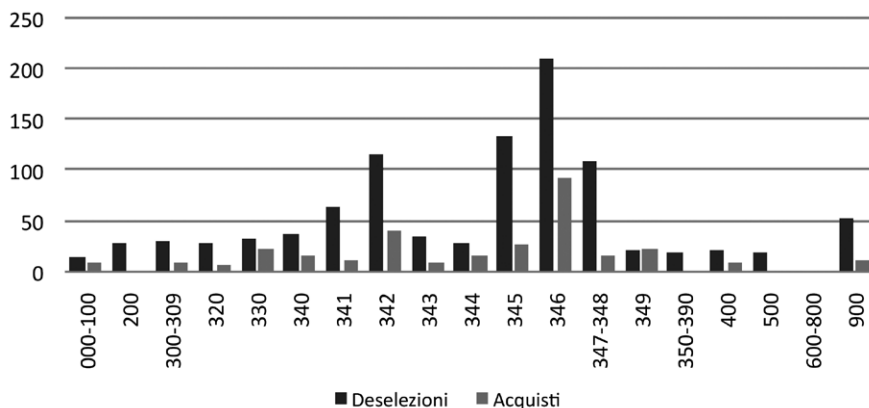
Alla revisione corrente su base disciplinare hanno partecipato e partecipano bibliotecari vari, tra cui i colleghi che si occupano di gestione delle collezioni, ma anche di formazione e assistenza alla ricerca, e volontari del servizio civile. La capacità di valutare è stata acquisita sul campo e il lavoro iniziale in coppia (talora anche con scambi tra le coppie) è stato importante per armonizzare l'approccio individuale alla deselezionazione, tra orientamenti più o meno conservativi. La scelta di affrontare la revisione da un punto di vista disciplinare ha contribuito alla costruzione di competenze di subject librarian, che risultano centrali per accreditare il bibliotecario nel suo ruolo cardine di intermediario tra l'utente e le risorse documentarie. Il lavoro di revisione, proprio per l'aspetto formativo, ci ha rafforzato, a livello culturale e professionale. Ha reso ancor più allargate e condivise la conoscenza e la cura delle raccolte, elementi rilevanti e fortemente identitari. In più, lavorando a scaffale alla deselezionazione rileviamo e ci facciamo carico delle cose che non vanno, dal cartellino staccato ai libri fuori posto da riordinare subito, ai mancanti da segnalare, e questo si radica dentro di noi a un livello più alto, generando spirito d'osservazione e disponibilità. Non è un caso che nei periodi in cui l'appalto per il monitoraggio RFID e il riordino corrente dello scaffale aperto è sospeso, in attesa dell'arrivo del nuovo detenuto¹⁴, condividiamo in via straordinaria tali attività tra colleghi.

Per quanto riguarda la sezione di reference per la didattica (DID), il lavoro di revisione è partito da un'iniziativa straordinaria nel 2012, che ha operato una drastica deselezionazione e al contempo significativi nuovi acquisti (figura 1). Tra novembre 2011 e settembre 2012 sono stati presi in esame

¹⁴ *Infra*, par. 5, *Rimettere a posto i volumi e mantenere lo scaffale*.

4.850 volumi e ne sono stati scartati 995 (21%); nello stesso arco di tempo, e fino alla fine del 2012, la sezione è stata reintegrata con 351 acquisti.

Figura 1 – Confronto tra scarti (novembre 2011-settembre 2012) e acquisti (novembre 2011-dicembre 2012), suddivisi per intervallo Dewey.



4. Libri e collezioni da o verso lo scaffale aperto

Passata la revisione un libro può rimanere dove si trova, essere ridestinato a un'altra sezione a scaffale aperto, spostato nel magazzino o scartato. Prima di considerare il destino del singolo volume (e prima di impostare operazioni di revisione) è però opportuno verificare regolarmente l'andamento d'uso di tutte le collezioni. A fine anno rileviamo i dati relativi ai prestiti e calcoliamo l'indice di circolazione di ciascuna raccolta. L'analisi e la valutazione del prestito, considerati i vari blocchi di collezione, possono portare alla decisione di spostare interi nuclei da o verso lo scaffale aperto. È stato il caso del fondo L'Abate, donato, inizialmente destinato al magazzino: considerato l'alto tasso di circolazione, che si manteneva stabile nel confronto tra i dati 2008 e 2009¹⁵, se ne è deciso il trasferimento a scaffale aperto. Sulla base della stessa analisi ma muovendosi in direzione opposta, sono stati trasferiti in magazzino nuclei documentali poco frequentati. Seguendo un'altra ratio ma il filo dello stesso discorso, siamo pronti, se e quando lo riterremo opportuno, a spostare in magazzino una parte significativa delle nostre collezioni di riviste, soprattutto straniere in formato misto o oggi e-only garantite da buoni contratti, a partire da

¹⁵ Cfr. i seguenti rapporti a cura del settore Monitoraggio della biblioteca: *La consultazione del materiale del magazzino. Rapporto sulla rilevazione condotta nel 2008; Consultazione del materiale del magazzino. Dati 2008-2009 a confronto*, <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-332.html>> (10/2016).

quei titoli che sono stati presi in carico dall'Istituto universitario europeo nell'ambito dell'accordo di conservazione cooperativa delle collezioni cui si è fatto cenno¹⁶. A fare questa operazione in maniera ancor più serena ci potrà assistere al momento una riedizione del monitoraggio della consultazione delle riviste straniere, svolta sul modello del report relativo alla consultazione 2012-2013.

5. Rimettere a posto i volumi e mantenere lo scaffale

Rimettere a posto e mantenere in ordine è la prima cosa da garantire in una biblioteca a scaffale aperto. Se l'utente non trova a scaffale i libri che cerca ci giochiamo la nostra ragione d'essere. Quella persona sarà un po' meno con noi, nel ritenerci suo riferimento, nel frequentarci e nel riferire della biblioteca e dei suoi servizi.

Nella nostra realtà gli utenti hanno indicazione tassativa di non rimettere a posto i volumi consultati e il reshelving è integrato all'interno delle normali attività di turno al pubblico, che coinvolgono tutti i bibliotecari, con un aiuto significativo da parte degli studenti borsisti.

La rimessa dei materiali a scaffale è stata percepita da subito come onerosa. Ma quanto incide sul servizio al pubblico, e come si differenzia ai diversi piani? In biblioteca hanno avuto luogo due esperienze di autovalutazione dei carichi di lavoro del turno, una prima nel 2004 e una molto più strutturata nel 2010, di cui dà conto uno specifico contributo¹⁷. In tre distinte settimane, diverse per stagionalità e affluenza, sono stati rilevati i volumi gestiti e ricollocati, e stimati tempi dedicati alle diverse attività relative alla gestione delle collezioni a scaffale, evidenziando forti differenze del peso del reshelving tra i diversi piani della biblioteca. Vista nell'insieme di tutte le componenti del servizio al pubblico, questa indagine ci ha sostenuto ad attribuire un diverso peso, e dunque diverse quote di tempo lavoro, al servizio nei vari piani, modificabili in base alla stagionalità della pressione dell'utenza. Tutti i volumi devono essere rimessi a posto entro la fine del turno di servizio, con eccezioni fissate da precisi protocolli pubblicati sul blog del personale.

Mentre si rimette a posto il materiale consultato o andato in prestito occorre monitorare costantemente lo scaffale e mantenerlo in ordine. Per garantire ciò in una struttura che ha uno scaffale tanto imponente occorre un investimento specifico. Già nel 2006 è stato predisposto un progetto per il trattamento con la radiofrequenza di tutto lo scaffale delle

¹⁶ Si veda l'allegato 1. Per adesso, tra 2014 e 2016 abbiamo comunque ottimizzato l'uso degli spazi dello scaffale aperto, facendo slittare all'indietro tutte le riviste aperte a ridosso di riviste chiuse.

¹⁷ Si veda in questo stesso volume il contributo di Alessandra Cassigoli e Gianni Galeota, *La riorganizzazione dei servizi al pubblico tra vecchie e nuove procedure*.

monografie correnti, che ha ottenuto un finanziamento da parte dell'Ente Cassa di risparmio di Firenze¹⁸. Allestita l'infrastruttura tecnologica, vi abbiamo innestato un'iniziativa di inserimento socio-lavorativo, attivando una collaborazione con il penitenziario di Sollicciano, per poter accogliere in biblioteca, attraverso una cooperativa sociale di tipo B, un detenuto che svolgesse sei ore giornaliere di monitoraggio RFID e riordino dello scaffale aperto, passando ad un regime di semilibertà. Questo ha portato tanto valore in biblioteca, allo scaffale, solidamente e efficientemente gestito, e alle persone. In dieci anni di esperienza siamo oggi all'ottavo inserimento.

Il monitoraggio RFID richiede topografici efficienti e un piano di lavoro settimanale, per fissare le priorità e i tempi da dedicare alle diverse collezioni/porzioni di scaffale, che possono mutare in base al periodo. I libri fuori posto vengono segnalati e subito riordinati a mano. I mancanti non sono identificati immediatamente come tali nel corso del monitoraggio, ma solo al momento in cui vengono reperiti; vi è in più la possibilità di impostarne la ricerca in sottofondo, sulla base di specifiche liste.

I mancanti vanno gestiti ovviamente anche a un altro livello. Tutto ha inizio con la scoperta che un libro manca, attraverso la segnalazione di un utente, le revisioni a scaffale, ricognizioni topografiche di tipo tradizionale, altre circostanze, quali ad esempio l'arrivo di una nuova edizione. È importante non far cadere la segnalazione/scoperta di un volume mancante, e prenderla subito in carico, definendo e attuando da un lato un protocollo nell'ambito del servizio al pubblico (disponibile sul blog), dall'altro protocolli interni agli uffici¹⁹. Occorre dar sempre conto a chi ha fatto la segnalazione e cerca quel libro. Se un utente segnala il mancante quando si è di turno è necessario sempre riverificarne assieme la disponibilità a catalogo e a scaffale.

Nel corso del 2016 abbiamo elaborato un progetto per l'estensione della tecnologia RFID a tutte le raccolte a scaffale aperto, inclusi i periodici, sinora mantenuti in ordine a mano, confidando di realizzarlo nel 2017.

6. Un inciso per i libri di testo

Un discorso a parte vorrei fare per la manualistica adottata nei corsi. Già prima dell'allestimento della nuova biblioteca di Novoli, i libri di

¹⁸ Si veda al riguardo *RFID. Un progetto di innovazione tecnologica alla Biblioteca di scienze sociali dell'Università degli studi di Firenze*, Polistampa, Firenze 2008; L. Conigliello, *Monitorare lo scaffale con tecnologia RFID*, «Biblioteche oggi», 9, 2009, pp. 38-41. Il progetto ha previsto l'acquisto di 128.000 tag RFID, 105.000 trattati e applicati da operatori esterni, i restanti a cura dei bibliotecari; questo ha consentito una copertura dell'82% delle collezioni di monografie a scaffale aperto.

¹⁹ Si veda al riguardo il protocollo di gestione della sezione GEN all'interno della Carta delle collezioni: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-724.html>> (10/2016).

testo hanno rappresentato per la Biblioteca di scienze sociali la prima frontiera dello scaffale aperto. Questi volumi devono esserci tutti in biblioteca, perché rappresentano il servizio di base per gli studenti, fino al momento in cui diventano laureandi. Averli a disposizione crea pari opportunità tra i ragazzi, e inverte alcuni dei principi fondamentali che stanno alla base della nostra missione, esplicitata nella Carta delle collezioni²⁰.

Occorre organizzare un servizio specifico che se ne occupi, e definire con particolare accortezza le politiche di prestito. Per garantirne la più allargata circolazione i volumi sono esclusi dal prestito ordinario e ammessi al prestito notturno e festivo; per disincentivarne il ritardo nella restituzione le sanzioni sono state aggravate nel tempo passando da un giorno di esclusione dal prestito per ogni giorno di ritardo, in analogia con le altre collezioni, a dieci giorni di esclusione per giorno di ritardo.

È stato definito il numero di copie da acquistare per libro, monitorando gli esami sostenuti nell'anno e fissando il termine di una copia ogni 50 esami, fino a un massimo di cinque/sei copie in caso di adozione congiunta. Titanico è lo sforzo per individuare per tempo i titoli adottati, e poi procurarli, trattarli e renderli disponibili a scaffale prima dell'inizio dei corsi. Siamo passati negli anni dalla lettera ai presidi, da far girare tra i docenti con invito a segnalare i volumi entro il 15 giugno e il 15 novembre, alle suppliche per sbirciare le guide di facoltà 'in lavorazione', alla gestione diretta dell'applicativo Penelope²¹, al suo riscontro continuo nella nuova interfaccia U-GOV implementata dai docenti, con la costante dei contatti e delle preghiere continue ai professori. Da tempo abbiamo richiesto all'area informatica un sistema di alert per ricevere un avviso a ogni inserimento o modifica dei libri adottati da parte dei docenti. La sensibilità della comunità accademica è molto scarsa al riguardo, e scarsissimi i doni di manuali da parte dei nostri docenti, quando ne sono autori.

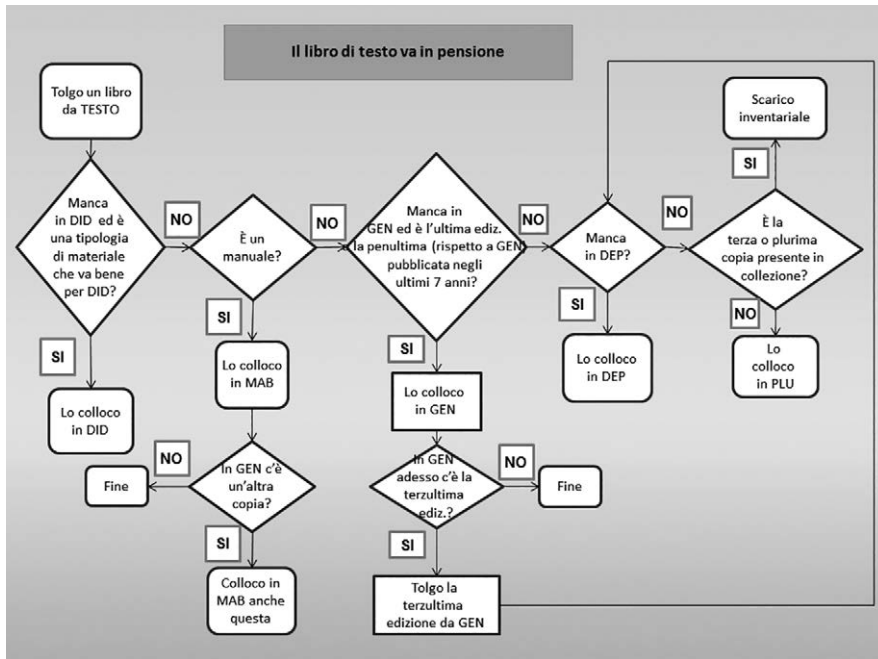
Si tratta di un lavoro ingrato ed estremamente frustrante che continuiamo con determinazione a presidiare. Nel frattempo la manualistica ha una sezione e uno scaffale dedicato, e uno specifico protocollo di gestione, con controllo RFID giornaliero e revisione corrente a luglio. In occasione della revisione o quando arriva la nuova edizione di un manuale, si innesca una serie di azioni, secondo un preciso flusso di lavoro, che coinvolge le sezioni di collocazione DID, MAB, GEN, DEP e PLU (figura 2)²².

²⁰ <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-752.html>> (10/2016).

²¹ La banca dati Penelope contiene informazioni su docenti, insegnamenti, programmi di esame; è stata aggiornata per anni anche con il contributo di una bibliotecaria.

²² Per i profili di queste sezioni si vedano le relative schede nella Carta delle collezioni: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-573.html>> (10/2016).

Figura 2 – Flusso di lavoro relativo allo svecchiamento della sezione TESTO.



7. L'aggiornamento del sistema di classificazione

Lo scaffale Dewey è uno scaffale vivo, in cui i materiali possono/deverno subire adeguamenti di classificazione e ricollocazioni in base alle decisioni assunte via via dalle diverse edizioni della Classificazione decimale Dewey, che recepiscono nuove prospettive e linee di ricerca, in linea con l'avanzamento delle scienze e delle diverse discipline. Questo implica un impegno rilevante e un investimento specifico nella qualità del catalogo, che deve mantenersi coerente e aggiornato, e nella qualità dello scaffale, che deve subito recepire i cambiamenti intervenuti, attuandoli concretamente con la rilocalizzazione dei volumi, il che può implicare movimentazioni anche rilevanti e a cascata. È fondamentale, nel passaggio a una nuova edizione Dewey o a nuovi strumenti, quali WebDewey, definire un progetto specifico dedicato, sviscerando i passaggi e i nessi cruciali da presidiare, per poter garantire al meglio in ogni momento la ricerca degli utenti. E valutare, da un punto di vista gestionale, come ridurre l'onere di ciascun intervento. In questo senso è stato ad esempio importante affrontare significative deselezioni prima delle ricollocazioni imposte dall'adozione della 22° edizione Dewey, con un abbattimento significativo del numero degli interventi da affrontare.

8. La comunicazione e l'orientamento dell'utente tra catalogo e scaffale aperto Dewey

Lo scaffale, per essere efficace, deve avere alle spalle una buona logistica e deve essere sostenuto dalla comunicazione, a tutto tondo. Ciò consente di far fruttare al massimo il servizio che si rende.

C'è un livello implicito e molto importante della comunicazione che fa tutt'uno e che è da valutare con l'allestimento, legato all'immediata leggibilità degli spazi, dei blocchi di collezione (localizzati in funzione di chi li frequenterà adottando soluzioni semplici: per esempio i libri di testo in evidenza subito entrando, un piano per libri, un piano per riviste, le riviste italiane a un livello, le straniere a un altro), dell'ordinamento interno alle raccolte. Vi è poi quella comunicazione che ha a che fare con strumenti diversi, quali totem, cartelli e segnaletica di vario genere, mappe, pulsantiera degli ascensori, pagina web e altro ancora. Sarebbe auspicabile sviluppare un sistema di orientamento univoco e coerente, progettato tutto assieme, tra bibliotecari e esperti del settore, che consentisse all'utente una focalizzazione progressiva della biblioteca, degli spazi e dei servizi, dal generale al particolare, con un unico stile grafico e comunicativo.

Larga parte della comunicazione relativa alle collezioni passa come si è visto attraverso la Carta delle collezioni, sul sito web. Vi è poi un'attenzione verso aspetti diversi che impattano lo scaffale che deve essere sempre mantenuta (occorre ad esempio indicare sul posto se qualcosa manca perché è a rilegare), così come è importante presidiare i tempi d'attesa della catalogazione, per far sì che i volumi acquistati siano resi disponibili quanto prima²³, magari evidenziandoli appena arrivano a scaffale quali novità. Ciò ha un valore in qualsiasi struttura (la percezione di vitalità della biblioteca è legata alla visibilità dei nuovi acquisti) e lo ha di più in una biblioteca di ricerca, dove promuove l'aggiornamento²⁴.

Ma veniamo alla questione cruciale, quella di veicolare e far scoprire all'utente tutto il potenziale dello scaffale, con una ricaduta diretta sul reperimento di informazione di qualità. Possiamo fare ciò solo evidenziandogli che il nostro scaffale è ordinato secondo il sistema gerarchico della Classificazione decimale Dewey, come esso funziona, e che tale sistema ha una rispondenza nel catalogo, come uno dei canali più rilevanti per la ricerca.

In questa prospettiva la biblioteca ha sviluppato un progetto avanzato di comunicazione dello scaffale, in cui segnaletica a scaffale, catalogo e web si incontrano, utilizzando in maniera integrata vari tipi di device e il QR code²⁵. Il progetto è stato pubblicato nel 2014 e presentato al convegno

²³ In biblioteca esiste inoltre un servizio di catalogazione immediata a richiesta.

²⁴ In biblioteca le nuove accessioni sono identificate a scaffale da segnalibri colorati.

²⁵ Cfr. A. Fabbrizzi. *An atlas of classification. Signage between open shelves, the web and the catalogue* (contributo presentato alla conferenza internazionale FSR 2014 *Faster, smarter, richer: re-*

EMEA OCLC a febbraio 2015. A giugno 2015 è stato illustrato presso la commissione brevetti d'Ateneo con l'idea di trovare un partner commerciale per implementarne lo sviluppo, sottraendolo all'incertezza legata al passaggio alle diverse interfacce di ricerca per l'utente. Il recente passaggio dall'opac sviluppato in casa al discovery OneSearch ha tolto infatti all'utente la possibilità di fare browsing Dewey nell'ambito di una sola biblioteca, e di specifiche raccolte della stessa, vanificando parte del progetto. In questo contesto potrebbe anche essere sviluppato uno strumento utile alla programmazione degli slittamenti correnti, che tracci blocchi di numeri Dewey localizzati su porzioni di scaffale e addirittura su singoli ripiani, stimando in maniera analitica i margini d'esaurimento degli spazi, alla luce di un sistema informativo predefinito, in qualche modo analogo a quello creato e faticosamente aggiornato con modalità quasi artigianali nel nostro grigione per la valutazione delle collezioni correnti di monografie a scaffale aperto²⁶.

shaping the library catalogue, Roma, 27-28 febbraio 2014, <<http://eprints.rclis.org/22812/>>, «JLIS. it», 5 (2), 2014, pp. 101-122, <<http://leo.cineca.it/index.php/jlis/article/view/10068>> (10/2016).

²⁶ Si veda in questo stesso volume i contributi di Lucilla Conigliello e Francesca Zinanni, *La Carta delle collezioni della biblioteca e La collezione corrente monografie: prove tecniche di valutazione*.

ALLEGATI

Allegato I

Progetto di acquisizione e conservazione cooperativa di periodici a stampa disponibili online

Progetto di cooperazione tra BSS e IUE Acquisizione e conservazione condivisa di periodici a stampa disponibili on line

Introduzione

La **Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze** e la **Biblioteca dell'Istituto Universitario Europeo** (d'ora in avanti **BSS e IUE**), in considerazione dei comuni interessi rappresentati dall'affinità disciplinare delle loro collezioni e dalle esigenze delle rispettive comunità di utenti, nonché dei consolidati rapporti di cooperazione **biblioteconomica** in vigore, ritengono opportuno rafforzare la collaborazione nel settore dei periodici. Lo scopo principale dell'iniziativa è di favorire la transizione verso il formato elettronico, assicurando la conservazione di una copia della versione cartacea dei titoli disponibili in duplice formato ritenuti di particolare interesse per la ricerca nelle aree scientifiche servite dalle due biblioteche.

Il progetto si articola in due fasi. Nella prima si tenderà principalmente a sperimentare il modello organizzativo e a verificarne la sostenibilità; nella seconda fase si cercherà di associare al progetto altre biblioteche del territorio.

Elementi considerati:

- le due biblioteche aderiscono a contratti di licenze concordati alle stesse condizioni o a condizioni in gran parte simili (contratti consortili);
- IUE e BSS hanno livelli diversi di autonomia decisionale per quanto riguarda le collezioni di periodici. Per BSS le decisioni del Comitato scientifico (anche riguardo a e-only) sono vincolanti, di conseguenza risulta più difficile gestire accordi riguardo al futuro degli acquisti.
- Per quanto riguarda la conservazione del cartaceo posseduto (retrospettivo), la BSS ha regole molto rigide, mentre l'IUE ha un approccio più flessibile nei limiti della politica delle collezioni opportunamente prestabilita. Queste differenze possono essere anche viste in positivo se si riescono a bilanciare le diverse esigenze.
- BSS e IUE partecipano ambedue al programma SDIAF (prestito interbibliotecario nel territorio fiorentino) e hanno accordi di cooperazione per quanto riguarda l'accesso reciproco degli utenti alle rispettive infrastrutture.
- BSS e IUE partecipano ambedue a Portico e Jstor. L'IUE inoltre partecipa ad altri due programmi di conservazione **digitale**: Lockss e Clockss.

Obiettivi

- a) **Rinnovo abbonamenti per i titoli disponibili on line + cartaceo** per muovere verso il modello e-only, assicurando l'acquisizione e la conservazione di una copia cartacea ed eliminando, se opportuno, le ridondanze. Per ciascun titolo considerato una delle due biblioteche si assumerà la responsabilità di acquisire la copia cartacea e di conservarla. Si procederà per pacchetti di riviste per singolo editore, a partire dagli editori più importanti comuni alle due biblioteche.
- b) **Conservazione condivisa dei periodici cartacei**: ciascuna Biblioteca si assume la responsabilità di conservare per il lungo termine i titoli di riviste

concordati come nel punto a); se per cause di forza maggiore una delle due biblioteche non potrà mantenere le collezioni come stabilito, si impegna a cederle alla biblioteca partner affinché le dette collezioni possano essere conservate.

- c) **Rafforzamento della cooperazione nel campo dei servizi ILL/Document Delivery.**

Il progetto pilota

Le due biblioteche si impegnano a realizzare un progetto pilota nell'ambito degli obiettivi specificati ai punti a) e b) a partire da un gruppo di titoli periodici scelti di comune accordo, ed elencati nell'allegato con l'indicazione della biblioteca responsabile per ciascun titolo della lista. Ciascuna biblioteca si impegna ad acquistare la versione cartacea dei titoli concordati per quattro anni, fermo restando la possibilità di rivedere annualmente la lista per apportare modifiche se assolutamente necessario (es. se per causa di forza maggiore una delle due biblioteche è costretta ad annullare l'abbonamento a un titolo per il quale si è impegnata), o al contrario per estendere l'accordo ad altri titoli di periodici.

Il progetto pilota dovrà consentire di mettere a punto il modello organizzativo di conservazione condivisa e di verificarne la convenienza sotto sia sotto il profilo tecnico che economico e gestionale, tenendo anche in considerazione la possibilità di associare altre biblioteche interessate.

Tempi: il progetto pilota dura 4 anni (2012 -2015)

Gestione del progetto: la gestione del progetto è affidata a un Gruppo di lavoro misto BSS-IUE che riferirà periodicamente alle direzioni delle due biblioteche.

Firenze, 16 settembre 2011

Lucilla Conigliello (BSS)

Veerle Deckmyn (IUE)

L. Conigliello
F. Zinanni

La Carta delle collezioni della biblioteca

È dal 2001 che portiamo avanti una riflessione sulla costruzione e sull'organizzazione delle raccolte cartacee. Il motore è stato la fondazione della nuova Biblioteca di scienze sociali a Novoli, che dal 2004 ha raccolto e reinventato la realtà documentale e di servizio di sette biblioteche d'origine¹. Dopo aver definito i nuovi assetti delle collezioni e gestito la straordinarietà di questo passaggio², dal 2006 si è voluto prendere in mano, con una visione organica e a tutto tondo, la gestione ordinaria delle raccolte, in una prospettiva di miglioramento continuo dell'organizzazione e delle attività. Contestualmente si avviava un percorso di mappatura e descrizione di tutti i nuclei documentali. La Carta delle collezioni è stata individuata come lo strumento per fare tutto ciò.

Ci si è posti il problema di quale modello di Carta adottare, e sono stati quindi esaminati numerosi strumenti web di collection policy di biblioteche accademiche, principalmente anglosassoni e francesi, mappandone gli elementi costitutivi³. Al tempo le esperienze italiane, censite dal

* Lucilla Conigliello è direttrice della Biblioteca di scienze sociali e referente *ad interim* del settore Gestione e sviluppo della collezione; Francesca Zinanni è referente per la Carta delle collezioni.

¹ Il progetto complessivo di allestimento della nuova biblioteca è descritto nel volume *Traslocare, riaggregare, rifondare: il caso della Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, a cura di G. Galeota, Firenze University Press, Firenze 2006 e in *Architettura della biblioteca e identità universitaria: atti del convegno, Firenze, 28-29 settembre 2006*, coordinamento scientifico di L. Conigliello, M. Guerrini, M.G. Maraviglia, a cura di C. Melani e F. Palareti, Bonnard, Milano 2007.

² Le collezioni provenienti dai vari punti di servizio sono state riprogettate, gestite e armonizzate in un piano di adeguamento per la riunificazione e il trasferimento nella nuova sede, con la creazione di settori nei quali articolare le raccolte, la scelta ed elaborazione di nuovi sistemi di collocazione e un rilevante intervento di catalogazione e ricollocazione. Su questi temi si veda T. Stagi, *L'adeguamento della collezione: progetto e gestione dell'armonizzazione delle raccolte*, in *Traslocare, riaggregare, rifondare*, cit., pp. 69-157 e Ead., *Il progetto di adeguamento delle collezioni*, in *Architettura della biblioteca*, cit., pp. 286-303.

³ Di questo lavoro dà conto l'articolo di T. Stagi, *Quale Carta delle collezioni per le biblioteche di università?*, «Biblioteche oggi», 9, 2008, pp. 6-15.

sito dell'Associazione italiana biblioteche dedicato, non erano numerose né particolarmente significative per il contesto universitario⁴. Inizialmente il lavoro si è svolto a cura di quattro bibliotecari che hanno definito la struttura e gli elementi della Carta. La rassegna straniera documentava l'esistenza di due modelli: uno a due livelli, con un testo centrale e materiali di corredo; l'altro contraddistinto da un insieme di documenti (fondamentalmente *subject policies*), privo di uno strumento unitario. Abbiamo optato per il primo tipo, scegliendo di valorizzare in maniera originale da un lato l'elemento culturale, con la descrizione analitica delle raccolte, dall'altro gli aspetti e gli strumenti gestionali, con l'idea di arrivare nel tempo a elaborare una politica di sviluppo.

La nostra Carta, accessibile dal sito della Biblioteca di scienze sociali⁵, è così articolata:

Presentazione

Natura e finalità

1. IL CONTESTO

1. Contesto istituzionale
2. Mission e principi ispiratori
3. Utenza
4. Cooperazione

2. LE COLLEZIONI

1. Presentazione generale
2. Principali raccolte e loro articolazione
3. Schede descrittive e di gestione delle sezioni e dei fondi librari
4. Indice alfabetico delle sezioni e dei fondi librari
5. Accesso, uso e promozione delle raccolte

3. SVILUPPO E GESTIONE DELLE COLLEZIONI

1. Politiche per lo sviluppo delle collezioni
2. Fondi e budget
3. Griglie per la valutazione e lo sviluppo delle collezioni
4. Partner commerciali
5. Modalità di incremento delle raccolte
6. Catalogazione
7. Conservazione
8. Revisione
9. Monitoraggio e valutazione
10. Organizzazione delle attività
11. Documenti di lavoro

4. DATI E STATISTICHE

⁴ Le esperienze più interessanti provenivano da biblioteche pubbliche come Sala borsa a Bologna e la Biblioteca comunale di Imola. Per riferimenti puntuali e carte più recenti si veda oltre nel testo.

⁵ Cfr. <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-500.html>> (10/2016).

Volendo evidenziare gli elementi caratterizzanti della Carta, assumono grande rilievo, come accennato, la descrizione delle raccolte e la mappatura analitica delle collezioni correnti (denominate 'sezioni') e dei fondi⁶. Per far questo sono stati elaborati due modelli di schede che riportano i seguenti elementi.

- SEZIONI: Presentazione generale / Consistenza e tipi di materiali / Copertura disciplinare e linguistica / Localizzazione e accessibilità / Situazione catalografica / Sistema di collocazione / Criteri di selezione / Revisione / Note / Mostre e altre attività di valorizzazione / Bibliografia e documentazione / Contatti dell'Ufficio e persona di riferimento per la gestione.
- FONDI: Presentazione generale / Vitalità del Fondo / Consistenza e tipi di materiali / Localizzazione e accessibilità / Situazione catalografica / Ordinamento e collocazione / Data e modi di acquisizione / Notizie su possessore / Bibliografia / Storia del Fondo / Note / Mostre e altre attività di valorizzazione / Bibliografia e documentazione / Compilatore della scheda.

Entrambe le schede presentano il link a un'area ad accesso riservato ai bibliotecari contenente informazioni su revisione inventariale, stato del topografico, localizzazione, situazione conservativa e valore patrimoniale che si è ritenuto opportuno non divulgare, per ragioni diverse. Sono state sinora censite 17 sezioni e 28 fondi; sono state inoltre virtualmente ricomposte due biblioteche private, poi disperse, nuclei fondanti delle raccolte di Economia.

Nella Carta molto spazio è dedicato alle attività di sviluppo e gestione delle collezioni. Una specifica sezione riguarda l'organizzazione delle attività⁷; qui vengono presentati tutti gli uffici/servizi/gruppi di lavoro, con le raccolte di pertinenza e le relative competenze. Le attività relative alle collezioni sono state analizzate e riconsiderate in dettaglio, assieme ai processi, per migliorarle in un'ottica di razionalizzazione ed efficienza. Questo lavoro ha portato alla stesura di vari documenti, buone pratiche che abbiamo voluto inserire nella Carta per divulgarli all'esterno rendendoli al contempo fruibili da operatori i più diversi⁸.

⁶ Cfr. *Indice alfabetico delle sezioni e dei fondi librari*, <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-573.html>> (10/2016).

⁷ <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-675.html>> (10/2016).

⁸ I documenti di lavoro sono accessibili alla pagina <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-721.html>> (10/2016). L'esigenza di redigere documenti di lavoro puntuali e analitici nasce dalle grandi dimensioni della struttura, in cui le stesse operazioni possono essere affrontate da vari bibliotecari e operatori della più diversa natura (volontari del Servizio civile nazionale, studenti con contratto di collaborazione part time, volontari e soggetti messi alla prova affidati dal tribunale, detenuti semiliberi con contratto a termine, inserimenti sociosanitari, studenti medi dei progetti di alternanza scuola-lavoro, studenti tirocinanti, frequentatori volontari). I documenti di lavoro garantiscono la correttezza e l'uniformità delle prestazioni, facilitando anche il passaggio di testimone tra generazioni di bibliotecari. La decisione di rendere pubblici strumenti d'uso interno nasce dalla volontà di trasparenza nei confronti degli utenti.

Tali documenti si suddividono principalmente in flussi delle attività e protocolli. I primi descrivono l'iter di lavoro svolto dai vari uffici relativamente a diverse categorie e sezioni di materiali; i protocolli riguardano la gestione complessiva delle sezioni correnti di monografie, dei doni, dei materiali rinvenuti all'interno dei libri⁹ e della rilegatura. Seguono altri materiali, per lo più istruzioni relative a specifiche procedure.

Gran parte dei bibliotecari addetti alla gestione delle collezioni sono stati coinvolti in tutte le fasi descritte, fino alla stesura delle schede delle sezioni e dei fondi, e dei documenti di lavoro. Questo impegno, svolto in maniera capillare e diffusa, ha rappresentato un'importante occasione professionale e di rafforzamento identitario, contribuendo a sviluppare, da un lato, un'approfondita conoscenza delle collezioni, dall'altro, una maggiore consapevolezza biblioteconomica e organizzativa, assieme a un diffuso senso critico. I colleghi dibattono e si confrontano quotidianamente riguardo alle questioni sollevate nel corso delle attività, dalle più specifiche alle generali, con l'idea di trovare assieme le soluzioni più efficaci e gli strumenti migliori.

L'ultima sezione della Carta è dedicata a dati e statistiche relative alla consistenza e all'uso delle collezioni, che vengono rilevati annualmente. Tra l'altro, di ogni raccolta ammessa al prestito si rileva il tasso di circolazione, che per la sezione corrente delle monografie viene inoltre mappato nel dettaglio delle diverse classi Dewey. Il monitoraggio è indispensabile ai fini della valutazione e della programmazione¹⁰.

La Carta è stata pubblicata in web sul sito della biblioteca nel settembre 2012, venendo approvata dal Comitato scientifico¹¹. Si è scelto di sviluppare il lavoro in formato html, creando molte pagine web continuamente tra loro richiamate da link, che rimandano anche a documenti esterni. A fronte dell'onere dell'aggiornamento, resta il valore della Carta come strumento in cui si raccolgono tutte le informazioni, il know how e le decisioni sulle collezioni, rivolto alla comunità, ai decisori politici e ai bibliotecari. Qui si definiscono tra l'altro, per la prima volta, principi ispiratori quali la mission della biblioteca, riconosciuti e condivisi. La Carta è un documento in continuo divenire, che già ha recepito cambiamenti imposti dal mutare dei tempi e delle esigenze, dal livello istituzionale a quello delle singole procedure.

⁹ Il trattamento di tali materiali implica la gestione archivistica, con specifiche relative alla conservazione e alla descrizione con il software Arianna, fruibile in web attraverso il portale del Sistema bibliotecario di Ateneo Chartae (<<http://chartae.sbafirenze.it/AriannaWeb/main.htm#archivio>>, 10/2016). Si veda al riguardo il contributo di E. Boldrini, G. Cestone, S. Gianfrancesco, L. Magni, C. Oliveti, F. Zinanni, *Un protocollo per il trattamento dei materiali rinvenuti nei libri*.

¹⁰ Si veda al riguardo la pagina web dedicata ai dati statistici della Biblioteca di scienze sociali: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-332.html>> (10/2016).

¹¹ Contestualmente alla pubblicazione sono stati tenuti due incontri di aggiornamento per i colleghi della biblioteca (*La Carta delle collezioni: un lavoro in continuo divenire*, Firenze, 26 settembre e 5 ottobre 2012, a cura di L. Conigliello e F. Zinanni) e successivamente un corso di formazione per tutto il Sistema bibliotecario (*La Carta delle collezioni per le biblioteche universitarie*, Firenze, 21-22 maggio 2013, a cura di L. Conigliello, T. Stagi e F. Zinanni).

Ci proponiamo di arrivare a descrivere capillarmente tutte le nostre raccolte¹². Soprattutto ci proponiamo di affrontare le problematiche cruciali dello sviluppo, dotandoci di ulteriori strumenti per la valutazione rispetto a quelli che rendiamo disponibili nella sezione *Dati e statistiche* della Carta. In questa prospettiva presentiamo oggi, nella sezione *Sviluppo e gestione delle collezioni*, due griglie per la valutazione e lo sviluppo delle collezioni monografiche correnti, cartacee e di e-book¹³.

Nel panorama straniero non sono molte le carte che contengono strumenti concreti e non generici utili a sviluppare politiche. Abbiamo proceduto a riverificare i siti dell'indagine del 2008 e a fronte di 46 documenti, ne restano ad oggi accessibili solo 26¹⁴. La nostra ricerca, che si è allargata ad individuare anche altre carte accademiche straniere, ha poi passato in rassegna la realtà italiana, per tutte le tipologie di biblioteche, aggiornando la ricognizione dell'Associazione italiana biblioteche, ferma al 2009¹⁵. Una mappa delle attestazioni italiane, in cui sono segnalati i principali elementi di ciascuna Carta, è rappresentata nell'allegato 1.

Considerando nell'insieme questa nuova ricognizione si può evidenziare come a livello mondiale le carte delle collezioni abbiano perso appeal, salvo significative eccezioni¹⁶. In Italia, dove l'esperienza si è affacciata in ritardo, fondamentalmente a seguito degli scritti di Giovanni Solimine¹⁷, dell'uscita nel 2001 delle *Guidelines for a collection development policy using the Conspectus model* dell'IFLA¹⁸ (tradotte in italiano nel 2008¹⁹) e del fondamentale convegno bolognese del 2005²⁰, gli esempi di documenti acca-

¹² L'accessibilità delle schede sul web ha reso più visibili le raccolte della biblioteca potenziandone l'uso da parte di un'utenza particolarmente qualificata.

¹³ *Infra e*, in questo stesso volume, il contributo di B. Calonaci e F. Palareti, *E-book e scienze sociali: lo stato dell'arte*.

¹⁴ Dei siti censiti dall'indagine originaria 18 non sono più attivi (uno è in fase di revisione) e 16 hanno cambiato indirizzo.

¹⁵ *Formazione e gestione delle raccolte. Collection development and management*, a cura di Rossana Morriello, <<http://www.aib.it/aib/lis/gest.htm#carta>> (10/2016).

¹⁶ Si vedano ad esempio le *Collection development policies, principles & guidelines* dell'University of Texas library (<<https://www.lib.utexas.edu/admin/cird/cird.html>>) e la *Collection development policy* dell'University of New South Wales Australia library (<<https://www.library.unsw.edu.au/about/corporate/policies/collectiondevelopment.html>>) (10/2016).

¹⁷ *Le raccolte delle biblioteche. Progetto e gestione*, Bibliografica, Milano 1999; *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, Bibliografica, Milano 2003; *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Laterza, Roma-Bari 2004. Nel 2009 Giovanni Solimine ha tenuto il corso *La gestione della collezione* presso il Sistema bibliotecario dell'Università di Firenze.

¹⁸ <<http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-a-collection-development-policy-using-the-conspectus-model>> (10/2016).

¹⁹ *Linee guida per una Carta delle collezioni usando il modello Conspectus. Section on acquisition and collection development, International federation of library associations and institutions 2001*, traduzione di Gabriella Berardi, a cura della Commissione nazionale biblioteche delle università e della ricerca (CNUM) dell'Associazione italiana biblioteche, 2008 (<<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/iflacons.htm3>>, 10/2016).

²⁰ *Current issues in collection development: italian and global perspectives*, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/ifla-bo.htm3>> (10/2016).

demici sono scarsi. Rivestono invece notevole interesse le esperienze delle biblioteche comunali, singole e soprattutto di sistema, che hanno elaborato modelli di cooperazione basati su specifici strumenti di lavoro quali griglie di valutazione delle raccolte e del loro uso, protocolli di selezione e altri documenti²¹. In questi casi i bibliotecari, in tempi di finanziamenti in contrazione, hanno consapevolmente preso in mano la politica degli acquisti fondandola proprio su tali strumenti.

A parte tali casi, la Carta delle collezioni sta attraversando una fase calante, a livello internazionale e in particolare nel mondo americano. Alla luce di queste tendenze viene da chiedersi se ancora oggi lo strumento abbia una validità, in quali contesti e a quali condizioni. Il dibattito ha naturalmente coinvolto la letteratura professionale, a partire già dalla fondamentale rassegna di Jim Vickery del 2004²². Le principali criticità sono ovviamente legate ai cambiamenti in corso nel mondo dell'informazione, della produzione scientifica, dell'editoria, delle stesse biblioteche, infine delle diverse esigenze e abitudini degli utenti. In questa prospettiva lo strumento, nato in un contesto di collezioni ancora prevalentemente cartacee, è talora percepito come inadeguato a reggere il passo con i tempi.

In particolare, il digitale, che si sta espandendo e che pesa sempre di più, anche a livello di risorse investite, ha ancora un'inadeguata possibilità di rappresentazione e di valutazione all'interno delle carte (e non solo), per poter essere gestito attraverso politiche unitarie ed efficaci, assieme al resto delle raccolte. Ovviamente i concetti di collezione e di sviluppo delle collezioni sono radicalmente mutati e si sono assolutamente estesi, divenendo molto più mobili, come i modelli di fruizione²³. In questo contesto lo sforzo di continuo adattamento delle carte sembra troppo grave da sostenere.

La sensibile contrazione dei budget che si sta verificando a livello mondiale nel settore delle biblioteche è d'altra parte vista, da parte dei detrattori delle carte, come una giustificazione per la mancata elaborazione di

²¹ Si vedano in particolare il convegno *Le carte delle collezioni di sistema: Labacquisizioni a Seriate* (BG), 23 novembre 2009, <<http://www.biblio.liuc.it/aiblomb/sitopub.asp?codice=252>> (10/2016); L. Rivali, A. Bettinazzi, *Carta delle collezioni del Sistema bibliotecario Brescia est*, Cusl, Milano 2008; *La Carta delle collezioni: un'applicazione nel Sistema bibliotecario dell'Ovest Como*, a cura di F. Meliti e G. Casartelli con prefazione di G. Solimine, AIB, Roma 2014.

²² J. Vickery, *Making a statement: reviewing the case for written collection development policies*, «Library management», 25, 2004, pp. 337-342. Si vedano inoltre B.S. Sanchez Vignau, *Collection development policies in university libraries: a space for reflection*, «Collection building», 24, 2005, pp. 35-43 e C. Picket, J. Stephens, R. Kimball, D. Ramirez, J. Thorton, N. Burford, *Revisiting an abandoned practice: the death and resurrection of collection development policies*, «Collection management», 36, 2011, pp. 165-181.

²³ Cambia la stessa idea di sviluppo delle collezioni, ad esempio attraverso la valorizzazione dei consorzi di biblioteche accademiche, con collezioni che si spostano in e tra città con servizi di prestito interbibliotecario potenziati. Si veda a questo proposito P. Collins, *Fear and loathing in cooperative collection development*, «Interlending & document supply», 40, 2012, pp. 100-104 e, in questo stesso volume, il contributo di B. Calonaci e F. Palareti, *E-book e scienze sociali: lo stato dell'arte*.

politiche. In questo scenario si sta passando sempre più dai piani di sviluppo dei bibliotecari, definiti sulla base di politiche, secondo una prospettiva *just in case*, agli acquisti on demand, con la significativa esperienza delle Patron driven acquisitions (PDA²⁴) fino allo sviluppo di modelli misti. Il fenomeno, visto dalla prospettiva italiana, in cui appena ci si stava affrancando, nel mondo accademico, da un modello d'acquisizione quasi esclusivamente basato sui desiderata dei docenti, con l'introduzione di nuovi strumenti quali l'approval plan, sembra un ritorno al passato. La paura è anche quella di subire forti condizionamenti dal mercato.

In realtà è proprio in un momento di crisi che le politiche divengono ancor più importanti, per motivare le scelte di sviluppo, d'acquisto e non solo. E diventa sempre più importante la cooperazione programmatica.

Nella Biblioteca di scienze sociali la Carta resta un valore e un impegno di lavoro, alla ricerca di un giusto equilibrio tra le sue due anime, che stanno tra di loro in necessaria contraddizione: da un lato l'enunciazione di principi e orientamenti che rischiano di risultare generici, dall'altro la definizione analitica di scelte e intenzioni, con il limite di condizionamenti eccessivi.

Ben consapevoli di tutto ciò presentiamo nel volume un estratto dello strumento sin qui elaborato per la valutazione della collezione corrente delle monografie (sezione GEN), al fine di implementare lo sviluppo di tale raccolta in modo consapevole, in accordo con la comunità scientifica di riferimento²⁵. Si tratta di una griglia elaborata a partire dal modello *Conspectus*, in cui le collezioni sono state mappate tematicamente individuando blocchi di numeri Dewey significativi per la nostra realtà e i suoi contesti di ricerca.

Il modello è stato fortemente riadattato, al punto che non sono stati utilizzati gli 'indicatori *Conspectus*'. Si è preferito ricorrere ai soli dati in modo che essi fossero direttamente parlanti, per comparazione. Il livello di sviluppo delle varie classi Dewey sarà deciso annualmente dal Comitato scientifico della biblioteca e definito attraverso un budget di spesa assegnato.

La griglia contiene dati relativi a:

- consistenza delle collezioni;
- impegno corrente d'acquisizione (crescita ultimi anni);
- piano di sviluppo (obiettivo di crescita).

²⁴ Cfr. D. Draper, *Managing Patron-Driven Acquisitions (PDA) records in a multiple model environment*, «Technical service quarterly», 30, 2013, pp. 153-165; M. De Fino, L. Lo Mei, *New roads for patron-driven e-books: collection development and technical services implications of a patron-driven acquisitions pilot at rutgers*, «Journal of electronic resources librarianship», 23, 2012, pp. 327-338.

²⁵ Si veda in questo stesso volume il contributo di Lucilla Conigliello e Francesca Zinanni, *La collezione corrente monografie: prove tecniche di valutazione*, e allegati.

Nel dettaglio vengono rilevati:

- per la consistenza delle collezioni: numero di inventari, valore patrimoniale;
- per l'impegno corrente d'acquisizione: numero di inventari acquisiti nell'ultimo anno, spesa degli acquisti nell'ultimo anno, costo medio di ciascun volume;
- per il piano di sviluppo: numero di inventari da acquistare orientativamente, budget destinato agli acquisti nell'anno venturo.

Rispetto a *Conspectus* è stato scelto di non implementare l'elemento della conservazione. Si sono invece rilevati i dati relativi all'età e all'ingombro fisico delle collezioni, ritenuti utili per la revisione corrente e per la previsione di crescita dello scaffale. È stata inoltre censita la consistenza dei volumi in lingua inglese, tedesca e francese.

In più sono stati rilevati i dati relativi alla circolazione, prestito e consultazione²⁶, fondamentali per la valutazione ai fini dello sviluppo. In passato è stata inoltre sperimentata la comparazione con l'andamento del borrowing e del lending, le cui transazioni sono state anch'esse mappate tematicamente con l'assegnazione delle medesime classi Dewey²⁷, per individuare i punti di debolezza e di forza delle raccolte.

Dando conto di questa esperienza si è consapevoli dell'onere e del carico di lavoro che tutto ciò comporta, specialmente all'inizio dell'anno, quando tutti i dati vengono raccolti e elaborati. Con gli strumenti gestionali attualmente a disposizione (principalmente la reportistica Aleph) buona parte di questa attività viene svolta con conteggi e controlli effettuati dal bibliotecario. Ci apprestiamo a lavorare soprattutto all'analisi e alla valutazione dei dati raccolti, per recepirne per intero la valenza, assieme ai nostri docenti e ricercatori.

²⁶ Quest'ultima rilevata a partire da giugno 2014 grazie alla procedura In house del sistema gestionale Aleph.

²⁷ Si vedano i report *Analisi delle richieste di borrowing e DD pervenute nel 2009, 2010, 2011 e 2015* e *Analisi delle richieste di lending pervenute nel periodo 2010-2012* alla pagina <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-332.html>> (10/2016). Si veda inoltre in questo volume il contributo di B. Faussurier, *Analisi delle richieste di borrowing 2015: copertura della collezione ed esigenze dell'utenza*.

ALLEGATI

Allegato I

Carte delle collezioni italiane in web.

		CARTE DELLE COLLEZIONI ITALIANE IN WEB														
		Biblioteca														
		Data	Mission biblioteca	Scopi e usi	Autorità che approva la carta	Comunità e bisogni	Cooperazione	Dimensioni	Storia raccolte	Are disciplinari	Accesso, uso, promozione	Politiche per lo sviluppo	Budget	Acquisti	Doni	Revisione
	Scuola Normale Pisa http://biblio.sns.it/collezioni/	2013														
	Biblioteca Giuridica Centrale Università di Camerino http://biblioteca.unicam.it/index.php?option=com_content&task=view&id=265&Itemid=178	2007	X	X		X				X	X	X		X	X	
	Biblioteca centralizzata di Medicina e Chirurgia Università di Torino http://www.poliblogico.unito.it/Carta%20delle%20collezioni.asp															
	Biblioteca della libera università di Bolzano http://www.unibz.it/28X%281%295%2810wqva9gqbbhu45fgmhuqnr%29%29/lt/ltbrwv/about/page/acquisitionpolicy.aspx?AppAdatDirectCookies=1					X				X		X		X	X	
	Biblioteca Dipartimento filosofia Università di Salerno http://www.unisa.it/uploads/1010/carta_delle_collezioni.pdf					X				X		X		X	X	
	Biblioteca archivio storico comunale Frascati http://www.basc.it/index.php?P=collezioni/collezioni					X				X		X		X	X	
	Biblioteca comunale di Massa http://www.comune.massena.it/sites/commune/sites/files/documenti_internati/Carta%20delle%20collezioni1562013.pdf	2012	X	X		X				X		X		X	X	
	Biblioteca comunale di Valdarno http://www.comune.valdarno.vi.it/verni/biblioteca-clicca-villa-valle/in-biblioteca/carta-delle-collezioni					X				X		X		X	X	
	Biblioteca comunale di Grosseto http://www.chiellina.it/documenti/carta_delle_collezioni.pdf	2010		X		X				X		X		X	X	
	Biblioteca comunale di Carpi http://www.comune.carpi.mo.it/area/collezioni															
	Biblioteca comunale di Imola http://www.comune.imola.bo.it/documenti/5314/79/	2007	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca comunale di Sordano nel Cimino http://www.bibliotecaorionelcimino.it/interna.asp?IdArg=207	2009	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca comunale di Terni http://bct.comune.terni.it/index.php?Id=125	2015	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca comunale di Forqueriana di Pistoia http://www.forqueriana.comune.pistoia.it/assets/services/carta-delle-collezioni-2010.pdf	2010	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca comunale di Ostia Lido http://www.provincia.lazio.it/download/CARTA%20Delle%20COLLEZIONI.pdf?server=sd2.provincia.lazio.it/Intanc/Internet.nst&uid=9f4b1534b1E885C9C12573CA052ED6A					X	X			X	X	X		X	X	X
	BEC Biblioteca europea di informazione e cultura http://www.bec.it/it/articoli/carta-delle-collezioni-librare	2012		X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteche del comune di Bologna http://bnadigit.comune.bologna.it/bn/carta_collezioni.pdf	2015	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca comunale Salsoborsa di Bologna http://www.biblioteca.salsoborsa.it/content/carta-collezioni/accoltegg.htm	2001	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca regionale di Asti http://biblio.regione.vda.it/sites/astid/assets/Nostra-Biblioteca-regionale/carta-collezioni.pdf	2008	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca comunale di Carpi http://www.comune.carpi.mo.it/sezioni/p2/collezioni-187	2007	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Accademia dei Concordi di Rovigo http://www.concordi.it/biblioteca/pdf/collezioni.pdf	2007	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioliana rete provincia di Pisa http://www.biblioliana.it/NUOVO/links/files/CARTA%20Delle%20COLLEZIONI%20APPROV.%2025.11.2011.pdf	2011		X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca degli Intronati Siena http://www.biblioteca.siena.it/sites/download/eng/biblioteca/carta%20delle%20collezioni.pdf	2007	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca Liceo classico De Sanctis Salerno http://www.biblioteca.salerno.it/area/carta-collezioni	2007	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca Liceo scientifico Vesota http://www.liceoscientifico.gov.it/nodo/55/	2013	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca Luigi Crocetti Regione Toscana http://www.regione.toscana.it/biblioteca/centro-va-biblioteca/carta-delle-collezioni	2013	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca Camera di commercio di Cagliari http://www.ccm.comune.cagliari.it/biblioteca/carta-collezioni.pdf	2006	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca Centrale giuridica http://www.centrosidud.it/it/pagine-stadidiv210-carta-delle-collezioni.htm	2015	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Biblioteca centrale giuridica http://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_2_1_3_wsp	2008	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X
	Carta delle collezioni delle biblioteche associate al sistema bibliotecario alta valtellina http://www.cmbv.so.it/_manage/uploads/jagine/Carta%20collezioni%20SBAV.pdf	2012	X	X		X	X			X	X	X		X	X	X

G. Cestone
L. Conigliello

Fondi storici e collezioni speciali: tutela e valorizzazione

I. Premessa

La Biblioteca di scienze sociali raduna varie collezioni di considerevole interesse storico e culturale, confluite a Novoli dalle diverse biblioteche d'origine. Particolarmente rilevanti sono il fondo antico concesso nel 1924 in comodato all'Università dal Collegio degli avvocati di Firenze, nucleo costitutivo della Biblioteca giuridica, che contiene lasciti di giureconsulti toscani a partire dal XVI secolo; il fondo Cesare Alfieri, originariamente di pertinenza della Scuola di scienze sociali e politiche "Cesare Alfieri", divenuta nel 1938 la moderna Facoltà di scienze politiche; la "Biblioteca orientale" di Aldobrandino Malvezzi de' Medici, ricca di pregevoli volumi di letteratura sui viaggi, sulla storia e la cultura dei paesi dell'Europa orientale, del Mediterraneo, dell'Africa e dell'Asia. Le raccolte contano oltre 1.500 edizioni del XVI secolo, circa 3.000 del XVII secolo e numerosissimi esemplari dei secoli XVIII e XIX.

2. Definizione di un servizio e valorizzazione

2.1 La sala di consultazione

La progettazione della biblioteca di Novoli ha previsto la realizzazione di una sala dedicata alla consultazione dei materiali antichi, rari e di pregio. All'interno dell'organigramma della biblioteca, dal 2004 è stato individuato un gruppo di lavoro che si è occupato dell'allestimento della sala, definendo, in collaborazione con i referenti scientifici, il profilo dell'appar-

* Giovanna Cestone è referente del settore Fondi antichi e collezioni speciali della Biblioteca di scienze sociali; Lucilla Conigliello è direttrice della biblioteca.

rato di consultazione e selezionando i materiali da destinarvi, di taglio prevalentemente giuridico e in buona parte anch'essi antichi. È stata inoltre predisposta la documentazione necessaria al servizio.

Relativamente all'accesso e alle modalità di consultazione e di riproduzione fotografica dei materiali sono stati recepiti i regolamenti definiti nel 2004 dal Sistema bibliotecario d'Ateneo. La sala è stata aperta al pubblico il 10 gennaio 2005. Il servizio agli utenti si è progressivamente consolidato e dal 2008 viene monitorato attraverso la puntuale rilevazione dei nuovi iscritti, degli utenti unici, delle visite, delle consultazioni e riproduzioni fotografiche¹.

2.2 Il trattamento catalogafico

Le attività della Biblioteca di scienze sociali finalizzate al recupero e alla valorizzazione del proprio patrimonio storico, sia librario che archivistico, si inseriscono nel più ampio quadro delle iniziative del Sistema bibliotecario di Ateneo².

Per quanto riguarda il recupero catalogafico, tra il 1999 e il 2000 il Sistema bibliotecario inizia a preparare il personale organizzando un seminario di formazione per la catalogazione in SBN del libro antico ed elaborando un manuale³. Seguono nel 2007 la costituzione di un gruppo di lavoro dedicato ai fondi antichi e alle collezioni speciali⁴ e nel 2008 nuove iniziative di formazione per la catalogazione in Aleph, che culminano con la predisposizione, nel 2009, di un primo manuale per la catalogazione del libro antico in Aleph, elaborato e testato presso la Biblioteca di scienze sociali. Ad esso fa seguito nel 2012, un nuovo manuale, arricchito e completato con i flussi di lavoro e aggiornato nel 2016⁵. Già contestualmente alla predisposizione del primo manuale si procede al trattamento dei materiali antichi di vari fondi⁶.

¹ Gli orari di apertura al pubblico della sala di consultazione si sono ridotti nel corso del tempo a causa del progressivo calo del personale e della conseguente difficoltà di garantire nelle ore pomeridiane la presenza di bibliotecari o di volontari del servizio civile nazionale. La sala, precedentemente accessibile dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 17.30 e il venerdì dalle 8.30 alle 13.30, è attualmente aperta solo la mattina dalle 8.30 alle 13.30.

² Per i fondi archivistici e le iniziative di riordino, inventariazione e valorizzazione si veda in questo stesso volume il contributo di Enrica Boldrini, Giovanna Cestone, Susanna Gianfrancesco, Laura Magni, Chiara Oliveti, Francesca Zinanni.

³ M.E. Vadalà, *Corso multimediale per la catalogazione del libro antico: applicazioni SBN*, Csiab, Firenze 2003 (cd rom). La versione online è all'indirizzo <http://www.sba.unifi.it/corso_libro_antico/index.htm> (10/2016).

⁴ Un primo gruppo di lavoro per lo sviluppo della biblioteca digitale, espressamente dedicato alle collezioni storiche, risale già al 1999.

⁵ <<http://www.sba.unifi.it/mod-Areafiles-view-cid-43-start-0.html>> (10/2016).

⁶ Tra il 2008 e il 2014 vengono catalogati i libri antichi del fondo Aldobrandino Malvezzi de' Medici, parte del fondo Collegio degli avvocati di Firenze e una parte delle monografie del fondo Cesare Alfieri; si provvede inoltre al trattamento dei libri antichi dei fondi Corte d'appello, Riccardo Dalla Volta, Mauro Cappelletti e Carlo Francovich.

Fin dall'inaugurazione della biblioteca si investe molto in formazione professionale promuovendo la partecipazione del personale a vari corsi, particolarmente numerosi tra il 2012 e il 2013, relativi alla catalogazione dell'edizione e dell'esemplare, alla descrizione degli incunaboli e delle legature antiche, al rilevamento, alla registrazione e all'indicizzazione delle provenienze, alla conservazione e alla corretta manipolazione dei libri. Alcuni corsi, promossi dal Sistema bibliotecario, sono tenuti da docenti delle discipline del libro dell'Ateneo, altri sono organizzati dall'Associazione italiana biblioteche o da altri enti: il personale ha così modo di affinare le proprie competenze e di maturare esperienze molteplici.

2.3 La valorizzazione

Un fondamentale contributo alla conoscenza e alla valorizzazione dei fondi storici della biblioteca è rappresentato dal catalogo della collezione degli statuti antichi pubblicato a stampa nel 2003⁷, dall'aggiornamento e pubblicazione nel web del *Catalogo dei fondi storici e delle collezioni speciali d'Ateneo* e dalla mostra virtuale *I libri dello Studio e dintorni*, realizzati entrambi nel 2005⁸. Sempre nel 2005 viene pubblicato il catalogo short title delle edizioni giuridiche del XVI secolo possedute dalla biblioteca a cura di Douglas Osler, ricercatore del Max-Planck-Institut für europäische Rechtsgeschichte di Francoforte, cui segue nel 2014 il catalogo delle edizioni del XVII secolo. Nelle due pubblicazioni vengono descritte rispettivamente 1.532 e 2.424 edizioni giuridiche dei secoli XVI e XVII⁹.

Il Sistema bibliotecario d'Ateneo sviluppa a partire dal 2010 un progetto di digitalizzazione di collezioni di particolare pregio e rilevanza

⁷ *Gli statuti in edizione antica (1475-1799) della Biblioteca di giurisprudenza dell'Università di Firenze: catalogo per uno studio dei testi di ius proprium pubblicati a stampa*, a cura di F. Bambi e L. Conigliello, Edizioni di Storia e Letteratura, Roma 2003. Già nel 1999 aveva avuto luogo l'esposizione a Villa Ruspoli (1-7 febbraio) ed era stato pubblicato un catalogo su cd, *Iura propria: gli statuti in edizione antica 1475-1799 della Biblioteca di giurisprudenza dell'Università di Firenze* di F. Bambi e L. Conigliello, Centro didattico televisivo, Firenze 1999. Riguardo alla versione web del catalogo si veda in questo stesso volume il contributo di F. Palareti, *Iura propria: gli statuti a stampa (1475-1799) della Biblioteca di scienze sociali in web*.

⁸ Il *Catalogo dei fondi storici e delle collezioni speciali d'Ateneo* è accessibile all'indirizzo <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-1309.html>>; *I libri dello Studio e dintorni* all'indirizzo <http://www.sbafirenze.it/libri_studio/indice.php> (10/2016). I due cataloghi sono stati originariamente pubblicati a stampa nel 1998: *I libri dello Studio: itinerari alla scoperta dei fondi storici dell'Università di Firenze: catalogo della mostra* (Firenze, Sala Strozzi, 26-31 gennaio 1998), Università degli Studi di Firenze, 1998; *Catalogo dei fondi speciali*, Firenze 1998.

⁹ D.J. Osler, *Catalogue of books printed before 1601 in the legal historical section of the Biblioteca di scienze sociali dell'Università degli studi di Firenze*, Firenze University Press, Firenze 2005. Nel 2014 il catalogo delle cinquecentine viene ristampato, contestualmente alla pubblicazione di quello delle edizioni del Seicento: D.J. Osler, *Catalogue of books printed before 1601 in the legal historical section of the Biblioteca di scienze sociali dell'Università degli studi di Firenze. 2: 1601-1700*, Firenze University Press, Firenze 2014, <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-337.html>> (10/2016).

storico-culturale realizzando il portale Impronte digitali¹⁰, con lo scopo sia di rendere accessibili online i documenti più significativi del proprio patrimonio, sia di preservarne l'integrità, evitando la consultazione diretta. In questo contesto la Biblioteca di scienze sociali sceglie di privilegiare uno specifico nucleo delle proprie collezioni, fortemente identitario, legato alla tradizione penalistica toscana dell'Ottocento, un corpus giuridico derivato dalla legislazione settecentesca del Granducato di Toscana, straordinariamente avanzato rispetto a quello degli altri Stati preunitari italiani¹¹.

Accanto a questi testi nel 2012 la biblioteca rende disponibili sul web anche i propri incunaboli, tra cui due rare edizioni degli statuti di Verona e di Milano¹². Di statuti e consuetudini in edizione antica la biblioteca possiede una prestigiosa collezione di 444 documenti, che dal 2015 è consultabile in rete su una specifica piattaforma, *Iura propria*¹³, in cui viene fornito di ogni statuto una breve descrizione e la riproduzione digitale del frontespizio, spesso corredata di altre pagine significative di testo, per un totale di circa 752 immagini; dalla pagina web è inoltre possibile effettuare la ricerca per luogo, tipo di istituzione, titolo, area geografica e parola chiave. In Impronte digitali sono inoltre consultabili le copie digitali del *Catalogo della Biblioteca del Collegio degli avvocati di Firenze*, compilato nel 1890 da Gaetano Rocchi, e dell'*Appendice*: si tratta del catalogo storico a volume del più importante fondo antico della biblioteca¹⁴.

Assai rilevante per la conoscenza e la valorizzazione del patrimonio documentario della biblioteca è la Carta delle collezioni, che ha permesso, dopo un lungo e paziente lavoro, di mappare le varie raccolte attraverso una sche-

¹⁰ <<http://magteca-fi-ese.inera.it/unifi/opac/unifi/free.jsp>> (10/2016).

¹¹ Nel 1786 il sovrano illuminato Pietro Leopoldo, facendo proprie le idee di Cesare Beccaria, promulgò la *Legge di riforma della legislazione criminale toscana*, nota come *Codice leopoldino* o *Leopoldina*, che decretava l'abolizione della tortura e della pena capitale. La biblioteca ha digitalizzato il *Codice penale toscano* che nel 1853 sostituì la *Leopoldina*, un codice a sua volta così moderno da influenzare profondamente l'elaborazione del primo codice penale del Regno d'Italia, il Codice Zanardelli del 1889, grazie al quale l'abolizione della pena capitale fu estesa dalla Toscana a tutta la penisola. In Impronte digitali sono inoltre disponibili gli *Scritti germanici di diritto criminale* di Francescantonio Mori e il *Programma del corso di diritto criminale* tenuto da Francesco Carrara all'Università di Pisa.

¹² Gli *Statuta Veronae*, *Statuta Mediolani* e *Tabula statutorum Mediolani* sono accessibili online al seguente indirizzo: <<http://magteca-fi-ese.inera.it/unifi/opac/unifi/free.jsp>> (10/2016). Altri incunaboli (*Statuta Genuae*, *Summa casuum conscientiae*, *Summa angelica de casibus conscientiae*) non sono stati digitalizzati, in quanto già resi disponibili in rete da altre istituzioni: è stato comunque fornito loro l'accesso dall'opac. In Impronte digitali sono consultabili inoltre gli *Statuti di Piombino* del 1706.

¹³ Si veda in questo volume il contributo di Francesca Palareti, *Iura propria: gli statuti a stampa (1475-1799) della Biblioteca di scienze sociali in web*.

¹⁴ Gaetano Rocchi, *Catalogo della Biblioteca del Collegio degli avvocati di Firenze*, Firenze 1890; Gaetano Rocchi, *Catalogo della Biblioteca del Collegio degli avvocati di Firenze. Appendice*, Firenze 1898. I cataloghi sono consultabili all'indirizzo <<http://magteca-fi-ese.inera.it/unifi/opac/unifi/free.jsp>> (10/2016).

datura analitica¹⁵, che fornisce tutte le informazioni relative alla loro consistenza e tipologia documentaria, alle circostanze e alle modalità con cui sono pervenute in biblioteca, alla storia del loro costituirsi nel tempo e a quella dei possessori, nonché tutte le informazioni necessarie per la loro gestione.

Nel corso degli anni i fondi antichi e le collezioni speciali sono stati oggetto di numerose iniziative, come presentazioni, esposizioni, percorsi virtuali, visite guidate, persino concerti e spettacoli teatrali¹⁶. In particolare nel 2008 sono state presentate al pubblico le donazioni Andrea Devoto, Alberto L'Abate e Jennifer Greenleaves¹⁷, nel 2010 altre collezioni pervenute in dono o in comodato¹⁸. Sempre nel 2010, nell'ambito della manifestazione *Voci parole immagini in biblioteca*¹⁹, si sono tenute visite guidate nelle sale e nella torre libraria, la presentazione dei dipinti dell'atelier La Tinaia, un'esposizione di libri antichi²⁰ e a conclusione dell'evento l'esibizione del coro universitario di Firenze. Altre significative iniziative della biblioteca sono state la mostra tenuta nel 2011, in occasione delle celebrazioni per i 150 anni dell'Unità d'Italia, dal titolo *Costruire l'Italia. Momenti del processo di unificazione nei documenti della Biblioteca di scienze sociali, 1861-1896*, di cui è stato realizzato anche un percorso virtuale²¹, e quella tenuta nel 2013, intitolata *Carlo Alfieri di Sostegno e la Scuola di scienze sociali di Firenze*, dedicata al fondatore nel 1875 della Scuola di scienze sociali, l'istituto che, nelle intenzioni del fondatore, avrebbe dovuto formare la classe dirigente dell'Italia unita e che egli stesso provvide a dotare di un'importante biblioteca²².

¹⁵ La Carta delle collezioni è accessibile al seguente indirizzo: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-500.html>>; le schede descrittive delle sezioni e dei fondi librari al seguente indirizzo: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-664.html>> (10/2016). Sulla Carta delle collezioni si veda in questo volume il contributo di Lucilla Conigliello e Francesca Zinanni, *La Carta delle collezioni della biblioteca*.

¹⁶ Un elenco di eventi e mostre è consultabile all'indirizzo <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-333.html>> (10/2016).

¹⁷ *Un Olocausto di libri: la donazione Andrea Devoto; Libri per la nonviolenza: la donazione Alberto L'Abate; Libri per l'Africa: la donazione Jennifer Greenleaves* (<<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-246.html>>, 10/2016).

¹⁸ *Libri di un giurista aperto al mondo: il comodato Mauro Cappelletti; Libri per avvicinarsi alla Cina: la donazione Renzo Rastrelli; Libri per la salute del territorio: la donazione Piero Innocenti* (<<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-425.html>>, 10/2016).

¹⁹ <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-360.html>> (10/2016).

²⁰ Si veda il catalogo *La Tinaia alla Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, Polistampa, Firenze 2004 (<<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-247.html>>, 10/2016). L'esposizione ha mostrato una selezione di libri antichi giuridici, fonti del diritto comune e del diritto canonico, documenti di *iura propria* e codici nazionali ottocenteschi, libri dalle interessanti annotazioni manoscritte, di costume e storia o dal ricco apparato illustrativo.

²¹ I documenti esposti, provenienti in massima parte del fondo donato dal senatore Carlo Alfieri di Sostegno, protagonista della vita politica dell'epoca, illustrano le tappe salienti e il forte travaglio vissuto dal Paese all'indomani dell'Unità. I documenti sono visualizzabili nella mostra virtuale su web, accompagnati da una scheda di presentazione: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-333.html>> (10/2016).

²² La mostra virtuale è al seguente indirizzo: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-776.html>> (10/2016).

Altri eventi hanno riguardato i due nuclei costitutivi della ex Biblioteca di economia dell'Università di Firenze, vale a dire la biblioteca di Riccardo Dalla Volta²³ e quella di Gino Arias²⁴, i cui materiali, dispersi nelle raccolte, sono stati individuati, catalogati e virtualmente riuniti. Il recupero della biblioteca di Riccardo Dalla Volta ha rappresentato l'occasione per ripercorrerne l'opera e le drammatiche vicende biografiche negli anni del nazi-fascismo²⁵. La presentazione del volume *Gino Arias (1879-1940). Dalla storia delle istituzioni al corporativismo fascista*, di Omar Ottonelli, è stata affiancata dall'esposizione di alcuni libri della biblioteca Arias, di copie digitalizzate dei suoi scritti e di significativi documenti d'archivio dello storico ed economista²⁶. Il ricchissimo patrimonio di monografie e riviste degli anni compresi fra le due guerre mondiali ha fornito lo spunto per promuovere un ciclo di conferenze, *La cultura politica, giuridica ed economica in Italia tra le due guerre: i seminari della Biblioteca di scienze sociali*, durante le quali vari studiosi presentano e discutono ricerche su personaggi e questioni dell'Italia del periodo. È possibile consultare gli abstract degli interventi sulla pagina web della biblioteca dedicata a questa iniziativa²⁷.

²³ <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-743.html>> (10/2016).

²⁴ <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-761.html>> (10/2016).

²⁵ Il 2 ottobre 2013 si è tenuta la presentazione della biblioteca di Riccardo Dalla Volta, cui è seguito un dibattito sulla figura e le opere dell'eminente docente dell'Istituto "Cesare Alfieri", assessore del Comune di Firenze, presidente dell'Accademia dei Georgofili e consigliere del neonato Istituto per la ricostruzione industriale. Gli interventi, tenuti da Marco Guidi, Piero Roggi, Ugo Caffaz, Paola Ricciardi e Lucilla Conigliello, hanno illustrato, accanto alla sua opera di studioso, i tragici eventi che lo colpirono dopo la promulgazione delle leggi razziali nel 1938 e la deportazione ad Auschwitz nel 1944.

²⁶ La presentazione del volume, tenuta il 25 marzo 2014, ha visto gli interventi di Piero Bini, Zeffiro Ciuffoletti e Riccardo Faucci, che hanno ricostruito la parabola umana e professionale di Gino Arias che, dopo l'esordio nel campo accademico come storico del diritto, si accostò alla convinta adesione al fascismo e alla teorizzazione dell'economia corporativa. Dopo la promulgazione delle leggi razziali nel 1938 emigrò in Argentina con la famiglia, morendovi poco dopo (<<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-916.html>>, 10/2016).

²⁷ <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-1472.html>> (10/2016). Questi gli incontri tenuti sino ad oggi: 25 settembre 2015, Marco Dardi, *La formazione culturale di Alberto Bertolino*; 16 ottobre 2015, Marco Dardi, *L'attività di Alberto Bertolino nel periodo dal 1928 al 1945*; 20 novembre 2015, Piero Bini, *Neo-liberismo, potere, austerità nel periodo liberista del Fascismo, 1922-1925*; 18 dicembre 2015, Simone Misiani, *Arrigo Serpieri e la trasformazione del territorio italiano*; 15 gennaio 2016, Mario Pomini, *Linee di ricerca dei paretiani tra le due guerre*; 26 febbraio 2016, Marzio Achille Romani, *La travagliata sopravvivenza della Bocconi fra le due guerre*; 18 marzo 2016, Irene Stolzi, *Ordinamento corporativo e scienza del diritto: interpretazioni a confronto*; 22 aprile 2016, Alessandro Roselli, *Le miserie della guerra: l'Italia e il finanziamento delle due guerre*; 20 maggio 2016, Fabrizio Amore Bianco, *L'esperienza teorica della Scuola di scienze corporative di Pisa*; 17 giugno 2016, Giancarlo Di Sandro, *Arrigo Serpieri: dall'economia agraria alla bonifica integrale per lo sviluppo del Paese*; 30 settembre 2016, G. Marongiu, *La politica fiscale del fascismo*; 21 ottobre 2016, G.C. Spattini, *Il diritto amministrativo dell'economia del periodo fascista tra ideologia corporativa e dirigismo dei pubblici poteri*; 18 novembre 2016, D. Fausto, *L'idea di una finanza pubblica su basi corporative*. Le conferenze dell'a.a. 2015/2016 saranno a breve pubblicate per i tipi della Firenze University Press.

3. La conservazione

3.1 La torre libraria

Accanto alla sala dedicata alla consultazione dei materiali antichi, rari e di pregio, il progetto architettonico ha previsto l'individuazione di una zona compartimentata protetta, adibita a deposito, situata nella torre libraria. Subito dopo l'apertura della biblioteca la direzione ha richiesto che in tale area i parametri ambientali fossero tenuti costanti, a garanzia della conservazione dei materiali.

I problemi emersi nel corso degli anni successivi, di cui daremo conto, hanno mostrato l'inadeguatezza dell'impianto di climatizzazione, comune sia alle sale di lettura e agli uffici della biblioteca che al deposito librario: un impianto ad uso civile, non dedicato ai materiali della torre libraria, la quale oltretutto è costituita da una struttura in cemento armato, priva di coibentazione e soggetta a forti escursioni termiche²⁸.

3.2 Danni ai libri, iniziative intraprese e nuovo impianto

A seguito di un corso organizzato dalla Regione sul tema della prevenzione dei danni e della tutela dei beni librari²⁹, nel 2011 la biblioteca avvia una ricognizione del Fondo del Collegio degli avvocati di Firenze ai fini di una verifica puntuale dello stato di conservazione dei singoli volumi. A fronte di questo riscontro, si evidenziano i primi segnali di un deterioramento delle legature in cuoio e pergamena. Agli inizi del 2012 il problema si manifesta con maggiore evidenza e viene segnalato all'Ufficio tecnico d'Ateneo, richiedendo la verifica delle condizioni climatiche e del funzionamento degli impianti. La biblioteca acquista nel frattempo alcuni data-logger per effettuare un monitoraggio indipendente del clima, sia nelle sale di lettura che nella torre libraria, in particolare nella zona dedicata ai materiali antichi. I valori di temperatura e umidità relativa vengono scaricati periodicamente. Dal monitoraggio emerge chiaramente che il sistema

²⁸ Il Sistema bibliotecario d'Ateneo si era posto il problema dell'adeguatezza degli ambienti di conservazione dei fondi librari richiedendo già nel 2002 alla Regione Toscana un sopralluogo ispettivo in tutte le sedi, con particolare riferimento a quelle storiche, e costituendo l'anno seguente un gruppo di lavoro per valutare lo stato delle raccolte e avviare iniziative per tutelare i materiali, approntando anche tutti gli strumenti necessari per la loro conoscenza (inventari, topografici, cataloghi), ove non esistenti. Nel 2010, partendo dai risultati dell'indagine del 2002, e verificando gli interventi realizzati nel frattempo il Sistema bibliotecario d'Ateneo realizzava un dossier sullo stato di conservazione del proprio patrimonio documentario (relazione conclusiva del 24 novembre 2010 alla Commissione biblioteche).

²⁹ *Il patrimonio librario: una buona manutenzione per un inutile restauro*, seminario di approfondimento sulle tematiche della salvaguardia, sui primi interventi di manutenzione e sulla gestione del restauro dei beni librari, tenuto presso la Biblioteca delle oblate da Gisella Guasti e Alessandro Sidoti (Biblioteca nazionale centrale di Firenze) dal 9 al 10 giugno 2010.

di climatizzazione non riesce a garantire parametri climatici adeguati, soprattutto nel periodo estivo, in quanto l'aumento della temperatura esterna determina l'aumento della temperatura all'interno della torre e di conseguenza un forte abbassamento dell'umidità: nei mesi di giugno e luglio 2012 i valori di temperatura raggiungono i 30°, con picchi anche superiori nei giorni di chiusura della biblioteca, in seguito allo spegnimento dell'impianto di climatizzazione; contemporaneamente da marzo a settembre 2012 l'umidità relativa si abbassa molto al di sotto del livello minimo raccomandato, toccando valori di poco superiori al 30%. L'aria eccessivamente secca attiva processi di disidratazione e di perdita di elasticità delle legature in pergamena e cuoio e le forti escursioni di temperatura e umidità, causando di volta in volta l'aumento o la diminuzione dei volumi del materiale librario, provocano deformazione, frantumazione e polverizzazione delle zone più sensibili delle legature.

Dopo aver ripetutamente segnalato il grave problema all'Ufficio tecnico di Ateneo, la direzione richiede l'intervento della Regione Toscana, organo ispettivo preposto alla tutela dei beni librari³⁰, che effettua due sopralluoghi il 6 e il 16 novembre 2012. Coadiuvati dai responsabili del laboratorio di restauro della Biblioteca nazionale centrale di Firenze, i funzionari della Regione prescrivono di mantenere costanti i parametri ambientali, prioritariamente di tenere sotto controllo l'umidità rispetto alla temperatura, mantenendo in funzione l'impianto di climatizzazione 24 ore al giorno anche nei periodi di chiusura della biblioteca, e di mettere in funzione un umidificatore nella zona compartimentata del magazzino. Queste misure hanno un effetto positivo sul controllo della temperatura, ma non sono sufficienti per quello dell'umidità che, pur aumentando rispetto ai mesi precedenti, continua a subire sbalzi repentini.

Nel frattempo a fine 2012 la biblioteca realizza una campagna fotografica dei libri della zona compartimentata per procedere, nel corso del 2013 e del 2014, a verifiche periodiche del loro stato di conservazione. Anche queste verifiche dimostrano che le misure adottate non sono sufficienti a garantire la corretta conservazione dei materiali; appare sempre più evidente la necessità di dotare il magazzino di un impianto di climatizzazione ad hoc, in grado di garantire valori adeguati e costanti di temperatura e di umidità relativa.

Accogliendo le ripetute richieste, nel 2013 l'amministrazione di Ateneo approva il finanziamento necessario per la realizzazione del nuovo impianto e ne affida la progettazione a un consulente: il nuovo impianto, a tutt'aria, del tipo a ricircolo con un minimo ricambio di aria esterna, deve

³⁰ Dal 15 agosto 2015 la tutela dei beni librari non è più di competenza regionale (ex DPR 3/72; ex Codice dei beni culturali, art.5) ma statale (L. 125 del 6 agosto 2015, *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 19 giugno 2015, n.78, recante disposizioni urgenti in materia di enti territoriali*, pubblicata in GU n. 188 del 14 agosto 2015, suppl. ordinario n. 49).

produrre autonomamente i fluidi termovettori necessari a essere indipendenti dall'impianto centralizzato, deve assicurare il risparmio energetico, mantenere i locali in sovrappressione rispetto all'esterno, assicurare una filtrazione corretta con l'installazione di una nuova centrale di trattamento aria. Il sistema, programmabile, prevede graduali variazioni della temperatura, tra i 18° e i 25° nel passaggio tra le diverse stagioni e un range di umidità tra il 45% e il 55%.

I lavori alla torre libraria, avviati il 18 giugno 2014, vengono ultimati il 28 maggio 2015. Il collaudo ha luogo il 13 aprile 2016.

3.3 Il progetto di recupero e condizionamento conservativo del fondo Collegio degli avvocati di Firenze

Nel corso del 2013-2014, mentre l'amministrazione di Ateneo provvede a espletare tutte le procedure necessarie per la realizzazione del nuovo impianto di climatizzazione, con la collaborazione della Regione Toscana e dei funzionari della Biblioteca nazionale centrale di Firenze, vengono definiti gli interventi da effettuare per la messa in sicurezza del fondo antico, elaborando un progetto ad hoc.

Il progetto per il condizionamento conservativo dei libri antichi non si configura come una campagna di restauro di alcuni esemplari, selezionati da un insieme, ma come la presa in carico complessiva del fondo, con interventi differenziati sulla base della ricognizione sistematica dello stato di conservazione di tutti gli esemplari. Da un lato si individuano i volumi che presentano uno stato di deterioramento avanzato e che necessitano quindi di restauro con smontaggio, da effettuarsi in laboratorio in una fase successiva; dall'altro si individuano e trattano immediatamente sul posto tutti i restanti che richiedono semplici operazioni di spolveratura e di condizionamento in contenitori su misura, oppure interventi limitati di consolidamento dei piatti, delle cuciture, delle cuffie, di rinforzo delle aree degradate delle carte, a seconda del tipo di danno riscontrato.

La filosofia del progetto è quella di mettere in atto tutte le misure necessarie per rallentare l'irreversibile processo di deterioramento dei materiali, di prevenire o stabilizzare i danni già presenti attraverso il controllo dei parametri climatici e degli agenti nocivi; con la realizzazione direttamente in situ di piccoli interventi non invasivi, prevenendo in futuro il restauro con smontaggio solo nei casi assolutamente necessari.

Definito il progetto di massima, si procede da una parte al suo sviluppo in dettaglio con i tecnici della Biblioteca nazionale centrale di Firenze, individuando gli interventi conservativi da effettuare, nella prospettiva dell'affidamento dei lavori mediante l'istruzione di una gara, e l'elaborazione di un dettagliato capitolato speciale; dall'altra si affronta il problema del finanziamento dell'intervento, certamente non sostenibile con i fondi ordinari della biblioteca. Dopo aver individuato come interlocutore la Fon-

dazione Cassa di risparmio di Firenze, si elabora un progetto che coinvolge vari stakeholders, valorizzando le caratteristiche culturali del fondo su cui si va ad intervenire³¹. Vengono coinvolti da un lato l'Ordine degli avvocati, cui originariamente apparteneva il fondo librario, prima della donazione all'Università nel secondo dopoguerra, e che tuttora conserva un archivio con i lasciti testamentari dei giureconsulti fiorentini dei secoli scorsi, ancora da indagare; dall'altro il Dipartimento di scienze giuridiche, con l'obiettivo di affidare una borsa di studio per la ricerca nell'archivio stesso delle donazioni che permisero nel tempo la costituzione della biblioteca del collegio professionale. Il progetto prevede infatti che, contestualmente agli interventi di piccolo restauro o di condizionamento conservativo in situ, i restauratori fotografino ex libris, timbri e note di possesso presenti nei libri, al fine di effettuare riscontri con la documentazione d'archivio e permettere l'indicizzazione delle provenienze e la ricostruzione della storia del fondo.

Il progetto ha ottenuto un primo finanziamento dalla Fondazione Cassa di risparmio di Firenze e un piccolo contributo dello stesso Ordine degli avvocati di Firenze; attraverso l'istruzione di una gara³², è stato quindi già possibile il condizionamento e il recupero di 2.217 volumi lievemente danneggiati, e l'individuazione di 81 volumi da sottoporre a restauro con smontaggio in laboratorio, con la stesura delle relative schede di restauro. Il 24 novembre ha avuto luogo il seminario *La conservazione di interi nuclei documentali: un diverso approccio alla manutenzione e al restauro. Il caso della Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze* (Firenze, Polo delle scienze sociali). Gli atti saranno pubblicati a cura della Firenze University Press.

³¹ Un estratto del progetto è contenuto nell'allegato 1.

³² Un estratto del capitolato di gara, contenente le tipologie di intervento richieste, è contenuto nell'allegato 2.

ALLEGATI

Allegato I

Estratto del progetto d'intervento per la messa in sicurezza del fondo librario del Collegio degli avvocati di Firenze

SVILUPPO DI UN'INNOVATIVA METODICA D'INTERVENTO PER LA MESSA IN SICUREZZA E IL CONDIZIONAMENTO CONSERVATIVO DEL FONDO LIBRARIO DELL'ANTICO COLLEGIO DEGLI AVVOCATI DI FIRENZE (12.000 VOLUMI) PRESSO LA BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI DELL'UNIVERSITÀ DI FIRENZE

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

1. Introduzione e contesto di riferimento
2. Criticità attuali
3. Analisi dei bisogni
4. Azioni intraprese
5. Azioni da intraprendere e metodologia d'intervento
6. Partner del progetto
7. Operatori addetti all'intervento
8. Risultati attesi
9. Implementazioni future del progetto
10. Budget di progetto

OMISSIS

Criticità attuali

Il fondo versa attualmente in condizioni critiche di conservazione. In particolare le pregevoli legature antiche in pergamena e in cuoio presentano danni di natura meccanica e chimico-fisica sui quali è necessario intervenire tempestivamente, per arrestare il processo di degrado, stabilizzare le strutture e scongiurare il propagarsi dei danni.

Tutto il fondo librario è al momento escluso dalla consultazione e inaccessibile per gli studiosi.

Il Servizio beni librari della Regione Toscana e i restauratori della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, che rivestono funzioni di sovrintendenza per la conservazione delle raccolte librarie, sono stati investiti del problema e hanno offerto la loro consulenza assistendoci nell'elaborazione della parte tecnica del progetto di recupero che qui presentiamo.

Analisi dei bisogni

1. Interventi strutturali:

Alla luce del monitoraggio dei dati climatici si è riscontrata la necessità di un intervento di ristrutturazione degli impianti di climatizzazione della torre libraria, per garantire il rispetto dei parametri ambientali previsti per la conservazione delle raccolte storiche. Questo intervento è già stato preso in carico dall'Ateneo, che ha definito uno stanziamento di 150.000 euro dedicati. E' in corso di stesura il progetto esecutivo.

2. Interventi sui volumi:

Occorre provvedere ad una ricognizione sistematica del fondo del Collegio degli avvocati e al condizionamento conservativo dei materiali, da svolgere in situ, individuando al tempo stesso i volumi che necessitano di interventi di restauro, per i quali dovrà essere redatta una scheda tecnica di restauro, completa di tutte le informazioni sul tipo di intervento da effettuare. Il restauro di questi pezzi tuttavia

non rientra tra gli obiettivi immediati di questo progetto, ma è previsto come implementazione futura (vedi oltre).

Azioni intraprese

1. Interventi strutturali:
rifacimento dell'impianto di climatizzazione della torre libraria, già in corso a cura e a spese dell'Università (vedi sopra);
2. Interventi sui volumi:
 - Campagna fotografica su tutti i pezzi, con periodica verifica delle condizioni di conservazione;
 - Monitoraggio continuo con datalogger dei valori di umidità relativa e temperatura;
 - Posizionamento di trappole per insetti a scopo preventivo;
 - Definizione di un progetto tecnico per il recupero e la messa in sicurezza dei materiali seguendo un protocollo ad hoc elaborato dai bibliotecari della Biblioteca di scienze sociali in collaborazione con i tecnici del Laboratorio di restauro della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze. Tale protocollo si configura come del tutto innovativo e come possibile modello per la diffusione di nuove buone pratiche nell'ambito della conservazione delle raccolte librarie antiche.

Azioni da intraprendere e metodologia d'intervento

Con il progetto non si intende procedere, come di consueto, a interventi di restauro su una selezione di esemplari - operazione costosa che comporterebbe la perdita di informazioni e di materiali originali - bensi a consolidare e stabilizzare in maniera organica l'intera raccolta attraverso interventi non invasivi svolti direttamente in loco. Proprio in questo risiede l'innovatività del protocollo d'intervento e l'originalità del progetto.

La metodologia d'intervento che ci si propone di attuare è stata elaborata ad hoc, di concerto con i tecnici del Laboratorio di restauro della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, sotto la soprintendenza della Regione Toscana (vedi sopra) ed è perciò da un lato fortemente originale e innovativa, dall'altro assolutamente garantita sotto il profilo tecnico-scientifico.

Gli operatori addetti all'intervento (vedi oltre) esamineranno i volumi singolarmente secondo l'ordine di collocazione fisica a scaffale e procederanno come segue:

A.

registrazione su file dei dati relativi allo stato conservativo di ciascun volume, con valutazione del tipo di intervento da effettuare;

B.

1. in caso di destinazione al restauro, condizionamento conservativo in scatola e redazione della scheda di restauro;
2. in caso di danni limitati, intervento di messa in sicurezza in situ, con le seguenti metodiche:
 - pulitura a secco;
 - interventi sulle legature: incollaggio ai piatti o al dorso dei frammenti di coperta distaccatisi; consolidamento della pelle friabile e polverosa, inserimento nei tagli e nelle lacune di carta giapponese di varia grammatura; rinforzo della cucitura dei fascicoli allentati, riposizionamento delle cuffie degradate o strappate, chiusura con fettuccia di volumi da mantenere in forma;
 - interventi sulle carte: rinforzo di aree degradate o con strappi, solo per i danni che rischiano di peggiorare;

- per i danni da microorganismi: disinfezione e velature parziali con ricollocamento dei frammenti prodotti nei casi di lieve entità; in casi più gravi inserimento di velo giapponese a supporto delle carte; per infestazioni molto diffuse, isolamento delle carte infestate con fogli di carta Ingres; inserzione di un foglio di carta Ingres tra il blocco delle carte e cartoni e pelli da cui migra acidità; protezione delle miniature con velo giapponese.
- inserimento in contenitori su misura in carta non acida (phase box semplici) dei volumi che richiedono un supporto rigido o che, presentando parti metalliche, danneggiano i libri attigui; per i libri che presentano piatti deformati utilizzo di phase box dotati di cunei in cartone.
- inserimento di reggilibri ove necessario;

C.

rilevazione sistematica delle note di provenienza, per la ricostruzione delle biblioteche private degli antichi avvocati fiorentini, con le seguenti metodiche:

- rilevazione e descrizione/trascrizione di timbri, ex libris e altre note;
- riproduzione fotografica dei medesimi;
- normalizzazione e indicizzazione delle note di provenienza;
- registrazione su file.

Contestualmente a queste attività sul fondo librario, un laureando in storia del diritto svolgerà una tesi di laurea sui documenti dell'Archivio dell'Ordine degli avvocati di Firenze, di prossima riapertura presso il nuovo Tribunale, per:

D.

rintracciare i documenti concernenti i lasciti testamentari degli avvocati dell'antico Collegio, relativamente al dono delle biblioteche particolari. Tale indagine si integrerà con la rilevazione delle note di possesso prevista al precedente punto C. Ciò in virtù di un accordo definito tra la Biblioteca di scienze sociali, il Dipartimento di scienze giuridiche (Sezione di teoria e storia del diritto) e l'Ordine degli avvocati di Firenze, questi ultimi entrambi partner del progetto.

Le varie fasi di avanzamento del progetto saranno coordinate e costantemente monitorate dai bibliotecari coinvolti nel progetto.

Partner del progetto

- Regione Toscana, con funzioni di soprintendenza ispettiva e controllo del progetto, attraverso la consulenza dei restauratori del Gabinetto di restauro della Biblioteca nazionale centrale di Firenze;
- Ordine degli Avvocati di Firenze, per l'indagine di ricostruzione delle antiche biblioteche private degli avvocati fiorentini confluite nel fondo omonimo. L'Ordine degli Avvocati parteciperà al progetto con un cofinanziamento e patrocinerà inoltre la ricerca di sponsor che 'adottino' i libri bisognosi di restauro, in vista dell'implementazione futura del progetto;
- Dipartimento di scienze giuridiche (Sezione di teoria e storia del diritto), attraverso l'assegnazione di una tesi di laurea per svolgere la ricerca archivistica presso l'Ordine degli Avvocati.

Operatori addetti all'intervento

I diversi tipi di intervento previsti dal progetto saranno affidati a diverse figure professionali:

- le attività di mappatura e di messa in sicurezza del fondo, che costituiscono la parte centrale e prioritaria del progetto (vedi i punti A e B del paragrafo Azioni da intraprendere e metodologia d'intervento), saranno svolte da qualificati restauratori fiorentini, iscritti all'albo del Servizio beni librari della Regione Toscana. Si intende in questo modo valorizzare le competenze professionali delle maestranze locali, in un settore che ha fatto di Firenze un centro di eccellenza nel mondo. La

I 10 Giovanna Cestone, Lucilla Conigliello

Regione stessa vigilerà sull'intervento. L'affidamento del servizio avverrà attraverso l'istruzione di una gara con richiesta d'offerta sulla base di un capitolato tecnico d'intervento;

- le attività di rilevazione delle note di possesso (vedi il punto C del paragrafo Azioni da intraprendere e metodologia d'intervento), saranno svolte da bibliotecari della Biblioteca di scienze sociali di Firenze;
- le attività di ricerca archivistica presso l'Ordine degli Avvocati (vedi il punto D del paragrafo Azioni da intraprendere e metodologia d'intervento), saranno svolte da un laureando nell'ambito dell'elaborazione di una tesi di laurea in storia del diritto.

Risultati attesi

Risultati prioritari:

- messa in sicurezza di tutto il fondo;
- riapertura del fondo alla consultazione da parte degli studiosi.

Ulteriori risultati attesi:

- pubblicazione di un volume che illustri i risultati dell'intero progetto, come case study d'intervento per la conservazione di un fondo librario antico. Il libro conterrà anche un primo contributo sulla ricostruzione dei nuclei documentali originali delle antiche biblioteche private degli avvocati fiorentini;
- presentazione pubblica del progetto, in concomitanza con la presentazione del volume suddetto.

Implementazioni future del progetto

- Restauro in maniera mirata dei volumi in condizioni particolarmente critiche, grazie al reperimento di ulteriori finanziamenti pubblici e privati;
- allestimento di una mostra aperta alla cittadinanza in cui presentare i libri restaurati attraverso l'esposizione degli esemplari più pregevoli, sottolineando il decisivo contributo dell'Ente Cassa di Firenze per la messa in sicurezza di tutto il fondo e il contributo degli sponsor che 'adotteranno' per il restauro i singoli volumi;
- catalogazione dell'intera raccolta nel catalogo on line dell'Università di Firenze;
- digitalizzazione delle opere più rilevanti nell'ambito del progetto d'Ateneo Impronte digitali, all'interno del quale sono già accessibili alcuni esemplari del fondo <<http://magteca-fise.ibera.it/unifi/opac/unifi/free.jsp>>.

OMISSIS

Allegato 2

Estratto del capitolato speciale di appalto per l'affidamento del servizio di condizionamento conservativo del fondo librario del Collegio degli avvocati di Firenze

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

G322 – PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO A MEZZO ACCORDO QUADRO DEL SERVIZIO DI CONDIZIONAMENTO CONSERVATIVO DEL FONDO LIBRARIO DEL COLLEGIO DEGLI AVVOCATI DI FIRENZE CONSERVATO PRESSO LA BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI DELL'UNIVERSITA' DI FIRENZE, PER IL PERIODO DI 24 MESI, RINNOVABILI PER ULTERIORI 24 MESI – PER UN IMPORTO COMPLESSIVO DI € 300.000,00, OLTRE IVA, DI CUI € 0,00 PER ONERI DELLA SICUREZZA NON SOGGETTI A RIBASSO

INDICE

- Art. 1 - Oggetto dell'accordo quadro
- Art. 2 - Descrizione della prestazione
- Art. 3 - Variazione delle lavorazioni
- Art. 4 - Conoscenza delle condizioni dell'accordo quadro
- Art. 5 - Tempi di esecuzione del lavoro
- Art. 6 - Importo dell'accordo quadro
- Art. 7 - Tipologie di intervento per il condizionamento conservativo e restauro senza smontaggio
- Art. 8 - Criteri di aggiudicazione e requisiti obbligatori
- Art. 9 - Sopralluogo obbligatorio
- Art. 10 - Modalità di controllo, tempi e fatturazione del servizio
- Art. 11 - Responsabile del procedimento e Direttore dei lavori
- Art. 12 - Responsabile dell'esecuzione dell'accordo quadro
- Art. 13 - Inizio dei lavori
- Art. 14 - Ultimazione dei lavori
- Art. 15 - Penali per il ritardo
- Art. 16 - Osservanza delle norme sulla sicurezza
- Art. 17 - Subappalto
- Art. 18 - Cauzione definitiva
- Art. 19 - Garanzie, danni e assicurazione obbligatoria
- Art. 20 - Assicurazioni obbligatorie del personale
- Art. 21 - Pagamenti, contabilizzazione e liquidazione della prestazione, conto finale
- Art. 22 - Tracciabilità dei flussi finanziari
- Art. 23 - Varianti- Adeguamento e revisione dei prezzi
- Art. 24 - Sospensioni
- Art. 25 - RTI- Consorzi, Società tra concorrenti riuniti o consorziati
- Art. 26 - Cessione dell'accordo quadro
- Art. 27 - Cessione del credito
- Art. 28 - Recesso
- Art. 29 - Esecuzione in danno- scorrimento graduatoria
- Art. 30 - Cause di risoluzione dell'accordo quadro
- Art. 31 - Foro di competenza ed esclusione della clausola compromissoria
- Art. 32 - Stipula dell'accordo quadro in forma elettronica
- Art. 33 - Spese dell'accordo quadro e oneri fiscali
- Art. 34 - Riservatezza
- Art. 35 - Patto di integrità
- Art. 36 - Documenti che fanno parte dell'accordo quadro

I 12 Giovanna Cestone, Lucilla Conigliello

Art. 1 - Oggetto dell'accordo quadro

La Biblioteca di Scienze sociali conserva un fondo librario di circa 12600 volumi di particolare pregio (tra cui circa 1500 edizioni del Cinquecento e 2500 del Seicento), pervenuto in donazione nel 1940 dall'allora Sindacato fascista Avvocati e Procuratori per la circoscrizione del Tribunale di Firenze (R. Decreto 13 settembre 1940 n. 1507). Tale fondo, che già era stato concesso in comodato all'Università di Firenze nel 1924, al momento dell'istituzione della facoltà giuridica, rappresentò il primo nucleo della Biblioteca di Giurisprudenza; conservato in origine presso il Rettorato, al momento della donazione passò nella sede della biblioteca in via Laura, e da qui, nel 1982, a Villa Ruspoli, già sede del Dipartimento di Teoria e Storia del Diritto, da dove è stato trasferito a fine 2013 nella nuova sede della Biblioteca di scienze sociali a Novoli. Le legature dei volumi hanno subito danni di natura meccanica, chimica e fisica a causa dell'instabilità delle condizioni climatiche dell'ambiente di conservazione. L'Università sta procedendo alla realizzazione di un nuovo impianto di climatizzazione. Oggetto del presente appalto, da realizzarsi subito dopo la conclusione dei lavori impiantistici, è la messa in sicurezza dei materiali attraverso il condizionamento conservativo dei volumi e ove necessario interventi di restauro senza smontaggio, da svolgersi in situ. A conclusione degli interventi suddetti, potranno essere previste alcune operazioni di rifacimento da svolgere presso il laboratorio di restauro dell'aggiudicatario sulla base delle schede di restauro autorizzate dalla Regione Toscana (ente di tutela).

Art. 2 - Descrizione della prestazione

Le prestazioni dovranno essere eseguite nei locali della Biblioteca di Scienze Sociali, indicati dal Responsabile del procedimento, in orario di apertura della Biblioteca, dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 19,00; tale orario potrà subire variazioni nel periodo estivo e nelle principali festività.

Gli operatori addetti all'intervento esamineranno i volumi singolarmente secondo l'ordine di collocazione fisica, a scaffale, indicato dai bibliotecari e valuteranno gli interventi da eseguire in base allo stato conservativo di ciascun pezzo.

Procederanno quindi come segue, integrando contestualmente e di pari passo queste attività, da svolgersi *in situ*:

OPERAZIONI DA EFFETTUARSI SU TUTTI I LIBRI

1. Compilazione di un file topografico predisposto dalla biblioteca, che conterrà, per ciascun libro, l'elenco degli interventi previsti. Il file sarà sottoposto all'approvazione della Regione Toscana.
2. Spolveratura di tutti i volumi su tagli, cerniere, piatti e contropiatti, con aspirapolvere dotato di filtri HEPA fornito dall'impresa.
3. Pulitura dello scaffale.
4. Rilevazione fotografica e registrazione sul file medesimo di tutti i timbri, ex libris e note di possesso, in file immagine da consegnare alla biblioteca.

OPERAZIONI DA EFFETTUARSI SUI VOLUMI CHE PRESENTANO DANNI LIMITATI

5. intervento di messa in sicurezza in situ, con le seguenti metodologie :
 - o pulitura a secco su tagli, cerniere, piatti e contropiatti con aspirapolvere dotato di filtri HEPA (fornito dall'impresa);
 - o in caso di distacco del piatto: sollevamento parziale della controguardia, prolungamento dei supporti di cucitura originali e riancoraggio del piatto;
 - o in caso di danni alla legatura: reintegrazione e/o rinforzo di capitelli, cerniere e cuffie; consolidamento e restauro degli angoli e del cuoio friabile e spolverante;
 - o riancoraggio di carte o fascicoli staccati e rinforzo della cucitura dei fascicoli allentati;
 - o in caso di danni alle carte: rinforzo di aree degradate o con strappi, solo per i danni che rischiano di progredire;

- in casi particolari (da concordare tra le parti): confezionamento di contenitori bivalve su misura (v. appendice n. 1);
 - per i libri che presentano piatti gravemente deformati: confezionamento di contenitori dotati di cunei in cartone;
 - in alternativa al contenitore su misura (da concordare tra le parti): inserimento in buste tyvek;
 - predisposizione del cartellino con la collocazione, da applicare al contenitore o alla busta;
 - redazione di un cartellino con la descrizione dell'intervento effettuato, da stampare ed incollare sul contropiatto o all'interno del contenitore del volume;
 - inserimento di reggilibri forniti dalla biblioteca a metà e fine scaffale o dove necessario.
6. Dopo gli interventi effettuati, aggiornamento del file con la registrazione di tutti gli interventi effettuati per ciascun volume, per la verifica e la rendicontazione del progetto.
7. Rilevazione fotografica dello stato di conservazione e registrazione sul file medesimo, in file immagine da consegnare alla biblioteca.

OPERAZIONI DA EFFETTUARSI SU VOLUMI PARTICOLARMENTE DANNEGGIATI CHE NECESSITINO DI RESTAURO CON SMONTAGGIO

8. Condizionamento conservativo in custodia leggera (v. Appendice n. 1); redazione della scheda di restauro ministeriale, che sarà sottoposta all'approvazione preventiva della Regione Toscana, in caso di intervento.
9. Per gli eventuali interventi di restauro con smontaggio che richiederanno la lavorazione presso il laboratorio di restauro dell'operatore economico, si procederà secondo quanto indicato nella scheda di restauro ministeriale, da sottoporre preventivamente all'approvazione della Regione Toscana (vedi punto 8 dell'art.2).

L'operatore economico si farà carico di fornire i materiali e tutti gli strumenti necessari per eseguire gli interventi. Inoltre utilizzerà metodologie e materiali come indicato nell'Appendice n. 1 (*Capitolato speciale tecnico per il restauro del libro e del documento con smontaggio, emanato dal Segretariato generale con circolare n. 89 del 23 aprile 2008*) e Appendice n. 2. (*Specifiche per il restauro senza smontaggio messe a punto dal Laboratorio Restauro della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, all'interno della Convenzione di collaborazione stipulata con la Regione Toscana*), che fanno parte integrante del presente capitolato speciale.

OMISSIS

Art. 7 - Tipologie di intervento per il condizionamento conservativo e restauro senza smontaggio

OPERAZIONI	PREZZO A BASE D'ASTA (Euro)
Compilazione ed eventuale aggiornamento del file topografico	1,75
Spolveratura dei tagli e dei contropiatti	1,50
Documentazione fotografica ex libris e note (a volume)	1,75
Documentazione fotografica stato di conservazione (a volume)	1,75
scucitura parziale	3,50
distacco vecchio dorso attaccato	70,00
distacco vecchio dorso staccato o con tubo	17,50
rimozione indorsatura e adesivo dal dorso dei fascicoli	26,78
pulitura dorso originale	17,50
distacco parziale della controguardia	11,67
rattoppo 10'	9,63
rattoppo 60'	57,75

I 14 Giovanna Cestone, Lucilla Conigliello

inserimento fogli staccati	3,21
inserimento fascicoli staccati	9,63
rinforzo della cucitura	35,70
capitello nuovo (a capitello)	17,85
capitello nuovo decorato (a capitello)	54,08
reintegrazione e rinforzo capitello (a capitello)	27,04
nuova indorsatura	19,25
inserimento e prolungamento dei nervi (a nervo)	17,85
reintegrazione cuffia (a cuffia)	24,03
restauro angoli dei piatti (ad angolo)	24,03
rimozione vecchi restauri dalla coperta	38,50
restauro della coperta	38,50
pultura e consolidamento coperta	18,38
applicazione nuova cerniera	27,56
applicazione nuovo dorso	77,50
applicazione dorso originale	18,38
sostituzione lacci	6,13
custodia in cartoncino	33,33
Inserimento in busta in Tyvek	0,70

OMISSIS

Il Centro di documentazione europea dell'Università di Firenze

I. La rete Europe direct e i centri di documentazione europea

Nel perseguire il proprio obiettivo istituzionale di trasparenza e di informazione nei confronti dei cittadini, la Commissione europea ha istituito una rete documentaria che si propone di promuovere la conoscenza delle politiche e delle attività dell'Unione nella società civile e nel mondo della ricerca¹. Di questa rete, denominata Europe direct, fanno parte gli Europe direct information centre (EDIC), ospitati presso enti locali, ed i Centri di documentazione europea (CDE), istituiti presso università ed istituti di ricerca dei Paesi membri.

EDIC e centri di documentazione sono attivati grazie a un accordo, stipulato fra Commissione ed ente ospitante, nel quale sono enunciati i diritti e i doveri di ciascuna parte. In virtù di tale convenzione, la Commissione si impegna a fornire, costantemente e a titolo gratuito, la maggior parte della documentazione cartacea ed elettronica prodotta dalle istituzioni dell'Unione europea; a loro volta, gli enti ospitanti si impegnano sia a ren-

* Benedetta Calonaci è referente del Centro di documentazione europea ospitato presso la Biblioteca di scienze sociali.

¹ Il principio di trasparenza trova la sua base giuridica nell'art. 1 del *Trattato sull'Unione europea* e nell'art. 15 del *TFUE*. La *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea* sancisce sia il diritto del cittadino all'informazione (art. 11) sia il diritto ad accedere ai documenti delle istituzioni europee (art. 42), diritto peraltro già disciplinato dal *Regolamento (CE) n. 1049/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2001, relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione*. Una comunicazione efficace ha costituito un obiettivo primario delle istituzioni europee, soprattutto dal 2005 a seguito del fallimento dei referendum relativi al progetto di Costituzione europea. Al 2006 risale il *Libro bianco sulla politica europea di comunicazione* (COM 2006 35), mentre al 2007 risale la *Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, Insieme per comunicare l'Europa* (COM 2007 569 def.).

dere accessibile questa documentazione alla cittadinanza (gli EDIC) o alla comunità accademica (i CDE), sia a progettare servizi e iniziative volti a favorire la conoscenza dell'Unione e delle sue politiche. I centri di documentazione europea, in particolare, sostengono e promuovono, all'interno delle università, l'insegnamento, la ricerca e il dibattito sui temi dell'integrazione europea.

Con l'allestimento del CDE, la Biblioteca di scienze sociali, al pari delle maggiori biblioteche universitarie italiane², ha avuto la possibilità di accrescere la propria vocazione internazionale, arricchendosi di materiali di grande attualità e interesse, e divenendo nodo di una vasta rete europea di documentazione e informazione; a sua volta, il materiale donato dalla Commissione ha acquisito adeguata visibilità all'interno di una grande biblioteca specialistica e, integrandosi con il resto delle collezioni, ha potenziato la propria portata informativa.

Attorno al CDE sono nati servizi e attività a supporto degli studi collegati all'Unione europea: attività di reference, occasioni formative, tavole rotonde, iniziative ed eventi di vario tipo, anche aperti al pubblico.

2. Storia del fondo documentario

La Commissione europea ha iniziato a inviare documentazione ufficiale all'Università di Firenze sin dalla metà degli anni Ottanta. Tuttavia, soltanto nel 1993 è stato formalizzato un accordo per l'attivazione di un centro di documentazione europea presso il Dipartimento di scienza della politica. Qui per molti anni i documenti provenienti dal Lussemburgo sono stati conservati e organizzati per argomento, ad uso essenzialmente di docenti e studenti della Facoltà di scienze politiche. L'accordo tra Commissione europea e Università prevedeva tuttavia espressamente di «riservare un'area specifica al CDE, preferibilmente nella propria biblioteca». Solo una biblioteca avrebbe infatti potuto garantire, per sua stessa natura, il trattamento catalografico dei documenti, e i servizi di prestito e di reference che valorizzassero il potenziale informativo del Centro.

L'occasione per questo cambiamento si è presentata con il trasferimento del Dipartimento di scienza della politica nella nuova sede di Novoli, in concomitanza con il rinnovo, nel 2005, dell'accordo fra Commissione e Università di Firenze.

L'intervento di allestimento del nuovo Centro di documentazione europea presso la Biblioteca di scienze sociali ha preso le mosse nel gennaio 2007 con una sistematica ricognizione dei documenti; contestualmente è stata avviata una riflessione complessiva sul CDE, che ha richiesto un vero e proprio impegno di rifondazione.

² L'elenco completo è disponibile alla pagina <<http://www.cdeita.it/node/19>> (10/2016).

3. Riflessione sulla mission e avvio del nuovo CDE

Partendo dalla rilettura dell'accordo istitutivo, sono stati riconsiderati la mission del Centro di documentazione europea, il significato della sua presenza in Ateneo, non più in funzione di una singola facoltà, bensì per l'intera Università, gli obiettivi istituzionali da perseguire, i risultati di cui rendere conto periodicamente alla Commissione.

Al fine di creare un quadro informativo completo, sono state raccolte tutte le informazioni utili a ricostruire la genesi del fondo, soprattutto attraverso incontri con le persone che nel tempo se ne erano occupate; allo stesso tempo sono stati riallacciati e consolidati i contatti con la Rete italiana dei CDE, realtà molto bene organizzata e funzionante³. In particolare sono stati fondamentali gli scambi intercorsi sia con i CDE dell'Università di Verona e Bocconi, i cui documentaristi al momento ricoprivano l'incarico di coordinatore e vicecoordinatore della rete italiana dei CDE, sia con quei centri che, per data di istituzione, vicinanza fisica, strumenti di lavoro e soluzioni adottate, sembravano essere di maggior riferimento (CDE delle Università di Bologna e Siena e dell'Istituto universitario di Fiesole).

Anche il *Vademecum per la gestione di un CDE*, elaborato dal Coordinamento dei CDE italiani proprio fra il 2007 e il 2008, si è rivelato un importante strumento per pianificare nel tempo le attività del Centro⁴.

Da tutti questi contatti è emerso il quadro completo degli adempimenti necessari all'avvio delle attività del CDE e al suo reinserimento attivo all'interno delle reti di informazione europee. Nei primi mesi del 2007 è stato pertanto conferito al Centro un nuovo assetto attraverso alcuni passaggi chiave:

- sono stati rinnovati e formalizzati gli incarichi di referente accademico e referente per la documentazione;
- è stata data notizia della nuova ubicazione e della rinnovata fisionomia del CDE fiorentino alla Rappresentanza della Commissione europea in Italia, alla Rete Europe direct, all'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione europea; alla Rete italiana dei CDE. Questo ha consentito il corretto invio delle pubblicazioni alla nuova sede di via delle Pandette, l'accesso allo spazio intranet di Europe direct⁵, l'inserimento del CDE di Firenze nei siti web delle suddette realtà;
- con il supporto dei referenti scientifici e in accordo con le esigenze della ricerca e della didattica, è stata formulata una visione a medio e a lungo termine per il CDE, soprattutto in termini di servizi di assistenza alla

³ Cfr. <<http://www.cdeita.it>> e <<https://www.facebook.com/Rete-dei-CDE-in-Italia-156699427707680/>> (10/2016).

⁴ *Conoscere l'Unione europea: risorse e strumenti per gestire un Centro di documentazione europea: aggiornamento 2010*, <http://www.cdeita.it/sites/default/files/files/VADEMECUM_2010.pdf> (10/2016).

⁵ <<http://www.ednetwork.ec.europa.eu>> (10/2016).

- ricerca, sostegno alla didattica e promozione del dibattito su tematiche inerenti l'Unione europea;
- con la collaborazione dei responsabili dei vari settori della biblioteca, è stato predisposto un piano di lavoro per l'integrazione del CDE sia con il resto delle collezioni sia con i servizi (prestito, reference, occasioni formative ecc.);
 - è stata delineata una piccola 'carta delle collezioni del CDE'⁶;
 - è stato definito il flusso di lavoro necessario al trattamento, alla conservazione e all'uso della documentazione facente parte del CDE;
 - sono state gettate le basi per una strategia di promozione all'esterno, in linea con quella già perseguita dalla biblioteca, al fine di raggiungere il maggior numero di utenti, in primis studenti, docenti e personale dell'Ateneo. La visibilità del CDE è stata garantita dalla sua presenza all'interno dei siti web della rete Europe direct⁷, della Rete italiana dei CDE⁸ e della Rappresentanza in Italia della Commissione europea⁹;
 - il regolamento della biblioteca è stato modificato per poter consentire l'accesso anche a utenti esterni interessati alla consultazione di materiali del CDE, in osservanza a quanto previsto dall'accordo tra Università e Commissione europea.

4. La ricognizione dei materiali

Parallelamente si è proceduto all'analisi della documentazione e al relativo trattamento fisico e catalografico.

È stato necessario, in via preliminare, documentarsi sull'attività editoriale dell'Unione europea, ricostruendo un quadro generale di tutte le pubblicazioni ufficiali prodotte dalle varie istituzioni e agenzie; a tale quadro è stato via via sovrapposto quanto emergeva dall'analisi dei materiali arrivati in biblioteca. In questo modo si è ottenuta una 'mappatura' puntuale del fondo, che ha messo in luce molte lacune ma allo stesso tempo ha fornito anche le soluzioni per colmarle, ricorrendo ai numerosi archivi in linea dell'Unione europea, alle banche dati come Eur-lex o contattando direttamente gli enti emanatori.

Per ogni documento è stata anche verificata la disponibilità in formato elettronico, risultata molto frequente per i documenti pubblicati dalla metà degli anni Novanta, e addirittura sistematica per quelli successivi al 2000.

In questa fase di ricognizione sono stati operati molti scarti, che hanno portato ad eliminare copie doppie o triple, materiali sciolti o di scarso

⁶ Strumento per sua natura in progress, è stato inserito nella Carta delle collezioni della biblioteca: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-686.html>> (10/2016).

⁷ <http://europa.eu/contact/index_it.htm> (10/2016).

⁸ <www.cdeita.it> (10/2016).

⁹ <http://ec.europa.eu/italy/index_it.htm> (10/2016).

rilievo informativo, numeri isolati di periodici, documenti interni o non ufficiali, materiali in cattivo stato di conservazione. Dei molti bollettini e newsletter, sono stati conservati solo quelli di maggior consistenza, quelli non presenti in rete, quelli mantenuti anche da altri CDE; in ogni caso, è stata tenuta traccia di quanto scartato.

Trattandosi di un CDE generalista, la copertura tematica del fondo abbracciava – e tuttora abbraccia – tutte le aree di azione dell'Unione europea, dalla legislazione all'economia, dalle politiche agricole, energetiche o culturali alla ricerca scientifica e tecnica, dalla concorrenza alle relazioni internazionali¹⁰. I materiali uscenti dalla ricognizione sono quindi stati raggruppati per argomento, secondo la classificazione Eur-Op adottata in ambito europeo per l'organizzazione semantica dei materiali. Nel giugno 2007, tutta la documentazione selezionata è stata collocata a scaffale all'interno di un vano del magazzino, suddivisa per classi tematiche.

In questo modo è stato possibile avere un'immagine 'in anteprima' di quella che sarebbe stata la sistemazione definitiva del CDE, così da effettuare una misurazione dell'ingombro e stimare il probabile tasso di crescita delle diverse sezioni.

5. Catalogazione, scaffale aperto, spazi dedicati

A seguito dell'analisi dei materiali, è stato individuato che cosa inserire in opac e cosa invece lasciare non catalogato, raccolto in faldoni tematici.

La catalogazione è stata riservata ai materiali monografici, alle serie (annuari, documentazione statistica ecc.), ai periodici di maggior consistenza e di sicura regolarità; al contrario, i molti opuscoli, fogli volanti e newsletter sono stati raccolti in faldoni; questi documenti, per il loro carattere divulgativo ed effimero, sono stati sottoposti a periodica revisione e scarto. I documenti C, COM, SEC e CESE (documenti di lavoro della Commissione europea e del Comitato economico e sociale) sono stati collocati a parte, organizzati cronologicamente.

Su ogni unità sono stati effettuati i seguenti interventi: magnetizzazione, catalogazione descrittiva in opac, assegnazione di classe e sottoclasse secondo il piano di classificazione Eur-Op, segnatura sulla base della medesima classificazione. I materiali sono stati quindi collocati a scaffale aperto, al primo piano, lato Sud, in prossimità delle principali fonti informative europee già presenti in biblioteca in formato cartaceo (Gazzetta uf-

¹⁰ «Vi sono due tipi di CDE, generici e specializzati: 1) un CDE generico riceve la documentazione generale prodotta dalle istituzioni comunitarie; 2) un CDE specializzato riceve una selezione di tale documentazione [...] effettuata in funzione degli interessi specifici accuratamente e preventivamente definiti dalla Commissione europea e dalla struttura ospite» (dalle *Norme allegatae all'accordo istitutivo dei CDE*, art. 2).

ficiale dell'Unione europea, Raccolta della giurisprudenza della Corte di giustizia e del Tribunale di primo grado).

A fine 2009 il fondo documentario del CDE constava di circa 4.200 volumi tra monografie e periodici. Per un migliore orientamento dell'utenza, gli scaffali riservati alla documentazione europea sono stati individuati con specifica segnaletica, comprendente anche una riproduzione del sistema classificatorio utilizzato.

Sono dunque rimasti esclusi dalla collocazione a scaffale aperto soltanto i materiali non catalogati; i faldoni tematici, nei quali sono stati raccolti, hanno trovato la loro sistemazione nella stanza scelta come sede dei servizi del Centro, sempre al primo piano.

In ottemperanza all'accordo tra Commissione europea e Università¹¹ e sul modello degli altri centri, è stata allestita una sede specifica per il CDE all'interno della biblioteca; in questo locale sono stati collocati i documenti non catalogati: cd rom e dvd, documenti C, COM, SEC e CESE, faldoni contenenti newsletter delle varie Direzioni genarli, opuscoli, locandine, dépliant. Nella stessa stanza è stato collocato un pc per la consultazione del catalogo e delle risorse elettroniche locali e online, e sono state allestite due postazioni per la consultazione della documentazione dell'Unione europea e lo svolgimento delle attività di reference.

La sede del CDE ha ospitato nel tempo anche incontri con docenti, riunioni legate ai progetti di rete, iniziative in collaborazione con EDIC Firenze¹².

6. Promozione e creazione della pagina web del CDE

In sinergia col gruppo di lavoro della biblioteca per la promozione dei servizi, sono stati individuati i canali più appropriati per una capillare promozione del Centro di documentazione europea: mailing list, newsletter e bollettini (sia della biblioteca che di Ateneo), siti web e social network. Inoltre, per garantire costante visibilità, è stata creata una specifica pagina all'interno del sito web della Biblioteca di scienze sociali, in cui sono state inserite notizie sulla storia, sul patrimonio e i servizi.

La pagina web del CDE è stata nel tempo arricchita di contenuti intesi come primo servizio di orientamento per il pubblico, con i link ai principali siti web di interesse europeo (siti istituzionali, banche dati gratuite, risorse internet selezionate), per instradare l'utente remoto all'uso autonomo delle risorse di ambito comunitario disponibili in linea. Il sito web ospita anche tutta la documentazione relativa alle iniziative condotte dal Centro dal 2009 in poi.

¹¹ L'accordo prevede espressamente di «riservare un'area specifica al CDE, preferibilmente nella propria biblioteca».

¹² *Infra*, paragrafo *Attività di rete e collaborazione con EDIC Firenze*.

7. I servizi di assistenza alla ricerca e le occasioni formative per gli studenti

La collaborazione con il referente accademico e coi docenti di studi europei è stata, fin dalla nascita del nuovo CDE, un fattore cruciale per lo sviluppo delle varie attività. Il referente accademico si è fatto ideatore di iniziative e ha contribuito a promuovere il Centro fra colleghi e studenti; l'interesse suscitato ha portato all'avvio di attività formative e di reference volte a far conoscere e utilizzare le molte fonti informative messe a disposizione dall'Unione europea.

Il servizio di assistenza alla ricerca ha riscosso da subito un buon successo, sia perché ha beneficiato della solida impostazione del servizio di reference disciplinare proposto da anni dalla biblioteca, all'interno del quale si pone come ulteriore, specifica proposta, sia grazie all'interesse dei docenti delle scienze sociali. Negli anni ne hanno beneficiato tuttavia anche studenti di altre scuole (Ingegneria, Agraria, Scienze della formazione), così come di altri atenei, o addirittura privati cittadini venuti a conoscenza del servizio tramite internet¹³.

Su esplicita richiesta di alcuni docenti, il CDE realizza inoltre specifici incontri formativi, il cui contenuto e la cui durata vengono concordati di volta in volta. Essi mirano a portare gli studenti a conoscenza di tutte le fonti, cartacee e digitali, utili allo svolgimento di una ricerca su tematiche di ambito europeo; particolare attenzione viene riservata alle molteplici risorse informative online messe a disposizione dall'Unione europea, risorse di grande valore documentario che spesso rimangono poco conosciute o non completamente sfruttate. Queste possono essere di contenuto generale o multidisciplinari (portale Europa.eu, Archivi delle istituzioni, EU Bookshop, European sources online ecc.) oppure specialistiche (portale giuridico Eur-Lex, banche dati Eurostat, Eurobarometer, database Missoc ecc.).

Durante gli incontri formativi del CDE tali fonti vengono presentate e sperimentate, suggerendo strategie di ricerca e proponendo modelli citazionali per documenti particolari, quali ad esempio i documenti di lavoro delle istituzioni. Questi incontri vanno a integrare l'offerta formativa proposta dalla Biblioteca di scienze sociali, condividendone l'obiettivo di mettere in grado lo studente di reperire autonomamente la documentazione, di saperla correttamente valutare e quindi citare nel proprio lavoro.

Parallelamente sono stati organizzati incontri di aggiornamento interni per i colleghi, finalizzati a garantire un livello standard di competenze sulla documentazione di ambito europeo, necessario per far fronte alle domande di quick reference degli utenti.

¹³ In alcuni casi si è instaurata una collaborazione per il servizio di reference fra il CDE di Firenze e quello di altri atenei per l'assistenza a studenti fuori sede, o per l'utilizzo di strumenti e documentazione non posseduti dagli altri centri.

Nel 2016 il CDE è stato anche interpellato per offrire una panoramica su portali e banche dati giuridiche dell'Unione europea all'interno di un corso di aggiornamento professionale per avvocati.

8. Attività di rete e collaborazione con EDIC Firenze

Sottoscrivendo l'accordo istitutivo del CDE, l'Università si è impegnata a promuovere iniziative volte a suscitare una riflessione sull'Unione europea¹⁴; la mission fondamentale di un CDE è infatti quella di portare più lontano possibile non solo la propria documentazione, ma più in generale la conoscenza e il dibattito su tutto ciò che è Unione europea.

A tal fine, la Rete italiana dei CDE, con il sostegno della Rappresentanza della Commissione europea in Italia, promuove annualmente un progetto comune (*Progetto di rete*), spesso ispirato alle tematiche dell'anno europeo in corso, all'interno del quale ogni centro è libero di ideare e realizzare gli eventi che ritiene più opportuni (tavole rotonde, dibattiti, performance teatrali, trasmissioni radio/video ecc.).

A Firenze, per la realizzazione di tali manifestazioni, si sono rivelati fondamentali due fattori:

- il supporto del referente scientifico del CDE, che ha contribuito a coinvolgere docenti e studenti dell'Ateneo fiorentino e altre personalità di spicco del mondo della ricerca e delle relazioni internazionali;
- la stretta collaborazione con l'EDIC del Comune di Firenze, che ha portato alla realizzazione di numerosi eventi che hanno raccolto l'interesse di un pubblico anche esterno all'università.

Eventi organizzati dal CDE

- *Riflettori sull'Europa*, Auditorium del Polo delle scienze sociali, 3 dicembre 2009. Dibattito, a conclusione dell'anno europeo del dialogo interculturale 2008, sulla diversità culturale nel processo di integrazione europea. Al termine del convegno è stato presentato e inaugurato il nuovo CDE presso la Biblioteca di scienze sociali.
- Osservatorio *Watch on Europe*, febbraio-novembre 2010, in collaborazione con il Movimento federalista europeo e con la Gioventù federalista europea della Toscana. L'Osservatorio nasce con la finalità di verificare quanto spazio i media locali dedichino alle questioni europee. Tre gruppi di lavoro, composti da studenti dell'Università di Firenze (corso di laurea magistrale in Studi europei), hanno monitorato un campione di media toscani per dieci mesi. I dati raccolti sono stati ricomposti in un report finale

¹⁴ Cfr. art. 4, comma 3 delle *Norme* allegate all'accordo istitutivo del CDE.

e corredati di osservazioni e proposte per un rilancio dell'informazione europea a livello locale.

- *Processo all'Europa*, Palazzo vecchio, Salone dei Dugento, 5 marzo 2010, in collaborazione con il Movimento federalista europeo. Un vero e proprio processo, con tanto di giudice, pubblico ministero, difesa e testimoni; sul banco degli imputati, la stessa Unione europea. Il pubblico ha preso parte attiva nel 'processo' schierandosi liberamente a favore dell'accusa o della difesa, e alla conclusione del 'dibattimento' ha emesso il proprio verdetto.
- *20 e-venti per Europa 2020*, due conferenze pubbliche realizzate in occasione del *Festival dell'Europa*, 6-10 maggio 2011: *Comunicare, informare e essere informati sull'Unione europea: dal diritto alla pratica; L'Europa al servizio del cittadino. Reti e centri di informazione UE: i centri di documentazione europea*. Gli incontri hanno visto la partecipazione di Evangelia Koundouraki (CDE Istituto universitario europeo), Benedetta Calonaci (CDE Università degli studi di Firenze), Maria Adelaide Ranchino (CDE Biblioteca centrale G. Marconi del CNR) e Maria Laura Viora (CDE Scuola superiore pubblica amministrazione).
- *The costs of Non-Europe*, novembre 2010-aprile 2011. Ciclo di conferenze volte alla discussione su quali possano essere i danni, anche economici, della mancata o tardiva realizzazione degli obiettivi dell'Unione europea¹⁵.
- *The EU and the world: new challenges and trends: twenty-seven ideas from the Erasmus generation*, Facoltà di scienze politiche, 31 maggio-1 giugno 2012. In occasione del venticinquesimo anniversario del programma Erasmus, e all'interno del progetto di rete *La mobilità in Europa. Diritti, informazione, opportunità: il futuro nelle tue mani*, è stato promosso un incontro fra 27 studenti Erasmus, provenienti da vari paesi UE, ed alcuni membri del Parlamento europeo. L'iniziativa ha permesso ai giovani di confrontarsi con una rappresentanza delle istituzioni europee in merito al processo di integrazione europea, presentando anche specifiche proposte.
- *L'Europa in bilico: la scienza politica di fronte alle attuali sfide*, Auditorium del Polo delle scienze sociali, 8 maggio 2013. Il convegno, organizzato nel contesto del progetto di rete *Diritti fondamentali e cittadinanza europea*, ha inteso offrire un'occasione di confronto e di riflessione sui nodi irrisolti dell'unione bancaria, fiscale, economica e politica: fattori decisivi per attribuire all'Europa un ruolo autorevole nel contesto internazionale, dai quali dipende il rilancio o il declino del continente.
- *Demos, cittadinanza, identità: quale futuro per l'Europa? Un confronto in vista delle elezioni*, Biblioteca di scienze sociali, in diretta Twitter, 10 aprile 2014. All'interno del progetto di rete *Il mio voto in Europa: la scelta per il mio futuro*, ed in vista delle elezioni europee, è stata organizzata una giornata di riflessione e informazione sulle radici culturali che accomunano i cittadini d'Europa, ma anche sui tanti aspetti che li tengono lontani; sul sogno dei padri fondatori e le paure del presente; sul periodo di pace e di diritti che l'Unione europea ha garantito dopo secoli di guerre. Il dibattito è stato

¹⁵ <<http://www.rise.unifi.it/vp-194-the-costs-of-non-europe-2010-2011.html>> (10/2016).

introdotto da una performance teatrale a cura della compagnia *Centrale dell'arte*.

- *Il gusto degli altri*, Biblioteca di scienze sociali e complesso de Le Murate, 6, 8 e 27 maggio 2015. Serie di iniziative legate all'anno europeo per lo sviluppo 2015 ed al progetto di rete *Il nostro mondo, la nostra dignità, il nostro futuro*: laboratorio *Cucine etniche del territorio*; workshop *I racconti della cooperazione: Unione europea e cooperazione allo sviluppo, dagli studi alle esperienze sul campo*; trasmissione radiofonica *Pillole di cooperazione* sull'emittente Controradio, in cinque puntate; concorso fotografico *Instagram #altrecucine* il cui vincitore ha avuto in premio un biglietto per EXPO 2015.
- *Mercato unico digitale europeo: sfide ed opportunità*, Polo delle scienze sociali, 26 maggio 2016; *Cybersecurity e mercato unico digitale europeo*, Biblioteca di scienze sociali, 27 maggio 2016. Nell'ambito del progetto di rete *Un mercato unico digitale per l'Europa*, i Centri di documentazione europea dell'Università di Firenze e dell'Istituto universitario europeo, assieme al centro Europe direct del Comune di Firenze, hanno organizzato due giorni di studio e dibattito per offrire ai giovani consumatori digitali un'occasione di approfondimento sulle opportunità offerte da un mercato unico digitale europeo, una delle priorità della Commissione Juncker.

9. La relazione annuale

L'attività del Centro di documentazione europea dell'Università di Firenze è monitorata dalla Commissione europea attraverso un resoconto annuale (*Activity survey*) la cui compilazione è obbligatoria¹⁶. In esso vengono richieste informazioni dettagliate sullo stato e sul funzionamento del CDE:

- sistemazione logistica: tipologia di ente ospitante, uso di segnaletica, informazioni su spazi e pc riservati, utilizzo di loghi ufficiali;
- orari di apertura e personale dedicato, accessibilità;
- trattamento e organizzazione dei materiali, integrazione con i documenti della biblioteca ospitante;
- fonti online maggiormente consultate per il servizio di reference;
- utilizzo del discovery tool Find-Er della Biblioteca della Commissione europea, e della piattaforma EU Bookshop;
- numero e tipologia di utenti, aree di maggior interesse;
- servizi attivi: numero di sessioni di reference, di incontri formativi e di eventi organizzati;
- modalità di promozione del CDE e delle sue attività: pagina web, newsletter, account su social network;

¹⁶ Cfr. art. 5, comma 7 delle *Norme* allegate all'accordo istitutivo del CDE.

- collaborazioni con altri CDE o altre reti sia a livello nazionale che europeo, partecipazione a progetti;
- partecipazione dei responsabili ai meeting annuali organizzati dalla Commissione.

L'*Activity survey* riveste un'importanza cruciale per la vita del CDE. Sulla base delle informazioni ricevute, infatti, la Rappresentanza della Commissione effettua la valutazione di ogni singolo centro; qualora tale valutazione fosse sfavorevole, la Commissione potrebbe intraprendere azioni per far rispettare gli impegni assunti nell'ambito dell'accordo istitutivo; qualora poi tali indicazioni non venissero rispettate, potrebbe procedere alla chiusura del centro.

Il personale del CDE può contare su una formazione specialistica e un aggiornamento continuo, grazie ad incontri periodici organizzati dalla Commissione europea o dalla sua rappresentanza in Italia per i documentaristi della rete Europe direct (training seminars e riunioni annuali), in Italia e all'estero.

10. Nuove prospettive

Con il passare degli anni, il CDE ha mostrato una netta evoluzione verso la dematerializzazione delle proprie collezioni; la quasi totalità delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione europea è oggi disponibile in formato elettronico, per cui, con il tempo, si è assistito alla progressiva diminuzione dei materiali cartacei inviati da Lussemburgo.

L'avvento dei discovery tool, quali strumenti di ricerca delle informazioni bibliografiche, lascia intravedere la concreta possibilità di recuperare i documenti ufficiali dell'Unione europea a partire da un unico punto di partenza comune a tutte le altre risorse della biblioteca; attivando l'accesso del discovery di Ateneo alla piattaforma EU Bookshop, vero e proprio repository delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione europea, sarà infatti possibile ricercare e recuperare in full text tutti i documenti prodotti dal Publications office¹⁷. Ciò offrirà anche il vantaggio di rendere più snelle le operazioni catalografiche riservate ai documenti del CDE, consentendo un maggiore investimento sulla progettazione di servizi documentari avanzati.

Emerge dunque la tendenza, per il Centro di documentazione europea, a farsi sempre meno archivio di documenti e sempre più focal point informativo sull'Unione europea all'interno dell'Università. In questa prospettiva, sono allo studio nuove modalità di collaborazione con tutti i soggetti

¹⁷ EU Bookshop è l'archivio della documentazione prodotta dall'ufficio delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione europea. Contiene 100.000 titoli risalenti fino al 1952, con le versioni elettroniche corrispondenti, nelle 24 lingue ufficiali dell'Unione: <www.eubookshop.eu> (10/2016).

che in vario modo si occupano di Unione europea all'interno dell'Ateneo, quali ad esempio gli uffici Erasmus, Relazioni internazionali, o lo Sportello APRE Toscana¹⁸.

¹⁸ «Lo Sportello APRE Toscana, avviato il 2 maggio 2011, promuove la partecipazione toscana ed italiana ai programmi di ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica dell'Unione europea: programmi quadro, ricerca e innovazione nell'ambito dei fondi strutturali, programmi affini» (informazione tratta dalla pagina web <<http://www.unifi.it/vp-7646-sportello-apre-toscana.html>>, 10/2016).

R. Giangrande
E. Giusti

Information literacy al bivio: la formazione degli utenti (2004-2015)

I. La formazione degli utenti nella Biblioteca di scienze sociali

Ripercorriamo l'attività formativa svolta negli anni 2004-2015 per gli studenti delle tre aree disciplinari di riferimento: economica, giuridica e di scienze politiche¹.

In questo arco di tempo l'impegno della biblioteca si è maggiormente speso nell'organizzazione di corsi disciplinari riconosciuti dai corsi di laurea, anche con assegnazione di crediti formativi. Già nel 2004 è stato attivato un corso per l'allora Facoltà di scienze politiche; l'anno successivo per Giurisprudenza; infine, a partire dal 2010, per due corsi di laurea di Economia.

L'obiettivo formativo concordato con i referenti della didattica è stato quello di fornire un percorso che permettesse agli studenti di orientarsi fra i servizi e le risorse, spesso poco conosciuti e utilizzati, in previsione della stesura della tesi. I corsi, inseriti nei curricula, sono stati articolati in più lezioni, fino a un massimo di venti ore e hanno sempre previsto una prova finale con sommini-

* Rosaria Giangrande è referente per la formazione degli utenti all'interno del settore Informazione e promozione della Biblioteca di scienze sociali; Eleonora Giusti è referente del settore Informazione e promozione.

¹ Il presente contributo si occupa solo dei corsi organizzati nell'ambito dei servizi di information literacy offerti dalla biblioteca, servizi che comprendono postazioni di quick reference disponibili nelle aree di lettura, reference specialistico su appuntamento e tutte le altre attività di orientamento. L'attività dei corsi è stata svolta dal gruppo Formazione degli utenti del quale hanno fatto parte, con impegno e tempi diversi, Marco Bicchierai, Benedetta Calonaci, Rosa Capone, Silvia Casini, Alessandra Cassigoli, Lucilla Conigliello, Claudio Conti, Daniele De Luca, Anna Falchi, Federico Famoso Paolini, Gianni Galeota, Rosaria Giangrande, Eleonora Giusti, Laura Magni, Francesca Palareti, Paolo Panizza, Delia Pidotella, Tiziana Stagi, Domenico Suriano, Cinzia Zannoni, Francesca Zinanni. Per l'andamento dell'attività dal punto di vista quantitativo si fa riferimento al contributo di Eleonora Giusti e Chiara Melani in questo stesso volume, *Dieci anni di numeri: utenti, risorse e servizi della Biblioteca di scienze sociali dal 2005 al 2014*. L'offerta formativa è disponibile nella sezione Corsi del sito della biblioteca <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-217.html>> (10/2016).

strazione di quiz a risposta multipla. Complessivamente sono stati organizzati 120 corsi articolati in più moduli per un totale di 1.823 ore di lezione, a cui hanno partecipato 2.030 studenti. Sono stati attribuiti 4.618 crediti didattici.

Lo schema generale su cui i corsi sono stati sviluppati, seppur con differenze dovute ai diversi contesti tematici, si è basato sulla user education e la bibliographic instruction, con l'introduzione alla ricerca nel catalogo e nelle risorse specialistiche e con una forte caratterizzazione disciplinare. Il percorso ha sempre previsto anche una lezione introduttiva, dall'approccio teorico, dedicata ad alcuni aspetti dell'information literacy², quali la formulazione del quesito di ricerca, l'individuazione delle parole chiave, la schedatura dei documenti, l'elaborazione dell'apparato delle citazioni e della bibliografia. Dal punto di vista organizzativo, nella conduzione di ciascun corso si sono alternati più bibliotecari, fino a un massimo di quattro, organizzati in team e specializzati in base ai contenuti dei diversi moduli³.

Altra esperienza significativa, benché più limitata in termini quantitativi, ha riguardato la programmazione a partire dal 2007 di numerose 'occasioni formative'. Si è trattato di incontri e presentazioni, talvolta anche riproposti annualmente, comunque organizzati su specifica richiesta dei docenti. Le presentazioni, per lo più ospitate nell'orario della didattica delle facoltà e poi delle scuole, sono state sviluppate sulla base di bisogni informativi rilevati dai docenti stessi quali, ad esempio, la ricerca dei periodici di riferimento per uno specifico settore disciplinare, la ricerca di documentazione in una o più banche dati finalizzata alla produzione di relazioni, la presentazione dei servizi della biblioteca per un gruppo di studenti selezionati in base a interessi specifici.

Dal punto di vista della didattica sia i corsi disciplinari che le 'occasioni formative' sono stati gestiti tradizionalmente con lezioni frontali, per lo più integrate da esercitazioni e corredate da materiale didattico messo a disposizione nelle pagine web.

2. Le criticità emerse

Fin dall'inizio della nostra attività i corsi sono riusciti ad attrarre gli studenti solo quando finalizzati all'acquisizione di crediti o se proposti espressamente dai docenti delle facoltà/scuole. Il modesto interesse riscon-

² Riferimenti del primo modulo sono stati le linee guida *ACRL Information literacy instruction, objectives for: a model statement for academic librarians* <<http://www.ala.org/acrl/standards/objectivesinformation>> (10/2016) del 2001 e i principi di Mike Eisenberg e Bob Berkowitz, *The Big6™* <<http://www.big6.com/>> (10/2016) del 1990. Complessivamente i contenuti sono stati mutuati da *Introduzione alla ricerca per la tesi*, un corso in un'unica lezione organizzato dalla biblioteca per i laureandi delle scienze sociali periodicamente dal 2005 al 2014.

³ I corsi prevedono un primo modulo introduttivo, dei moduli di base (interrogazione del catalogo e presentazione dei servizi collegati), moduli specialistici riguardanti la ricerca nelle banche dati, l'uso dei periodici elettronici, degli e-book e la selezione delle risorse free in rete. I bibliotecari si sono specializzati nella conduzione di un modulo in particolare.

trato⁴ è stata quindi una delle difficoltà che abbiamo dovuto affrontare e le prime esperienze sono state piuttosto deludenti⁵. Solo attivandoci presso i presidenti dei corsi di laurea è stato possibile ottenere il riconoscimento della nostra offerta formativa, benché la proposta abbia riscosso interesse esclusivamente nell'ambito delle lauree magistrali e non nei curricula delle triennali. È rimasta dunque esclusa un'ampia parte della nostra utenza studentesca, proprio quella che, in base alla nostra esperienza quotidiana, dimostra invece forti carenze nel lavoro di ricerca.

In merito ai contenuti, l'aver privilegiato l'illustrazione delle risorse ha spesso determinato, anche a causa dell'economia dei tempi, una minore attenzione dedicata allo sviluppo delle competenze informative proprie dell'information literacy.

Altro segnale critico ci è pervenuto dai suggerimenti raccolti nei questionari di soddisfazione compilati dai partecipanti: a fronte del riconoscimento della chiarezza dei contenuti e dello svolgimento delle lezioni, è emersa frequentemente la richiesta di dare maggiore spazio alle esercitazioni a discapito di trattazioni ritenute talvolta troppo teoriche. È mancata inoltre, sempre a livello didattico, la possibilità di sviluppare strumenti online che facilitassero il coinvolgimento degli studenti e alleggerissero, al contempo, l'impegno dei bibliotecari⁶.

Dal punto di vista organizzativo la conduzione a più mani ha senz'altro garantito la conoscenza approfondita dei contenuti dei diversi moduli; talvolta può aver tuttavia determinato uno scollamento fra le diverse parti del percorso, causando affaticamento sia negli studenti che nei bibliotecari. Inoltre l'organizzazione in team, che ha senza dubbio prodotto risultati di buon livello, nel tempo si è rivelata piuttosto dispendiosa ed è entrata definitivamente in crisi al momento dell'adozione del nuovo strumento di ricerca integrata OneSearch⁷. Il discovery tool infatti, offrendo un unico accesso a tutte le risorse disponibili, catalogo, banche dati, periodici elettronici e prodotti della ricerca, ci ha costretti a un attento ripensamento, dovendo riorganizzare i contenuti delle presentazioni e scompaginando i ruoli assegnati.

⁴ Questa tendenza è molto diffusa, come si rileva in A. Renditiso, *L'information literacy nelle biblioteche universitarie: i risultati di un'indagine comparati con le modalità di comunicazione del servizio sul web*, «Bollettino AIB», 51 (3), 2011, p. 224, <<http://bollettino.aib.it/article/view/5426/5192>> (10/16).

⁵ Nel 2004 sono stati organizzati dei corsi per la presentazione del catalogo e di risorse disciplinari, riprendendo un modello in uso presso il nostro Sistema bibliotecario di Ateneo già a partire dal 1996. Nonostante la promozione presso gli studenti, i corsi non hanno riscosso interesse e di fatto si è deciso di interromperne la programmazione.

⁶ Le nostre riflessioni sono in linea con quanto riscontrato nella ricognizione svolta nel 2011 dal gruppo di lavoro del progetto *Formazione degli utenti dell'Università di Bologna presso le biblioteche italiane*, soprattutto per la prevalenza della presentazione dei servizi e delle risorse documentarie a scapito quasi del tutto delle competenze informative, con un diffuso approccio didattico tradizionale e pochi casi in modalità e-learning o blended-learning (Renditiso, *L'information literacy nelle biblioteche universitarie*, cit., p. 219).

⁷ Il Sistema bibliotecario di Ateneo ha adottato il nuovo strumento dal 1° ottobre 2015.

Le risorse umane disponibili talvolta sono risultate insufficienti a fronte delle esigenze crescenti nella nostra comunità. In particolare, è risultata non adeguata la programmazione delle sessioni rivolte prioritariamente ai laureandi; in molti casi sarebbe stato opportuno garantire ulteriori date al fine di comporre classi con un minor numero di partecipanti e con bisogni informativi condivisi⁸. Abbiamo così preso atto della nostra difficoltà di fornire formazione al momento giusto, cioè quando gli studenti, in procinto di lavorare alla tesi, hanno maggiormente bisogno di appropriarsi di strategie utili al proprio percorso di ricerca.

Aggiungiamo infine che l'organizzazione di corsi inseriti nei curricula didattici è stata particolarmente onerosa per le implicazioni gestionali: si è dovuto garantire il raccordo con i presidenti e le segreterie dei corsi di laurea ed entrare nei meccanismi degli ordinamenti della didattica. Sempre nell'ambito della gestione, a fronte delle numerose richieste di informazioni pervenute dagli studenti, si è reso necessario allestire una segreteria dedicata, una sorta di sportello informativo aperto, gestito anche tramite casella e-mail, che ha aggravato ulteriormente l'impegno della biblioteca.

3. Verso il cambiamento

La considerazione delle criticità menzionate ci ha spinto ad un'attenta riflessione, ritenendo che dopo dieci anni si fosse ormai esaurita una fase e che fosse necessario riformulare il nostro modo di fare formazione. Ci siamo così dedicati alla ricerca di buone pratiche, basandoci soprattutto su un'indagine effettuata nel 2014 dal gruppo di lavoro Formazione degli utenti della biblioteca, che ha avuto come oggetto la rilevazione dei servizi di information literacy⁹ disponibili nelle biblioteche universitarie europee¹⁰.

Questi gli aspetti più significativi rilevati:

- l'offerta formativa risulta molto ricca e articolata, rivolta a tutta l'utenza universitaria, in alcuni casi aperta anche al territorio con proposte per professionisti e insegnanti delle scuole medie superiori;

⁸ Qualche tentativo in questo senso è stato fatto a partire dal 2014 per i corsi rivolti ai laureandi di Giurisprudenza. La selezione dei partecipanti è avvenuta sulla base dei CFU acquisiti, ottenendo così classi omogenee con studenti molto motivati. I vantaggi sono stati significativi, ma questo ha comportato un notevole appesantimento sul fronte della gestione.

⁹ Tale definizione ormai risulta superata e in letteratura si parla di più literacy (Digital literacy, Media literacy, Transliteracy, Metaliteracy), tutte finalizzate all'acquisizione delle competenze informative che includono, oltre alle capacità di produrre nuova informazione e di condividerla, anche quella di collaborare in ambienti digitali partecipativi, come argomentato in A.M. Tammaro, T. P. Mackey, T. E. Jacobsen, *Metaliteracy: reinventing information literacy to empower learners*, «Biblioteche oggi», 33, 2015, pp. 73-76, e in L. Testoni, *Quali literacy al tempo dei social network?*, «Biblioteche oggi», 32 (4), 2014, pp. 28-36, <<http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/94/377>> (10/16).

¹⁰ La ricognizione è partita dalle informazioni direttamente presenti nei siti di numerose biblioteche, prevalentemente accademiche, dei seguenti Paesi: Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Lussemburgo, Norvegia, Olanda, Spagna, Svezia.

- i corsi rivolti agli studenti sono dedicati a specifici argomenti e consistono in workshop della durata di due ore al massimo. Non offrono un percorso articolato in più temi; le tematiche vengono affrontate 'in pillole', seguendo via via il curriculum universitario, dall'introduzione all'uso dei servizi di base (accoglienza per le matricole con visite guidate), alla ricerca nelle risorse documentarie di base e specialistiche (cataloghi, banche dati, periodici elettronici), alle competenze necessarie per impostare il percorso di ricerca finalizzato all'elaborazione di presentazioni, relazioni e tesi di laurea;
- l'attività formativa rivolta a chi fa ricerca (docenti, ricercatori, dottorandi ecc.) riguarda sistematicamente temi quali la valutazione della ricerca scientifica, la normativa sul diritto d'autore e gli strumenti per tutelare la paternità intellettuale, suggerimenti per diffondere efficacemente le pubblicazioni (riviste, repository istituzionali, open access), uso dei reference management software;
- oltre che destinatari di formazione specifica, i docenti sono anche interlocutori attivi nella progettazione di corsi di information literacy, spesso integrati nei programmi della didattica;
- la formazione a distanza è molto diffusa e si affianca a quella in presenza, talvolta la sostituisce del tutto. Gli utenti possono contare su una ricca offerta di tutorial, a volte anche interattivi, inerenti l'uso dei servizi e la ricerca nelle risorse documentarie, selezionate per area disciplinare; non mancano tuttavia sezioni ampiamente dedicate alle tematiche generali dell'information literacy;
- i servizi di assistenza sono a vari livelli: help desk online, chat in tempo reale, reference ad personam (one-to-one) curati dal subject librarian, una figura di riferimento caratterizzata da forte visibilità anche nelle pagine web.

Nei contesti analizzati i servizi di information literacy sono risultati fondamentali nello sviluppo della formazione accademica, spesso inseriti in progetti di interesse nazionale che prevedono linee guida, obiettivi e criteri di valutazione condivisi. Ai bibliotecari è riconosciuto un ruolo chiave nel processo formativo degli studenti e le loro competenze rappresentano un punto di riferimento per tutta la comunità accademica. Complessivamente l'integrazione con l'istituzione università è molto forte; le attività delle biblioteche sono pienamente integrate nei programmi di sviluppo degli atenei¹¹. In tali contesti lo sviluppo di progetti di information literacy offerti

¹¹ La crescita delle biblioteche accademiche passa anche dalla stretta connessione con le linee di sviluppo individuate nel piano strategico degli atenei, come rilevato in F. Ferrari, D. Grandin, C. Mandelli, *Un nuovo paradigma per le biblioteche accademiche: strategie e innovazione*, «Bibliotime», 18 (2), 2015, pp. 1-8, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xviii-2/ferrari.htm>> (10/16).

anche al territorio, insieme all'utilizzo dei social media, rafforzano la 'terza missione' della biblioteca accademica¹².

Un'altra tappa importante in questa fase di ripensamento è stato il corso d'aggiornamento *Formazione d'aula per bibliotecari*, tenuto il 19 e il 26 ottobre 2015 da Antonio Calvani, docente di Metodi e tecniche della didattica presso l'Università degli studi di Firenze, corso organizzato nell'ambito del piano formativo di Ateneo. Per la prima volta dando per scontate le competenze biblioteconomiche, sono state affrontate problematiche inerenti la didattica, partendo in particolare dagli aspetti della comunicazione verbale e visiva in aula. Sono state fornite nozioni di base utili alla progettazione¹³ e alla conduzione efficace delle lezioni in un'ottica di didattica costruttivista¹⁴. È stata inoltre evidenziata la funzione strategica del coinvolgimento degli studenti e il valore della condivisione del sapere in aula: l'apprendimento è il risultato dell'interazione fra studenti e docente, finalizzata alla scoperta e alla crescita delle competenze.

4. Nuove esperienze

Parallelamente alla gestione tradizionale dei corsi, sono state avviate nuove iniziative in cui si è provato ad applicare alcune tendenze emerse dalla ricognizione svolta presso le biblioteche accademiche europee, supportate dalle tecniche acquisite nel corso di aggiornamento per bibliotecari-docenti. In queste occasioni sono state instaurate collaborazioni più strette con i docenti delle nostre scuole, soprattutto nella fase progettuale, a partire dalla definizione degli obiettivi formativi¹⁵. In tale contesto è stata recuperata anche l'importante esperienza maturata nell'organizzazione delle 'occasioni formative' sviluppate negli anni precedenti. Nello stesso periodo sono state avviate inoltre alcune prime realizzazioni nell'ambito della didattica online.

¹² M. Cassella, *IFLA trend report e biblioteche accademiche*, «Biblioteche oggi», 32 (10), 2014, p. 12.

¹³ In particolare, sono stati indicati gli aspetti da curare nella fase progettuale di una lezione: setting (argomento, numero dei partecipanti, livello delle preconoscenze, durata ecc.), attivazione (obiettivi di apprendimento specifici, rilevanza di questi obiettivi per la formazione dei partecipanti), svolgimento (approccio didattico, accorgimenti per coinvolgere gli studenti e per evitare il sovraccarico cognitivo, strumenti che si intendono utilizzare), conclusione (richiamo del quesito di partenza, costruzione di una sintesi di quanto fatto e acquisito con valutazione, eventuali indicazioni per interiorizzare le conoscenze).

¹⁴ Al centro della riflessione sono state poste soprattutto le modalità dell'apprendimento: si apprende quando si è posti davanti a problemi reali e i processi si attivano su conoscenze preesistenti, base essenziale per una nuova conoscenza. È stata inoltre sottolineata l'importanza di testare immediatamente le conoscenze acquisite con esercitazioni mirate.

¹⁵ L'importanza strategica della collaborazione con i docenti è evidenziata in tutta la letteratura del settore; in particolare è molto simile alla nostra esperienza quella riferita nell'articolo di A. Citti, *Percorsi di ricerca bibliografica per laureandi*, «Biblioteche oggi», 32 (7), 2014, pp. 29-40, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2014/20140702901.pdf>> (10/16).

La prima esperienza risale al 2014, quando è stato organizzato *Risorse giuridiche straniere per la tesi di laurea: un'introduzione*. Si è trattato di un corso dal taglio molto specifico, articolato in due incontri di due ore ciascuno, rivolto a un gruppo selezionato di laureandi in Diritto comparato. L'idea, partita da due bibliotecarie, è stata accolta con favore dai referenti della didattica, concordi nel rilevare quanto i propri laureandi non conoscessero adeguatamente l'offerta di risorse specialistiche disponibili per il settore. In questo caso la collaborazione con i docenti di riferimento ha portato a una diversa impostazione delle lezioni: per la prima volta si è deciso di sviluppare il percorso a partire da specifici temi di ricerca recuperati proprio dai titoli delle tesi assegnate. Sono state quindi presentate alcune strategie di ricerca, che gli studenti avrebbero potuto utilizzare successivamente e in autonomia, come modelli per interrogare le banche dati e le altre risorse selezionate.

Nel 2015, su proposta del corso di laurea in Sociologia e ricerca sociale, si è progettato un altro corso, articolato in quattro incontri di tre ore ciascuno¹⁶. In questa occasione si è voluto testare un approccio laboratoriale anche grazie alla collaborazione fattiva di alcuni docenti e al numero contenuto dei partecipanti. L'obiettivo formativo è stato molto specifico: l'acquisizione di competenze, anche pratiche, per la redazione di un lavoro di ricerca a fronte della scarsa capacità dei laureandi nel sapersi orientare fra risorse documentarie, non ultime quelle di primo riferimento per la disciplina. A questo riguardo sono stati individuati dei temi, articolati in più sotto-temi¹⁷, da assegnare ai partecipanti per metterli alla prova nella stesura di una relazione da svolgere in autonomia. Il percorso si è così articolato: analisi dell'argomento a partire dalla consultazione dei principali strumenti di reference, definizione del quesito di ricerca, stesura di un piano di lavoro, selezione e recupero dei documenti pertinenti. Sono stati inoltre forniti esempi pratici con esercitazioni di selezione, schedatura e citazione bibliografica. Parte integrante del corso è stata una visita guidata fra gli scaffali aperti classificati della biblioteca alla ricerca di documenti nel settore di interesse. Per facilitare il coinvolgimento degli studenti ci si è avvalsi di Dropbox, uno strumento social free, utile per la gestione del corso, il deposito dei materiali didattici e delle esercitazioni e, non ultimo, per stimolare il confronto e la discussione. Altro elemento innovativo è stata la verifica finale: si è svolta in un incontro fra studenti, bibliotecari e docenti del corso di laurea che hanno esaminato gli elaborati e hanno espresso una valutazione complessiva dei risultati del laboratorio.

¹⁶ Il corso che ha ottenuto il riconoscimento tra le attività propedeutiche per la prova finale è obbligatorio e incluso tra i crediti previsti per la tesi.

¹⁷ Ad esempio il tema assegnato *Islam in Europa* ha previsto, dopo una riflessione con gli studenti, i sotto-temi: giovani e religione, confronto fra cattolici e musulmani, gli stereotipi e la rappresentazione dell'Islam nella sfera pubblica, i foreign fighters ecc.

Si sono così creati i presupposti per un apprendimento condiviso, benché ci siano state alcune resistenze da parte degli studenti, forse poco abituati a una partecipazione attiva e allo svolgimento di compiti in autonomia. Sul piano organizzativo il corso è stato condotto da due bibliotecari¹⁸, che hanno potuto garantire così maggiore omogeneità nello svolgimento dei contenuti. La progettazione è stata impegnativa, perché ha messo in gioco più competenze sia nell'ambito prettamente disciplinare che nelle tecniche della didattica e della comunicazione.

Forti di queste esperienze, entrambe complessivamente positive, nelle ultime sessioni dei corsi a calendario per il 2015 alcune soluzioni di questa nuova impostazione sono state esportate e sperimentate in altri contesti. L'occasione si è presentata quando si è reso necessario adeguare i contenuti di alcuni moduli per i corsi di economia successivamente all'adozione di OneSearch. Anche in questo caso la rotta seguita è stata la ricerca di documenti pertinenti a specifici quesiti, ricavati da titoli di tesi¹⁹.

I risultati di questa prima fase ci hanno confermato quanto sia efficace impostare lo svolgimento delle lezioni in modo più pratico a partire da precisi temi di ricerca. È stato possibile coinvolgere maggiormente gli studenti, valutandone le conoscenze pregresse e adattando di conseguenza i contenuti e lo svolgimento delle lezioni. Abbiamo infine constatato che l'approccio laboratoriale comporta necessariamente un numero contenuto di partecipanti²⁰ ed è molto favorito dall'adozione di strumenti di condivisione.

Anche sul fronte dell'e-learning si sono sperimentate delle iniziative, utilizzando, seppur in modo ancora limitato, le potenzialità messe a disposizione dalla piattaforma Moodle. In particolare, dal 2014 per lo svolgimento della prova di verifica finale degli studenti del corso di Giurisprudenza²¹ ci si è avvalsi della funzione Quiz, che ha consentito di gestire in modo più trasparente e veloce il test.

Nel 2015 è stato realizzato, in versione sperimentale, anche un tutorial finalizzato all'uso della banca dati *DoGi (Dottrina giuridica)*. La scelta è caduta su questa risorsa perché, oltre ad essere uno strumento fondamentale per la ricerca bibliografica, è dotata di un'interfaccia piuttosto semplice che ha consentito la realizzazione di una sua presentazione nei tempi tecnici

¹⁸ La fase preparatoria del corso è stato però curata da quattro bibliotecari, in previsione di futuri avvicendamenti.

¹⁹ Nella conduzione dell'aula e anche nell'allestimento del materiale didattico si è fatto riferimento ai suggerimenti del corso di aggiornamento per bibliotecari; in particolare si sono forniti strumenti per facilitare l'apprendimento come il glossario *Le parole che useremo* e diagrammi di flusso per rappresentare graficamente i percorsi di ricerca suggeriti.

²⁰ Secondo la nostra esperienza la classe non dovrebbe superare i 15 studenti.

²¹ Fra il 2014 e il 2015 sono state somministrate 190 prove di verifica; tale modalità è stata successivamente estesa anche ai corsi organizzati per la Scuola di economia e management ed è stata implementata anche con lo strumento *Questionario di valutazione*.

ottimali di un tutorial. Per l'allestimento dei contenuti si è scelto di illustrare i campi principali della maschera di ricerca e la sintassi di interrogazione, utilizzando come esempi argomenti ricorrenti nel servizio di reference. Il tutorial è stato realizzato inizialmente su una piattaforma free, che ha consentito una prima versione piuttosto modesta dati i limiti del software utilizzato; la versione definitiva sarà prodotta a breve con Camtasia²².

Volendo investire ulteriormente sulla formazione dei bibliotecari che tengono corsi, nel primo semestre del 2016 il Sistema bibliotecario di Ateneo si è fatto promotore di due importanti iniziative fra di loro complementari nell'ambito dell'e-learning²³. Il corso *Piattaforma e-learning Moodle (lato docente)* ha avuto come obiettivo quello di fornire le competenze tecniche per gestire un corso via Moodle: impostarne la struttura, definire la modalità di iscrizione degli utenti e assegnare i ruoli dei docenti, inserire materiali didattici (file, cartelle, pagine web, url), formulare e gestire quiz di verifica e questionari di gradimento, comunicare e condividere con i partecipanti. La seconda iniziativa, *Instructional design* ha avuto invece come oggetto le problematiche relative alla progettazione di un corso in modalità e-learning. L'obiettivo è stato quello di introdurre i partecipanti ai principali aspetti da considerare nell'allestimento di un percorso formativo ben strutturato, efficace, ma anche accattivante e stimolante.

Il corso si è focalizzato sulle fasi principali della progettazione: analisi dei fabbisogni formativi e delle risorse, definizione degli obiettivi, elaborazione di strumenti e metodi, individuazione dei contenuti e dei tempi, verifica finale delle corrispondenze tra obiettivi e risultati. Sono stati indicati i tre pilastri dell'apprendimento in ambito e-learning: storytelling, interactivity, emotion. Particolare attenzione è stata dedicata al gamification, cioè all'applicazione delle dinamiche interattive del gioco nei percorsi formativi, che risultano così basati sull'emozione e l'esperienza e non sull'apprendimento 'tradizionale' di informazioni e istruzioni precostituite.

La biblioteca si propone come prossime tappe la realizzazione di una didattica in modalità blended learning, alternando così lezioni in aula e studio individuale mediante supporti ed esercitazioni online, oltre allo sviluppo di tutorial e altri strumenti rivolti alle aree della propria comunità non ancora coinvolte dall'attuale offerta formativa.

²² La ricognizione dei software disponibili è stata realizzata dalla referente della pagina web, che ha individuato in Camtasia il prodotto più adeguato alle nostre esigenze in quanto offre un'ampia possibilità di editing audio/video, vari effetti di transizione video, la possibilità di importare file e di editarli e non ha alcun vincolo di registrazione audio in presa diretta.

²³ Vi è infatti consapevolezza di quanto sia strategico formare i bibliotecari nelle tecniche dell'apprendimento a distanza così come descritto nel resoconto di A. Costanzo, *La formazione continua AIB e-learning: insegnare ed apprendere usando nuove tecnologie*, «Notiziario della sezione ligure dell'Associazione italiana biblioteche», 24 (2), 2014, <<http://riviste.aib.it/index.php/vedianche/article/view/11019/10215>> (10/16).

La presenza dei nostri corsi in Moodle, già in uso nella didattica di Ateneo, potrà assicurare maggiore visibilità all'offerta formativa della biblioteca facilitandone l'integrazione nei percorsi didattici degli studenti²⁴.

5. Questioni aperte

Il problema cruciale è la carenza di personale, ridotto in dieci anni nella nostra biblioteca del 27%. Questo richiederà sempre più di ottimizzare l'uso delle risorse anche attraverso l'offerta di percorsi formativi in modalità e-learning, alternativi alla didattica in presenza. Altro aspetto da considerare è la collaborazione con i docenti che è sempre stata fondamentale e che va ulteriormente coltivata. Questo al fine di formulare percorsi utili alla crescita delle competenze informative degli studenti di pari passo con il procedere della loro carriera universitaria²⁵. Il nostro obiettivo infatti è proprio quello di contribuire alla loro formazione, soprattutto nella «riflessione critica sugli strumenti e sulle risorse informative [...] seguendo un modello che insegni a “documentarsi” piuttosto che ad “informarsi”»²⁶.

Sarà inoltre importante dedicare attenzione ad altre componenti della comunità accademica; a questo proposito ci proponiamo di raggiungere chi fa ricerca nelle nostre aree disciplinari, indagandone i bisogni, in previsione di un'offerta mirata²⁷. Per una gestione più consapevole ed efficace sarà opportuno adeguare il nostro sistema di monitoraggio, anche dal punto di vista qualitativo, per misurare il reale impatto dei servizi di information literacy sulle diverse tipologie e fasce di utenti che compongono la nostra comunità²⁸.

²⁴ L'importanza strategica della presenza delle biblioteche accademiche nelle piattaforme e-learning degli atenei è bene argomentata da S. Frascetta, I. Moroni, *Information literacy online: il caso di Milano-Bicocca*, relazione per il workshop *Tutorial for e-learning in information literacy*, Firenze, 11 gennaio 2013, pp. 1-13, <eprints.rclis.org/18286/2/Paper%20Unimib_11.01.2013.pdf> (10/16).

²⁵ Sull'importanza della collaborazione con i referenti della didattica è molto interessante l'esperienza riportata nell'articolo dettagliato di K.M. Øvern, *Faculty library collaboration to pedagogical approach*, «Journal of information literacy», 8 (2), 2014, pp. 36-55, <<http://ojs.lboro.ac.uk/ojs/index.php/JIL/article/view/PRA-V8-I2-2014-3/2022>> (10/16). Un contributo più vicino alla nostra esperienza è quello di Citti, *Percorsi di ricerca bibliografica per laureandi*, cit., pp. 29-40.

²⁶ Cassella, *IFLA trend report e biblioteche accademiche*, cit., p. 12.

²⁷ Su questo fronte fra il 2014 e il 2015 è stata condotta un'indagine sui bisogni informativi dei dottorandi, descritta in questo volume nel contributo di Alessandra Cassigoli, Rosaria Giangrande, Eleonora Giusti, *I dottorandi e la Biblioteca di scienze sociali*.

²⁸ Così come indicato nello standard ISO16439:2014 (*Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*).

Condividere conoscenze per un servizio di qualità

Il Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università degli studi di Firenze investe da anni nella formazione continua quale fattore strategico di sviluppo, dedicandole specifiche risorse. Dal 1999 esiste un gruppo di lavoro che, collaborando con l'Ufficio formazione di Ateneo, si occupa della pianificazione e organizzazione delle attività formative per l'aggiornamento delle conoscenze, lo sviluppo delle capacità e la crescita professionale dei bibliotecari. Ne fanno parte i referenti per la formazione professionale delle cinque biblioteche di area che, oltre a svolgere attività rispondenti a obiettivi di Sistema, svolgono localmente un ruolo di supporto alla gestione¹.

* Chiara Melani è referente per la formazione professionale del personale all'interno del settore Supporto alla gestione della Biblioteca di scienze sociali.

¹ Sugli inizi e l'organizzazione della formazione continua all'interno del Sistema bibliotecario di Ateneo si veda L. Vannucci, *Cambiare la gestione e gestire il cambiamento. Il caso dell'Università di Firenze*, «Biblioteche oggi», 7, 1999, pp. 18-20; Id., *La formazione continua del personale nei sistemi bibliotecari: il caso dell'Università di Firenze*, «Bollettino AIB», 40 (1), 2000, pp. 61-74. Negli anni di cui tratta questo contributo il gruppo di lavoro è stato coordinato da Claudia Burattelli; i corsi organizzati dal 1998 sono elencati alla pagina <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-117.html>> (10/2016). Su formazione e apprendimento in biblioteca si vedano in particolare i seguenti contributi: G. Di Domenico, *La biblioteca apprende. Qualità organizzativa e qualità di servizio nella società cognitiva*, «Biblioteche oggi», 2000, pp. 16-25; R. Ingresso, C. Pless, *Formazione professionale: esperienze e considerazioni del Sistema bibliotecario di Ateneo*, 53° Congresso nazionale AIB, Roma 18-20 ottobre 2006, <<http://www.aib.it/aib/congr/c53/rg.htm3>> (10/2016); I. Moroni, *Formazione e sviluppo del personale: l'esperienza della Biblioteca di Ateneo di Milano Bicocca*, Seminario CIBER, Roma 19-20 novembre 2008, <https://www.biblio.unimib.it/upload/Seminario%20CIBER_%20formaz.%20IM_ok.pdf> (10/2016); M. Santoro, *I percorsi della learning library: apprendimento e sapere organizzativo in biblioteca*, in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di C. Gamba e M. Trapletti, Bibliografica, Milano 2008, pp. 194-217. Di rilevanza per la stesura di questo testo sono state inoltre le seguenti letture: G. Costa, M. Gianecchini, *Risorse umane. Persone, relazioni e valore*, McGraw-Hill, Milano 2009; *Formazione e sviluppo nelle organizzazioni. Innovare e integrare il sistema della formazione continua*, a cura di C. Odoardi, Giunti, Firenze 2009; F. Fontana, *Lo sviluppo del personale*, Giappichelli, Torino 1994; *Progettare la formazione. Dall'analisi dei bisogni alla valutazione dei risultati*, a cura di V.A. Baldassarre, F. Zaccaro, M.B. Ligorio, Carocci, Roma 2001.

Il progetto Novoli ha richiesto energie supplementari². Il consistente ricambio di personale che lo ha accompagnato, ma anche l'avvio di specifiche attività innovative, soprattutto nel 2004 ha comportato in diversi settori della biblioteca un intenso impegno in termini di affiancamento e tutoraggio da parte di colleghi esperti, di redazione di linee guida e di documentazione a uso interno. Concluso il trasloco, trasferiti definitivamente raccolte e personale, acquista tuttavia priorità l'avvio dei servizi al pubblico, in prima battuta il servizio di base da svolgere presso il bancone del piano terra, luogo deputato all'accoglienza, orientamento sui servizi, informazione bibliografica di base, prestito e distribuzione dei materiali del deposito librario, e presso le postazioni del primo e del secondo piano, i 'banchini', sede principalmente di quick reference e assistenza all'uso dell'ampio scaffale aperto.

Il presente contributo si concentra su due temi: le tappe del percorso formativo intrapreso dalla biblioteca a sostegno dell'organizzazione dei servizi di base nella nuova sede, nella ricerca costante della qualità, un investimento notevole che ha coinvolto tutto il personale in un'operazione di condivisione di conoscenze e competenze al proprio interno; in secondo luogo, i principi e gli strumenti adottati e affinati negli anni, coerentemente agli indirizzi dettati dalla dirigenza e dal gruppo di lavoro SBA, per gestire la formazione individuale.

I. Formare, comunicare, condividere

La nuova Biblioteca di scienze sociali apre i battenti il 9 febbraio 2004, con gradualità di estensione oraria e di servizi attivati. Secondo il modello adottato presso il Sistema bibliotecario fin dal suo nascere, tutto il personale afferente avrebbe turnato presso bancone e banchini mediamente per un terzo del proprio tempo lavorativo settimanale. Bibliotecari provenienti da differenti realtà si sarebbero dunque confrontati con un'utenza numerosa e eterogenea, muovendosi in spazi ben più ampi delle sedi di origine, al fianco di colleghi in parte nuovi, fornendo assistenza su servizi in via di definizione, uno scaffale aperto imponente e ancora in movimento, un centinaio di pc e molteplici altre attrezzature, risorse documentarie di aree disciplinari diverse da quella conosciuta.

² Sul progetto Novoli, che ha comportato il trasferimento in un'unica sede delle raccolte e del personale della Biblioteca di scienze sociali precedentemente dislocati in 19 sedi, 12 depositi librari e sette punti di servizio, si veda *Traslocare, riaggregare, rifondare: il caso della Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, a cura di G. Galeota, Firenze University Press, Firenze 2006; *Architettura della biblioteca e identità universitaria. Atti del convegno, Firenze, 28-29 settembre 2006*, coordinamento scientifico di L. Conigliello, M. Guerrini, M.G. Maraviglia, a cura di C. Melani e F. Palareti, Bonnard, Milano 2007, pp. 249-324.

I.I Incontrarsi, conoscersi, apprendere i contenuti del servizio

La nuova biblioteca riunisce utenti, bibliotecari, risorse e servizi propri delle tre aree di ricerca e didattica del Polo delle scienze sociali, precedentemente separate in punti di servizio distinti: Giurisprudenza, Economia e Scienze politiche. Un buon numero di bibliotecari inoltre, provenienti da enti diversi, ne sono entrati a far parte per trasferimento nell'imminenza del trasloco. Diventa necessario e urgente incontrarsi e condividere conoscenze per colmare lacune, acquisire sicurezza, sentirsi adeguati.

L'aula didattica "Maria Rosaria Corrado", interna alla biblioteca e a suo uso esclusivo, destinata a ospitare i corsi per l'utenza e i corsi di formazione professionale per bibliotecari, diviene sede di incontri tra colleghi: aggiornamenti, comunicazioni, presentazioni. L'orario ridotto effettuato a inizio 2004 rappresenta un'occasione preziosa per potersi riunire, occasione che non si ripeterà in seguito; col tempo, per venire incontro agli impegni dei colleghi e alle esigenze di apertura, nel tentativo di dare a tutti gli interessati la possibilità di partecipare, ricorremo alla soluzione di stabilire in partenza due o tre date alternative. Il fatto di trovarsi tutti in un'unica sede, benché di dimensioni imponenti, costituisce un'opportunità dopo anni di dispersione sul territorio fiorentino. Alcuni colleghi *si incontrano* di persona proprio adesso per la prima volta, in occasione degli appuntamenti aperti a tutti in aula didattica; si *conoscono* persone note fino ad allora solo di nome, magari sentite per telefono o frequentate per email.

Tra il 2004 e il 2005 vengono organizzate otto 'occasioni formative', alcune ripetute in più date, con l'obiettivo di «mettere tutti in grado di affrontare le richieste di informazione di base rivolte durante il servizio al pubblico, su cui contestualmente si lavora predisponendo documentazione scritta, istruzioni e strumenti per allineare le risposte e uniformare le prassi»³. Si tratta per lo più di incontri informali, di poche ore, dal taglio pratico e improntati alla discussione, spesso senza materiali di supporto. I temi affrontati sono individuati dalla direzione o suggeriti spontaneamente dai colleghi al referente per la formazione, sulla base di necessità proprie o osservate. Riguardano principalmente l'offerta bibliografica, sia cartacea che digitale, nella sua articolazione in diverse tipologie documentarie e aree tematiche, allo stadio attuale dei lavori di adeguamento alla nuova sede⁴.

Il bisogno manifestato con più insistenza è quello di apprendere contenuti e modalità di consultazione delle banche dati di area disciplinare

³ L. Conigliello, *L'organizzazione: traghettare e costruire servizi e identità*, in *Architettura della biblioteca*, cit., p. 321.

⁴ Sul progetto di adeguamento della collezione alla nuova sede unica si veda T. Stagi, *L'adeguamento della collezione: progetto e gestione dell'armonizzazione delle raccolte*, in *Traslocare, riagggregare*, cit., pp. 69-157; Id., *Il progetto di adeguamento delle collezioni*, in *Architettura della biblioteca*, cit., pp. 286-303.

diversa da quella di provenienza; nei primi anni di Novoli si verificherà più volte il caso che alcuni colleghi chiedano di assistere come uditori, in piccoli gruppi, ai corsi destinati agli studenti. Nel corso degli anni torneremo periodicamente su questi temi; per il momento, il primo incontro sulle banche dati giuridiche, in autunno 2004, riscuote così tanto successo che è necessario stabilire una terza data oltre alle due previste in partenza.

Di volta in volta che un'occasione formativa viene organizzata i colleghi sono invitati a decidere se partecipare, autovalutando le proprie competenze; in funzione delle adesioni si cerca di organizzare la turnazione settimanale al pubblico. Partecipano in media venti bibliotecari a incontro, sui 47 in servizio nel corso dei due anni. Con un'unica eccezione, gli incontri sono tenuti da colleghi per colleghi. Iniziamo a percepire il valore aggiunto di questa operazione: i partecipanti ascoltano ma esprimono anche opinioni e formulano proposte; i 'formatori' ne tengono conto aggiornando per esempio le attività previste da un progetto o traendo spunti per la formazione rivolta agli utenti; la direzione auspica che, a un livello più alto, lo 'scambio di ruoli' tra formatori e formati promuova partecipazione e costruisca identità⁵.

Incontrarsi, conoscersi: calendario 2004-2005

26 gennaio 2004 – *Collezioni storiche: il libro giuridico fino all'età moderna, iniziative e progetti del Sistema bibliotecario e della Biblioteca di scienze sociali* (3 ore, a cura di L. Conigliello). Presentazione del fondo antico proveniente dall'ex punto di servizio di Teoria e storia del diritto, principale nucleo della collezione storica della biblioteca.

2, 3 febbraio 2004 – *La conservazione dei documenti cartacei* (3 ore, 2 date, a cura di S. Gianfrancesco, P. Panizza). Riflessioni a margine di un corso seguito da alcuni bibliotecari in merito alla corretta gestione dei materiali librari tra magazzino chiuso e scaffale aperto.

27 maggio 2004 – *Aggiornamento sull'adeguamento della collezione* (2 ore, a cura di T. Stagi). Illustrazione delle tappe percorse e delle scelte fatte; stato dell'arte e attività ancora in corso.

13 ottobre 2004 – *La banca dati Penelope e i percorsi di studio nell'ambito delle scienze sociali* (1.30 ora, a cura di L. Cappelli). Presentazione della banca dati contenente informazioni su insegnamenti, docenti, programmi di esame per le Facoltà di economia, giurisprudenza, scienze politiche, con uno sguardo complessivo all'ordinamento didattico nell'ambito delle scienze sociali.

27 ottobre, 4, 8 novembre 2004 – *Banche dati giuridiche* (2 ore, 3 date, a cura di D. Pidotella, F. Zinanni). Illustrazione delle principali banche dati giuri-

⁵ Cfr. *Relazione attività anno 2004*, <<http://www.sba.unifi.it/mod-Areafiles-display-lid-116-cid-28.html>> (10/2016), pp. 20 e 51.

diche messe a disposizione dalla biblioteca: contenuti, modalità di ricerca, salvataggio e stampa dei risultati.

23 marzo 2005 – *La banca dati Ecowin* (2 ore, a cura di C. Raffener, esperto esterno). Istruzione ad un utilizzo di base della banca dati recentemente acquistata.

9, 13 maggio 2005 – *Periodici elettronici* (3 ore, 2 date, a cura di E. Bosi, C. Zannoni). Riepilogo dell'offerta del Sistema bibliotecario: la pagina web dedicata, la ricerca in opac e nei motori degli editori, le modalità di acquisizione.

14, 29 giugno 2005 – *Lexis Nexis* (3 ore, 2 date, a cura di A. Falchi, D. Pidatella). Illustrazione di base della banca dati di interesse giuridico: contenuto, strategie di ricerca, salvataggio e scarico di full text, soluzione di casi reali tratti dall'esperienza del servizio di assistenza alla ricerca.

1.2 Definire uno stile di servizio

Conoscere i contenuti del servizio non basta. Fin dall'apertura della nuova sede la direzione pone sul tavolo la questione dello *stile* di servizio. Non è sufficiente uniformare conoscenze e prassi; si ritiene necessario armonizzare i comportamenti, sulla base dell'individuazione di valori condivisi. La Biblioteca di scienze sociali deve avere uno stile riconoscibile. Il servizio Informazione e comunicazione dà avvio a un progetto complessivo di aggiornamento dell'immagine e dello stile di comunicazione della biblioteca rivedendo logo, linea grafica, pagine web; vengono persino individuate soluzioni di arredo artistico della sede⁶. Iniziamo al contempo a studiare la fattibilità di un percorso formativo che accompagni i bibliotecari alla ricerca di un'identità, a interrogarsi sull'idea di biblioteca che si intende realizzare e su quali comportamenti adottare di conseguenza nella relazione con l'utente.

A inizio 2005 dai colloqui tenuti con tutto il personale la direzione rileva non solo il persistere di una diffusa insicurezza sulle procedure ma anche un livello crescente di insoddisfazione conseguente alla difficoltà dell'esperienza quotidiana di servizio al pubblico vissuta ormai per un anno dall'apertura⁷. Nel 2005 tra le attività del referente per la formazione si annovera

⁶ Cfr. L. Conigliello, *L'organizzazione*, in *Traslocare, riaggregare*, cit., p. 171. Sull'arredo artistico si veda *La Tinaia alla Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, Polistampa, Firenze 2004.

⁷ Cfr. L. Conigliello, *L'organizzazione*, in *Traslocare, riaggregare*, cit., p. 169: «dagli incontri emerge un calo complessivo di tensione, e un livello crescente di insoddisfazione conseguente alla spersonalizzazione del servizio, alla perdita di competenza rispetto alle collezioni e alle risorse del settore di provenienza, un tempo personalmente curate, assieme ai relativi utenti; e

l'organizzazione di alcune visite guidate a biblioteche di altri atenei, allo scopo di attivare meccanismi di confronto e discussione sul modello elaborato internamente, ma anche di combattere il generale calo motivazionale con la produzione di nuove idee. A settembre viene infine proposto ai colleghi il corso-laboratorio *Lo stile di una biblioteca: la gestione delle relazioni interpersonali (bibliotecari e utenti: identità, servizi, comportamenti)*, sostenuto finanziariamente dall'Ufficio formazione di Ateneo, progettato specificatamente per la Biblioteca di scienze sociali con l'intento di abbracciare tutti gli obiettivi fissati dalla direzione: riflettere sull'interrelazione con gli utenti, arrivare a comportamenti uniformi, rimotivare, creare spirito di gruppo e senso di appartenenza, produrre idee per rilanciare il servizio di base.

Il corso-laboratorio, che la direzione intende realizzare, avrebbe dovuto esser condotto da tre didatti dell'Istituto di psicoterapia relazionale di Pisa coinvolgendo tutto il personale della biblioteca, suddiviso in gruppi, in cinque incontri di quattro ore ciascuno con cadenza mensile. La lezione frontale avrebbe avuto poco spazio rispetto all'analisi e alla discussione di situazioni reali attraverso simulazioni e role playing, con particolare attenzione a vissuti e esperienze personali. Il progetto non viene accolto favorevolmente da tutti, e si decide di rinunciare. Alcuni colleghi ribadiscono in questa occasione l'esigenza, quale priorità, di affrontare il problema della qualità del servizio lavorando piuttosto su correttivi tecnici, regole e procedure chiare. Riconosciamo l'ambiziosità del progetto e la mancata sintesi tra obiettivi della direzione e bisogni percepiti dai bibliotecari. Comprendiamo l'importanza di una progettazione formativa maggiormente partecipata.

Riprendiamo quindi a lavorare sulle procedure. A seguito dell'adozione del nuovo applicativo gestionale, nonostante la massiccia formazione al suo utilizzo organizzata a livello di Sistema e impartita a tutti i bibliotecari dell'Ateneo⁸, la Biblioteca di scienze sociali sente di nuovo l'esigenza di incontrarsi in aula didattica per fare il punto, calare nella realtà locale le istruzioni generali ricevute, assodare le prassi. Inizia il ciclo degli *Incontri di aggiornamento su Aleph*, dal 2006 al 2008, uno per anno, ciascuno ripetuto in più date. Gli incontri sono ancora una volta tenuti da colleghi per colleghi; ancora una volta sono occasione di discussione, proposte, ricerca di soluzioni.

alla difficoltà di gestione delle relazioni con un numero esponenzialmente cresciuto di utenti genericamente interessati all'ospitalità della biblioteca, soprattutto come straordinario internet point [...]. I colleghi si lamentano rispetto al mancato allineamento dei comportamenti tra tutti i bibliotecari che, nonostante le regole e i protocolli fissati, continuano a riprodurre modelli differenziati di approccio e di servizio al pubblico, secondo la tradizione delle vecchie sedi; e segnalano il forte onere di movimentazione e manutenzione dello scaffale aperto [...].»

⁸ Il gruppo di lavoro per il progetto *Migrazione al nuovo gestionale delle biblioteche Aleph* prevede al proprio interno un sottogruppo dedicato alla formazione del personale. Nel 2006 vengono organizzati ben 56 corsi, dieci a cura del fornitore, 46 a cura di membri del gruppo di lavoro; cfr. *Relazione conclusiva dell'attività svolta nell'anno 2006*, a cura di Claudia Burattelli, p. 1.

Incontri di aggiornamento su Aleph: calendario 2006-2008

5, 7 dicembre 2006 (3.30 ore, 2 date, a cura di A. Cassigoli, G. Galeota). Aggiornamenti e chiarimenti sulle procedure della circolazione in Aleph.

16, 17, 19, 24 gennaio 2007 (3 ore, 4 date, a cura di A. Cassigoli, G. Galeota). Presentazione dei servizi attivabili dagli utenti tramite l'area personale dell'opac: prenotazioni, rinnovi, storico dei prestiti.

11, 12, 13 novembre 2008 (3 ore, 3 date, a cura di E. Bosi, A. Cassigoli, G. Galeota). 'Ripassone' delle procedure del servizio al pubblico: circolazione in Aleph, ricerche in opac e Metalib, consultazione delle tesi, gestione dei depositi, ecc. I partecipanti sono invitati ad annotarsi eventuali dubbi e incertezze da sottoporre in aula per chiarirli insieme con il contributo di tutti.

Nel frattempo la riflessione sullo stile di servizio prosegue per altre vie. Il tema della relazione interpersonale bibliotecario-utente, ma anche bibliotecario-bibliotecario, viene proposto al gruppo di lavoro per la formazione professionale SBA, che lo traduce nel corso *Lo stile della biblioteca e la cultura del servizio*, di 14 ore, tenuto da una consulente e docente di comportamento organizzativo, con esperienza di formatrice anche nel settore delle biblioteche⁹. Date le tre edizioni previste, tutti i bibliotecari interessati hanno la possibilità di partecipare; dalle Scienze sociali aderiscono in 27 (64% del personale in servizio) riportando in biblioteca impressioni diverse, in alcuni casi anche negative, suggestioni e spunti. A fine 2007 inoltre i referenti del servizio al pubblico partecipano al corso *Organizzare e gestire i servizi al pubblico in biblioteca: dal shelf-reading al reference, modelli organizzativi* organizzato dall'Associazione italiana biblioteche¹⁰. Questi due corsi costituiscono fonte di ispirazione per la creazione di un gruppo di lavoro ad hoc per la riorganizzazione dei servizi di base¹¹. La riflessione sullo stile di servizio continua...

⁹ Si tratta di Laura Limido (<<http://www.dolmenconsulenza.it>>, 10/2016), psicologa del lavoro e specializzata in analisi transazionale. Il programma prevede i seguenti temi: orientamento all'utente, aspettative dell'utente e qualità percepita, gestione della relazione interpersonale da parte del bibliotecario, cosa fare e cosa non fare per comunicare efficacemente, analisi di casi. La gestione dell'aula prevede momenti di docenza frontale ma anche esercitazioni, test, role-playing nonché l'analisi di un elenco di esperienze critiche reali, fornito dai bibliotecari. La disponibilità e l'attenzione della docente permettono di aggiustare il tiro da un'edizione all'altra, anche sulla base di quanto emerge dai test di gradimento. Queste le date delle tre edizioni: 1-2 ottobre 2007, 27-28 febbraio 2008, 22-23 maggio 2008.

¹⁰ Il corso è tenuto da Manuela D'Urso a Roma nei giorni 22-23 novembre 2007.

¹¹ Cfr. *Relazione sulle attività per l'anno 2007*, a cura di L. Conigliello, <<http://www.sba.unifi.it/mod-Areafiles-display-lid-117-cid-28.html>> (10/2016).

1.3 Raggiungere un livello standard di servizio

Nel 2008 prende dunque avvio il progetto speciale *Riorganizzazione dei servizi di base* con la finalità di ripensare nel complesso l'organizzazione fissata nel 2004 ed elaborare proposte di intervento al fine di migliorare la qualità di erogazione dei servizi sia per l'utente che per il personale¹². Uno degli obiettivi del gruppo di lavoro creato ad hoc è ottenere uno *standard minimo di servizio*, definire e raggiungere un livello standard di competenze necessario per far fronte alle domande più ricorrenti degli utenti; la formazione viene individuata come uno degli strumenti per raggiungerlo.

Tra le diverse linee di intervento, il gruppo di lavoro effettua un'analisi delle attività specifiche da svolgere nelle diverse zone di erogazione del servizio (piano terra, primo piano, secondo piano, settore Emeroteca, sala di consultazione per materiali antichi e rari, sede decentrata di Statistica), conduce una rilevazione sulle domande più frequentemente rivolte dagli utenti sia al bancone che ai banchini, definisce quali domande siano di pertinenza del servizio di base e quali debbano essere demandate all'assistenza alla ricerca, enuclea le risposte da conoscere per garantire gli standard minimi. Il referente per la formazione sottopone al gruppo tutti gli input raccolti negli anni e appuntati in ordine cronologico in una sorta di diario: bisogni personali manifestati informalmente o osservati, frasi del tipo «ho difficoltà a consultare la tal risorsa», «non capisco cosa vogliono quando mi chiedono questa cosa», «non so dove cercare quando mi chiedono quest'altra». Competenze necessarie individuate e bisogni raccolti danno origine agli obiettivi formativi. Gli obiettivi guidano nell'individuazione dei colleghi in grado di tradurli in contenuti didattici.

Gli incontri vengono pianificati meticolosamente in riunioni tra formatori, coordinatore del gruppo di lavoro, referente per la formazione: scaletta, materiali di supporto, calendario, durata. L'intero gruppo di lavoro, composto da un buon numero di bibliotecari, rappresentanti di tutti i punti di servizio al pubblico di base, contribuisce all'elaborazione del progetto formativo. Particolare attenzione viene prestata alla metodologia: si prediligono incontri brevi dal taglio pratico e interattivo, centrati su casi concreti, con ampio spazio per il dibattito.

Per coinvolgere lo staff si cerca di dare maggiore struttura e dignità alle occasioni formative di volta in volta organizzate: incarico formale ai 'formatori', attestati di partecipazione, test di valutazione dell'apprendimento, lasciando tuttavia la valutazione di gradimento o di impatto sul lavoro al semplice feedback da parte dei colleghi, a considerazioni del gruppo di lavoro e della direzione. Nel 2010 e 2011 sperimentiamo un'architettura modulare elaborata all'interno del gruppo di lavoro per la formazione professionale

¹² Sul progetto si veda più estesamente, in questo stesso volume, il contributo di Alessandra Cassigoli e Gianni Galeota, *La riorganizzazione dei servizi al pubblico tra vecchie e nuove procedure*.

SBA. Ogni volta tutti i bibliotecari sono invitati a partecipare e possono scegliere se seguire il percorso per intero o in parte; di nuovo, prevediamo date alternative e i colleghi che si occupano della predisposizione dei turni al pubblico contestualmente compongono le classi, lavoro non di poco conto soprattutto per i corsi modulari. Apriamo gli incontri anche a personale non strutturato, quando presente, impiegato a vari livelli nell'erogazione del servizio di base, per esempio i volontari del Servizio civile nazionale.

Il tasso di partecipazione è alto: con rare eccezioni, tutti i bibliotecari in servizio seguono i corsi. Il confronto tra colleghi, talvolta vivace, dà origine ancora una volta, in maggior misura, a critiche e proposte. Il coordinatore del gruppo di lavoro appunta costantemente osservazioni, suggerimenti, richieste. Il gruppo vaglia le proposte e sceglie cosa adoperarsi per attuare.

Il progetto per la riorganizzazione dei servizi di base termina con il 2011. L'aula didattica "Maria Rosaria Corrado" tuttavia, oltre alle iniziative pensate per gli utenti e alla formazione professionale progettata a livello di Sistema, anche negli anni successivi continua ad ospitare aggiornamenti, presentazioni, comunicazioni organizzate dalla biblioteca per la biblioteca. Benché informalmente e con minore frequenza, cerchiamo di mantenere la pratica di incontrarci per condividere conoscenze e raccogliere idee, stabilendo date, raccogliendo adesioni, cercando di conciliare il tutto con i turni al pubblico settimanali¹³. Alcuni dei temi affrontati destano interesse presso le altre biblioteche e vengono inseriti nel piano formativo di Ateneo; le colleghe che hanno curato gli incontri interni ricevono l'incarico di preparare un corso per tutto il Sistema bibliotecario: condivisione di conoscenze all'interno della biblioteca e tra biblioteche¹⁴.

Il referente per la formazione continua ad appuntare bisogni e temi proposti dai colleghi in occasione di colloqui informali, riunioni, corsi o altre occasioni di scambio. È prassi consolidata che in sede di Comitato tecnico di gestione della biblioteca si parli di formazione almeno una volta l'anno per fare il punto sulle esigenze, decidere quali impegnarsi a soddisfare, valutare se possano esser condivise dalle altre biblioteche di area e quindi sottoposte al gruppo di lavoro SBA per l'eventuale inserimento nel piano formativo di Ateneo, o se non sia preferibile affrontarle internamente in modo informale.

¹³ Per completare il quadro, oltre agli incontri rivolti a tutto il personale, ricordiamo le occasioni formative realizzate negli anni per singoli settori della biblioteca, primo tra tutti il settore Informazione e promozione comprendente quanti si occupano di assistenza alla ricerca e di corsi agli utenti: incontri su specifiche risorse documentarie, presentazioni o brevi sessioni di istruzione, spesso guidate da esperti esterni, talvolta aperte al resto del personale bibliotecario interessato, talvolta anche a docenti e ricercatori.

¹⁴ Si tratta dei seguenti corsi: *La Carta delle collezioni per le biblioteche universitarie*, a cura di Lucilla Conigliello, Tiziana Stagi, Francesca Zinanni, 21-22 maggio 2013, 8 ore; *Infrastruttura tecnologica e servizi al pubblico nelle biblioteche*, a cura di Elisabetta Bosi, 6 e 10 maggio 2013 (due edizioni), 5 ore.

Raggiungere un livello standard di servizio: calendario 2009-2012

4, 5, 11 giugno 2009 – *Opac e Metalib: quel che resta ancora da sapere* (3 ore, 3 date, a cura di M. Bicchierai, A. Cassigoli, A. Giovannetti, F. Zinanni). La scaletta dell'incontro è costituita da un elenco di casi corrispondenti a ipotetiche richieste di utenti, da affrontare in classe cercando insieme le strategie di ricerca più efficaci.

30 settembre, 1, 2 ottobre 2009 – *La ricerca giuridica: cosa e dove cercare* (3,5 ore, 3 date, a cura di R. Giangrande, D. Pidotella). Presentazione di casi corrispondenti a richieste di informazione ricorrenti, da affrontare collettivamente attraverso l'utilizzo delle principali banche dati di area giuridica: comprendere correttamente il quesito, scelta delle risorse da utilizzare, strategie di ricerca efficaci, limiti oltre i quali rimandare al servizio di assistenza alla ricerca su appuntamento.

16, 18, 19 novembre; 29, 30 novembre, 1 dicembre 2010 – *Corso di aggiornamento sui servizi della Biblioteca di scienze sociali* (9 ore, 2 edizioni, a cura di B. Calonaci, A. Fabbrizzi, M. Fama, P. Panizza, C. Zannoni). Il corso si articola in tre moduli inerenti l'offerta documentaria:

1. *La Classificazione Dewey per capire la biblioteca: lavori in corso su cifre che non devono essere indecifrabili: il passaggio dalla 20° alla 22° edizione; strategie per una ricerca efficace in opac, proposta di progetto per una segnaletica per lo scaffale aperto classificato.*
2. *L'informazione nei periodici: il punto sulla nostra offerta: politiche e iter di acquisizione, integrazione tra cartaceo e altri supporti, l'adeguamento alla nuova sede tra scaffale aperto e deposito, strategie di ricerca in opac e nelle banche dati, raccomandazioni e procedure da bancone.*
3. *Il Centro di documentazione europea: nuovi materiali e un nuovo servizio aperto alla cittadinanza: come nasce il Centro di documentazione europea della Biblioteca di scienze sociali, la collezione cartacea e digitale, il servizio di reference, la produzione documentaria dell'Unione europea e le principali banche dati.*

16, 17, 18 maggio; 25, 26, 27 maggio 2011 – *Il servizio al pubblico: organizzazione, strumenti, procedure* (10 ore, 2 edizioni, a cura di A. Cassigoli, G. Galeota, A. Lupi, F. Palareti). Il corso si articola in tre moduli:

1. *La riorganizzazione del servizio tra vecchie e nuove procedure: il progetto di riorganizzazione dei servizi di base, risultati del monitoraggio su tempi e attività del servizio al pubblico, interventi migliorativi realizzati, procedure relative alla circolazione in Aleph.*
2. *Il nuovo sito web della Biblioteca di scienze sociali nell'architettura del sito del Sistema bibliotecario di Ateneo: articolazione e sviluppo del progetto di integrazione: il progetto di riorganizzazione, il software utilizzato, il sito web quale strumento di comunicazione interna e esterna, l'utilizzo del sito per il recupero di informazioni utili per lo svolgimento del servizio al pubblico.*

3. *Il servizio di prestito interbibliotecario e document delivery in Aleph: illustrazione generale e aggiornamenti*: organizzazione del servizio in biblioteca, informazioni necessarie per l'assistenza all'utente, impatto del nuovo modulo ILL di Aleph.

29 maggio, 4 giugno 2012 – *Buone pratiche nell'uso dei pc individuali e delle macchine al pubblico* (3 ore, 2 date, a cura di E. Bosi). Obiettivo dell'incontro è duplice: acquisire le conoscenze necessarie per gestire in sicurezza le proprie postazioni di lavoro; diffondere un livello standard di competenze per far fronte alle domande ricorrenti degli utenti sull'utilizzo dell'infrastruttura tecnologica al pubblico.

2. Gestire la formazione

Al di là delle occasioni più o meno formalizzate organizzate internamente, il personale della Biblioteca di scienze sociali ha la possibilità di fruire dei corsi compresi nel piano formativo di Ateneo, organizzati dall'Ufficio formazione, per quanto riguarda l'area biblioteche in collaborazione con il gruppo di lavoro per la formazione professionale SBA, ma anche di iniziative esterne quali corsi organizzati da agenzie formative o associazioni professionali, seminari, convegni.

Anche in ragione del ricambio di personale che ha accompagnato il trasloco, nel 2004 la direzione esprime l'esigenza di impostare un sistema di sviluppo del personale, vecchio e nuovo, «che impegni progettualità, risorse in generale e risorse formative in particolare, e incanalato e nutrito rispetto alla prospettiva di crescita e di funzionamento dell'organizzazione»¹⁵. Si ritiene necessario individuare piani di formazione individuali sulla base di profili di crescita coerenti.

2.1 I principi

Vengono ribaditi alcuni principi, già patrimonio del Sistema bibliotecario di Ateneo. La formazione individuale dovrebbe tener conto di tre fattori:

- l'attività lavorativa svolta, attuale e futura, considerando il potenziale sviluppo della persona e del settore;
- il curriculum, cioè l'esperienza professionale maturata e i corsi già seguiti; il programma formativo individuale dovrebbe essere coerente

¹⁵ Conigliello, *L'organizzazione: traghettare e costruire servizi e identità*, in *Architettura della biblioteca*, cit., p. 314.

con il curriculum ma è necessario evitare che vengano ripetute esperienze già effettuate, al fine di non sprecare risorse;

- le aspirazioni formative e professionali, che possono anche divergere dall'attività attualmente svolta ma di cui occorre tener conto perché potrebbero aprire nuove prospettive sia per la persona che per la struttura.

Tutti dovrebbero avere l'opportunità di raggiungere un livello di competenze di base. Particolare attenzione dovrebbe essere prestata alle posizioni più deboli quanto a inquadramento professionale, cultura biblioteconomica, approccio alla formazione e all'apprendimento, relazioni interpersonali. È necessario inoltre equilibrare il monte ore lavorativo dedicato da ciascuno alla formazione, evitare forti divari all'interno del personale, che in alcuni anni per ragioni diverse si sono purtroppo verificati. La formazione è necessaria e continua; tutti dovrebbero farne qualche ora nell'arco dell'anno, sulla base dell'equilibrio, difficile ma da perseguire costantemente, tra aspirazioni personali e esigenze della biblioteca, stando attenti a non sprecare risorse in tempo e denaro¹⁶.

Viene confermata anche la validità del principio, già applicato da qualche anno, in base al quale i colleghi che hanno la possibilità di seguire un corso, un seminario, un convegno in orario di lavoro al di fuori del piano formativo di Ateneo condividano con gli altri l'esperienza portando in sede i materiali raccolti o, quando ritenuto opportuno, redigendo una breve relazione, talvolta anche relazionando in aula didattica. L'obiettivo è favorire la circolazione interna delle conoscenze e potenziare l'autoapprendimento. Nell'ambito del progetto per l'adeguamento della collezione alla nuova sede, il piano di lavoro 2005 prevede, tra le altre cose, l'allestimento di una sezione speciale di biblioteconomia, scorporata e distinta dalla raccolta corrente¹⁷.

2.2 Gli strumenti

I principi stabiliti costituiscono i criteri in base ai quali la direzione autorizza di volta in volta le singole partecipazioni a iniziative formative in programma dentro e fuori l'Ateneo, ritenute di interesse per la biblioteca. Criteri, principi e relazioni prodotte dai colleghi trovano posto dal 2005 nell'area riservata al personale del nuovo sito web della biblioteca, accanto ad altra documentazione di servizio.

Il web della biblioteca raccoglie anche i materiali di supporto alle occasioni formative organizzate internamente, sul modello della pagina curata

¹⁶ Per l'enunciazione di questi principi si veda *Relazione attività anno 2004*, <<http://www.sba.unifi.it/mod-Areafiles-display-lid-116-cid-28.html>> (10/2016), p. 57.

¹⁷ Si veda *Piano di sviluppo 2004-2005. Programmazione delle attività per l'anno 2005*, a cura di L. Conigliello, <<http://www.sba.unifi.it/mod-Areafiles-display-lid-293-cid-14.html>> (10/2016), p. 4.

dal gruppo di lavoro di Ateneo per i corsi organizzati per tutti i bibliotecari del Sistema¹⁸. Strumento essenziale per l'analisi delle competenze individuali e della formazione effettuata è invece la banca dati del personale del Sistema bibliotecario, creata alle origini del Sistema stesso, tuttora aggiornata con informazioni su titoli di studio e professionali, attività lavorativa svolta dentro e fuori l'Università di Firenze, formazione effettuata in orario di lavoro e non¹⁹.

In quanto ruolo di supporto alla gestione dello sviluppo professionale effettuata dalla direzione, per il referente per la formazione vengono individuati i seguenti compiti:

- valutare, selezionare e sottoporre alla direzione informazioni in merito a iniziative formative di Ateneo o esterne ritenute utili;
- raccogliere le richieste e i bisogni dei colleghi, espressi anche informalmente;
- espletare le procedure necessarie per gestire le iscrizioni;
- monitorare la formazione effettuata da ciascuno in termini sia qualitativi che quantitativi (cosa e quanto: monte ore e costi);
- raccogliere i feedback dei colleghi in merito all'efficacia delle esperienze fatte, anche al fine di valutare gli attori del mercato formativo esterno all'Ateneo e allocare bene le risorse;
- informare i colleghi sul 'mondo formazione' nel complesso: decisioni a livello di Ateneo e di Sistema bibliotecario, flussi e procedure, avanzamento dei lavori in merito alla progettazione formativa di Ateneo, dalla rilevazione dei bisogni all'organizzazione delle singole iniziative in cantiere.

La comunicazione con i colleghi guadagna negli anni particolare attenzione, soprattutto in momenti in cui la formazione diventa un tema caldo: le progressioni economiche orizzontali indette in Ateneo dal 2009 assegnano un punteggio anche ai corsi seguiti; la mutata congiuntura normativa e finanziaria, d'altra parte, dal 2011 comporta la drastica riduzione dei fondi disponibili per missioni e iscrizioni²⁰. Cerchiamo di incrementare strumenti e occasioni per parlare di formazione, allo scopo di condividere maggiormente informazioni e decisioni: ampliamento della pagina web dedicata; periodica partecipazione del referente per la formazione alle riunioni del

¹⁸ <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-117.html>> (10/2016).

¹⁹ Ogni bibliotecario può visionare il proprio curriculum accreditandosi con user e password a partire dalla pagina dedicata ai servizi per il personale: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-1283.html>> (10/2016).

²⁰ La riduzione dei fondi disponibili induce la direzione a cercare nuove soluzioni per favorire comunque la formazione del personale, a costi zero per la biblioteca. Già nel 2008 era stato formulato un accordo informale con Le Pagine che prevedeva l'ospitalità presso l'aula didattica "Maria Rosaria Corrado" dei corsi organizzati dalla cooperativa in cambio di partecipazioni gratuite per il Sistema bibliotecario di Ateneo.

Comitato tecnico di gestione della biblioteca; periodiche e-mail a tutto il personale (le *Notizie dal settore Formazione*), soprattutto per dar conto circa l'attuazione del piano formativo di Ateneo anticipando date e programmi.

2.3 Un po' di numeri

A inizio 2004 afferiscono alla biblioteca 47 unità di personale, piuttosto eterogenee quanto a età, titolo di studio e formazione specifica, qualifica, anzianità di servizio, esperienze lavorative precedenti, prospettive di carriera. Sei di esse sono arrivate solo nell'arco dei due anni precedenti. Tra pensionamenti e trasferimenti sei unità se ne vanno tra il 2004 e il 2005, altre 14 dal 2007 a fine 2014. Viceversa, tra concorsi, trasferimenti e stabilizzazioni, nel corso degli anni arrivano 12 nuovi colleghi (due dei quali se ne vanno a loro volta in brevissimo tempo).

Nonostante il forte ricambio di personale sono rari i casi di bibliotecari giunti alla fine di un anno solare con zero ore di formazione/aggiornamento realizzate. Si tratta per lo più di personale prossimo al pensionamento o non in servizio effettivo per lungo tempo a causa di congedo, assenze prolungate. Particolare attenzione viene dedicata, d'altra parte, agli arrivi. Se per le assunzioni in blocco a seguito di procedura concorsuale viene organizzato nel 2007 un ciclo di formazione di ingresso a livello di Sistema, per gli arrivi singoli per trasferimento cerchiamo di sfruttare nel migliore dei modi i corsi in programma del piano formativo di Ateneo. Dal 2010 iniziamo inoltre a fare ricorso alla formula delle *Chiacchierate itineranti informative su luoghi, persone e attività della biblioteca*, colloqui con i referenti dei diversi settori della biblioteca allo scopo di illustrare l'organizzazione del lavoro e i progetti in corso, visitando uffici e servizi e presentando i colleghi coinvolti.

Se consideriamo anche le occasioni formative interne, più o meno strutturate e formalizzate, nonché convegni e seminari, dal 2004 al 2014 sono state effettuate da un minimo di 17 ore di formazione/aggiornamento pro capite nel 2005 ad un massimo di 32 nel 2010²¹. La percentuale di bibliotecari che ha effettuato formazione/aggiornamento rispetto al totale dei bibliotecari in servizio (almeno per una porzione di anno) dal 2004 al 2014 va dall'89% del 2005 al 100% raggiunto nel 2006, 2011, 2012.

²¹ Non fanno testo le 71 ore pro capite del 2006, l'anno dedicato ai corsi di addestramento al nuovo sistema gestionale Aleph. Per il dettaglio dei dati si veda il contributo di Eleonora Giusti e Chiara Melani in questo stesso volume, *Dieci anni di numeri: utenti, risorse e servizi della Biblioteca di scienze sociali dal 2005 al 2014*.

E. Giusti
C. Melani

Dieci anni di numeri: utenti, risorse e servizi della Biblioteca di scienze sociali dal 2005 al 2014

I. Introduzione

Obiettivo di questo contributo è offrire uno strumento di valutazione in merito all'offerta di risorse e ai servizi erogati dalla Biblioteca di scienze sociali nei primi dieci anni di apertura della nuova sede centrale. L'intento è quello di misurare la performance di anno in anno rapportandola all'utenza e confrontandola, laddove possibile, con le soglie nazionali di riferimento individuate dal Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo (GIM)¹. La nuova Biblioteca di scienze sociali apre al pubblico nel febbraio 2004 ma questo contributo esaminerà i primi dieci anni a regime dei servizi, partendo dal 2005².

I dati utilizzati provengono dalla banca dati regolarmente aggiornata dal gruppo di lavoro Monitoraggio e valutazione del Sistema bibliotecario di Ateneo³, ma anche da rilevazioni e rapporti effettuati a livello di biblioteca sia ad opera del servizio Monitoraggio che del settore Servizi al pubblico⁴.

* Eleonora Giusti e Chiara Melani sono rispettivamente referente *ad interim* e membro del servizio di monitoraggio e valutazione della Biblioteca di scienze sociali.

¹ Sugli obiettivi e l'attività svolta da GIM si veda <<http://www.gimsba.it>> (10/2016).

² Il report non tiene conto del punto di servizio secondario di Statistica, né dell'offerta di risorse digitali la cui valutazione viene effettuata annualmente nella relazione sulle attività del Sistema bibliotecario di Ateneo di cui la biblioteca è parte.

³ Sul gruppo di lavoro del Sistema bibliotecario di Ateneo si veda <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-43.html>> (10/2016).

⁴ Sulle rilevazioni periodiche e le indagini condotte dal servizio Monitoraggio della Biblioteca di scienze sociali si veda <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-332.html>> (10/2016). La pagina ospita anche indagini condotte da altri settori della biblioteca. Il settore Servizi della Biblioteca di scienze sociali a partire dal 2010 raccoglie ed elabora dati su tipologia e area disciplinare di afferenza di visitatori e utenti del prestito, con particolare attenzione agli studenti.

Gli indicatori adottati fanno parte del set di indicatori in uso presso il gruppo di lavoro Monitoraggio e valutazione del Sistema bibliotecario di Ateneo e/o presso GIM. Il commento delle statistiche è arricchito dalle tendenze che emergono dalle relazioni annuali prodotte dalla direzione della biblioteca, in particolare il capitolo dedicato allo sviluppo dei servizi di consultazione e prestito.

Sono stati inoltre considerati i risultati emersi da un'indagine di customer satisfaction, indirizzata agli studenti presenti in biblioteca il 25 ottobre 2011 ed elaborata su progetto di alcuni volontari del Servizio civile nazionale⁵, nonché i questionari di gradimento regolarmente compilati dagli utenti dei servizi di information literacy. Per il punto di vista dei dottorandi, indagato attraverso una ricerca qualitativa condotta nel corso 2015, si rimanda al contributo di Alessandra Cassigoli, Rosaria Giangrande, Eleonora Giusti in questo stesso volume.

2. Utenti

Gli *utenti potenziali* di riferimento della biblioteca comprendono docenti delle tre fasce afferenti alle scienze sociali e studenti iscritti ai corsi di laurea, di perfezionamento, di dottorato, ai master, alle scuole di specializzazione dell'area delle scienze sociali (tabella 1)⁶. Dal 2006 al 2009 crescono costantemente, mentre dal 2010 il dato inizia a flettere per raggiungere nel 2014 il valore più basso mai registrato (-25% dal 2009). La stessa tendenza si riscontra complessivamente per l'intero Sistema bibliotecario di Ateneo, che passa da oltre 68.000 utenti potenziali nel 2009 a quasi 56.000 nel 2014 (-18%). Il dato risente chiaramente della sensibile contrazione verificatasi nelle iscrizioni ai corsi di laurea che, in misura diversa, ha riguardato negli ultimi anni quasi tutte le aree disciplinari dell'Ateneo.

Diversa la tendenza riscontrata per gli *utenti esterni*, coloro che, non facendo parte degli utenti potenziali, secondo il Regolamento della Biblioteca di scienze sociali vengono autorizzati all'uso dei servizi dalla direzione⁷:

⁵ *Studenti in biblioteca: indagine sulla soddisfazione per i servizi della Biblioteca di scienze sociali (ottobre 2011)*, rilevazione di Luciana Cecere in collaborazione con Francesca Barchielli, Sara Bezzini, Daniela Boccardo, report a cura di Lucilla Conigliello, Eleonora Giusti e Chiara Melani, <http://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti_biblioteca.pdf> (10/2016).

⁶ Fonte del dato è la banca dati del gruppo di lavoro Monitoraggio e valutazione del Sistema bibliotecario di Ateneo, che a sua volta attinge dal *Bollettino statistico dell'Università di Firenze*, ripartendo gli studenti interfacoltà tra le cinque biblioteche di area. Non sono purtroppo oggetto di rilevazione le seguenti categorie: docenti a contratto, assegnisti di ricerca, cultori della materia, esterni autorizzati.

⁷ Art. 2, comma 3: vengono riconosciuti quali utenti esterni della biblioteca «tutti coloro che, per motivi di studio o di ricerca, sono stati accreditati direttamente dal direttore della Biblioteca di scienze sociali, dai direttori delle biblioteche d'area o dal dirigente del Sistema» (<<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-252.html>>, 10/2016).

dal 2010 al 2014 il loro numero è più che raddoppiato. La portata del fenomeno ha condotto a monitorare i richiedenti qualitativamente, oltreché quantitativamente, al fine di ricostruirne il profilo. Il monitoraggio è iniziato nel 2010 attraverso una griglia di rilevazione comprendente attività svolta (lavorativa o di studio), motivo della richiesta di accesso alla biblioteca, argomento specifico della ricerca in corso, eventuale precedente legame con l'Ateneo fiorentino. L'analisi delle informazioni raccolte nel primo triennio (2010-2012) ha evidenziato quanto segue: la tipologia maggiormente ricorrente è quella dello studente laureato che ha ancora bisogno dei servizi della biblioteca per la preparazione di esami professionali e concorsi; dal mondo universitario provengono numerose richieste da parte di docenti, dottorandi e studenti di altri atenei, spesso interessati all'accesso per la consultazione di materiale documentario; meno significative, anche se costantemente presenti, le richieste da parte di figure professionali quali avvocati e commercialisti⁸.

Tabella 1 – L'utenza della Biblioteca di scienze sociali: utenti potenziali di area, esterni autorizzati dalla direzione, visite e visitatori della sede di Novoli.

Utenza	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Utenti potenziali	17.162	16.994	17.037	17.531	18.375	16.739	16.776	16.155	14.227	13.860
Esterni autorizzati						357	484	610	744	778
Visitatori	17.891	19.560	19.512	19.988	19.909	20.102	19.781	19.447	18.923	17.745
Differenza visitatori – utenti potenziali	729	2.566	2.475	2.457	1.534	3.363	3.005	3.292	4.696	3.885
Visite	745.203	777.418	759.918	781.476	709.229	732.643	712.022	704.090	691.770	583.737
Media di visite per visitatore	42	40	39	39	36	36	36	36	37	33

Il dato relativo ai *visitatori* annuali⁹, gli utenti effettivamente entrati in biblioteca almeno una volta nell'anno, cresce dal 2005 al 2010. Come per l'utenza potenziale, si registra una contrazione progressiva negli anni successivi, fino a tornare ad un valore simile a quello di partenza nel 2005 (-12% dal 2010). Da segnalare tuttavia che annualmente tra visita-

⁸ L'analisi, effettuata automaticamente tramite il software R, è stata oggetto della tesi di laurea triennale in Statistica aziendale di Andrea Bencini, tirocinante in biblioteca, *Analisi di un dataset in formato testuale*, Università degli studi di Firenze, Anno Accademico 2012-2013.

⁹ Visite e visitatori sono rilevabili grazie al software Axwin che gestisce il sistema di controllo degli accessi di cui è dotata la biblioteca.

tori e utenti potenziali di area si rileva uno scostamento corrispondente in media a circa 2.800 unità. Questo scostamento è particolarmente significativo proprio negli ultimi anni; l'analisi dei dati qualitativi forniti dal software che gestisce il sistema di controllo degli accessi consente di entrare nel dettaglio¹⁰. Negli anni 2011-2014 la quasi totalità dei visitatori è costituita da studenti (intorno al 93%), che di media solo nel 65% dei casi afferiscono alle scienze sociali e fanno parte quindi dell'utenza potenziale; il restante 35% proviene da altre scuole, in prevalenza dall'area umanistica, da Ingegneria e Medicina. Gli esterni autorizzati, esclusi anch'essi dall'utenza potenziale, rappresentano mediamente il 2% dei visitatori. È modesta la presenza in biblioteca di docenti e ricercatori, che passa dal 2,2% nel 2011 al 1,6% nel 2013-2014¹¹; resta costante la percentuale dei visitatori dottorandi (0,9%).

Coerentemente con quanto accade per i visitatori, dal 2010 anche le *visite* subiscono una contrazione costante (-20%), spiegabile in parte con la riduzione dell'orario di apertura della biblioteca a partire da febbraio 2009, dovuta alla chiusura del sabato mattina di tutte le strutture dell'Ateneo¹². Sempre per il 2009, è da tener presente inoltre che i dati prodotti dal software di gestione degli accessi sono probabilmente sottostimati a causa dei numerosi malfunzionamenti verificatisi nel corso dell'anno. Netta è la flessione del numero annuale medio di visite effettuate per utente: dalle 42 registrate nel 2005 si passa alle 33 del 2014.

3. Infrastruttura e risorse

3.1 Spazi e attrezzature

La *superficie* totale della biblioteca è di 13.273 mq; la superficie accessibile al pubblico è di 9.375 mq. Il numero di *posti a sedere* è rimasto invariato nel corso degli anni a 800 unità. Il numero dei *pc al pubblico* è diminuito da 104 a 99 unità, riduzione che non si traduce necessariamente in un disservizio dato l'uso diffuso dei portatili e la presenza di wireless dal 2008.

Gli indicatori relativi alla disponibilità di spazi e attrezzature per utente potenziale variano quasi esclusivamente in funzione dell'andamento del dato dell'utenza potenziale stessa, in incremento fino al 2009 e in flessione

¹⁰ Questa analisi viene effettuata dal settore Servizi al pubblico a partire dal 2011. Si vedano a questo proposito le relazioni annuali della Biblioteca di scienze sociali, capitolo dedicato allo sviluppo dei servizi di consultazione e prestito (<<http://www.sba.unifi.it/mod-Areafiles-view-cid-28-start-0.html>>, 10/2016).

¹¹ Gli utenti potenziali docenti del Sistema bibliotecario di Ateneo diminuiscono nei dieci anni del 26%; quelli della sola area delle scienze sociali del 23%.

¹² Attualmente la biblioteca è aperta dal lunedì al venerdì con orario 8.30-19.00. Fino a inizio febbraio 2009 era aperta anche il sabato mattina fino alle 13.30.

costante negli anni successivi (tabella 2). L'indice nazionale calcolato da GIM nel corso dell'ultima rilevazione condotta su dati 2010 è di 24,6 utenti per posto di lettura, 0,21 mq di superficie al pubblico per utente potenziale; il confronto con la realtà nazionale è dunque a nostro vantaggio¹³.

Tabella 2 – Superficie al pubblico, posti a sedere e pc in rapporto a utenza potenziale e visitatori.

Spazi, pc, posti a sedere	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Superficie per utente potenziale (mq)	0,55	0,55	0,55	0,53	0,51	0,56	0,56	0,58	0,66	0,68
Superficie per visitatore (mq)	0,52	0,48	0,48	0,47	0,47	0,47	0,47	0,48	0,50	0,53
Utenti potenziali per posto a sedere	21	21	21	22	23	21	21	20	18	17
Visitatori per posto a sedere	22	24	24	25	25	25	25	24	24	22
Utenti potenziali per pc al pubblico	165	163	164	174	184	167	168	162	144	140
Visitatori per pc al pubblico	172	188	188	198	199	201	198	194	191	179

Cosa dicono gli utenti

Nonostante l'ampia offerta, in occasione dell'indagine di customer satisfaction condotta dai volontari del Servizio civile nazionale nel 2011¹⁴ gli studenti intervistati in fatto di disponibilità di posti a sedere e pc si sono espressi con punteggi tra i più bassi: in una scala da 1 a 5, rispettivamente 2,6 e 3,1. Il punteggio più alto è stato assegnato all'estetica della biblioteca; quanto ad altri aspetti inerenti l'edificio e il confort, gli studenti interpellati si sono dichiarati abbastanza soddisfatti relativamente alla luminosità (4) e

¹³ Cfr. GIM, *Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli Atenei italiani. Terza rilevazione nazionale (2011). Relazione finale*, 2014, <<http://www.gimsba.it/rilevazioni-nazionali/rilevazione-nazionale-2011-dati-al-31-12-2010/strumenti-e-risultati/>> (10/2016).

¹⁴ *Studenti in biblioteca: indagine sulla soddisfazione per i servizi della Biblioteca di scienze sociali (ottobre 2011)*, rilevazione di Luciana Cecere in collaborazione con Francesca Barchielli, Sara Bezzini, Daniela Boccardo, report a cura di Lucilla Conigliello, Eleonora Giusti e Chiara Melani, <http://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti_biblioteca.pdf> (10/2016).

alla qualità degli arredi (3,9), un po' meno per la temperatura interna (3,6) e la pulizia (3,5), poco per il silenzio e la possibilità di concentrazione nello studio (3,1). Hanno richiesto, tra le altre cose, il potenziamento numerico e l'aggiornamento tecnologico dei pc, lo sviluppo della wi-fi, la tempestiva manutenzione di tutte le attrezzature.

L'opinione espressa dagli studenti conferma la consapevolezza diffusa circa l'utilizzo degli spazi della biblioteca massimamente come luogo di studio e di ricerca in rete¹⁵. I margini di intervento per incrementare il numero dei posti a sedere sono ad ogni modo inesistenti, in ragione della superficie disponibile e delle norme di sicurezza. Costante nel corso degli anni è stato l'impegno nel mantenimento del parco macchine. Nel 2015 è stato attuato il progetto *Virtual desktop infrastructure*, che ha consentito di centralizzare l'intelligenza di funzionamento dei pc al pubblico virtualizzando il sistema operativo su un grid di server; il progetto sarà esteso a tutte le biblioteche del Sistema bibliotecario di Ateneo. Si veda in questo volume il contributo di N. Corsi e P.P. Vivani, *Un'infrastruttura tecnologica virtuale per i servizi*.

3.2 Offerta documentaria

L'*offerta documentaria* su supporto fisico della sede di Novoli registra un incremento costante, pari nei dieci anni al 10% (tabella 3)¹⁶. Nel 2014 risulta collocato a scaffale aperto il 33% di essa. Il numero di inventari disponibili per utente potenziale sale costantemente a partire dal 2010, coerentemente con il decremento dell'utenza potenziale stessa. Anche in questo caso il confronto con la soglia nazionale GIM (27,5) è a nostro vantaggio.

L'andamento altalenante del dato relativo alle *acquisizioni* annuali (nuovi inventari di monografie, periodici e altri formati) dipende dal fatto che in alcuni anni la biblioteca ha ricevuto consistenti donazioni. Il *recupero* in opac di materiale documentario catalogato su scheda cartacea è stato massiccio dal 2005 al 2007, grazie a risorse straordinarie impegnate per il progetto di allestimento della nuova sede; il venir meno di dette risorse, unitamente alla diminuzione del personale in servizio, ha determinato la successiva drastica riduzione di questa attività privilegiando la tempestività del trattamento del corrente.

¹⁵ Si vedano anche, più avanti, le considerazioni sul servizio di prestito.

¹⁶ Fonte dei dati relativi a offerta documentaria, acquisizioni e recuperi è la banca dati del gruppo di lavoro Monitoraggio e valutazione del Sistema bibliotecario di Ateneo; strumento di rilevazione è il sistema gestionale Aleph.

Tabella 3 – Offerta documentaria della Biblioteca di scienze sociali: posseduto della sede di Novoli, acquisizioni e recuperi annuali.

Offerta documentaria su supporto fisico (inventari)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Inventari disponibili	819.392	827.590	836.639	849.239	863.703	871.404	878.619	886.717	893.014	898.205
<i>Inventari per utente potenziale</i>	48	49	49	48	47	52	52	55	63	65
Acquisizioni	14.492	8.198	9.050	12.476	14.452	7.697	7.212	8.098	6.297	5.249
Recupero del progresso	25.613	29.135	16.458	5.098	6.845	595	1.994	2.205	334	293

Cosa dicono gli utenti

Materiale librario e scaffale aperto risultano tra i servizi più graditi e tra i più utilizzati da parte dei compilatori del questionario di customer satisfaction distribuito nel 2011¹⁷. Molti sono stati tuttavia i suggerimenti: velocizzare i tempi della catalogazione, incrementare l'acquisizione di testi recenti in lingua inglese e in formato elettronico, migliorare l'accesso ai periodici elettronici, curare maggiormente la sezione dei libri di testo, metterne a disposizione un maggior numero, migliorare e facilitare la ricerca a scaffale aperto. Si è cercato di concretizzare alcune richieste: è stato ad esempio attivato un servizio di catalogazione urgente che permette di richiedere il trattamento immediato di specifici documenti via email; è in corso un progetto di segnaletica per lo scaffale aperto, che prevede un'applicazione web e l'integrazione del QR code nella cartellonistica. Si veda in questo volume il contributo di A. Fabbrizzi, *L'atlante della classificazione: una sintesi*.

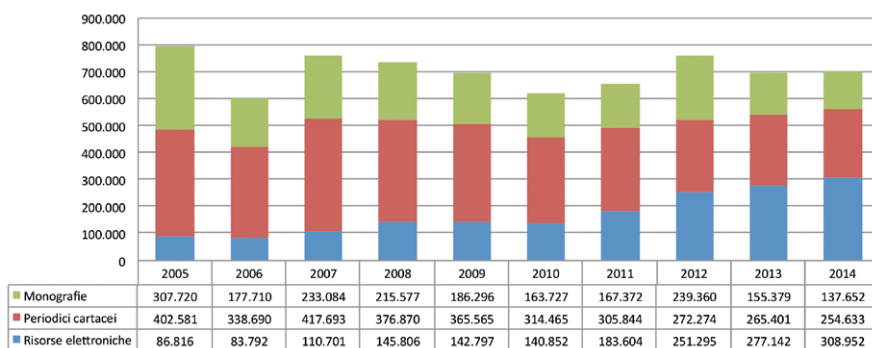
Alla fine del decennio la spesa complessiva sostenuta per l'acquisto di risorse bibliografiche, imputata al bilancio della biblioteca, risulta diminuita del 12% (figura 1)¹⁸. La *spesa per monografie* e quella *per periodici cartacei*

¹⁷ *Studenti in biblioteca: indagine sulla soddisfazione per i servizi della Biblioteca di scienze sociali (ottobre 2011)*, rilevazione di Luciana Cecere in collaborazione con Francesca Barchielli, Sara Bezzini, Daniela Boccardo, report a cura di Lucilla Conigliello, Eleonora Giusti e Chiara Melani, <http://www.sba.unifi.it/upload/scienzesociali/statistiche/studenti_biblioteca.pdf> (10/2016).

¹⁸ Fonte dei dati relativi alle spese è la banca dati del gruppo di lavoro Monitoraggio e valutazione del Sistema bibliotecario di Ateneo. Questi dati riguardano tutta la Biblioteca di scienze sociali, non sono rilevabili per la sola sede di Novoli.

mostrano un andamento simile, tendente al ribasso, ad eccezione che per l'anno 2012 quando le attività correnti di acquisizione e catalogazione di monografie vedono un consistente incremento. La *spesa per risorse elettroniche* al contrario è cresciuta negli anni, arrivando a rappresentare la fetta maggiore, dall'11% del totale delle spese per risorse bibliografiche nel 2005 al 44% nel 2014. Va aggiunto che l'acquisto di materiale bibliografico è in parte effettuato centralmente dall'Ufficio di Coordinamento del Sistema bibliotecario di Ateneo, soprattutto per la Biblioteca digitale; la spesa centralizzata in questi dieci anni è andata aumentando fino a giungere a rappresentare nel 2014 il 47% del totale delle spese bibliografiche del Sistema bibliotecario di Ateneo.

Figura 1 – Andamento della spesa per risorse bibliografiche, articolata in monografie, periodici cartacei e risorse elettroniche.



3.3 Personale

Rispetto al 2005, nel 2014 le unità di personale dipendente assegnate alla Biblioteca di scienze sociali registrano una flessione del 11%; i FTE, il cui calcolo tiene conto di part time, congedi, comandi, permessi concessi per studio, registrano una flessione del 13% (tabella 4). Le assunzioni effettuate a seguito di pubblico concorso a fine 2006, l'assegnazione di due unità di personale a dicembre 2010, una mobilità interna all'Ateneo a fine 2013 non valgono ad equilibrare le perdite succedutesi negli anni, dovute a pensionamenti e dimissioni. Ciononostante, alla fine dei dieci anni il rapporto tra FTE e utenza potenziale risulta migliorato, conseguenza del calo del numero degli utenti potenziali stessi a partire dal 2010¹⁹. Il bilancio non

¹⁹ *Utenti potenziali / personale FTE* è un indicatore GIM. Il confronto con l'indice nazionale non è tuttavia possibile dal momento che la rilevazione GIM ha conteggiato personale sia dipendente che non dipendente.

è altrettanto positivo se confrontiamo i FTE con i visitatori, l'utenza reale della biblioteca.

Tabella 4 – Unità di personale e FTE in rapporto a utenza potenziale e visitatori.

Personale	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Unità di personale al 31 dicembre	45	48	45	43	41	43	43	41	40	40
FTE al 31 dicembre	40,3	42,2	39	40,7	36,6	36,8	37,8	37,2	35,6	35
Utenti potenziali / personale FTE	426	402	437	430	503	455	444	434	399	395
Visitatori / personale FTE	444	463	500	491	545	546	523	522	531	506

Di anno in anno la Biblioteca di scienze sociali rinnova il proprio investimento in formazione professionale (tabella 5). Il conteggio delle ore dedicate tiene conto sia di corsi di formazione propriamente detti, sia di seminari e convegni, sia delle occasioni formative organizzate dalla biblioteca al proprio interno. Il picco rappresentato dall'anno 2006 è dovuto all'acquisto del nuovo sistema gestionale Aleph e al piano formativo ad hoc che ha coinvolto massicciamente tutto il personale del Sistema bibliotecario di Ateneo. Il calo degli ultimi anni è ascrivibile essenzialmente alla mutata congiuntura normativa che ha determinato la drastica riduzione dei fondi destinati a spese sia di iscrizione che di missione²⁰.

Tabella 5 – Formazione effettuata dal personale della Biblioteca di scienze sociali: monte ore complessivo dedicato e media di ore pro capite.

Formazione professionale	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ore lavorative dedicate alla formazione	822	2.836	1.436	1.039	981	1.405	1.244	823	894	881
Media di ore di formazione pro capite	17	71	31	25	23	32	30	20	22	23

²⁰ Nel calcolo della media di ore di formazione pro capite sono state escluse le unità di personale assenti per l'intero anno. Sulla formazione professionale si veda anche, in questo volume, il contributo di Chiara Melani, *Condividere conoscenze per un servizio di qualità*. Non è possibile il confronto con la soglia nazionale GIM, che considera solo i corsi di formazione in senso stretto.

Cosa dicono gli utenti

Il giudizio sul personale espresso dagli studenti presenti in biblioteca il 25 ottobre 2011 risulta al di sotto delle aspettative ma abbraccia sia i bibliotecari che tutti gli impiegati a vario titolo nella struttura, dal servizio di portineria all'assistenza all'uso delle macchine fotocopiatrici²¹. La qualità più apprezzata è la competenza (3,7 in una scala da 1 a 5).

4. Servizi

4.1 Prestito, prestito interbibliotecario, fornitura di documenti

L'analisi dell'andamento dei prestiti considera gli anni di utilizzo del sistema gestionale Aleph adottato dal 2007 (figura 2)²². Dal 2008, primo anno a regime, le transazioni di *prestito* decrescono costantemente registrando alla fine dei dieci anni una flessione complessiva del 15%. Per quanto riguarda i *rinnovi*, l'incremento dell'uso dell'opac (quasi raddoppiato dal 2005 al 2014) a scapito di Aleph (-62%) è frutto di una precisa politica di promozione intrapresa con successo dalla biblioteca allo scopo di rendere autonomi gli utenti nell'uso dell'area personale del catalogo, limitando il ricorso ai bibliotecari. Il dato complessivo *prestiti + rinnovi* flette costantemente dal 2010 al 2014 (-18%). Lo stesso accade, in misura più contenuta, al dato complessivo del Sistema bibliotecario di Ateneo (-3%), probabile conseguenza sia della flessione dell'utenza che dell'incremento della biblioteca digitale.

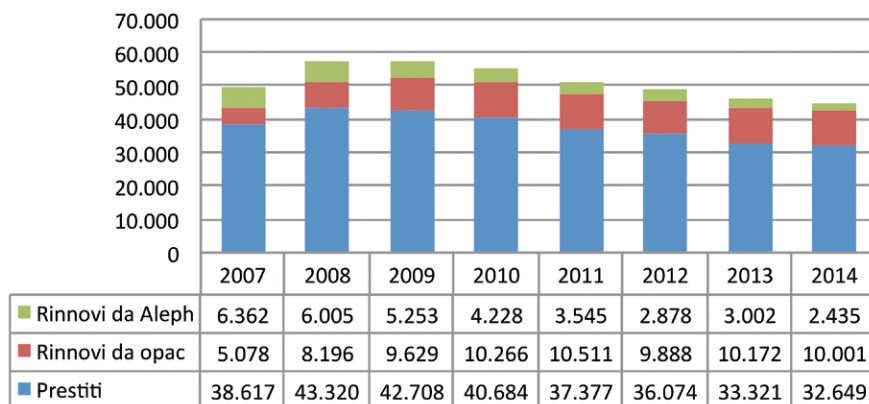
Per avere un'idea più vicina al reale dell'utilizzo della collezione da parte della nostra utenza, ai dati precedenti andrebbe aggiunto il numero di *consultazioni in sede dallo scaffale aperto* che, grazie alla tecnologia RFID, abbiamo iniziato a monitorare a partire dal giugno 2014; nella seconda metà dell'anno sono state registrate 31.694 transazioni, di poco inferiori al nume-

²¹ *Studenti in biblioteca: indagine sulla soddisfazione per i servizi della Biblioteca di scienze sociali (ottobre 2011)*, rilevazione di Luciana Cecere in collaborazione con Francesca Barchielli, Sara Bezzini, Daniela Boccardo, report a cura di Lucilla Conigliello, Eleonora Giusti e Chiara Melani, <http://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti_biblioteca.pdf> (10/2016).

²² Fonte dei dati relativi ai prestiti è la banca dati del gruppo di lavoro Monitoraggio e valutazione del Sistema bibliotecario di Ateneo; strumento di rilevazione è il sistema gestionale Aleph. Qualche leggero disallineamento con i valori pubblicati nelle relazioni annuali della Biblioteca di scienze sociali è dovuto a reportistica prodotta in tempi diversi, per diverse finalità.

ro dei prestiti dell'anno intero. Dovremmo aggiungere inoltre le consultazioni di materiali speciali registrate solo manualmente a partire da date diverse: *fondi storici* e materiali con data di edizione anteriore al 1886 (3.074 transazioni dal 2005 al 2014); *tesi di laurea* cartacee (8.397 transazioni dal 2008 al 2014, in media 1.200 l'anno); *emeroteca* (2.094 consultazioni di titoli su microfilm dal 2006 al 2014). Nel 2013 è stato attivato il servizio *magazzino remoto* che permette agli utenti, per il materiale collocato appunto in magazzino, di inoltrare richiesta online senza recarsi fisicamente in biblioteca per compilare una scheda cartacea; il picco di prenotazioni da opac registrato successivamente è indice del suo successo (1.645 prenotazioni nel 2012, 5.316 nel 2014)²³.

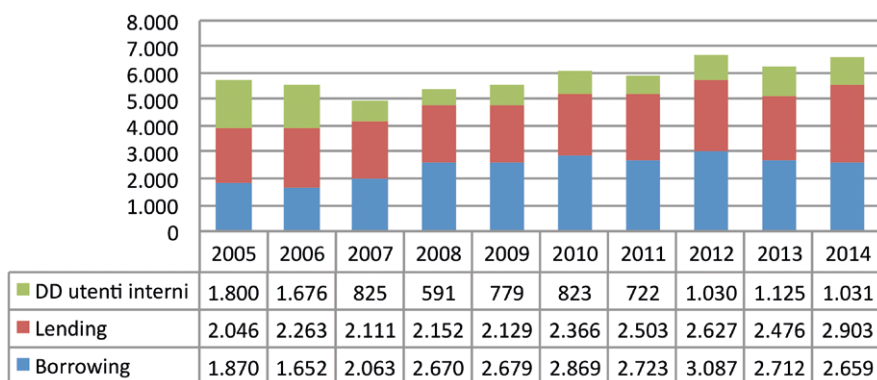
Figura 2 – Andamento del servizio di prestito locale della sede di Novoli: prestiti, rinnovi effettuati via opac, rinnovi via Aleph.



All'interno del Sistema bibliotecario di Ateneo il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura copie (DD), oltre a trattare transazioni di borrowing e lending, si occupa anche di inviare ai propri utenti copie digitalizzate di articoli contenuti in riviste cartacee possedute (figura 3). Dal 2005 al 2014 sia *borrowing che lending* registrano un incremento del 42%; alla fine dei dieci anni i due tipi di transazioni quasi si equivalgono per numero. Il *DD per utenti interni*, dopo il picco di richieste nei primi due anni a regime nella sede di Novoli (2005-2006), prende a calare drasticamente per ricominciare lentamente a crescere a partire dal 2009; possiamo ipotizzare un cambiamento nelle abitudini di studio dell'utenza dovuto all'ampia disponibilità di riviste a scaffale aperto, alla vicinanza fisica della biblioteca rispetto ai luoghi di insegnamento e ricerca del Polo delle scienze sociali, alla sempre maggiore offerta di periodici in formato elettronico.

²³ I report di Aleph in uso non permettono di separare le prenotazioni su volumi in prestito da quelle su materiale collocato in magazzino e disponibile.

Figura 3 – Andamento del servizio di prestito interbibliotecario e document delivery, articolato in borrowing, lending e document delivery per utenti interni.



Nonostante la diminuzione delle transazioni di prestito e del numero di *utenti attivi* (-15%)²⁴, dal 2007 al 2014 non risulta diminuita la media dei prestiti+prestiti interbibliotecari (ILL+DD) effettuati per utente (tabella 6): nel 2014 il nostro *indice di prestito* ($\text{prestiti+rinnovi+borrowing} / \text{utenti potenziali}$) risulta inoltre migliore rispetto all'indice nazionale calcolato da GIM su dati 2010, corrispondente a 2,5²⁵. Dal 2007 al 2014 anche l'*indice di impatto* ($\text{utenti attivi del prestito} / \text{utenti potenziali} \times 100$) risulta leggermente migliorato²⁶. Possiamo dedurne una performance positiva per il servizio.

A partire dal 2010 il settore Servizi effettua un'analisi dettagliata sulle tipologie di utenti che usufruiscono del prestito e/o del prestito interbibliotecario/document delivery. La stragrande maggioranza è rappresentata da studenti, i quali costituiscono in media l'80% degli utenti unici; coloro che si dedicano ad attività di ricerca, nel loro insieme (assegnisti, borsisti, docenti, ricercatori, dottorandi, cultori), costituiscono invece il 9%. Mentre queste categorie dal 2010 al 2014 registrano una leggera flessione (passando a rappresentare dall'81% al 78% gli studenti, dal 9% all'8% i ricercatori in senso lato), gli esterni autorizzati raddoppiano passando a rappresentare dal 4% all'8% degli utenti attivi. Per quanto riguarda gli studenti, la maggior parte

²⁴ Gli utenti attivi del prestito sono coloro che nell'arco di un anno hanno effettuato almeno un prestito e/o un prestito interbibliotecario. Fonte del dato è la banca dati del gruppo di lavoro Monitoraggio e valutazione del Sistema bibliotecario di Ateneo; strumento di rilevazione è il sistema gestionale Aleph.

²⁵ Cfr. GIM, *Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli Atenei italiani. Terza rilevazione nazionale (2011). Relazione finale*, 2014, <<http://www.gimsba.it/rilevazioni-nazionali/rilevazione-nazionale-2011-dati-al-31-12-2010/strumenti-e-risultati/>> (10/2016).

²⁶ L'indice di impatto fa parte del set di indicatori del Sistema bibliotecario di Ateneo. Intende esprimere la percentuale di utenti potenziali che hanno effettuato un prestito e/o un prestito interbibliotecario.

degli utenti attivi è costituita da iscritti dell'area delle scienze sociali, in media il 75%; seguono gli iscritti di area umanistica (circa il 13%).

Tabella 6 – *Indice di prestito e indice di impatto: media di transazioni di prestito/prestito interbibliotecario per utente; percentuale di utenti che hanno effettuato un prestito/prestito interbibliotecario.*

Prestito, prestito interbibliotecario, document delivery	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Utenti attivi	6.406	6.735	6.694	6.474	5.983	5.916	5.585	5.423
<i>Prestiti+rinnovi+borrowing per utente potenziale</i>	3,1	3,4	3,3	3,5	3,2	3,2	3,5	3,4
<i>Prestiti+rinnovi+borrowing per visitatore</i>	2,7	3,0	3,0	2,9	2,7	2,7	2,6	2,7
<i>% di utenti potenziali che hanno effettuato un prestito</i>	38%	38%	36%	39%	36%	37%	39%	39%
<i>% di visitatori che hanno effettuato un prestito</i>	33%	34%	34%	32%	30%	30%	30%	31%

Cosa dicono gli utenti

Effettua un prestito circa un visitatore su tre. Nella maggior parte dei casi si entra in biblioteca per usufruire di altri servizi. Per gli studenti interpellati in occasione dell'indagine di customer satisfaction condotta nel 2011²⁷, le motivazioni principali per frequentare la biblioteca sono le seguenti: lettura in sede di materiale proprio (440 rispondenti su 503), servizio fotocopie (324 su 503), lettura di materiale della biblioteca (224 su 503), accesso a internet (196 su 503). Coloro che hanno compilato il questionario sembrano utilizzare massicciamente la biblioteca quale luogo di studio finalizzato al superamento degli esami.

Negli anni 2009-2011 l'analisi sulle tipologie di utenti è stata approfondita per il servizio di prestito interbibliotecario borrowing²⁸. Sono

²⁷ *Studenti in biblioteca: indagine sulla soddisfazione per i servizi della Biblioteca di scienze sociali (ottobre 2011)*, rilevazione di Luciana Cecere in collaborazione con Francesca Barchielli, Sara Bezzi, Daniela Boccardo, report a cura di Lucilla Conigliello, Eleonora Giusti e Chiara Melani, <http://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/statistiche/studenti_biblioteca.pdf> (10/2016).

²⁸ L'analisi è stata condotta dai Gruppi disciplinari della biblioteca, che hanno curato anche la stesura dei report disponibili alla pagina <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-332.html>> (10/2016).

state analizzate complessivamente 8.509 richieste: il 57% di esse è stato inoltrato da studenti, in prevalenza iscritti a corsi di laurea specialistica e magistrale, per lo più in fase di stesura della tesi. Sono tuttavia i dottorandi e gli esterni autorizzati, categorie numericamente ben più modeste, i maggiori fruitori del servizio effettuando il maggior numero di richieste pro capite.

4.3 Servizi di information literacy

4.3.1 Assistenza alla ricerca

L'assistenza alla ricerca rientra nelle attività di information literacy svolte strutturalmente dalla biblioteca ed è un servizio caratterizzato da forte personalizzazione. A fronte di un bisogno specifico, l'utente prenota un appuntamento con un bibliotecario esperto nel recupero della documentazione dell'area disciplinare di interesse; si crea così un contatto che potrà anche protrarsi nel tempo con successivi incontri in presenza e/o via email. L'obiettivo è quello di accompagnare l'utente nel percorso finalizzato all'acquisizione di quelle competenze informative che lo rendano autonomo e consapevole nella ricerca, soprattutto in merito all'uso degli strumenti e alla valutazione della documentazione.

A partire dal 2005 l'assistenza alla ricerca è stata utilizzata da 4.953 utenti, in media 495 l'anno (tabella 7). Da segnalare l'andamento altalenante, con valori annuali fra loro piuttosto distanti: oltre 600 utenti nel 2005 e nel 2011, appena 338 nel 2007. Su questi risultati possono aver influito diversi fattori, tra i quali prioritariamente l'andamento complessivo dell'attività formativa svolta dalla biblioteca: negli anni in cui si è tenuto un maggior numero di corsi si rileva anche un incremento sensibile nel numero di utenti dell'assistenza alla ricerca; il servizio rappresenta infatti l'ultima tappa del percorso di orientamento e istruzione che da sempre la biblioteca offre ai propri utenti, in particolar modo ai laureandi.

Tabella 7 – Indice di impatto del servizio di assistenza alla ricerca.

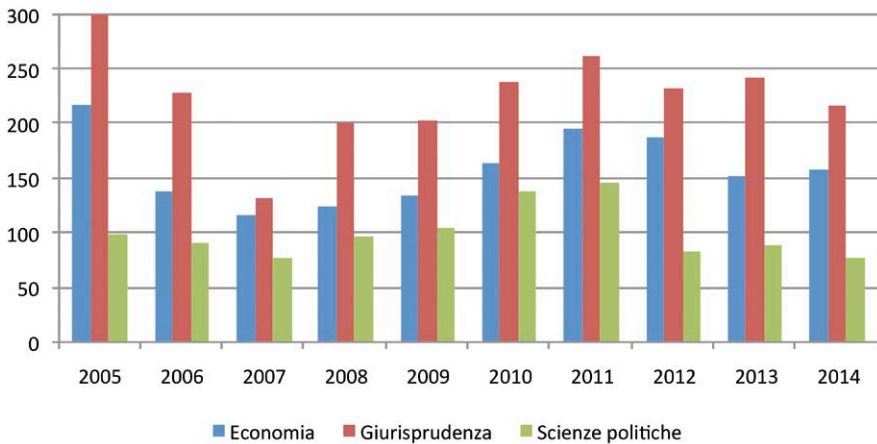
Assistenza alla ricerca	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Utenti del servizio	637	459	338	434	450	547	620	512	497	459
di cui laureandi	98%	97%	99%	97%	96%	97%	93%	96%	97%	97%
Indice di impatto ¹	25%	18%	15%	16%	17%	21%	23%	19%	24%	23%

¹ L'indice di impatto è stato così calcolato: (laureati utenti del servizio / laureandi delle scienze sociali) x 100.

L'assistenza alla ricerca viene utilizzata prevalentemente da studenti (98%). Si tratta nella maggior parte dei casi di laureandi; se confrontiamo il loro numero con il numero dei laureati nelle scienze sociali nello stesso arco temporale, possiamo affermare, anche se con una certa approssimazione²⁹, che l'indice di impatto è stato pari al 20%.

Il servizio è stato utilizzato maggiormente dagli studenti di Giurisprudenza (figura 4), che nel decennio rappresentano quasi la metà dell'utenza totale (46%); seguono gli studenti di Economia (32%), infine quelli di Scienze politiche (20%). Anche in questo caso, per inquadrare le tendenze riscontrate, è necessario far riferimento, oltre che alle diverse abitudini di studio che contraddistinguono le singole aree disciplinari, anche all'andamento dell'attività formativa svolta dalla biblioteca: la modesta attrazione esercitata sugli studenti di Scienze politiche, rilevata nell'ultimo biennio, può essere spiegata almeno in parte con la sospensione del corso specialistico organizzato dalla biblioteca fino al 2011³⁰; l'incremento rilevato dal 2010 al 2012 nella richiesta da parte degli studenti di Economia è dovuto, al contrario, all'attivazione di nuovi corsi specifici per i laureandi dell'area³¹.

Figura 4 – Gli utenti del servizio di assistenza alla ricerca suddivisi per area disciplinare.



²⁹ L'approssimazione è data dal fatto che il laureando può aver usufruito del servizio in un anno solare diverso da quello in cui ha conseguito il diploma di laurea o può aver utilizzato il servizio più volte in anni diversi. Il dato sui laureati viene fornito annualmente dal *Bollettino statistico dell'Università di Firenze*.

³⁰ Il corso, con riconoscimento di crediti formativi da parte di numerosi corsi di laurea della Facoltà di scienze politiche, è stato soppresso in seguito all'adozione dell'attuale ordinamento didattico, che ha comportato tra l'altro la drastica riduzione del riconoscimento dei «crediti a libera scelta dello studente».

³¹ Nel 2010 la biblioteca ha attivato un corso con riconoscimento di crediti formativi rivolto agli iscritti al corso di laurea magistrale di Governo e direzione d'impresa e nel 2012 un corso obbligatorio per i laureandi della magistrale in Scienze dell'economia.

Cosa dicono gli utenti

Al termine di ciascuna transazione di assistenza alla ricerca, gli utenti sono invitati a compilare un questionario di valutazione del servizio. Nei dieci anni sono stati raccolti 1.285 questionari che rappresentano la valutazione del 26% dei fruitori.

Complessivamente i giudizi espressi sono positivi, soprattutto in merito al tempo dedicato (il 90% dei rispondenti lo ritiene adeguato) e alla professionalità dimostrata dai bibliotecari, dei quali si apprezza in particolar modo la disponibilità definita ottima da oltre il 90% dei rispondenti. L'80% degli stessi ritiene inoltre di aver tratto molto vantaggio dal servizio, quasi il 100% lo consiglierebbe ad altri utenti. Da sempre emerge come il servizio sia poco conosciuto e se ne suggerisce una maggiore promozione.

È significativamente cresciuta nel tempo la percentuale di coloro che dichiarano di essere stati indirizzati all'assistenza alla ricerca da un docente, molto spesso il relatore della tesi: si passa infatti dal 5% nel 2008 al 16% nel 2014.

4.3.2 Corsi

Dopo una prima fase nella quale sono stati organizzati prevalentemente corsi brevi finalizzati alla presentazione dei servizi e introduttivi all'uso del catalogo in linea, l'attività si è concentrata nella programmazione di corsi disciplinari inerenti la ricerca di documentazione nelle risorse elettroniche. I corsi, articolati in più moduli e inseriti nella didattica, spesso hanno ricevuto il riconoscimento di crediti formativi da parte delle tre facoltà e, successivamente, delle scuole delle scienze sociali. Il primo riconoscimento di crediti si è avuto nel 2004 da parte di alcuni corsi di laurea di Scienze politiche, poi dalla Facoltà di giurisprudenza nel 2005, infine nel 2010 e 2012 da due diversi corsi di laurea magistrale di Economia. Complessivamente i frequentanti dei corsi modulari hanno rappresentato il 44% degli studenti che hanno partecipato alle iniziative formative realizzate dalla biblioteca.

Nel periodo esaminato è stata garantita anche la programmazione del corso singolo *Introduzione alla ricerca per la tesi*, organizzato periodicamente e rivolto ai laureandi delle scienze sociali, così come delle «occasioni formative» mirate ad esaudire esigenze specifiche connesse all'approfondimento di singoli temi individuati dai docenti dell'area. Vi sono state inoltre iniziative nate da accordi con enti e istituzioni del territorio, quali i percorsi formativi per i borsisti dell'Azienda del diritto allo studio della Regione Toscana (2007-2009), e i corsi per gli ufficiali dell'Aeronautica, nell'ambito dell'accordo fra il corso di laurea specialistica in Scienze aeronautiche dell'Ateneo e l'Istituto di scienze militari aeronautiche di Firenze (2007-2008).

Tutte queste iniziative hanno contribuito alla notevole crescita dell'attività formativa della biblioteca che, fra il 2005 e il 2011, ha più che triplicato l'impatto sulla propria comunità di riferimento: l'*indice di partecipazione* (percentuale di studenti che hanno partecipato ai corsi) passa da 0,9 a 3,2% (tabella 8). La flessione dell'offerta nel 2006 è da imputare sostanzialmente alla sospensione della programmazione dei corsi nella seconda parte dell'anno, in occasione del passaggio al sistema gestionale Aleph e all'adozione del nuovo opac. Il progressivo calo che si verifica a partire dal 2012 risente, anche in questo caso, della sostanziale contrazione del numero di iscritti alle scuole dell'area. Ciononostante la biblioteca presenta ancora un buon risultato se si va a confrontare l'indice di partecipazione 2014 (2,8%) con quello rilevato a livello nazionale da GIM (1,78%).

Tabella 8 – Formazione erogata dalla Biblioteca di scienze sociali: numero di corsi e ore effettuati, partecipanti, crediti formativi assegnati.

Corsi	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Corsi effettuati	12	15	27	36	40	42	28	24	20	20
Ore di formazione	132	89	154	186	262	283	257	230	215	219
Ore di formazione erogata per 1.000 studenti ¹	8	5	9	11	15	17	16	14	15	16
Partecipanti	146	175	457	483	478	462	531	486	401	376
% studenti che hanno partecipato ai corsi ²	0,9%	1,1%	2,7%	2,8%	2,7%	2,8%	3,2%	3,1%	2,9%	2,8%
CFU assegnati	389	66	238	222	486	528	826	542	438	425

¹ Gli indicatori relativi ai corsi sono stati calcolati in rapporto al numero di studenti iscritti, non all'intera utenza potenziale, come definito da GIM.

² L'indice di partecipazione è un indicatore utilizzato da GIM.

Cosa dicono gli utenti

Gli studenti (1.764) che hanno frequentato i corsi modulari hanno compilato, al termine delle lezioni, il questionario di valutazione adottato dal Sistema bibliotecario di Ateneo. Il giudizio complessivo risulta in generale positivo. Gli studenti apprezzano in particolare la chiarezza espositiva: la percentuale dei pienamente soddisfatti oscilla dall'80% al 90%, talvolta supera anche tale soglia.

L'ascolto di suggerimenti specifici, ad esempio dare maggior spazio alle esercitazioni a discapito di contenuti percepiti come troppo teorici, ha portato i bibliotecari/docenti a migliorare nel tempo la qualità delle lezioni, anche rivedendo e aggiornando frequentemente i contenuti e il materiale didattico.

PARTE SECONDA
ANALISI A TEMA

Utenti e servizi di base nel 2015

Come ogni anno, anche alla fine del 2015 si traccia una ricognizione dei servizi, sia per la sede centrale che per il punto di servizio di Statistica.

L'analisi comprende tutta l'offerta dei servizi di base, considerando da un lato gli utenti nelle loro variabili di tipologia (studente, docente, ricercatore, esterno ecc.) e di afferenza disciplinare, dall'altro le tipologie di servizi utilizzati (accessi in biblioteca, prestiti, prenotazioni, rinnovi ecc.).

Per la raccolta dei dati si è potuto attingere alle fonti illustrate nella tabella 1¹.

I. Gli utenti

I.1 Nella sede centrale di Novoli

Nel corso del 2015 sono entrati in biblioteca a Novoli 17.210 visitatori, il 3% in meno rispetto al 2014. Le visite sono state 563.203, mediamente 33 circa per visitatore.

I mesi di maggiore affluenza sono stati marzo e aprile, con una ripresa a ottobre-novembre, confermando la tendenza riscontrata negli ultimi anni.

I.1.1 Le tipologie di utenti

Il 93,2% dei visitatori, cioè degli utenti che sono entrati in biblioteca almeno una volta, è costituito da studenti (tabella 2). Gli utenti esterni² sono in maggior numero (2,1%) rispetto a docenti e ricercatori (1,6%). Tra questi si conferma ricorrente lo status di utente di altro ateneo, introdotto nel 2014 per una diversa politica di attribuzione dello status agli utenti esterni da parte della direzione.

* Gianni Galeota è stato referente del settore Servizi al pubblico della Biblioteca di scienze sociali.

¹ L'aggiornamento dei dati è al 23 dicembre 2015.

² Si tratta di coloro che, non facendo parte degli utenti istituzionali, vengono autorizzati all'uso dei servizi dalla direzione, secondo il Regolamento della Biblioteca di scienze sociali.

Tabella 1 – Dati utilizzati per analizzare l'andamento dei servizi di base nel 2015 e relative fonti.

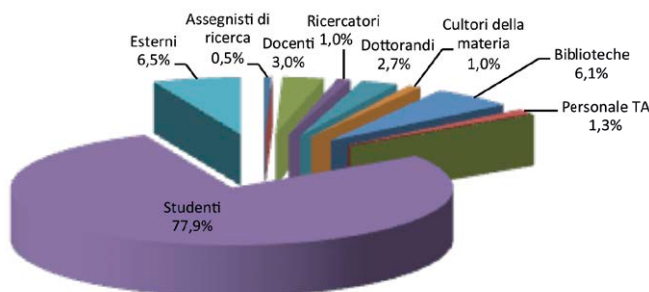
Accessi	Estrazione dal database del software AxWin che gestisce i tornelli	
	Prestiti	estrazione da Aleph, cir-30
	Rinnovi	estrazione da Aleph, cir-30
	Prenotazioni	estrazione da Aleph, cir-30
	Autoprestiti	estrazione da Aleph, cir-21
Circolazione	Prestiti sollecitati non restituiti	estrazione da Aleph, cir-04
	Utenti attivi	estrazione da Aleph, utils24
	Monitoraggio collezione	estrazione da Aleph, reportunifi-01
	Movimentazione collezione a scaffale aperto	estrazione da Aleph, procedura <i>in house</i> (cir-30)
	Tesi di laurea	schede cartacee
Studenti iscritti	Dati UniFi sugli immatricolati 2014/2015, ai quali sono sommati gli ultimi dati disponibili sui dottorandi, sugli studenti dei master, delle scuole di specializzazione e delle scuole di perfezionamento, generalmente relativi all'anno precedente	
Docenti	Dati UniFi	
Prenotazione posti studio	File excel sul quale si effettuano le registrazioni	

Tabella 2 – Visitatori 2015 della sede di Novoli suddivisi per tipologia.

Profilo	Visitatori	
Studenti	16.046	93,2%
Studenti	15.818	
Studenti Erasmus	228	
Docenti e ricercatori	271	1,6%
Pensionato UniFi	4	
Personale docente	267	
Personale interno	123	0,7%
Personale TA	72	
Personale di servizio	51	
Dottorandi, assegnisti e cultori	216	1,3%
Dipartimenti	3	
Dottorando	117	
Dottorando SUM	10	
Assegnista di ricerca	38	
Cultore della materia	48	
Giornalieri	198	1,2%
Esterni	356	2,1%
Convenzionato generico	4	
Esterno autorizzato	301	
Personale CNR	3	
Utente di altro ateneo	48	
TOTALE	17.210	100%

Gli utenti che hanno utilizzato il prestito almeno una volta nel corso dell'anno sono stati 4.899, in diminuzione rispetto al 2014 di ben il 10%. Il 78% è costituito da studenti, il 3% da docenti, l'1% da ricercatori (figura 1). Da rilevare la diminuzione di ricercatori e dottorandi, nonché la flessione degli utenti esterni autorizzati.

Figura 1 – Utenti del prestito 2015 della sede di Novoli suddivisi per tipologia.



1.1.2 Gli studenti per area disciplinare

È possibile analizzare la situazione degli studenti visitatori e degli studenti utenti del prestito, distinti per area disciplinare, e successivamente metterli in relazione tra loro (tabella 3). Per gli studenti dei corsi singoli non è stato possibile risalire alle scuole.

A proposito degli studenti visitatori (figura 2), si può notare che la scuola con il più alto numero è Economia (5.376), seguita da Giurisprudenza (4.781) e da Scienze politiche (2.823). L'area umanistica, dopo l'area delle scienze sociali, è quella con il più alto numero di visitatori (1.543).

Scienze politiche è la scuola che ha il più alto numero di visitatori in percentuale agli iscritti (84,1%), seguita da Economia (79,3%), e da Giurisprudenza (77,1%). Nel 2014 la percentuale degli iscritti era invece a favore di Giurisprudenza (86,3%), seguita da Scienze politiche (79,4%), e da Economia (74,9%).

Alti i valori dell'area scientifica (22,2%) e dell'area tecnologica.

A proposito degli studenti utenti del prestito (figura 3), si può notare che quelli delle tre scuole afferenti alle scienze sociali rappresentano il 76,3% degli studenti che hanno fatto prestiti presso la sede di Novoli, più o meno come nel 2014 (76,9%).

Il tasso di penetrazione del servizio di prestito presso gli studenti delle scienze sociali è più alto per Scienze politiche, mentre per Economia è molto basso, tendenza del 2014 confermata.

Del restante 23,7%, ben il 14,3% è costituito da studenti di area umanistica.

Tabella 3 – Studenti visitatori e studenti utenti del prestito 2015 della sede di Noroli suddivisi per area disciplinare di afferenza.

Area	Studenti per area disciplinare							
	Iscritti	N.	Visitatori		Utenti del prestito		Quanti dei visitatori hanno fatto prestito	
			% sul tot % studenti visitatori	% sugli iscritti (tasso di penetraz.)	% sul tot % utenti prestito	% sugli iscritti (tasso di penetraz.)		
Area scienze sociali								
Economia	5.376	4.263	26,6%	79,3%	915	24,0%	17,0%	21,5%
Giurisprudenza	4.781	3.685	23,0%	77,1%	1.140	29,9%	23,8%	30,9%
Scienze politiche	2.823	2.374	14,8%	84,1%	855	22,4%	30,3%	36,0%
Area umanistica	14.244	1.543	9,6%	10,8%	545	14,3%	3,8%	35,3%
Area tecnologica	11.904	1.830	11,4%	15,4%	130	3,4%	1,1%	7,1%
Area biomedica	10.677	1.318	8,2%	12,3%	77	2,0%	0,7%	5,8%
Area scientifica	3.619	805	5,0%	22,2%	40	1,0%	1,1%	5,0%
Corsi singoli non definiti		228	1,4%		116		3,0%	
Totale	53.424	16.046		30,0%	3.818			23,8%

Figura 2 – Studenti visitatori 2015 della sede di Novoli suddivisi per area disciplinare di appartenenza.

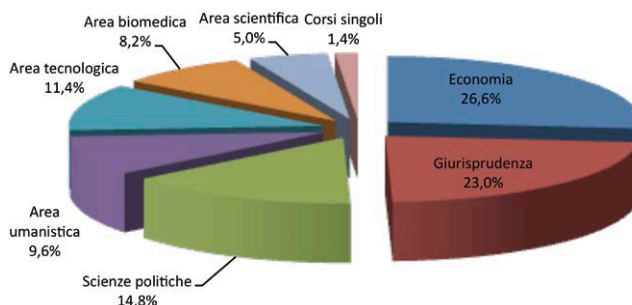
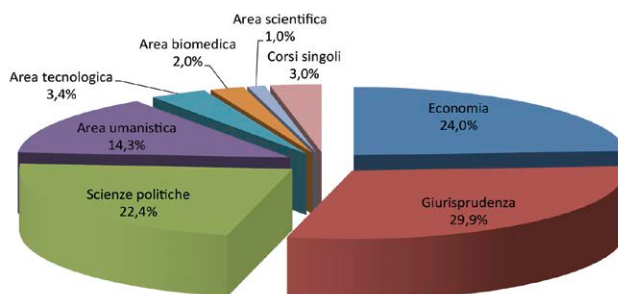


Figura 3 – Studenti utenti del prestito 2015 della sede di Novoli suddivisi per area disciplinare di appartenenza.



Provando a mettere a confronto gli studenti che hanno visitato la biblioteca con quelli che hanno utilizzato almeno una volta il servizio di prestito, si possono individuare tre fasce:

- gli studenti delle *scienze sociali*, i più assidui frequentatori e utenti del prestito;
- gli studenti di *area umanistica*, che frequentano la biblioteca ed anche usano il servizio di prestito (il 35,3% entrano in biblioteca e fanno anche prestiti);
- gli studenti delle *altre aree*, che frequentano la biblioteca, ma che non sono utenti del servizio di prestito.

I.1.3 Dottorandi e docenti per area disciplinare

I dottorandi delle scienze sociali rappresentano il 72,9% dei dottorandi-utenti del prestito a Novoli (nel 2014 erano il 77,5%). Anche in questo caso, del restante 27,1%, il 13,5% è costituito dai dottorandi dell'area umanistica (figura 4).

I docenti e ricercatori delle scienze sociali rappresentano l'89,3% dei docenti/ricercatori-utenti del prestito a Novoli (figura 5). Del restante 10,7%, il 6,6% è costituito da docenti e ricercatori di area umanistica.

Figura 4 – Dottorandi utenti del prestito 2015 della sede di Novoli suddivisi per area disciplinare di appartenenza.

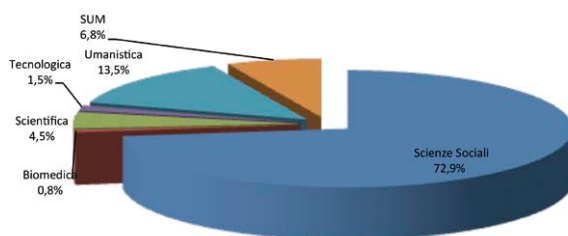
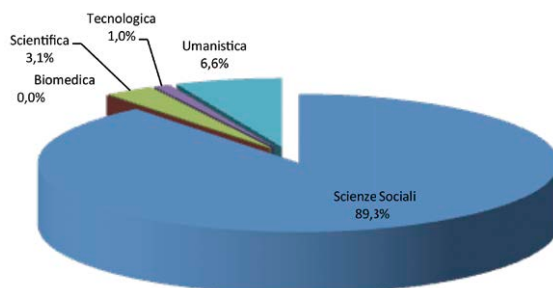


Figura 5 – Docenti e ricercatori utenti del prestito 2015 della sede di Novoli suddivisi per area disciplinare di appartenenza.



1.2 Nel punto di servizio di Statistica

Il punto di servizio di Statistica risulta molto meno frequentato, sia come presenze che come accessi al servizio. Nel 2015 si è registrato un leggero aumento delle visite, che sono state 788 (nel 2014 erano state 703), con una media di 5 visite al giorno. Si tratta di visite, registrate manualmente al passaggio degli utenti, e non di visitatori, non disponendo di un sistema di controllo accessi come per la sede di Novoli.

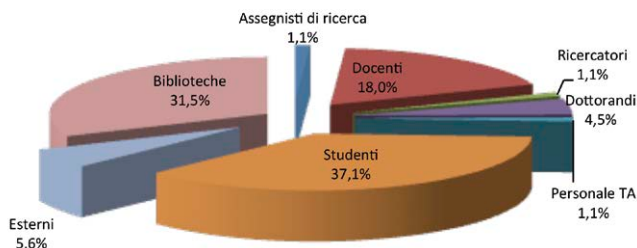
Gli utenti che hanno utilizzato il prestito almeno una volta sono stati 89, in costante e rilevante diminuzione dal 2005, quando gli utenti erano 290. Di questi 89 utenti, 32 hanno preso in prestito documenti da tutte e due le sedi (nel 2014 erano stati 7). Gli utenti unici del prestito a Statistica sono distribuiti tra le varie tipologie come risulta nella figura 6.

È significativo registrare l'alta percentuale di docenti (18,0%) rispetto a Novoli (dove incidono solo per il 3%), in rapporto alla percentuale di studenti, che a Statistica sono il 37,1%, mentre a Novoli sono il 78%.

Anche i dottorandi incidono in misura maggiore, cioè per il 4,5% (contro il 2,7% di Novoli), anche se in diminuzione rispetto al 2014. I ricercatori registrano quest'anno in percentuale una flessione nell'utilizzo del servizio

di prestito a Statistica, costituendo soltanto l'1,1%, mentre fino al 2014 rappresentavano una fetta importante (il 5,3%).

Figura 6 – Utenti del prestito 2015 della sede di Statistica suddivisi per tipologia.



2. Le attività di prestito nella sede di Novoli³

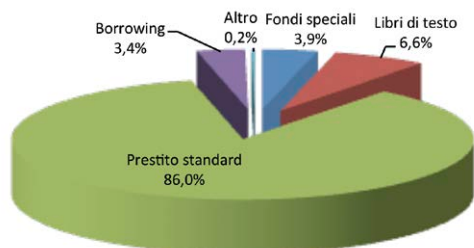
2.1 Le operazioni di prestito

I prestiti sono stati 30.104, con un decremento rispetto al 2014 (-5,62%). La media è di 145 prestiti al giorno.

La tipologia di materiale che va più in prestito, individuabile attraverso lo status copia di Aleph, è ovviamente quella del prestito standard (86,0%), che comprende sia la collezione generale che i volumi del magazzino. Registra tuttavia un decremento del 5,2% rispetto all'anno precedente.

I prestiti di libri di testo, che vengono prestati solo dalle 17:00 del pomeriggio alle 9:30 del giorno successivo di apertura, sono il 6,6% di tutti i prestiti, con un decremento del 2,3%, dovuto alla diminuzione dei libri previsti nei programmi dei corsi (figura 7).

Figura 7 – Prestiti 2015 nella sede di Novoli suddivisi per status di copia.



³ Relativamente alla sede di Statistica i prestiti nel 2015 sono stati 255, con un trend in significativo calo dal 2010, quando i prestiti erano 527.

I prestiti di volumi di fondi speciali, con prestito giornaliero, costituiscono il 3,9% delle operazioni. Per questi fondi si conferma il significativo aumento del numero di prestiti che si è verificato a partire dal 2013, probabilmente dovuto alla possibilità di richiedere online materiali del magazzino, dove gran parte di questa tipologia di volumi è conservata. L'offerta dello strumento di richiesta online, quindi la più agevole possibilità di accedere alle copie collocate nel magazzino, ha provocato un aumento delle richieste di tutta la collezione, ma in particolare di questa parte di collezione con prestito giornaliero.

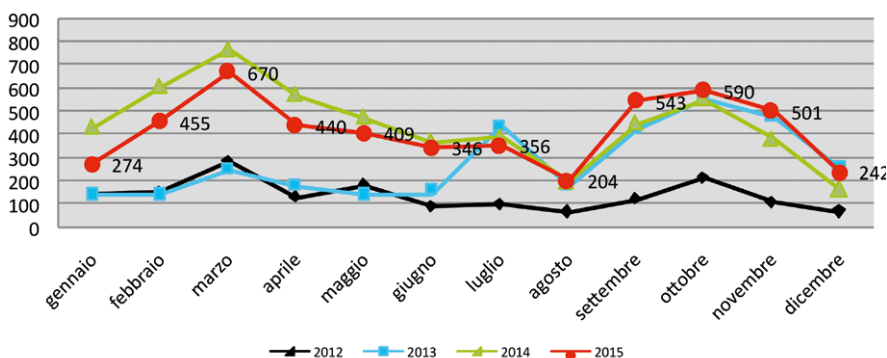
Se a queste tipologie di materiale aggiungiamo le tesi di laurea, che non vengono rilevate da Aleph ma da un conteggio manuale delle schede di richiesta, notiamo che le consultazioni delle tesi (427) incidono in misura non diversa dal 2014 (2,4% di tutte le transazioni di prestito/consultazione effettuate), ma risultano comunque diminuite della metà, dal momento che nel 2014 sono state effettuate 927 consultazioni. La dematerializzazione delle tesi fa registrare i primi effetti significativi.

2.2 Richiesta dei volumi del magazzino da opac

Definitivamente consolidata risulta la procedura Aleph 'magazzino remoto' per la richiesta di lettura di materiale del magazzino direttamente da opac senza dover compilare alcuna richiesta in biblioteca.

È possibile verificare quanto sia aumentato il numero delle prenotazioni a partire da giugno 2013, in coincidenza dell'implementazione della procedura (figura 8). Nei mesi precedenti il numero delle prenotazioni comprendeva soltanto le prenotazioni su copia in prestito, mentre a partire da giugno comprende anche le prenotazioni su copia disponibile in magazzino, quindi le richieste di consultazione.

Figura 8 – Andamento delle prenotazioni nella sede di Novoli negli anni 2012-2015.



2.3 Rinnovi del prestito

I rinnovi per la collezione di Novoli sono stati 11.253, in diminuzione rispetto all'anno precedente ma in linea con la tendenza rilevata per i prestiti.

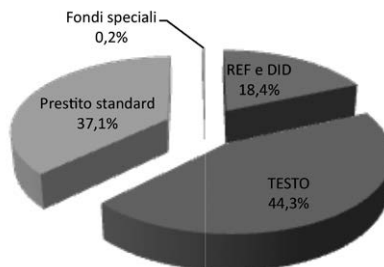
Sono stati eseguiti per l'82,7% direttamente dall'utente via opac, solo per il 17,3% al banco del prestito tramite Aleph, stabilizzando la tendenza degli ultimi anni che ha visto incrementare gradualmente l'utilizzo del rinnovo 'fai da te'.

2.4 Monitoraggio dell'uso della collezione a scaffale aperto

È stata avviata per tutto l'anno la procedura In house, con il supporto degli studenti part time, per monitorare la movimentazione della collezione di monografie a scaffale aperto. Tutti i libri consultati dagli utenti e lasciati sui tavoli, sui carrelli o nell'area fotocopie sono stati registrati in Aleph prima della ricollocazione a scaffale. Sono risultate 60.958 movimentazioni, più del doppio del numero dei prestiti esterni. Quasi la metà di esse è inerente la sezione dedicata ai libri di testo, che costituisce circa il 1,5% delle monografie collocate a scaffale aperto ammesse al prestito, ma che è disponibile solo per il prestito notturno⁴, non per il prestito standard (figura 9).

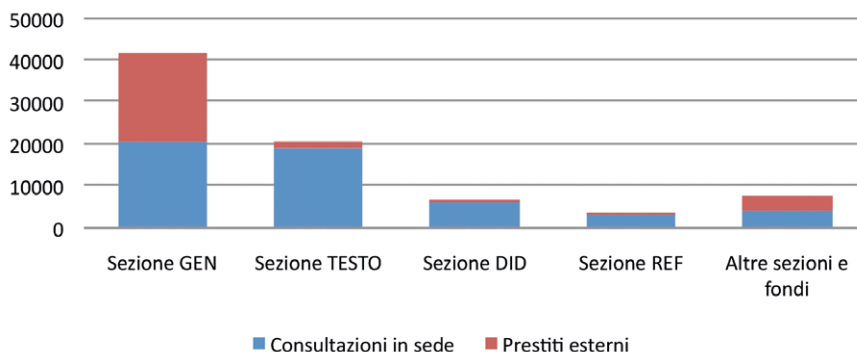
Per la sezione GEN (collezione generale monografie) il numero dei prestiti e quello delle consultazioni in sede quasi si equivalgono (figura 10). Le consultazioni in sede della piccola sezione TESTO quasi equivalgono in numero a quelle della sezione GEN. DID (opere utili per la didattica) e REF (opere funzionali al reference avanzato) sono del tutto escluse dal prestito. Per le altre sezioni e fondi speciali collocati a scaffale aperto in virtù dei dati di uso, nel complesso, sono i prestiti a prevalere.

Figura 9 – Consultazioni a scaffale 2015 nella sede di Novoli suddivise per status di copia.



⁴ È possibile effettuare il prestito notturno a partire dalle ore 17.00; i volumi devono essere restituiti entro le 9.30 del giorno successivo di apertura della biblioteca.

Figura 10 – Uso della collezione a scaffale aperto: confronto tra prestiti esterni e consultazioni in sede monitorate attraverso la procedura In house di Aleph.



3. Servizio di prenotazione posti studio

Il servizio è riservato a docenti, dottorandi, assegnisti, borsisti e cultori della materia; prevede la possibilità di prenotare un posto studio al secondo piano, lasciandovi un numero limitato di volumi in consultazione.

Nel corso del 2015 il servizio è stato utilizzato per il 36,9%, calcolato rispetto all'offerta in termini di giorni. Le 18 postazioni sono state cioè prenotate per 2.485 giorni, rispetto all'offerta di 6.570 (ottenuta moltiplicando i giorni lordi, compresi di sabati e domeniche, per le diciotto postazioni messe a disposizione).

Nel 2014 era stato utilizzato per il 49,1%. Il servizio è quindi stato utilizzato di meno. Gli utenti unici del servizio sono stati 24, in diminuzione rispetto ai 37 utenti del 2014, ma di questi 24, quasi la metà (13) sono nuovi utenti. Ciò testimonia una certa vitalità del servizio, sia in termini di ricambio che di gradimento.

A. Cassigoli
R. Giangrande
E. Giusti

I dottorandi e la Biblioteca di scienze sociali

I. Introduzione

I dottorandi sono interlocutori estremamente interessanti per le biblioteche accademiche, in quanto portatori di esigenze diversificate nel corso della loro esperienza di dottorato¹: hanno la necessità di affinare e ottimizzare i percorsi di ricerca, aggiornare assiduamente le conoscenze, diffondere velocemente e adeguatamente il prodotto della loro attività selezionando le pubblicazioni più autorevoli del loro settore. Si presuppone quindi che siano molto interessati all'offerta di servizi bibliotecari avanzati e la conoscenza delle loro esigenze può avvantaggiare le biblioteche nel processo di miglioramento delle loro prestazioni.

Fino ad oggi la Biblioteca di scienze sociali ha analizzato esclusivamente l'uso dei servizi di base da parte dei dottorandi rilevando, rispetto ad altre categorie di utenti, la maggiore frequentazione della biblioteca e l'uso intensivo di servizi quali prestito locale e interbibliotecario².

Per questa indagine sono stati selezionati alcuni dottorandi di economia, giurisprudenza e scienze politiche dell'Università di Firenze con l'intenzione di cogliere la loro percezione della biblioteca e di far emergere le loro

* Alessandra Cassigoli, Rosaria Giangrande, Eleonora Giusti sono referenti della Biblioteca di scienze sociali, rispettivamente, per l'area disciplinare di scienze politiche, di diritto, di economia.

¹ «Il dottorando è infatti uno studente che impara a fare ricerca facendola, e nel farlo agisce come un professionista che contribuisce in modo originale all'avanzamento delle conoscenze ... ma è anche un ricercatore in erba che per la durata del suo avviamento alla ricerca partecipa a pieno titolo alle attività dell'ambiente in cui si trova» (D. Pedreschi, *Il dottorato di ricerca italiano nel processo di Bologna*, <http://www.sssup.it/UploadDocs/3893_PrincipiSalisburgo_Dottorato.pdf>, 10/2016).

² Le indagini sono state svolte a partire dal 2008 fino al 2012; i risultati sono disponibili al seguente indirizzo: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-332.html>> (10/2016).

specifiche esigenze. Dall'analisi delle informazioni raccolte ci si propone di individuare suggerimenti utili al miglioramento dei servizi esistenti e alla realizzazione di nuovi, in base ai bisogni emersi, con particolare attenzione all'information literacy e alle esigenze delle rispettive aree disciplinari.

L'indagine è frutto della collaborazione fra i Gruppi disciplinari e il settore Monitoraggio della biblioteca³.

2. I dottorandi e le biblioteche accademiche: uno sguardo alla letteratura

La ricognizione sulla letteratura professionale ha evidenziato quanto il rapporto fra dottorandi e biblioteca sia un tema di grande interesse⁴ e sono numerose le indagini condotte in questo ambito. Le principali tendenze emerse sottolineano che:

- dare ascolto e fornire risposte ai bisogni informativi e formativi di questa comunità rappresenta un ottimo banco di prova per i servizi bibliotecari a fronte dei continui sviluppi che interessano la produzione e la fruizione della letteratura in ambito accademico⁵;

³ I Gruppi disciplinari svolgono un ruolo di raccordo tra i bisogni degli utenti, analizzati nella loro articolazione in interessi tematici, e i settori della biblioteca coinvolti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi; a tal fine mantengono relazioni con figure di riferimento all'interno dell'area economica, del diritto e delle scienze politiche per recepire specifici bisogni, raccolgono informazioni sulle attività previste dalle strutture della didattica e della ricerca; analizzano l'uso delle collezioni al fine di rilevarne punti di forza ed eventuali lacune e valutano l'uso dei servizi per individuare abitudini e bisogni; promuovono le iniziative della biblioteca per facilitare l'accesso alle risorse e ai servizi. Sono composti da Alessandra Cassigoli (referente area scienze politiche), Rosaria Giangrande (referente area scienze giuridiche), Eleonora Giusti (referente area scienze economiche). Il settore Monitoraggio è composto da Eleonora Giusti e Chiara Melani.

⁴ La letteratura sull'argomento è molto vasta. Tra le opere consultate si segnalano: A. Catalano, *Patterns of graduate students' information seeking behavior: a meta-synthesis of the literature*, «Journal of documentation», 69 (2), 2013, pp. 243-274; T.M. Drachen et al., *Information behaviour and practices of PhD students*, Copenhagen University Library and Information Services, University of Oslo Library, Vienna University Library, 2011, <https://www.researchgate.net/publication/248386407_Information_behaviour_and_practices_of_PhD_students> (10/16); R. Fleming-May, L. Yuro, *From student to scholar: the academic library and social sciences PhD students' transformation*, «Portal libraries and the academy», 9 (2), 2009, pp. 199-221, <<http://search.proquest.com/lisa/docview/216165760/fulltextPDF/2FA2F551D3764C0APQ/1?accountid=15928>> (10/16); R. Tomaszewski, *Information needs and library services for doctoral students and postdoctoral scholars at Georgia State University*, «Science & technology libraries», 31, 2012, pp. 442-462, <<http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/0194262X.2012.730465>> (10/16); M.-C. Torras i Calvo, *PhD students, information literacy and library user education: international perspectives*, in *Les doctorants et l'information scientifique, 3èmes journées d'étude du réseau national des URFIST, 10èmes rencontres FORMIST, Campus de la Doua, Lyon Villeurbanne, 3 et 4 juin 2010*, <<https://doctis.files.wordpress.com/2010/06/maria-carne-torras-presentation-en.pdf>> (10/16); M. Vezzosi, *Doctoral students' information behaviour: an exploratory study at the University of Parma (Italy)*, «New library world», 110 (1/2), 2009, pp. 65-80, <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/03074800910928595>> (10/16).

⁵ Cfr. G. Di Domenico (a cura di), *L'impatto delle biblioteche accademiche: un progetto e un seminario*, AIB, Roma 2014.

- i bibliotecari sono chiamati ad approfondire la conoscenza delle abitudini di ricerca della propria comunità di riferimento analizzandone, in modo sempre più consapevole, le specificità determinate anche dall'ambito disciplinare;
- nelle loro indagini i bibliotecari stanno sempre più adottando le metodologie offerte dalla ricerca sociale, affiancate anche alle tradizionali indagini quantitative, per raccogliere in profondità le esperienze e le impressioni di particolari categorie di utenti⁶;
- l'avvio di contatti diretti con utenti specifici può facilitare la progettazione di iniziative finalizzate alla comunicazione e promozione delle risorse documentarie e degli strumenti per la ricerca.

3. Metodologia e svolgimento dell'indagine

Le tendenze emerse dalla letteratura e la consapevolezza di dover ottimizzare i tempi sono stati elementi che hanno influito sulla scelta di un approccio qualitativo⁷. Questa metodologia consente infatti di conoscere in profondità l'oggetto della ricerca senza comportare il coinvolgimento di un campione numeroso e statisticamente rappresentativo. In questo contesto la somministrazione di un'intervista semistrutturata è sembrata la scelta più sostenibile anche per chi di fatto si è trovato ad affrontare per la prima volta un'indagine così concepita⁸.

La popolazione oggetto della ricerca è risultata composta da 89 dottorandi in corso di studio nel 2014 nell'area delle scienze sociali; da questo gruppo si è ritenuto di poter individuare un nucleo più limitato, utilizzando il criterio del campionamento non probabilistico⁹. I criteri alla base della selezione hanno garantito prioritariamente la sostenibilità in termi-

⁶ È sempre più necessario valutare l'impatto che l'attività delle biblioteche può avere sugli utenti, non limitandosi a quantificare la propria azione in termini di prodotti (output) ma anche di risultati (outcomes). Cfr. R.D. Lankes, *L'atlante della biblioteconomia moderna*, Editrice Bibliografica, Milano 2014, p. 100.

⁷ C. Faggiolani, I. Moroni (a cura di), *La customer satisfaction nelle biblioteche delle università: elementi teorici, linee guida e casi di studio*, Casalini Libri, Fiesole 2012; I. Moroni, M. Vezzosi, *Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei sistemi bibliotecari di ateneo in un'indagine qualitativa*, «Bollettino AIB», 50 (1-2), 2010, pp. 89-107; I. Moroni, *Indagini qualitative per il miglioramento continuo: il caso di una biblioteca universitaria*, «Bollettino AIB», 49 (4), 2009, pp. 485-492.

⁸ La possibilità di avere una traccia di riferimento da utilizzare nello svolgimento dell'intervista offre un valido supporto, pur mantenendo un margine di libertà espressiva a tutto vantaggio dei risultati.

⁹ «Il tipo di campionamento utilizzato nelle indagini che si avvalgono dell'approccio qualitativo è detto "non probabilistico", perché a differenza di quanto accade nel caso del "campionamento probabilistico", i soggetti della popolazione non hanno una probabilità uguale e nota di far parte del campione stesso. [...] Il campionamento non probabilistico] non consente la "inferenza" e per questo i risultati sono estendibili solo al campione e non a tutta la popolazione di riferimento» (Faggiolani, Moroni, *La customer satisfaction nelle biblioteche delle università*, cit., p. 55).

ni numerici, ma anche il coinvolgimento di tutte e tre le aree disciplinari che compongono l'utenza di riferimento. Le unità selezionate sono state individuate in base alla caratteristica di 'esperti', cioè conoscitori e fruitori dei principali servizi offerti. La selezione è stata quindi avviata in base al numero delle visite effettuate in biblioteca, al numero di prestiti locali e interbibliotecari, al numero di prenotazioni registrate per l'utilizzo delle postazioni di studio riservate nel periodo 2012-2014¹⁰.

Il campione è risultato composto da 15 dottorandi, utenti attivi dei servizi sopra indicati, seppur con caratteristiche differenziate in termini di frequenza d'uso: nove utenti 'forti' (tre per ciascuna area disciplinare), tre utenti 'medi', tre 'deboli', rispettivamente uno per ciascuna area disciplinare.

Contestualmente alla definizione del campione si è passati all'elaborazione della traccia dell'intervista, a partire proprio dalla definizione degli argomenti da trattare obbligatoriamente nel corso dell'incontro. La lista ha compreso i seguenti temi e sottotemi:

- abitudini di ricerca: ambienti preferiti per lo studio, punto di partenza dal quale si avvia il processo di ricerca, cambiamenti intervenuti nel corso del tempo rispetto alle prime esperienze;
- contatti con la comunità accademica di riferimento e importanza di queste relazioni per la crescita delle competenze;
- rapporti con i bibliotecari e loro ruolo nei processi di ricerca;
- conoscenza, uso, soddisfazione in merito a specifici servizi e risorse documentarie;
- valutazione complessiva della biblioteca con l'indicazione dei punti di forza e delle criticità, suggerimenti per migliorarne le prestazioni;
- desiderata in merito a servizi ad hoc;
- indicazione dei canali di comunicazione preferiti per ricevere aggiornamenti dalla biblioteca.

I temi sono stati articolati in una successione sequenziale tale da garantire la gradualità degli argomenti affrontati nel corso dell'intervista, ritenendo preferibile iniziare con quelli più generali e discorsivi e passare a quelli più specifici e in alcuni casi personali nella seconda parte, confidando nella possibilità di instaurare un dialogo fruttuoso tra intervistatore e intervistato¹¹.

Secondo tale percorso sono state formulate 15 domande aperte, organizzate in quattro sezioni:

- abitudini di ricerca;
- uso e soddisfazione per la biblioteca;
- valutazione dei servizi di promozione e comunicazione;
- spazio aperto per impressioni e suggerimenti.

¹⁰ Nelle sale di lettura della biblioteca sono disponibili delle postazioni riservate che docenti, ricercatori e dottorandi possono prenotare per lo studio e il deposito di volumi.

¹¹ Faggiolani, Moroni, *La customer satisfaction*, cit., p. 83.

Si è inoltre concordato di aprire le interviste con la raccolta di informazioni fattuali, ciclo e anno di dottorato e con la descrizione dell'argomento della tesi.

La traccia dell'intervista è stata preventivamente sottoposta ad alcuni colleghi della biblioteca per testarne l'efficacia in merito ai contenuti e all'approccio adottato.

Dopo il contatto telefonico per il reclutamento, le interviste sono state effettuate dalla metà di dicembre 2014 alla metà di febbraio 2015. Gli incontri si sono tenuti nell'aula didattica della biblioteca, sono durati circa un'ora e sono stati registrati con registratore audio. Le interviste sono state condotte dalle bibliotecarie referenti delle tre aree disciplinari, ciascuna delle quali ha incontrato i dottorandi della propria area. È stata inoltre garantita la presenza di un'altra bibliotecaria con il compito di registrare espressioni, reazioni e atteggiamenti inerenti il linguaggio del corpo che potessero tornare utili durante l'analisi.

Nella fase di trascrizione delle registrazioni il testo è stato riportato fedelmente ed è stata assegnata a ciascun intervistato una sigla che denotasse l'area di appartenenza (EC, GI, SP) seguita da un numero progressivo da 1 a 5.

4. Analisi dei risultati

4.1 Il 'pianeta dottorandi': abitudini di ricerca e relazioni accademiche

Vengono qui raccolte le informazioni scaturite dalla prima parte dell'intervista dedicata ad approfondire la conoscenza degli intervistati in merito alle loro abitudini di studio e alle loro relazioni con la comunità accademica. In questo contesto si è anche voluto verificare se e come vengono percepiti i bibliotecari e se possono rappresentare un riferimento per chi fa ricerca.

La maggior parte degli intervistati, nove su quindici, preferisce utilizzare più *spazi per studiare*, anche se il luogo più frequentato sono sicuramente le stanze a loro riservate nei rispettivi dipartimenti. Si tratta di locali attrezzati, in alcuni casi distinti in base all'indirizzo di studio, percepiti e vissuti dagli intervistati come luoghi di incontro e di confronto, da utilizzare per «potersi sentire parte del dipartimento e collaborare con i colleghi» (SP1).

Se le stanze a loro riservate rappresentano spazi di condivisione, la casa e la biblioteca sono preferiti da chi è alla ricerca di concentrazione: «preferisco lavorare in casa per avere maggior tranquillità» (GI2); «la biblioteca mi consente di essere più veloce se voglio accedere a un libro e poi sono più isolato» (SP4).

Quasi tutti per le loro ricerche utilizzano massicciamente Google in tutte le sue versioni: «la prima cosa è un uso smodato di Google ... le banche dati non sono di immediata comprensione, quindi una parte da Google» (SP5).

Apprezzano in particolare Google scholar per l'interfaccia amichevole e l'ampia disponibilità di documenti in formato elettronico; manca del tutto la consapevolezza che l'accesso alle risorse proprietarie, anche via Google, è garantito solo grazie ai servizi delle biblioteche.

Gli intervistati utilizzano anche il catalogo di Ateneo¹², prevalentemente nella modalità ricerca per autore e titolo, qualche volta per parola chiave; solo in un caso si riscontra l'uso della ricerca semantica.

Le *abitudini di ricerca* sono però piuttosto differenziate in quanto determinate oltre che dalle caratteristiche personali anche dalle specificità delle aree disciplinari.

Per i dottorandi di area economica la letteratura periodica è la fonte prioritaria, soprattutto in formato digitale, tanto che in alcuni casi si ammette di trascurare le riviste cartacee, perché «internet è molto più rapida» (EC5). In misura più modesta si fa riferimento anche all'uso di banche dati bibliografiche (Scopus per EC1 e EC3) o di banche dati fattuali (Bloomberg e le banche dati dell'International monetary fund per EC1, EC4 e EC5).

Tutti i dottorandi di giurisprudenza invece iniziano dalle banche dati (Dogi, Digesto, Essper); tre su cinque citano anche la ricerca di monografie tramite il catalogo di Ateneo. Nessuno degli intervistati di scienze politiche fa riferimento alle banche dati come risorsa prioritaria e le loro esigenze sono piuttosto soddisfatte da altre tipologie, come documenti d'archivio, atti parlamentari, quotidiani, interviste: «il mio argomento è recente storiograficamente ... internet per me è fondamentale, per esempio posso trovare i documentari della BBC su Youtube» (SP1).

Non molto conosciuti e utilizzati gli archivi open access e gli spazi social legati all'ambiente accademico. Per lo più sono frequentati in modo 'passivo': nessuno ha caricato file e qualcuno a questo riguardo dichiara di non sentirsi garantito dal punto di vista del diritto di autore. Pochi usano i blog come fonte di informazione e EC1 precisa: «no, perché ci servono fonti affidabili».

Riguardo all'*organizzazione dei documenti* recuperati, non usano reference management software e si affidano a metodi più o meno artigianali, anche se non sono sempre soddisfatti dei risultati. GI5 riconosce che in questo modo si fa «una notevole fatica a reperire le cose» e SP2 riconosce che utilizzare un software specifico sarebbe senz'altro più vantaggioso: «al momento in cui lo hai imparato a usare e lo sai maneggiare sarà certo molto più efficace di duemila file word, che poi devi recuperare». Per quanto ci viene riferito questi strumenti non sono utilizzati neppure da colleghi e docenti. Fanno eccezione

¹² Fino al 1 ottobre 2015 la ricerca di libri e riviste della collezione del Sistema bibliotecario di Ateneo veniva effettuata attraverso il catalogo di Ateneo (opac) ora sostituito dalla piattaforma OneSearch.

i dottorandi di economia che ci riferiscono di un uso diffuso di LaTeX¹³ da parte di tutta la loro comunità. Secondo EC2 è pratico e apprezzato per la possibilità di esportarvi facilmente le citazioni da Google scholar e Scopus.

A fronte della domanda se rilevano dei cambiamenti in seguito al passaggio *da studente a dottorando*, quasi tutti ritengono di aver acquisito nel corso del tempo maggior consapevolezza nella ricerca della documentazione e dichiarano di avere affinato le competenze necessarie alla valutazione delle risorse informative. Consultano i testi più velocemente e sono in grado di valutarli e selezionarli più rapidamente, come afferma SP1: «prima leggevo i libri dalla prima all'ultima pagina, ora li prendo, leggo introduzione, occhiata all'indice ... e valuto se è il caso di dedicargli più tempo. Ora sono molto più in grado di capire se un documento è pertinente alla mia ricerca o no, anche grazie alle classificazioni ... so valutare a primo impatto ... più velocemente la pertinenza, conosco gli autori principali, quindi so dove vanno a parare». Questo processo si sviluppa durante tutto il corso di dottorato: «quello che uno guadagna nei tre anni di dottorato è che diventi critico» (EC4).

Nel corso dell'intervista e nell'approfondimento delle risposte emerge comunque che per la maggior parte di loro l'acquisizione di un metodo di ricerca personale avviene in modo abbastanza casuale, via via procedendo con l'esperienza e spesso anche grazie allo scambio con colleghi e docenti di riferimento.

Per tutti infatti è fondamentale sentirsi parte della propria *comunità accademica* locale e anche di una comunità più ampia.

Gli intervistati di area economica sono i più soddisfatti delle relazioni esistenti nel dipartimento. Descrivono una realtà positiva con implicazioni di scambio, confronto, sostegno reciproco, fino alla costruzione di relazioni amicali: «nel nostro dottorato ... è come una grande famiglia ... non c'è competizione ... ci supportiamo molto a vicenda» (EC1); «i colleghi sono una fonte di apprendimento per una persona all'inizio della carriera» (EC3). Proficue anche le relazioni con i docenti: «la cosa di più in assoluto che dà sinergia è parlare con i professori anziani ... questi ti danno proprio la scintilla» (EC4). Anche se si deve faticare e «all'inizio è come saltare su un treno in corsa» (EC5).

Dagli intervistati delle altre due aree emerge, anche se con modalità differenziate, la percezione che la comunità non offra quanto ci si aspetterebbe.

I dottorandi di area giuridica presentano una comunità meno compatta, tanto che GI1 e GI2 auspicano di poter trovare una relazione con colleghi di altre università. Più soddisfacente l'esperienza di GI3 che trae vantaggio dal confronto con i propri colleghi anche «su cose più stupide, e nella mia esperienza è importantissimo ... perché avere tante opinioni diverse è il sale insomma del lavoro» e fa riferimento al suo professore quando ha un'i-

¹³ Si tratta di un linguaggio di markup molto diffuso per l'elaborazione di testi in ambito scientifico.

dea abbastanza precisa di quello che vuol chiedere. Molto critico il giudizio di GI4 che, sulla base della sua esperienza all'estero, trova insufficiente la rete di relazioni nel suo dipartimento.

Anche tra gli intervistati di scienze politiche è piuttosto condivisa la sensazione di isolamento sia a livello locale che rispetto al contesto nazionale: «senti l'esperienza del tuo dottorato come un periodo da cui quel che uscirà dipenderà solo e esclusivamente da te e da eventuali contatti, che tu puoi aver preso in questi tre anni, ma che io vivo come un autobus in cui transito ... soprattutto se vai all'esterno e ti confronti con altre università e realtà di ricerca ti rendi conto che qui non c'è un progetto su di te!» (SP2).

Ma la mancanza di relazioni e contatti induce ad attivarsi: «abbiamo organizzato la settimana scorsa un seminario a livello nazionale di dottorandi del nostro settore disciplinare, proprio perché ci sentiamo letteralmente isolati» (SP2); «se si parla di comunità scientifica di studenti c'è uno sforzo da parte di alcuni ... stiamo cercando di farlo anche nei confronti dei docenti e sembrano disponibili in realtà» (SP4).

E infine SP5 con piena consapevolezza afferma: «[la comunità] va un po' autocreata insomma, bisogna mettersi lì e superare non delle resistenze particolari, ma insomma dare noia a qualcuno, chiedere "dai, ci si vede?", che è un pochino faticoso, non viene automatico ... quello che pensavi che il percorso offrissi di per sé invece te lo devi conquistare».

La *percezione del bibliotecario* è piuttosto deludente rispetto alle nostre aspettative; sostanzialmente il bibliotecario non risulta un potenziale interlocutore per l'attività di ricerca. Alcuni si stupiscono perfino che possa essere utile per il proprio lavoro; pochi ne riconoscono le competenze professionali. La riflessione produce quasi un senso di colpa, come se non ci avessero mai pensato prima: «questo mi è mancato, devo dire, più che altro devo dire per colpa mia» (EC1); «semplicemente perché forse siamo autistici noi da questo punto di vista» (EC3); «carezza mia» (SP2).

Ad altri risulterebbe perfino inopportuno rivolgersi al bibliotecario: «probabilmente mi sarebbe sembrato strano andare a chiedere per una letteratura che percepisco come molto specifica; magari uno pensa "che gliene frega? che cosa ne sanno?"» (EC3); «non l'ho mai vista come una figura che mi potesse aiutare, come può essere l'archivista» (SP2).

Anche SP4, che pur suppone l'esistenza di una sfera professionale del bibliotecario, conclude: «fino ad ora dal mio punto di vista la biblioteca è vista come un luogo dove uno va, prende in prestito e poi va via». Solo EC4, parlando della sua esperienza in altre università, sottolinea quanto i bibliotecari l'abbiano aiutato nell'orientarsi fra le riviste accademiche: «guarda, se ti occupi di questo, questi sono i giornali che devi guardare; per pubblicare qui, devi trattare questi argomenti; per pubblicare di là devi trattare questi altri argomenti. In modo che non perdi un anno come ho fatto io».

Acquista particolare significato confrontare queste valutazioni con l'esperienza in biblioteca.

4.2 I dottorandi e la Biblioteca di scienze sociali

In questa sezione vengono analizzate le risposte alle domande sulla frequentazione, conoscenza e uso dei servizi e della collezione. Viene inoltre raccolta la soddisfazione riguardo alla struttura e all'organizzazione della biblioteca e sono riportate le esperienze più significative di contatto con i bibliotecari.

4.2.1 I servizi

«Dal punto di vista dei servizi, proprio il cuore, sono molto, molto soddisfatto» (EC3).

«Né particolari pregi né particolari difetti. Il servizio è abbastanza adeguato, tutto non si può ottenere» (EC2).

Se si va ad analizzare le motivazioni per le quali gli intervistati dichiarano di recarsi in biblioteca, si riscontra che i dottorandi di area giuridica e di scienze politiche sono interessati prevalentemente alla collezione. Le loro visite in biblioteca sono finalizzate alla *consultazione* e al *prestito*. GI4 è solito passare fra gli scaffali «per prendere libri, spulciare un po', consultare o ritirarli»; GI3 consulta le riviste e sfoglia gli indici ogni due-tre mesi. GI2 frequenta per effettuare «principalmente la ricerca bibliografica, vedere se c'è qualche libro nuovo». In alcuni casi dichiarano di utilizzare anche il servizio fotocopie, probabilmente in ragione del fatto che fanno un uso maggiore di documentazione cartacea rispetto ai colleghi di area economica. Questi infatti (tre su cinque) usano la biblioteca prevalentemente come luogo di lavoro, prenotando le *postazioni riservate*. Il servizio è ritenuto generalmente utile e comodo, come riferiscono EC1, EC3, GI4, SP4, anche se c'è chi si lamenta del rumore nella sala (EC5).

I servizi più apprezzati sono quelli che permettono di ampliare ulteriormente l'offerta documentaria. In particolare il *prestito interbibliotecario* e il *document delivery* si confermano un punto di forza della biblioteca: sono molto utilizzati; solo tre intervistati affermano di non avervi mai fatto ricorso (EC2, EC5, SP5) e ben otto si dichiarano ampiamente soddisfatti (EC1, EC3, EC4, GI3, GI4, SP2, SP3, SP4). GI4 fa riferimento alla velocità del servizio ed EC3 ne è del tutto entusiasta: «soprattutto quella cosa meravigliosa dell'invio in pdf, direttamente [con] l'e-mail è una cosa che fa risparmiare tantissimo tempo ... ho svoltato la mia esistenza!»¹⁴. EC3 vorrebbe l'attivazione di un servizio di prestito interbibliotecario anche fra le biblioteche dell'Ateneo.

¹⁴ Il servizio di document delivery prevede l'invio di copia elettronica di articoli disponibili in biblioteca in formato cartaceo.

È apprezzata inoltre la possibilità di effettuare *proposte di acquisto* (EC4, GI4, SP4) e EC4 racconta un'esperienza molto positiva: «è stata iperveloce, perché quando hanno saputo che ero un dottorando e mi serviva per la tesi hanno accelerato tutto». Non mancano però richieste (GI2 e GI4) per la velocizzazione dei tempi di fornitura.

I servizi di *prestito e distribuzione* sono generalmente apprezzati e EC2 gradisce in particolare l'avviso via e-mail per i prestiti in scadenza. Si raccolgono alcune indicazioni per migliorare il servizio: per GI4 sarebbe utile «prenotare un libro anche se non è già in prestito, bloccarlo magari per un'ora o due»; GI2 desidererebbe poter prendere in prestito i commentari attualmente esclusi dal servizio.

GI3 apprezza l'«eccezionale magazzino remoto» che permette di richiedere online documenti collocati nella torre libraria per poi passare a ritirarli quando fa più comodo. Anche EC2 è soddisfatto della tempistica della distribuzione dei libri del magazzino, mentre GI3 suggerisce di intensificarne la distribuzione.

In alcuni casi tuttavia, rivendicando la particolarità del loro status, i dottorandi manifestano la necessità di regole del prestito più adeguate che, come chiede GI2, tengano conto delle loro esigenze di studio. Ugualmente GI5 si lamenta per l'eccesso di 'burocrazia', facendo riferimento al caso in cui debbano prendere in prestito libri per conto del loro professore: «alla fine il professore ha dovuto fare una lettera formale in carta bollata con annesso documento di identità ecc. e mi è sembrata un'esagerazione che si fosse arrivati a chiedere una cosa del genere».

Tutti gli intervistati conoscono e utilizzano i *servizi online*. Nella maggior parte dei casi ci si collega per accedere alle risorse elettroniche tramite proxy, un servizio ritenuto «molto importante» (EC2) e «fondamentale» (GI3, SP5), anche se due dottorandi di giurisprudenza non ne sono a conoscenza.

Risultano poco frequentati i servizi relativi all'*area personale* disponibili nel catalogo. EC4 consulta soprattutto lo storico del prestito e per EC3 le possibilità offerte dalla scheda personale sono giudicate «effettivamente utili», per esempio «poter salvare una lista di riferimenti, ma sono poco note e questo è un peccato». GI3 elogia «il famoso pulsante Trova: ottimo, ottimo!»¹⁵.

Quanto alla modalità di accesso alle risorse elettroniche EC5 non è soddisfatto e ritiene che il discovery tool Primo sia meno amichevole dell'aggregatore che ha utilizzato in una sua esperienza di studio all'estero.

SP1 ha tratto vantaggio dalla consultazione della *pagina web*: «il sito funziona bene e pubblicizza cose interessanti»; aggiunge che i servizi sono ben descritti e facilmente rintracciabili. EC1 al contrario fa dei rilievi: «forse si

¹⁵ Si fa riferimento al servizio di reference linking che consente il collegamento diretto alle risorse in formato elettronico.

deve ripensare a come strutturare il sito ... ho sempre avuto la sensazione che navigando nel sito si trovassero le cose un po' per caso, [bisognerebbe] ripensarlo, ridividerlo in grandi categorie, rappresentare ogni categoria con un'immagine».

Solo un dottorando è iscritto alla *newsletter*¹⁶ pubblicata dalla biblioteca e ne è soddisfatto: «è efficace, volente o nolente la guardi, visto che ti arriva la mail, io guardo poi spesso anche il contenuto. È un mezzo efficace» (SP1).

I pochi che hanno usufruito dei *servizi di information literacy* lo hanno fatto durante la loro carriera da studenti. GI2, GI4 e SP1 si sono rivolti al servizio di assistenza alla ricerca in occasione della redazione della tesi di laurea; per SP1 questa esperienza è stata una delle cose più utili che ha fatto nella sua carriera di studente. GI2 e GI3 hanno partecipato al corso curriculare organizzato dalla biblioteca¹⁷, mentre GI1 ha seguito il corso *Introduzione alla ricerca per la tesi* rivolto ai laureandi del Polo delle scienze sociali.

4.2.2 L'offerta documentaria

La biblioteca è apprezzata per tutta la sua offerta documentaria, in primo luogo per la collezione di periodici in abbonamento che risulta valutata positivamente sia in termini quantitativi che qualitativi. Altro elemento particolarmente gradito è senz'altro la disponibilità di uno scaffale aperto così esteso.

La collezione di *periodici* e *e-journals* è uno dei punti di forza della biblioteca: tutti coloro che si esprimono in merito (13 su 15) si dicono soddisfatti. Il giudizio dei dottorandi di economia pesa particolarmente dal momento che per il loro lavoro è fondamentale accedere a questa tipologia di documenti: l'offerta è «ottima a 360 gradi, come quantità, ma anche come qualità» (EC1); la copertura è «adeguata» (EC2); «il servizio più importante della biblioteca è l'accesso alle riviste e l'Università è abbonata a tutte tranne poche» (EC2).

Le lacune nella collezione digitale segnalate riguardano titoli di interesse per ambiti di ricerca particolari, come riconoscono gli stessi che le rilevano (SP3, EC2, EC4, EC5, GI2).

Meno uniforme, benché tendenzialmente positivo, il giudizio espresso su *monografie* e *e-book* (8 su 13 si esprimono su questo tema). Alcuni affermano di aver trovato sempre, o quasi sempre, ciò che serviva loro (EC3, EC4, EC5, GI1, GI3, GI4, SP1, SP5).

¹⁶ La biblioteca pubblica dal 2010 *Notizie dalla Bibliotec@ di scienze sociali*, una newsletter che offre un servizio di informazione sulle attività, gli eventi e i servizi tramite posta elettronica.

¹⁷ La biblioteca organizza dal secondo semestre dell'A.A. 2008-2009 il corso *La ricerca giuridica per la tesi di laurea: abilità strumentali e strategie informative*, rivolto prioritariamente ai laureandi di Giurisprudenza iscritti al corso di laurea magistrale, con il riconoscimento di tre crediti formativi.

Laddove si riscontrano lacune si sa che si può risolvere con il prestito interbibliotecario: «trovo quasi sempre ciò che cerco, mi piacerebbe che ci fosse anche molto di ciò che chiedo in prestito interbibliotecario, cosa che viene superata benissimo dall'ottimo funzionamento del servizio» (SP1).

Altri invece segnalano carenze relative, anche in questo caso, a interessi molto specifici: GI1 chiede il potenziamento della manualistica internazionale; SP2, sottolineando l'importanza delle fonti di ambito storico per chi si occupa di relazioni internazionali, rileva carenze in questo settore; EC2 osserva che mancano testi di economia dell'ambiente. SP1 e GI2 richiedono in generale più testi in lingua straniera e infine EC2 suggerisce «di aumentare il numero di e-book, il che risolverebbe tanti problemi».

I dottorandi ritengono che sia importante avere a disposizione documentazione aggiornata e non mancano segnalazioni a questo riguardo: per EC2 mancano «testi a partire dal 2005»; EC4 sostiene che le edizioni non sono «proprio ultimissime»; per GI1 va aggiornata la manualistica professionale. SP5 e GI3 troverebbero utile ricevere periodicamente un bollettino con la segnalazione delle nuove accessioni.

Da sottolineare la scarsa conoscenza della sezione dedicata alle opere di *reference*: affermano di usarla e apprezzarla solo tre intervistati di giurisprudenza. Quelli di area economica non la usano e sembra che non ne avvertano la necessità, mentre quelli di scienze politiche ne segnalano caratteristiche e carenze dal loro punto di vista: «la politica estera italiana è non aggiornata» (SP1); «l'ho sempre vista ma mi sembra più giuridica» (SP2); «non ho mai capito la funzione» (SP5).

È giudicata molto positivamente (12 su 15) l'organizzazione dello *scaffale aperto delle monografie*. Gli intervistati mostrano di conoscere e di utilizzare al meglio le potenzialità offerte dal sistema di collocazione basato sulla Classificazione decimale Dewey: è «facile», benché talvolta all'inizio non risulti immediato capirne la logica (EC1, SP5); è «utile» perché aiuta ad ampliare la ricerca (EC3, EC4, EC5, GI4, SP2, SP3); è «comodo» (SP4); è «soddisfacente» e permette di essere autonomi (GI1); è persino «divertente e sorprendente nel senso della scoperta di nuovo materiale, farsi sorprendere dalla ricerca è il bello di questa biblioteca» (SP5).

Le poche criticità riguardano la distanza fisica di libri ritenuti di argomenti affini o comunque connessi: per GI5 «anche libri che secondo me avrebbero un'attinenza, un'unitarietà tematica, si trovano invece disparati»; GI2 afferma di avere scarsa fiducia nel sistema di classificazione perché «si classifica in modo standard qualcosa che ha una fluidità e può stare sia da una parte che dall'altra» e suggerisce di mettere a disposizione degli avvisi che rimandino da uno scaffale all'altro del tipo «vedi anche». SP1 ritiene che il sistema sia scomodo perché due discipline di suo interesse sono lontane l'una dall'altra: «mi rendo conto che io cerco cose un po' border line, ma certe volte faccio la staffetta». Evidentemente il problema dipende dall'ambito disciplinare di interesse; non lo sente ad

esempio GI3 che afferma «ormai io prendo il mio corridoio, non guardo più neanche il numero». Un altro appunto riguarda la manutenzione: «ogni tanto c'è un po' di disordine» (EC2).

Sono poche le valutazioni in merito alle *banche dati* e si conferma che, almeno per l'area di scienze politiche, siano piuttosto sottoutilizzate o non conosciute. Anche in questo caso emergono tuttavia segnalazioni molto puntuali: EC2 fa presente che «mancano banche dati come fonti di dati statistici ... mi riferisco ai dati che fornisce OECD [Organisation for economic cooperation and development] a pagamento e IMF» [International monetary fund].

4.2.3 Spazi e organizzazione della biblioteca

«Questo è un paradiso, per l'organizzazione, la sistematica; c'è un pensiero dietro l'organizzazione dei libri ... c'è un ragionamento, e poi c'è anche un servizio, la disponibilità, un'attenzione ... anche da parte del personale» (GI2).

Si riconosce la grandezza e la bellezza degli *ambienti*: tre dottorandi definiscono l'edificio «bello, piacevole, spazioso» (EC4, EC5, SP1).

La richiesta di descrivere la biblioteca con degli aggettivi ottiene numerose accezioni positive: «efficiente, funzionale, immediata, pratica, utile». È «accogliente», nel senso che «è semplice studiare qui, rende le cose semplici ... è organizzata molto, molto bene, quindi si riesce a fare bene quel che bisogna fare ... comoda, rilassante» (EC3). Della stessa opinione GI2: «sto cercando un aggettivo per descrivere una situazione di tranquillità dove nessuno ti corre dietro e hai il tuo tempo; avere il proprio tempo, come si può dire... la lentezza con accezione positiva, "festina lente", affrettati con lentezza».

Si raccolgono dagli intervistati apprezzamenti che manifestano un senso di orgoglio per l'immagine della loro biblioteca: per EC4 «ha del potenziale» e spiega: «avete lo spazio e la struttura per fare incontri anche a livello di Ateneo ... dovrebbe essere utilizzata molto di più secondo me come un punto nevralgico» e aggiunge: «ho girato una ventina di università nel mondo ... questa è una delle più belle biblioteche, proprio esteticamente, strutturalmente». SP2 afferma: «ce la invidiano tutti anche da altri Atenei, quelli che si occupano delle nostre discipline».

Le criticità più forti riguardano piuttosto la mancanza di spazi riservati a chi fa ricerca; si sottolinea infatti che le sale di lettura, a causa degli ampi spazi indifferenziati, non sono sempre adeguate a questa esigenza.

Riferendosi alla sua esperienza di studio all'estero, EC1 non può fare a meno di osservare che là erano a disposizione apposite «stanze del silenzio», mentre «qui mancano spazi per concentrarsi; anche nelle postazioni riservate abbiamo il bagno vicino, le macchine delle fotocopiatrici vicine, la

gente va lì e si mette a fare chiacchiera. Il bagno ha il phon per asciugarsi le mani addirittura, che fa confusione, la porta aperta, apri, chiudi». Anche GI1 lamenta il sovraffollamento e EC5 parla diffusamente del rumore a causa di «qualche gregge che pascola in giro e quindi dà fastidio».

È chiaro il richiamo più o meno implicito ad una maggiore attenzione nel *far rispettare le regole* che possano garantire un luogo più silenzioso e più sicuro. EC1 sostiene: «non so come dire, spesso il problema principale della biblioteca è la confusione, spesso magari questo non far rispettare le regole».

D'altra parte per SP4 la biblioteca risulta «un po' formale» non solo a causa delle regole che prevedono un accesso controllato, ma anche nei rapporti fra utenti e bibliotecari.

Ma il punto più dolente è sicuramente *l'orario di apertura* che è ritenuto poco esteso da sei dottorandi fra quelli afferenti a economia e a giurisprudenza. Per GI3 «l'unica cosa da potenziare ... potrebbe essere la sera un po' l'orario, mica fino alle 11.00, però ... non chiudere alle 19.00». Anche GI5 afferma: «poco ampio l'orario ... il fatto che il sabato sia chiuso, che alle sette chiuda può oggettivamente causare dei problemi soprattutto immagino per studenti fuori sede». EC1 vorrebbe un'«apertura oltre l'orario normale ... io ci verrei a studiare fino a mezzanotte». EC4 propone: «il sabato oppure la sera fare in modo di non chiudere [i servizi] alle 18.30 ma alle 21.30-22.00».

Infine anche se vi sono apprezzamenti per l'ampia disponibilità di postazioni attrezzate (EC4, GI1) SP1 rileva una carenza sulla loro efficienza: «consiglierei una aggiornatina ai pc»¹⁸.

4.2.4 I contatti con i bibliotecari

L'impressione complessiva è che generalmente gli intervistati si siano rivolti ai bibliotecari a fronte di necessità pratiche e contingenti, e che di tutte queste esperienze riportino comunque un giudizio senz'altro positivo. Ne elogiano la «disponibilità» e l'«attenzione» (EC4, GI2, SP2). EC4 dice di aver «rotto spesso le scatole» ai bibliotecari e si ritiene «molto soddisfatto»; in particolare riferisce di un episodio che l'ha favorevolmente colpito: «la disponibilità della direttrice quando abbiamo parlato di [acquistare] Bloomberg; è stata sempre molto propensa, non è che ci ha mandato a quel paese dicendo "fatti vostri"».

Apprezzano servizi specifici, come SP2 che menziona la particolare efficienza del responsabile del prestito interbibliotecario e ricorda: «fu proprio un bibliotecario che mi disse "se non lo trovi, ordinalo"». Anche chi non si

¹⁸ In merito all'aggiornamento delle attrezzature informatiche, già nel corso del 2015 è stato avviato il progetto di implementazione VDI (Virtual desktop infrastructure) finalizzato alla sostituzione dei client tradizionali nelle postazioni al pubblico. Si veda in questo stesso volume il contributo di Nicola Corsi e Pier Paola Vivani, *Un'infrastruttura tecnologica virtuale per i servizi*.

rivolge spesso ai bibliotecari riconosce, come GI3, che «è utile sapere che se c'è una necessità ci sono» e quando ha fatto qualche richiesta afferma di aver «sempre avuto una risposta semplice, precisa».

Spesso l'intervento dei bibliotecari è risolutivo per orientarsi nel sistema di collocazione, che non risulta di comprensione immediata: GI3 ha chiesto aiuto perché «all'inizio con i numeri della Classificazione decimale Dewey è un po' complicato»; anche SP4 ha «difficoltà a capire la filosofia della biblioteca». Ugualmente GI5 si ricorda che «almeno in un caso [i bibliotecari] mi hanno aiutato a trovare un libro che non si trovava. Quindi sicuramente sono un aiuto per forza!».

Altri invece hanno avuto bisogno dei bibliotecari per risolvere le problematiche incontrate nelle loro ricerche, come racconta SP4 riferendosi al suo lavoro di tesi: «mi sono posto il problema all'inizio su come si fa la tesi e poi ho sempre fatto da me e con il supporto di colleghi e amici, chiedendo ai bibliotecari, ma in modo immediato e occasionale». SP5 riferisce di più occasioni di contatto: «ho chiesto al personale soprattutto all'inizio sui criteri di ricerca».

Il ruolo è più chiaro per coloro che hanno usufruito dei servizi di information literacy: GI1 afferma: «ho conosciuto il modo di utilizzo delle banche dati attraverso un corso [tenuto dalla biblioteca] seguito prima della tesi di laurea ... è stato molto utile perché nessun altro all'università sa come si fa ricerca per l'accesso alle banche dati, l'utilizzo del catalogo». SP1 riferendosi a questi servizi dice: «ti fanno vivere la biblioteca in modo meno passivo» e in particolare ritiene che l'assistenza alla ricerca sia «una delle cose più utili che ho fatto in occasione della tesi magistrale» anche se ne circoscrive l'utilità alla fase iniziale: «il bibliotecario è utile ed è stato molto utile, ma più che altro nel momento in cui si inizia la ricerca, poi sempre meno perché si diventa indipendenti». Sulla base della propria esperienza all'estero, EC4 esprime invece un'esigenza che non ha trovato una risposta soddisfacente e auspica un servizio di assistenza nello scarico dei dati dalle banche dati Aida¹⁹ e Bloomberg, osservando che il bibliotecario «può dare molto aiuto e all'estero c'è l'aiuto per scaricare i dati ... uno va dalla persona di riferimento e dice "avrei bisogno di scaricare i dati contabili per questo periodo" e uno non perde quei due mesi di tempo per capire come fare».

Altri invece non riconoscono al bibliotecario alcuna funzione di supporto nell'attività di ricerca, perché come EC1 si sentono orgogliosamente autonomi, oppure perché come SP3, pur avvertendo il bisogno di assistenza, ritengono che questa sia competenza dei docenti.

Nonostante queste esperienze resta la sensazione più o meno espressa che l'attività del bibliotecario non sia ben chiara agli occhi dei dottorandi. Uno per tutti, EC5 esprime le sue perplessità facendo riferimento a un'immagine piuttosto obsoleta: «i ruoli non sono nemmeno chiarissimi: chi sta

¹⁹ Si tratta della banca dati *Analisi informatizzata delle aziende*.

al banco, chi si occupa del prestito, chi sta in portineria e si occupa di non farti entrare quando hai dimenticato la tessera²⁰ ... non so se esista, se ci sia in biblioteca un erudito bibliotecario».

Va comunque segnalato che il ruolo del bibliotecario si definisce via via nel procedere dell'intervista a fronte della presentazione di risorse e servizi, anche avanzati, spesso perfino ignorati. Lo testimoniano per tutti le considerazioni di SP5: «mentre tu mi spiegavi quelle cose a me stupisce che io non abbia mai usato Sociological abstracts, uno usa altri mezzi e quelli non li conosce nemmeno ... di sicuro sembra evidente che ci sono tutta una serie di servizi che io non ho presente e di cui invece si potrebbe usufruire e quindi è chiaro che un maggiore scambio con chi gestisce il servizio sarebbe utile ... un bibliotecario può essere molto competente e quindi di sicuro può essere un aiuto».

Si delinea così il ruolo di facilitatore per chi fa ricerca, così come alcuni hanno avuto modo di sperimentare nel corso delle loro esperienze di studio all'estero. SP4 arriva ad auspicare una collaborazione fra la biblioteca e i referenti dei corsi di dottorato: «potrebbe essere interessante anche che ci fosse un coordinamento tra il responsabile [del dottorato] e il servizio offerto dalla biblioteca, ma non so come mettere in dialogo le due parti».

4.3 Servizi ad hoc per i dottorandi

Vengono qui riportati i desiderata emersi nel corso delle interviste, ponendo particolare attenzione a servizi di information literacy ad hoc. L'intenzione è quella di raccogliere il gradimento riguardo a iniziative della biblioteca finalizzate alla presentazione di servizi e risorse documentarie e alla realizzazione di percorsi formativi specifici. Si rilevano inoltre i suggerimenti in merito ai canali di comunicazione preferiti per ricevere informazioni e aggiornamenti.

«È un errore assimilare il dottorato col corso di laurea. Il laureando si vuole laureare, il dottorando vuole fare ricerca. Son due cose diverse» (G12).

I desiderata sono emersi soprattutto nella fase finale dell'intervista, quando gli intervistati hanno avuto modo di riflettere su quanto potreb-

²⁰ Questa confusione è favorita anche dal fatto che in biblioteca sono presenti figure con ruoli diversi: personale della portineria addetto alla reception e ai controlli per l'accesso ai locali, bibliotecari che espletano varie funzioni al banco del prestito, bibliotecari addetti al quick reference nelle sale di lettura. Inoltre sono presenti periodicamente volontari del Servizio civile nazionale e studenti part time.

bero trarre vantaggio per la loro ricerca da una maggiore conoscenza delle opportunità messe a disposizione dalla biblioteca. EC3 suggerisce di avviare un contatto già al momento dell'attivazione del corso di dottorato inviando alla «e-mail istituzionale ... una specie di lista di servizi disponibili nella biblioteca ... [se] lasciato al caso è un po' un peccato perché effettivamente c'è tutta una serie di servizi utili e ben organizzati. Quindi magari uno solo per la non conoscenza non ne beneficia».

Anche se è evidente l'interesse ad essere aggiornati, è ricorrente nelle risposte il richiamo alla necessità di ottimizzare il proprio tempo e di conseguenza il timore di essere subissati da troppe informazioni. Preferiscono aggiornamenti tramite *e-mail* EC2, EC3, EC4, GI1, GI2, GI5, così da poterli recuperare facilmente e al momento del bisogno: «vi fate dare la mailing list del dipartimento, cinque secondi raggiungete tutti. Velocissima, rapida. Fate un check point: signori oggi, questo mese c'è questo, questo e quest'altro, c'è un seminario, per iscriversi dovete fare così ... questa è la comunicazione più efficiente» (EC4). Ma di e-mail ne arrivano già tante, come sottolineano GI4, EC1 e SP2 ed è bene non essere tempestati da troppi messaggi.

La *newsletter* è un mezzo efficace (EC5, GI5, SP1, SP2), ma anche in questo caso si teme la sovrabbondanza di informazioni: «forse uno inizia ad avere tante newsletter a cui è iscritto ... forse diventano infinite le newsletter che uno segue. Diventa ingestibile, come c'è questo aspetto ce ne sono altri mille, non si può seguire mille newsletter» (SP3) e quindi si potrebbe ottenere l'effetto contrario: «a quel punto cestini tutto quanto» (GI2).

La programmazione di *presentazioni generali sui servizi* è ritenuta utile per garantire un flusso di informazione strutturata e mirata alle esigenze di chi fa ricerca. È però sempre importante tener conto del fattore tempo: «in due ore andare a spiegare tutti i servizi che la biblioteca offre, una specie di piccolo seminario a cui possono partecipare sia i dottorandi che i professori ... In Inghilterra è utilizzata molto la biblioteca, c'è una specie di welcome week, una mattinata è dedicata alla scoperta della biblioteca per presentare tutti i servizi che vengono offerti. Uno se lo sa, li utilizza» (EC5). Ugualmente SP4: «forse la difficoltà sta nel fatto che tu non conosci queste potenzialità, quindi un'introduzione a come funziona la biblioteca a tutto tondo, quali sono le potenzialità che possono interessare i dottorandi, anche una cosa molto flash, potrebbe valorizzare quel che già c'è».

Sarebbero apprezzate anche *presentazioni di specifiche risorse documentarie*, in particolare per scienze politiche sull'uso delle banche dati, come afferma SP2 che sa di non essere «molto ferrato» e ritiene che un approfondimento «sulle banche dati potrebbe essere utile, perché non le ho mai usate».

GI1, GI2, GI4 sentono la necessità di aggiornamenti su risorse di diritto internazionale, mentre SP3 suggerisce la presentazione delle fonti statistiche «Eurostat, utile a più persone delle scienze sociali, sia economisti che sociologi». GI1 sente il bisogno di conoscere gli strumenti

della rete: «ho sentito parlare tra i colleghi di un certo Google scholar che non conosco».

Per lo più si preferirebbe avere a disposizione documentazione online (tutorial, slide) piuttosto che seguire presentazioni face to face (EC1, EC3, EC5, GI2, GI3, GI4, SP5). «È più immediato delle presentazioni in presenza» (GI4). «Poter usufruire di un tutorial che uno può usare quando è più comodo, che si trova nel momento esatto in cui deve usarlo ... permette un po' di saltare, quando una cosa è già nota o poco utile per chi sta guardando, magari delle slide consentono di avere una panoramica subito di quello che è il contenuto» (EC3). EC1 suggerisce di usare Youtube: «sfruttare anche i social, magari, per esempio, come fare a trovare un libro sul catalogo della biblioteca».

Per altri resta importante mantenere il contatto personale e poter usufruire di una presentazione in presenza: «preferisco avere un appuntamento, perché se è tutto relegato alle pagine web sono pigro, rischerei di non farlo o farlo male. Vis à vis puoi far le domande, quindi ci sono una serie di benefit» (SP2); «se una cosa mi interessa veramente sono disponibile a spenderci una mattinata, perché il contatto diretto contiene un'interazione» (SP4).

Ma il maggior interesse da parte di tutti gli intervistati, indipendentemente dall'area di afferenza, verrebbe riscosso dall'attivazione di *servizi di information literacy*. Emerge il bisogno di affrontare tematiche inerenti la loro attività di ricerca, che spesso non trovano risposte adeguate nei corsi di dottorato.

SP3 sente il bisogno di «un seminario base su come si fa una ricerca bibliografica». GI1 riferisce che «tra noi dottorandi era stata sollevata la richiesta di conoscere meglio le strumentazioni di ricerca, a livello professionale; facciamo molta didattica e molti convegni, ma nessuno ci fa una lezione sulla ricerca materiale, che poi è quella che dobbiamo fare. Se questo servizio venisse offerto dalla biblioteca, tanto di guadagnato». Prefigura un percorso molto articolato finalizzato proprio all'elaborazione di paper: «un corso dedicato unicamente ai dottorandi sulle ricerche, l'utilizzo delle banche dati, i periodici elettronici ... come si scrive materialmente un paper, servirebbe molto perché nessuno ce lo dice; in dipartimento c'è un'impostazione più teorica. Come materialmente si scrive una tesi di dottorato».

Molte sollecitazioni riguardano l'approfondimento di aspetti relativi alla *valutazione bibliometrica delle pubblicazioni*. A questo riguardo GI1 dichiara di non saperne nulla. SP3 afferma «ah! Questo sarebbe molto utile per esempio quando si dice l'Impact factor non capisco bene come funziona». EC1 afferma che «nessuno ci ha mai spiegato come si costruisce un H-index o un indice di valutazione di una rivista. Anche questo potrebbe essere inserito all'interno di un corso. E poi, quando uno pubblica, a chi lo manda? Ok: fascia A, fascia B, ma quale è l'Impact factor?» e auspica che la

biblioteca organizzati «corsi o seminari ... per i nuovi dottorandi ... su come si fa a pubblicare, come si fa ricerca, come si redige una bibliografia, mirati naturalmente al settore disciplinare ... ci fanno fare i corsi per colmare i gap di questo e di quello, poi però davanti a un paper improvvisi un po' sulla base dei paper che leggi, ti crei un modo, un po' da autodidatta, cerchi di replicare con fatica».

Sono consapevoli di quanto sia fondamentale saper padroneggiare questi aspetti per continuare a lavorare in ambito accademico, come riconosce E5: «A noi serve pubblicare sulle riviste di fascia più alta possibile, questo è l'obiettivo che uno ha: la fascia della rivista». «Un domani vado magari a fare un concorso di livello superiore e mi viene detto: no, guarda, perché hai questo [articolo] che è su una rivista D, questo su B, questo su C. Alla fine rimane un articolo che sta su A e quindi arriverci ... se lo sapevo prima magari mi impegnavo: da una parte a fare un lavoro migliore, dall'altra anche piuttosto a concentrarmi su due cose e a farle bene, piuttosto che farne una serie ... è logico che se hai una cosa molto buona, ma scritta su una rivista "più in basso" non è che non la considera nessuno, però non andiamo a stuzzicare tanto la sorte» (GI3). A questo riguardo SP2 afferma «io sono in attesa di pubblicare un articolo ma è stata una cosa che mi son gestito io del tutto, accidentalmente, su una rivista totalmente secondaria. Si aprirebbe veramente un mondo ... quindi sarebbe molto utile, visto che nessuno ci spinge in questo senso».

GI2 si chiede se la biblioteca possa organizzare corsi di approfondimento su tematiche non affrontate nei corsi di dottorato: «manca in tutta l'Università di Firenze un corso dedicato e pensato alla proprietà intellettuale in senso moderno».

Va comunque rilevato che per alcuni la formazione in questi ambiti non spetta alla biblioteca: EC3 sente il bisogno di essere informato dal dipartimento e SP1 ritiene che le questioni relative alla valutazione della qualità della ricerca siano da affrontare con il proprio docente. Infine GI2 rivendica la propria autosufficienza: «non credo che il dottorando o ricercatore abbia bisogno di essere aggiornato su queste cose perché conosce benissimo le problematiche della pubblicazione».

In alcuni casi si arriva a chiedere alla biblioteca di occuparsi di iniziative orientate al loro futuro professionale. A fronte dello scollamento fra il mondo dell'impresa e l'università, GI2 si domanda: «forse la biblioteca potrebbe essere l'ente meglio deputato [per] organizzare momenti di studio e riflessione: la tua ricerca ha una spendibilità anche al di fuori dell'università?». Anche GI4 suggerisce che ci sia più informazione sulle possibilità offerte dai finanziamenti europei, «sulla progettazione europea, su come partecipare, gestire progetti europei, perché ora, parlando spicciolo, i soldi vengono da lì e quindi bisogna cominciare a entrare nell'ordine di idee che questo è un modo per poter finanziare gli assegni e poi poter lavorare».

5. Considerazioni

A partire dagli obiettivi dell'indagine vengono qui riportate considerazioni e valutazioni sulla metodologia applicata e le criticità riscontrate nel corso del lavoro.

L'approccio qualitativo con intervista semistrutturata è risultato appropriato, perché ha consentito di stabilire un contatto ravvicinato per approfondire le tematiche che ci premeva indagare.

La traccia dell'intervista ha coperto ampiamente l'oggetto dell'indagine, anzi alcuni passaggi sono risultati un po' ridondanti per la quantità di temi da affrontare. In previsione di future indagini si ritiene opportuno renderla più agevole e dare maggiore margine alle argomentazioni degli intervistati.

Va però osservato che questa tipologia di indagine, che lascia spazio all'approccio personale dell'intervistatore, se curata da una sola persona avrebbe facilitato lo svolgimento e le fasi di analisi dei risultati. La conduzione 'a più mani' delle interviste e della loro successiva trascrizione ha infatti comportato talvolta delle difformità, che hanno reso più faticoso il lavoro.

Il campione intervistato è il risultato di una selezione in parte condizionata anche dalla disponibilità delle persone contattate e questo potrebbe rappresentare un limite da tenere in considerazione nell'interpretazione dei risultati.

L'intervista ha comunque rappresentato non solo un'importante occasione di confronto, ma ha anche dato ai dottorandi la possibilità di acquisire maggiore conoscenza delle risorse e dei servizi a disposizione, come riassume SP5: «insomma, io esco via di qua con curiosità di spulciarmi alcune cose, se uno avesse già consigli da darmi io sarei più motivato».

Volendo tracciare una sintesi dei risultati, il più significativo è quello di aver potuto verificare direttamente quanto poco conoscevamo le caratteristiche e le necessità di questa tipologia di utenti.

Abbiamo scoperto di avere di fronte una *comunità con marcate differenze* al suo interno, determinate da vari fattori. Prima fra tutte pesa la peculiarità dell'area disciplinare, che attingendo a tradizioni e culture accademiche diverse influisce fortemente sulle abitudini di ricerca e in alcuni casi anche sulla dimensione emotiva. Si sono inoltre riscontrate significative differenze nelle risposte e negli atteggiamenti, probabilmente dovute al fatto che gli intervistati frequentavano anni diversi del ciclo di dottorato.

Complessivamente si è rilevata una forte convergenza con le tendenze evidenziate dalla letteratura e da analoghi studi effettuati, anche in aree geografiche e culturali molto diverse dalla nostra. A tutte le latitudini il dottorando sembra caratterizzato dalla sua condizione 'ibrida', tra studente e ricercatore, che lo porta talvolta a presumere di essere autosufficiente, anche quando effettivamente non conosce le opportunità a sua disposizio-

ne. Non è stato facile acquisire informazioni riguardo al metodo di ricerca utilizzato, anzi si è notata talora una certa 'ritrosia' nelle risposte, dovuta probabilmente alla percezione che si trattasse di un'intrusione in un ambito molto personale. Abbiamo però potuto constatare come il metodo di ricerca si formi seguendo percorsi talora anche casuali, nei quali giocano un ruolo importante sia i colleghi che i docenti di riferimento.

In alcuni degli intervistati si è avvertito fortemente il bisogno di riconoscimento del loro status da parte della biblioteca e forse dell'istituzione accademica tutta, come traspare chiaramente dalla riflessione di GI2: «c'è un appiattimento verso un "modello studente", nel senso che il dottorando in fondo è un ricercatore, in fondo credo che sia più ricercatore dei ricercatori!».

La maggior parte di loro accoglie con favore la prospettiva di iniziative finalizzate alla presentazione di servizi e risorse, ma ancor più è interessata a corsi in presenza e/o online sulla ricerca bibliografica e sulle problematiche inerenti la pubblicazione in campo accademico. È proprio su quest'ultimo ambito che la biblioteca può e deve sviluppare un'attività strutturata di orientamento e di formazione rivolta specificamente a chi fa ricerca, affrontando le tematiche relative a tutte le fasi della produzione e divulgazione scientifica.

L. Conigliello
F. Zinanni

La collezione corrente monografie: prove tecniche di valutazione

Si intende qui presentare la griglia cui si è fatto cenno nel contributo sulla Carta delle collezioni della Biblioteca di scienze sociali¹. Si tratta di uno strumento appena elaborato per la valutazione della collezione corrente delle monografie a scaffale aperto (sezione GEN). Tale strumento è stato approntato ricorrendo in massima parte alla reportistica di Aleph, implementata anche dai Library manager SBA. L'analisi riguarda intenzionalmente l'80% della raccolta GEN, per un totale di 66.114 volumi (a fine 2015) corrispondenti alla core collection della biblioteca, in quanto collezione di stretta pertinenza delle scienze sociali. La ricognizione è impostata su una prospettiva disciplinare. A monte sono stati individuati 32 numeri o intervalli di numeri Dewey, tenendo presenti gli ambiti di ricerca e didattica serviti istituzionalmente dalla biblioteca, nel rapporto con la comunità di riferimento².

* Lucilla Conigliello è direttrice della Biblioteca di scienze sociali e referente *ad interim* del settore Gestione e sviluppo della collezione; Francesca Zinanni è referente per la Carta delle collezioni.

¹ Si veda in questo stesso volume il contributo di Lucilla Conigliello e Francesca Zinanni, *La Carta delle collezioni della biblioteca*.

² I numeri o intervalli di numeri Dewey sono stati individuati considerando i settori scientifico-disciplinari MIUR e gli insegnamenti previsti dall'offerta formativa dell'Ateneo fiorentino. Sono stati inclusi anche numeri o intervalli non di immediata pertinenza, ma strettamente correlati. È ad esempio il caso della criminologia (364), che contiene opere d'insieme sulla criminologia e il diritto penale. Sono state inoltre considerate l'amministrazione pubblica (351-354) e la scienza militare (355-359). Nella scelta dei numeri o range di numeri Dewey ha prevalso il criterio della significatività piuttosto che quello della consistenza. Ci rendiamo conto, a fronte di numeri documentati a scaffale da poche decine di volumi (il caso limite è quello del 659, pubblicità, con 70 volumi), della criticità rappresentata da alcuni rami del diritto, che avrebbero richiesto forse un'analisi più approfondita che non è stato possibile affrontare (vedi il caso opposto del 346, diritto privato, con 8.820 volumi).

L. Conigliello, C. Melani (a cura di), *Esperienze di gestione in una biblioteca accademica: la Biblioteca di scienze sociali dell'Ateneo fiorentino (2004-2015)*, ISBN (online) 978-88-6453-394-0, ISBN (print) 978-88-6453-393-3, CC BY-NC-ND 4.0 IT, 2016 Firenze University Press

Si presentano qui:

- un prospetto relativo alla descrizione della collezione al 31 dicembre 2015, fotografata per classe Dewey relativamente a consistenza, valore patrimoniale, lingue, età e spazio occupato (allegato 1);
- un prospetto relativo all'andamento dell'anno 2015, fotografato anch'esso per classe Dewey e diviso in due parti: una prima relativa a circolazione e accessioni/acquisti³ in generale (incremento e spesa; si veda allegato 2); una seconda che prende in considerazione più analitica accessioni e acquisti nelle lingue maggiormente rappresentate, italiana, inglese, francese e tedesca, individuando anche la spesa media 2015 per volume (allegato 3).

Ogni anno si provvederà a aggiornare la griglia, in modo che sia possibile valutare nel tempo comparativamente l'andamento delle raccolte dei vari settori disciplinari.

I. Alcune prime osservazioni

I dati relativi alla consistenza degli inventari al 31 dicembre 2015 delle tre macroaree di giurisprudenza, sociologia e scienze politiche, ed economia vedono primeggiare il diritto, con le altre due componenti che più o meno si equivalgono (figura 1).

L'andamento annuale 2015 è coerente col profilo fotografato a fine anno per il settore giuridico, come evidenziano i grafici delle accessioni (figura 2) e degli acquisti (figura 3), mentre documenta un significativo investimento nell'area della sociologia e delle scienze politiche, e una modesta implementazione nell'area economica.

È interessante confrontare il grafico della figura 3 con il dato 2015 relativo alla spesa annua per gli acquisti, in cui si evidenzia il basso costo dei volumi di sociologia e scienze politiche (figura 4). Questo dato come vedremo è da mettersi in relazione anche alle piccole dimensioni delle pubblicazioni del settore⁴.

Quanto alla consistenza a fine 2015 per specifici settori disciplinari, svettano il 346 (diritto privato) al 13%, il 345 (diritto penale) e il 342 (diritto costituzionale e amministrativo) al 10% (figura 5).

Per quanto riguarda le lingue, se consideriamo i dati complessivi della descrizione al 31 dicembre 2015, i volumi in inglese sono 17.162, corrispondenti al 26% dei volumi GEN relativi alle scienze sociali, quelli in tedesco 4.611 (il 6%), quelli in francese 3.577 (il 5%).

³ Le accessioni includono doni e ricollocazioni in arrivo da altre sezioni, quali ad esempio la sezione TESTO. Nel 2015 in totale le accessioni della sezione GEN scienze sociali sono state 1.874; le acquisizioni sono state 1.638.

⁴ Abbiamo rilevato la misura media del dorso di un volume per ciascun settore disciplinare; vedi *infra*.

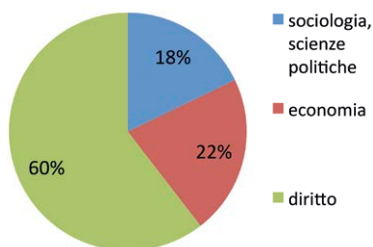


Figura 1 – Inventari totali della sezione GEN scienze sociali al 31 dicembre 2015, suddivisi per macroarea disciplinare.

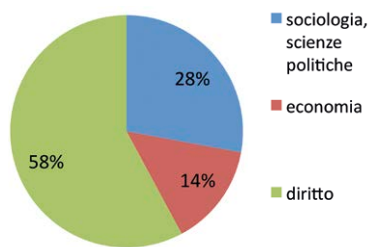


Figura 2 – Accessioni (acquisti, doni e ricollocazioni di volumi provenienti da altre sezioni) 2015 della sezione GEN scienze sociali, suddivise per macroarea disciplinare.

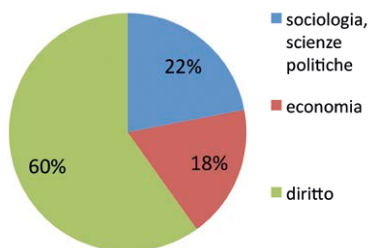


Figura 3– Acquisti 2015 per la sezione GEN scienze sociali, suddivisi per macroarea disciplinare.

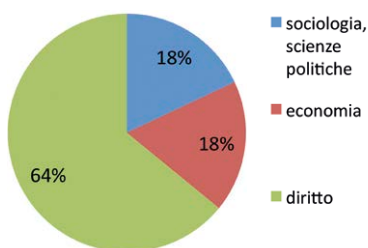


Figura 4 – Spesa per gli acquisti 2015 della sezione GEN scienze sociali, suddivisa per macroarea disciplinare.

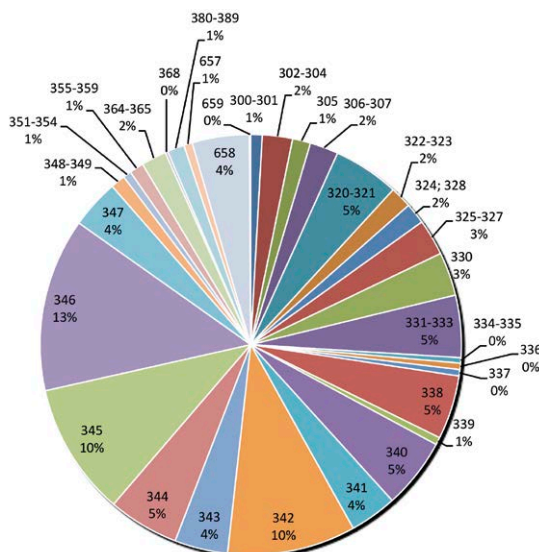


Figura 5 – Inventari totali della sezione GEN scienze sociali al 31 dicembre 2015, suddivisi per settore disciplinare.

I settori contenenti al proprio interno le percentuali più alte di volumi in inglese (figura 7) sono il 355-359 (scienza militare, col 68%, 487 volumi); il 325-327 (migrazioni e relazioni internazionali, col 57%, 1.046 volumi); il 339 (macroeconomia, col 56%, 213 volumi); il 341 (diritto delle nazioni, col 50%, 1.197 volumi); il 337 (economia internazionale, col 49%, 160 volumi); il 330 (economia, col 46%, 1.020 volumi).

Per il tedesco (figura 8) le percentuali maggiori sono quelle del 345 (diritto penale, con il 24%, 1.614 volumi); del 348-349 (leggi, regolamenti e giurisprudenza, con il 15%, 112 volumi); del 347 (diritto processuale civile, con l'11%, 280 volumi); del 364-365 (criminologia, col 10%, 127 volumi). Il diritto costituzionale (342) e il diritto finanziario, tributario e commerciale (343) sono al 9%; tutti gli altri settori sono sotto l'8%.

Figura 6 – Volumi della sezione GEN scienze sociali in lingua italiana, per settore disciplinare, al 31 dicembre 2015.

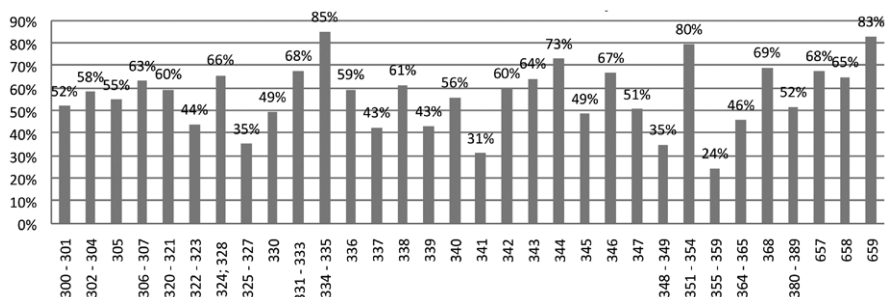


Figura 7 – Volumi della sezione GEN scienze sociali in lingua inglese, per settore disciplinare, al 31 dicembre 2015.

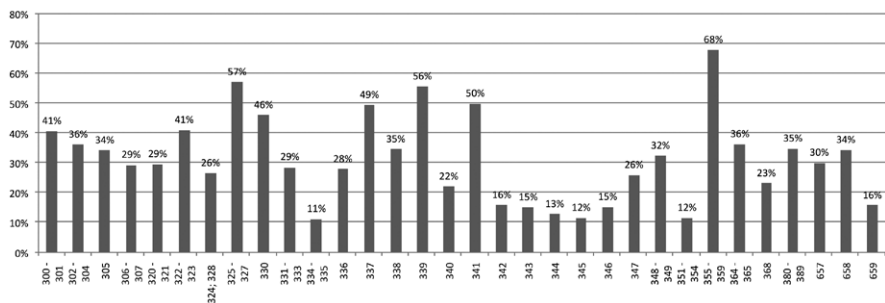
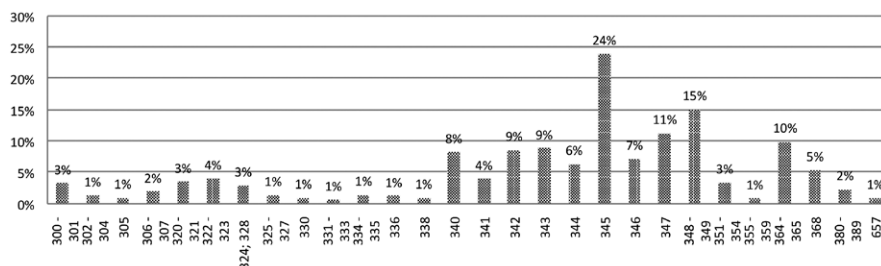
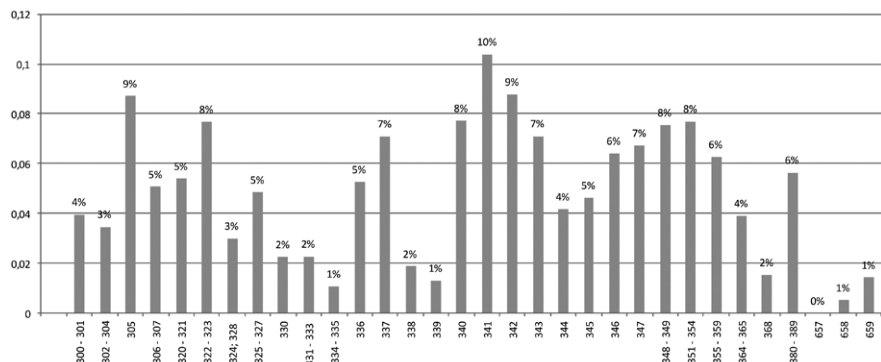


Figura 8 – Volumi della sezione GEN scienze sociali in lingua tedesca, per settore disciplinare, al 31 dicembre 2015.



Il francese (figura 9) è presente soprattutto nel settore 341 (diritto delle nazioni, con il 10% del totale dell'intervallo Dewey, pari a 249 volumi), nel 342 (diritto costituzionale e amministrativo, 533 volumi) e nel 305 (gruppi sociali, 80 volumi), entrambi al 9%; mentre all'8% si trovano il 340 (diritto), il 348-349 (leggi e regolamenti), il 351-354 (amministrazione pubblica) e il 322-323 (relazioni dello Stato con i gruppi).

Figura 9 – Volumi della sezione GEN scienze sociali in lingua francese, per settore disciplinare, al 31 dicembre 2015.



La mappatura per lingua è stata affrontata anche per quanto accaduto nel corso del 2015, sia relativamente alle accessioni che agli acquisti veri e propri.

I libri italiani rappresentano il 53% del totale degli acquisti con 834 inventari; gli inglesi il 36% con 589 inventari; i francesi il 5% con 75 inventari; i tedeschi il 4% con 63 inventari; gli spagnoli il 2% con 37 inventari (figura 10). Questo a fronte di una ripartizione di spesa che vede incidere gli italiani solo per il 33% contro il 54% degli inglesi (figura 11).

Figura 10 – Acquisti (inventari) 2015 per la sezione GEN scienze sociali, suddivisi per lingua.

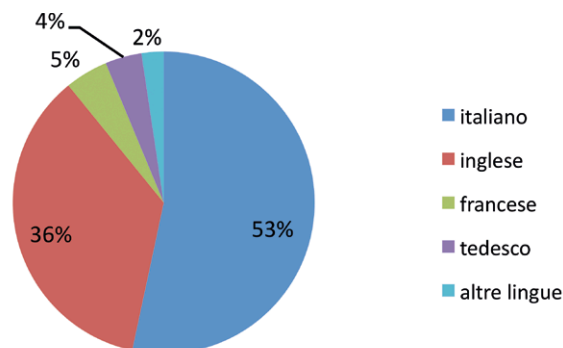
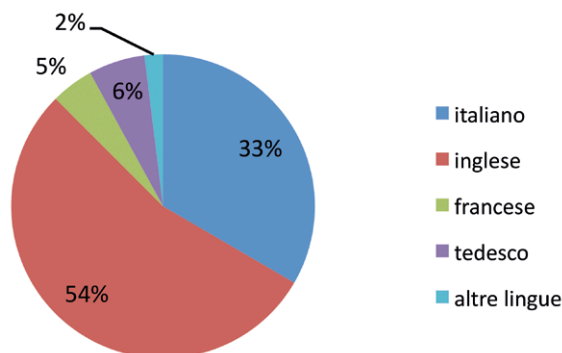


Figura 11 – Spesa per gli acquisti 2015 della sezione GEN scienze sociali, suddivisa per lingua.



Dal rapporto tra la spesa ed il numero dei volumi acquistati in ciascuna lingua si è ricavato il costo medio per libro. Mediamente un libro italiano è costato 31 euro, un libro inglese 72 euro, un libro francese 58 euro e un libro tedesco 87 euro. Le differenze sono notevoli, anche all'interno delle diverse classi.

Per gli acquisti italiani 2015 abbiamo individuato il costo medio di un volume per ciascun numero o intervallo Dewey (figura 12). I volumi più costosi sono quelli delle classi giuridiche che, come vedremo, sono anche quelli di maggiori dimensioni.

Analogamente abbiamo individuato il costo medio per classe dei volumi in lingua inglese acquistati nel 2015 (figura 13).

Per quanto riguarda l'aggiornamento della collezione al 31 dicembre 2015, il 41% (27.205 volumi) ha data di pubblicazione compresa negli ultimi dieci anni. Si conferma come area più aggiornata il diritto, seguito dalla sociologia e dalle scienze politiche, con l'economia fanalino di co-

Figura 12 – Costo medio dei volumi in lingua italiana acquistati per la sezione GEN scienze sociali nel 2015, per settore disciplinare.

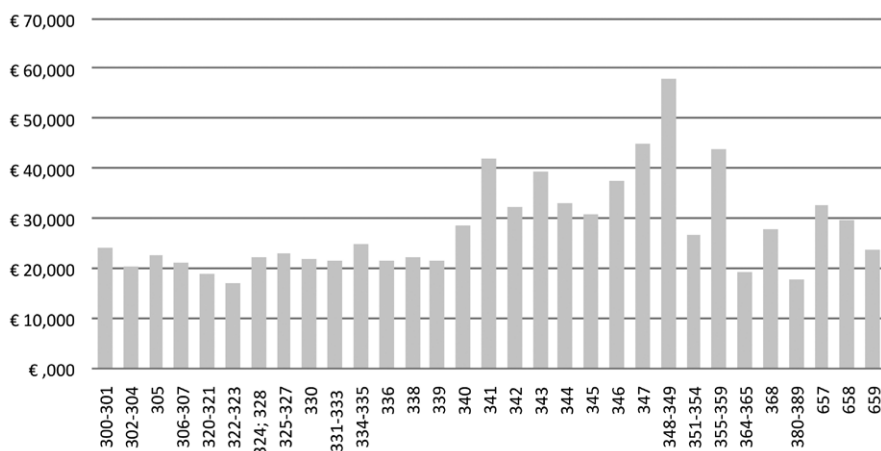
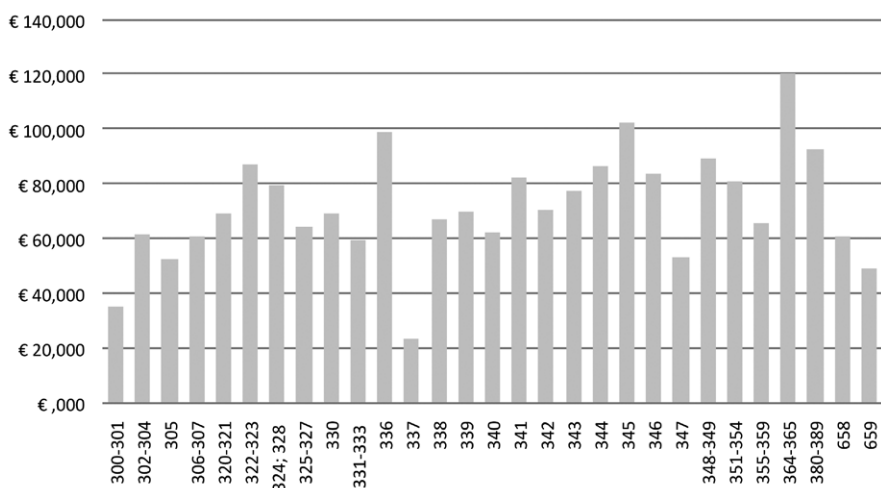


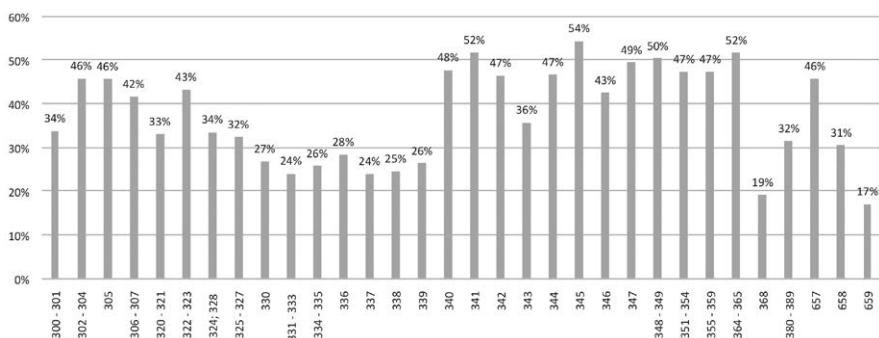
Figura 13 – Costo medio dei volumi in lingua inglese acquistati per la sezione GEN scienze sociali nel 2015, per settore disciplinare.



da (figura 14), come si può verificare anche dalle richieste di borrowing ricevute dagli utenti e da alcuni commenti dei dottorandi⁵. Nell'ambito del diritto eccelle il 345 (diritto penale, con il 54% del totale dei volumi dell'intervallo), seguito dal 341⁶ (diritto delle nazioni, con il 52%) e dalle classi 348-349 (leggi e regolamenti, giurisprudenza, col 50%); seguono il 347 (diritto processuale e civile, al 49%), il 340⁷ (diritto, al 48%); e il 342 (diritto costituzionale), il 344 (diritto del lavoro), il 351-354 (l'amministrazione pubblica) e il 355-359 (scienza militare), tutti al 47%; al 46% il 657 (contabilità) e al 43% il 346 (diritto privato). I settori principali di sociologia e scienze politiche, insieme alle classi 380-389 (commercio comunicazione e trasporti), e 658 (gestione generale) sono sopra il 30%. Gli altri nove settori, tutti di economia, sono sotto tale percentuale, con due criticità assolute rappresentate dalle assicurazioni, al 19%, e dalla pubblicità, al 17%.

Va rilevato che nel corso del 2015 le attività di diserbaggio dello scaffale sono state scarse. Sono state revisionate principalmente le classi 340 e 341, che hanno visto una deselezion complessiva di ben 3597 volumi, ricollocati in magazzino o scartati nell'arco del biennio 2014-2015.

Figura 14 – Volumi della sezione GEN scienze sociali con data di pubblicazione compresa tra il 2005 e il 2015, al 31 dicembre 2015, per settore disciplinare.



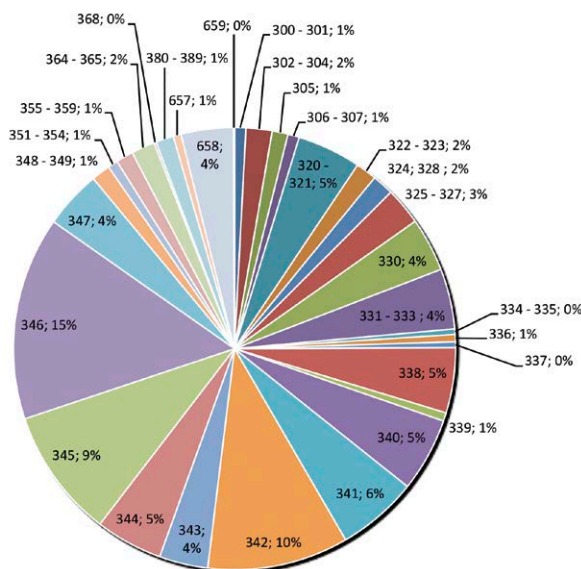
Anche per quanto riguarda lo spazio occupato da ciascun settore disciplinare rispetto allo spazio totale occupato da GEN scienze sociali (figura 15), prevale nettamente il diritto: il 346 (privato) al 15%, il 342 (costituzionale amministrativo) al 10% e il 345 (penale) al 9%.

⁵ Si vedano, in questo stesso volume, il contributo di Bérèngere Faussurier, *Analisi delle richieste di borrowing 2015: copertura della collezione e esigenze dell'utenza*, e il contributo di Alessandra Cassigoli, Rosaria Giangrande, Eleonora Giusti, *I dottorandi e la Biblioteca di scienze sociali*.

⁶ Nell'anno 2015 l'attività di revisione dello scaffale si è particolarmente concentrata su questa classe.

⁷ Altrettanto è avvenuto per la classe 340.

Figura 15 – Spazio occupato dai volumi della sezione GEN scienze sociali, al 31 dicembre 2015, per settore disciplinare.



Dal rapporto tra i centimetri occupati e il numero dei volumi si è ricavata la misura media del dorso di un volume appartenente a ciascun settore. Emergono significative differenze di formato e dimensione, con ad esempio le classi 306-307 (cultura e istituzioni; comunità) con volumi piccolissimi (dorso di cm 0,86), a fronte di libri, nella classe 341 (diritto delle nazioni), di quasi 4 cm. Seguono le classi 348-349 (cm 2,78) e 351-354 (cm 2,64). Questa misura media diventa significativa nel momento in cui la si consideri ingombro dello scaffale, per elaborare una proiezione di utilizzo degli spazi.

Altre informazioni utili si ricavano dall'analisi dei dati annuali 2015, che considerano tra l'altro l'uso della collezione. Sono stati rilevati sia il prestito che la consultazione, considerati poi assieme nell'indice di circolazione. Da quest'ultimo emerge che le classi più frequentate sono la contabilità (657, 81%), il diritto penale (345, 78%), il diritto delle nazioni (341, 75%); mentre i settori di economia si attestano tra il 30 % e il 40%, con l'eccezione delle classi 334-335 e 658-659 sul 60%. Pochissimo utilizzate risultano la classe delle assicurazioni (368, al 18%) e le classi 380-389 (commercio, comunicazioni e trasporti), al 23%. È significativo rilevare come due classi quali la pubblicità (659) e le assicurazioni (368), che abbiamo già individuato come poco aggiornate, abbiano livelli di fruizione diversissimi, la prima molto alto (61%), la seconda bassissimo. Da tale evidenza si può dedurre che la pubblicità ha un suo bacino di utenza, e dunque un imperativo di aggiornamento di cui farsi carico, mentre il settore delle assicurazioni sembra

corrispondere ad un filone di ricerca in via d'esaurimento, su cui è necessario approntare ulteriori verifiche, riscontrando magari gli insegnamenti, i titoli delle tesi e la produzione scientifica. I materiali di sociologia e scienze politiche si attestano tra il 40 e il 60%.

È anche interessante mettere a confronto prestiti e consultazioni a scaffale⁸, perché in alcuni settori si notano abitudini d'uso contrastanti (figura 16). È emblematico ad esempio il confronto tra la classe 306, che ha un tasso di prestito del 31% e di consultazione dimezzato (16%) e la classe 657, che ha un tasso di prestito del 24% e di consultazione molto più che doppio (57%).

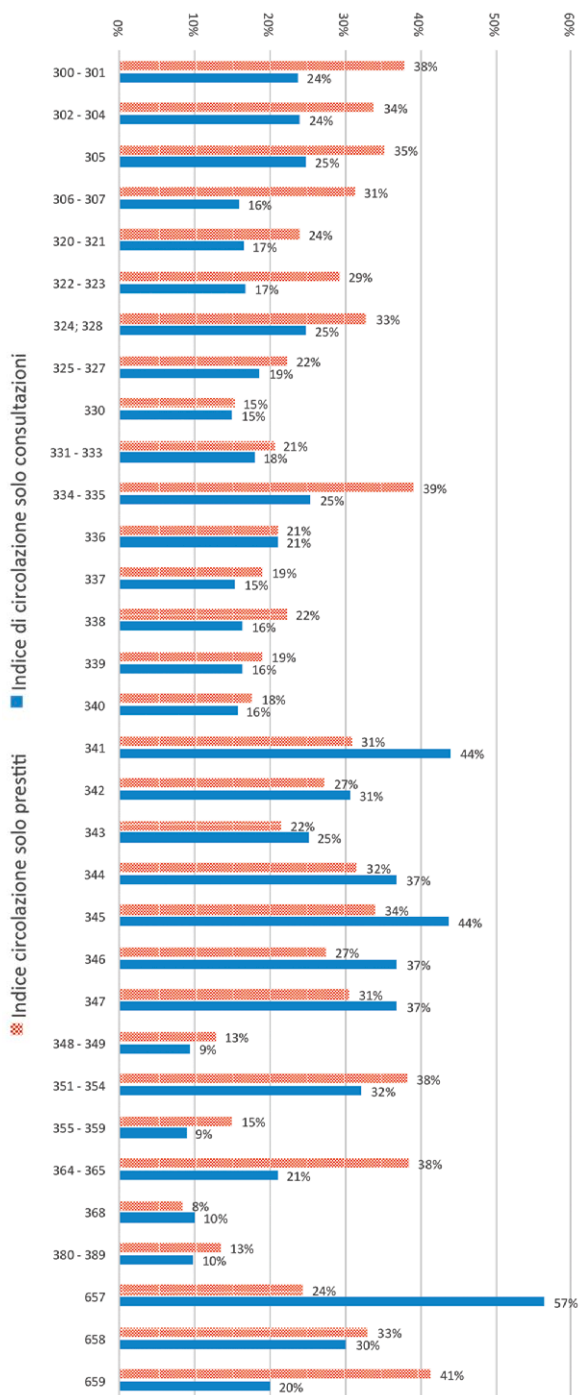
2. Conclusioni

In questa sede abbiamo testato alcune delle possibilità di analisi offerte dal 'griglione' appena elaborato, per farne un concreto strumento di valutazione della collezione corrente delle monografie a scaffale aperto. Una riduzione del file excel originale è presentata negli allegati 1-3. Ci teniamo a segnalare che l'anno 2015 ha visto attività significativamente ridotte, in termini di acquisti, a causa della crisi del fornitore aggiudicatario della gara. Nondimeno ci è sembrato corretto fotografare tale ultima annata, tra l'altro non documentata nel contributo *Dieci anni di numeri: utenti, risorse e servizi della Biblioteca di scienze sociali dal 2005 al 2014* di Eleonora Giusti e Chiara Melani pubblicato in questo stesso volume.

Ci interessava infatti soprattutto testare una metodologia, mettendola/mettendoci alla prova per affinarla e calarla nelle attività ordinarie, avendone prima valutato l'efficacia e le possibilità di ricaduta ai fini dell'assunzione di decisioni nell'ambito della gestione della raccolta e, in prospettiva, della sua crescita. È infatti nostra intenzione quella di arrivare ad elaborare annualmente un piano di sviluppo da concertare e sottoscrivere all'interno del Comitato scientifico della biblioteca. Dovremo al contempo a breve affrontare due ordini di questioni: una prima, legata alla praticabilità di un tale analitico lavoro di raccolta ed elaborazione dei dati nel passaggio da Aleph ad Alma; una seconda, legata agli oneri e all'impegno che tale attività richiede, per valutarne la sostenibilità in termini di risorse dedicate. Ciò potrebbe portare in futuro a privilegiare, e poi garantire correntemente, solo alcuni aspetti e profili di analisi.

⁸ Le consultazioni del materiale collocato a scaffale aperto vengono misurate attraverso la procedura In house del gestionale Aleph.

Figura 16 – Confronto tra indice di circolazione 2015 calcolato sui prestiti e indice di circolazione 2015 calcolato sulle consultazioni a scaffale, per settore disciplinare.



ALLEGATI**Allegato I**

Griglia di valutazione della collezione corrente monografie: descrizione al 31 dicembre 2015

Griglia di valutazione GEN (scienze sociali): descrizione al 31/12/2015													
CDD (22 ed.)	Equivalente verbale	Consistenza		Valore patrimoniale		Lingue			Eta		Spazio		
		Inventari al 31/12/15	% su totale GEN scienze sociali	Valore (stima in €)	% su totale GEN scienze sociali	% volumi in inglese su totale vol. intervallo CDD	% volumi in tedesco su totale vol. intervallo CDD	% volumi in francese su totale vol. intervallo CDD	Volumi con data di pubblicazione 2005-2015	% rispetto a intervallo CDD	Cm occupati	% su totale GEN scienze sociali	Cm occupati in media da 1 volume
300-301	Scienze sociali Sociologia e antropologia	581	1%	€ 16.285,86	1%	41%	3%	4%	197	34%	1.245	1%	2,14
302-304	Interazioni sociali	1.529	2%	€ 41.082,44	2%	36%	1%	3%	702	46%	2.846	2%	1,85
305	Gruppi sociali	919	1%	€ 23.231,70	1%	34%	1%	9%	420	46%	1.737	1%	1,89
306-307	Cultura e istituzioni Comunità	1.442	2%	€ 37.507,05	1%	29%	2%	5%	602	42%	1.245	1%	0,86
320-321	Scienza politica Forme di governo e Stato	3.341	5%	€ 84.463,63	3%	29%	3%	5%	1.108	33%	6.984	5%	2,09
322-323	Relazioni dello Stato coi gruppi Diritti	1.095	2%	€ 33.190,89	1%	41%	4%	8%	474	43%	2.290	2%	2,09
324; 328	Vita politica Processo legislativo	1.065	2%	€ 26.805,36	1%	26%	3%	3%	358	34%	2.344	2%	2,20
325-327	Migrations Relazioni internazionali	1.835	3%	€ 59.176,67	2%	57%	1%	5%	596	32%	4.079	3%	2,22
330	Economia	2.217	3%	€ 67.431,52	3%	46%	1%	2%	596	27%	5.897	4%	2,66
331-333	Economia del lavoro, finanziaria, della terra	3.158	5%	€ 89.338,75	3%	29%	1%	2%	761	24%	6.593	4%	2,09
334-335	Cooperative Socialismo	279	0%	€ 4.202,71	0%	11%	1%	1%	72	26%	601	0%	2,15
336	Finanza pubblica	323	0%	€ 10.089,27	0%	28%	1%	5%	92	28%	792	1%	2,45
337	Economia internazionale	324	0%	€ 11.053,22	0%	49%	0%	7%	78	24%	634	0%	1,96
338	Produzione	3.248	5%	€ 92.979,39	4%	35%	1%	2%	801	25%	7.122	5%	2,19
339	Macroeconomia	383	1%	€ 13.247,88	1%	56%	0%	1%	101	26%	921	1%	2,40
340	Diritto	3.574	5%	€ 129.992,11	5%	22%	8%	8%	1.709	48%	8.079	5%	2,26
341	Diritto delle nazioni	2.399	4%	€ 123.409,25	5%	50%	4%	10%	1.243	52%	8.847	6%	3,69
342	Diritto costituzionale e amministrativo	6.506	10%	€ 334.644,12	13%	16%	9%	9%	3.027	47%	15.426	10%	2,37
343	Diritto finanziario, tributario, commerciale	2.701	4%	€ 108.544,49	4%	15%	9%	7%	967	36%	5.324	4%	1,97
344	Diritto del lavoro	3.597	5%	€ 219.615,52	8%	13%	6%	4%	1.681	47%	7.355	5%	2,04
345	Diritto penale	6.742	10%	€ 276.370,99	10%	12%	24%	5%	3.670	54%	14.134	9%	2,10
346	Diritto privato	8.820	13%	€ 467.357,33	18%	15%	7%	6%	3.756	43%	22.242	15%	2,52
347	Diritto processuale civile	2.485	4%	€ 111.940,73	4%	26%	11%	7%	1.229	49%	6.339	4%	2,55
348-349	Leggi, regolamenti, giurisprudenza Specifiche giurisdizioni	742	1%	€ 31.833,71	1%	32%	15%	8%	374	50%	2.061	1%	2,78
351-354	Amministrazione pubblica	416	1%	€ 12.830,98	0%	12%	3%	8%	197	47%	1.099	1%	2,64
355-359	Scienza militare	718	1%	€ 28.652,17	1%	68%	1%	6%	340	47%	1.884	1%	2,62
364-365	Criminologia Istituti di pena	1.280	2%	€ 50.630,98	2%	36%	10%	4%	662	52%	2.573	2%	2,01
368	Assicurazioni	130	0%	€ 3.549,71	0%	23%	5%	2%	25	19%	244	0%	1,88
380-389	Commercio, comunicazioni, trasporti	868	1%	€ 28.879,04	1%	35%	2%	6%	274	32%	1.958	1%	2,26
657	Contabilità	430	1%	€ 16.574,85	1%	30%	1%	0%	197	46%	852	1%	1,98
658	Gestione generale	2.897	4%	€ 89.988,35	3%	34%	0%	1%	884	31%	5.699	4%	1,97
659	Pubblicità	70	0%	€ 1.331,53	0%	16%	0%	1%	12	17%	124	0%	1,77

Allegato 2

Griglia di valutazione della collezione corrente monografie: dati su circolazione, accessioni e acquisti 2015

Griglia di valutazione GEN (scienze sociali): dati 2015 (1. parte)											
CDD (22 ed.)	Equivalente verbale	Circolazione			Accessioni (acquisti+doni)		Acquisti		Valore acquisti (spesa)		
		Prestiti 1/1/2015- 31/12/15	Consultazioni in house 1/1/2015- 31/12/15	Indice di circolazione (prestiti+ consultaz.)	Inventari accessionati	% su totale GEN scienze sociali	Inventari acquistati	% su totale GEN scienze sociali	Valore (stima in €)	% su totale GEN scienze sociali	Costo medio di 1 volume (stima in €)
300-301	Scienze sociali Sociologia e antropologia	220	138	62%	27	1%	22	1%	€ 668,30	1%	€ 30,38
302-304	Interazione sociale	518	367	58%	68	4%	52	3%	€ 2.212,00	3%	€ 42,54
305	Gruppi sociali	324	228	60%	44	2%	37	2%	€ 1.365,00	2%	€ 36,89
306-307	Cultura e istituzioni Comunità	451	229	47%	58	3%	50	3%	€ 1.852,00	2%	€ 37,04
320-321	Scienza politica Forme di governo e Stato	799	552	40%	99	5%	93	6%	€ 3.446,00	4%	€ 37,05
322-323	Relazioni dello Stato coi gruppi Diritti	320	184	46%	14	1%	11	1%	€ 737,40	1%	€ 67,04
324; 328	Vita politica Processo legislativo	350	264	58%	38	2%	32	2%	€ 1.633,00	2%	€ 51,03
325-327	Migrazioni Relazioni internazionali	410	343	41%	71	4%	63	4%	€ 2.949,64	4%	€ 46,82
330	Economia	339	333	30%	66	4%	57	3%	€ 3.044,84	4%	€ 53,42
331-333	Economia del lavoro, finanziaria, della terra	650	567	39%	83	4%	67	4%	€ 2.869,00	4%	€ 42,82
334-335	Cooperative Socialismo	109	71	65%	5	0%	3	0%	€ 74,50	0%	€ 24,83
336	Finanza pubblica	68	68	42%	8	0%	5	0%	€ 263,80	0%	€ 52,76
337	Economia internazionale	62	50	35%	4	0%	2	0%	€ 47,06	0%	€ 23,53
338	Produzione	723	533	39%	81	4%	69	4%	€ 2.693,00	3%	€ 39,03
339	Macroeconomia	73	63	36%	20	1%	15	1%	€ 953,40	1%	€ 63,56
340	Diritto	633	560	33%	126	7%	115	7%	€ 5.325,62	7%	€ 46,31
341	Diritto delle nazioni	741	1.058	75%	91	5%	80	5%	€ 5.744,00	7%	€ 71,80
342	Diritto costituzionale e amministrativo	1.776	1.993	58%	165	9%	147	9%	€ 6.708,92	8%	€ 45,64
343	Diritto finanziario, tributario, commerciale	582	678	47%	51	3%	46	3%	€ 2.283,00	3%	€ 49,63
344	Diritto del lavoro	1.137	1.327	69%	93	5%	86	5%	€ 3.637,00	5%	€ 42,29
345	Diritto penale	2.294	2.955	78%	174	9%	163	10%	€ 8.839,29	11%	€ 54,23
346	Diritto privato	2.421	3.258	64%	199	11%	185	11%	€ 9.145,61	11%	€ 49,44
347	Diritto processuale civile	759	918	67%	64	3%	47	3%	€ 2.484,73	3%	€ 52,87
348-349	Leggi, regolamenti, giurisprudenza Specifiche giurisdizioni	95	70	22%	21	1%	20	1%	€ 1.585,00	2%	€ 79,25
351-354	Amministrazione pubblica	159	134	70%	25	1%	21	1%	€ 1.138,00	1%	€ 54,19
355-359	Scienza militare	108	64	24%	34	2%	32	2%	€ 2.082,00	3%	€ 65,06
364-365	Criminologia Istituti di pena	492	269	59%	41	2%	39	2%	€ 2.308,00	3%	€ 59,18
368	Assicurazioni	11	13	18%	2	0%	2	0%	€ 56,00	0%	€ 28,00
380-389	Commercio, comunicazioni, trasporti	117	85	23%	26	1%	24	1%	€ 2.283,00	3%	€ 95,13
657	Contabilità	105	243	81%	15	1%	7	0%	€ 288,00	0%	€ 41,14
658	Gestione generale	958	874	63%	59	3%	44	3%	€ 1.687,00	2%	€ 38,34
659	Pubblicità	29	14	61%	2	0%	2	0%	€ 73,20	0%	€ 36,60

Allegato 3

Griglia di valutazione della collezione corrente monografie: dati su accessioni, acquisti e prezzo medio 2015 per lingua

Griglia di valutazione GEN (scienze sociali): dati 2015 (2. parte)													
CDD (22 ed.)	Equivalente verbale	Accessionati in lingua				Acquisti in lingua				Prezzo medio per acquisto			
		% in italiano su totale vol. intervallo CDD	% in inglese su totale vol. intervallo CDD	% in francese su totale vol. intervallo CDD	% in tedesco su totale vol. intervallo CDD	% in italiano su totale vol. intervallo CDD	% in inglese su totale vol. intervallo CDD	% in francese su totale vol. intervallo CDD	% in tedesco su totale vol. intervallo CDD	In inglese	In francese	In tedesco	In italiano
300-301	Scienze sociali Sociologia e antropologia	37%	59%	4%	0%	36%	59%	5%	0%	€ 35,68	€ 9,20		€ 24,41
302-304	Interazione sociale	53%	44%	3%	0%	46%	54%	0%	0%	€ 61,49			€ 20,41
305	Gruppi sociali	57%	36%	5%	0%	54%	38%	5%	0%	€ 52,99	€ 74,45		€ 22,70
306-307	Cultura e istituzioni Comunità	60%	38%	0%	0%	62%	40%	0%	0%	€ 60,86			€ 20,49
320-321	Scienza politica Forme di governo e Stato	60%	31%	5%	3%	60%	32%	4%	3%	€ 69,48		€ 60,28	€ 18,50
322-323	Relazioni dello Stato coi gruppi Dritti	29%	64%	0%	0%	27%	73%	0%	0%	€ 87,05			€ 17,00
324, 328	Vita politica Processo legislativo	53%	47%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	€ 79,87			€ 22,22
325-327	Migrazioni Relazioni internazionali	45%	51%	1%	3%	38%	52%	2%	3%	€ 64,71	€ 18,60	€ 40,75	€ 25,00
330	Economia	36%	62%	0%	0%	33%	65%	0%	0%	€ 65,89			€ 24,47
331-333	Economia del lavoro, finanziaria, della terra	60%	40%	0%	0%	57%	43%	0%	0%	€ 59,75			€ 21,71
334-335	Cooperative Socialismo	100%	0%	0%	0%	100%	467%	0%	0%	€ 22,26			€ 24,83
336	Finanza pubblica	63%	25%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	€ 99,41			€ 21,67
337	Economia internazionale	25%	75%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	€ 23,53			
338	Produzione	63%	35%	1%	0%	62%	36%	1%	0%	€ 67,45			€ 22,36
339	Macroeconomia	25%	75%	0%	0%	13%	87%	0%	0%	€ 70,03			€ 21,50
340	Diritto	45%	36%	6%	3%	46%	37%	7%	3%	€ 62,61	€ 41,77	€ 56,21	€ 29,09
341	Diritto delle nazioni	29%	63%	4%	1%	26%	69%	4%	1%	€ 82,58	€ 73,67	€ 49,00	€ 40,14
342	Diritto costituzionale e amministrativo	59%	24%	7%	8%	58%	25%	8%	9%	€ 70,69	€ 43,42	€ 65,47	€ 32,12
343	Diritto finanziario, tributario, commerciale	69%	20%	8%	4%	65%	22%	9%	4%	€ 77,37	€ 45,25	€ 69,90	€ 39,63
344	Diritto del lavoro	78%	11%	3%	1%	80%	12%	2%	1%	€ 86,35	€ 54,50	€ 279,00	€ 32,51
345	Diritto penale	48%	14%	8%	14%	52%	14%	7%	16%	€ 114,99	€ 33,83	€ 68,75	€ 29,79
346	Diritto privato	75%	18%	3%	3%	73%	19%	3%	3%	€ 83,77	€ 58,40	€ 90,18	€ 38,01
347	Diritto processuale civile	48%	25%	11%	3%	49%	34%	13%	4%	€ 56,67	€ 62,67	€ 52,50	€ 43,11
348-349	Leggi, regolamenti, giurisprudenza Specifiche giurisdizioni	5%	5%	29%	10%	10%	55%	30%	10%	€ 89,67	€ 50,17	€ 119,00	€ 29,00
351-354	Amministrazione pubblica	52%	36%	12%	0%	43%	48%	14%	0%	€ 73,00	€ 56,00		€ 26,69
355-359	Scienza militare	9%	85%	3%	0%	9%	88%	3%	0%	€ 66,22	€ 96,00		€ 44,00
364-365	Criminologia Istituti di pena	46%	90%	5%	2%	44%	46%	5%	0%	€ 104,27	€ 14,30		€ 19,29
368	Assicurazioni	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%				€ 28,00
380-389	Commercio, comunicazioni, trasporti	12%	54%	4%	0%	4%	58%	4%	0%	€ 92,93	€ 203,00		€ 17,90
657	Contabilità	87%	0%	0%	7%	86%	0%	0%	14%			€ 92,00	€ 32,67
658	Gestione generale	83%	20%	0%	0%	73%	27%	0%	0%	€ 61,22			€ 29,78
659	Pubblicità	50%	50%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	€ 49,20			€ 24,00

Analisi delle richieste di borrowing 2015: copertura della collezione ed esigenze dell'utenza

I. Premessa

Oggetto dell'indagine sono state le richieste di borrowing (prestito interbibliotecario e fornitura di documenti) processate dalla Biblioteca di scienze sociali da gennaio a dicembre 2015. Obiettivo del lavoro è verificare i livelli di copertura tematica delle raccolte rispetto ai bisogni della comunità.

I dati analizzati sono stati ottenuti automaticamente attraverso il report Unifi_34 del modulo del sistema gestionale Aleph dedicato al prestito interbibliotecario. Le informazioni prodotte dal report sono state elaborate e integrate in base ai criteri già definiti in indagini precedenti, allo scopo di ottenere dati confrontabili in serie storica¹. In particolare, è stato necessario assegnare un numero di Classificazione decimale Dewey a ciascuna richiesta, al fine di descriverne l'ambito tematico, e integrare l'area disciplinare di afferenza di ciascun utente del servizio².

Sono state analizzate 2.305 richieste, 1.399 relative a monografie, 906 ad articoli di periodici³. La prima parte del presente contributo illustra i ri-

* Bérengère Faussurier, tirocinante ENSSIB, ha prestato servizio presso la Biblioteca di scienze sociali a fini formativi da febbraio a maggio 2016.

¹ Dal 2009 al 2011 i Gruppi disciplinari (Alessandra Cassigoli per scienze politiche, Rosaria Giangrande per giurisprudenza, Eleonora Giusti per economia) hanno effettuato l'analisi delle richieste di borrowing pervenute nel corso dell'anno. I relativi rapporti sono consultabili alla pagina <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-332.html>> (10/2016). Un'analisi più ridotta era già stata effettuata anche su dati 2008; i risultati sono consultabili all'interno della *Relazione sulle attività per l'anno 2008* della Biblioteca di scienze sociali, a cura di Lucilla Conigliello, <<http://www.sba.unifi.it/mod-Areafiles-display-lid-209-cid-28.html>> (10/2016).

² Purtroppo non per tutti gli utenti del servizio di borrowing 2015 è stato possibile risalire a questa informazione.

³ Il numero complessivo di richieste analizzate risulta di gran lunga inferiore rispetto a quello registrato nel 2011 (3.719 richieste). Nel 2015 infatti è stato utilizzato un nuovo report Aleph,

sultati complessivi del lavoro, sia dal punto di vista dei materiali richiesti che delle tipologie di utenza che hanno fatto ricorso al servizio; la seconda parte costituisce un approfondimento dell'area economica, che in base ai risultati dell'indagine si è rivelata la più significativa⁴.

2. Risultati complessivi

2.1 Richieste per formato

2.1.1 Periodici

Il numero complessivo di copie di articoli rilevato (906) rappresenta il 39% del totale dei documenti forniti, una percentuale in calo rispetto al 2011 (43%).

Nel 69% dei casi le richieste provengono da studenti (figura 1), percentuale in notevole aumento rispetto al 2011 (56%). Seguono quelle di docenti e ricercatori con il 15%: quelle dei docenti rappresentano il 10%, cioè il doppio dei ricercatori (5%). Da segnalare che ben l'8% delle richieste proviene da utenti esterni, una percentuale maggiore rispetto a quella dei dottorandi (6%).

2.1.2 Monografie

Le monografie richieste sono 1.399 e rappresentano il 61% del totale rilevato, con un incremento rispetto al 2011 (57%), mantenendo la tendenza di crescita già allora osservata.

Oltre la metà delle richieste proviene da studenti, in linea con la situazione del 2011 (figura 2). Per le restanti tipologie di utenza, si segnala che il 16% di richieste è pervenuto dai dottorandi; il dato è in leggero calo rispetto al 2011, comunque risulta sempre superiore al numero di richieste effettuate complessivamente da docenti e ricercatori (13%). Va però segnalato che questa percentuale è in leggero incremento rispetto a quella del 2011 (10%). Significativa anche la percentuale di richieste provenienti da utenti esterni (8%).

grazie al quale è stato possibile affinare i dati diversamente da quanto si era potuto fare nel 2011. Nel 2015 sono stati scorporati i dati relativi alle richieste non chiuse, alle richieste di scansioni di articoli di riviste possedute solo in cartaceo, agli scambi di documenti tra biblioteche all'interno del Sistema bibliotecario di Ateneo. La nuova procedura ha determinato molte differenze tra la relazione del 2011 e quella del 2015.

⁴ Lo stesso livello di analisi è stato adottato anche per le altre aree disciplinari; il rapporto complessivo è consultabile alla pagina <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-332.html>> (10/2016).

Figura 1 – Richieste di copia di articoli 2015 suddivise per tipologia di utente (DD borrowing).

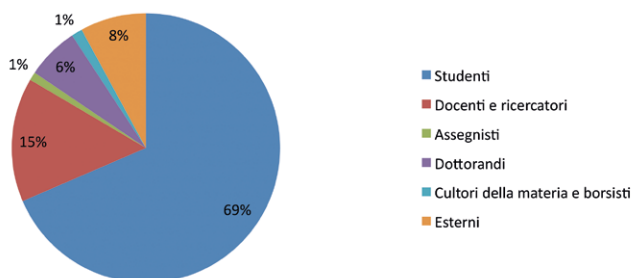
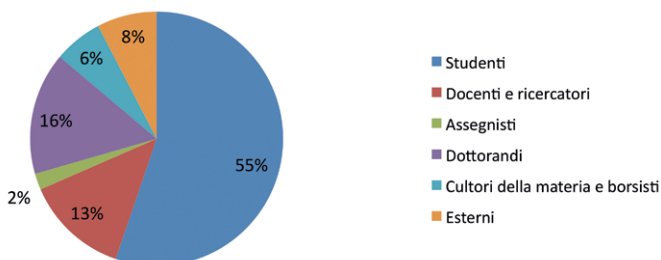


Figura 2 – Richieste di monografie 2015 suddivise per tipologia di utente (ILL borrowing).



2.2 Richieste per area disciplinare

Le richieste riconducibili alle aree disciplinari afferenti alle scienze sociali rappresentano il 79% del totale. Il diritto costituisce l'area più importante, con la percentuale del 35%, cioè più di un terzo del totale; seguono economia con il 23%, scienze politiche con il 22%, le aree esterne alle scienze sociali con il 20%.

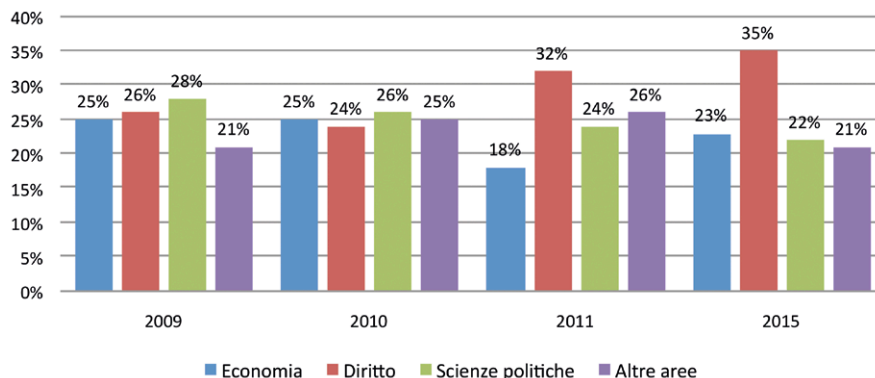
Rispetto agli anni precedenti (figura 3), le richieste per l'area del diritto continuano ad aumentare con regolarità, mentre per quelle dell'area di economia si segnala una tendenza inversa rispetto alle indagini precedenti: registrava allora un calo e ora risulta in incremento, passando dal 18% nel 2011 al 23%. L'area delle scienze politiche diminuisce costantemente negli anni, passando dal 24% nel 2011 al 22%.

La percentuale di richieste di documenti di interesse per altre discipline, che nelle precedenti rilevazioni risultava in aumento, nel 2015 è in calo.

Tra le aree disciplinari esterne alle scienze sociali molto significativa è la percentuale di richieste di documenti di interesse storico, pari al 40% del totale. Seguono le richieste di documenti su temi inerenti l'educazione (quasi 11%), poi quelle inerenti la letteratura e la psicologia (quasi 6% cia-

scuna). Si attestano sulla stessa percentuale (5%) le richieste per documenti su tematiche religiose e di ambito medico.

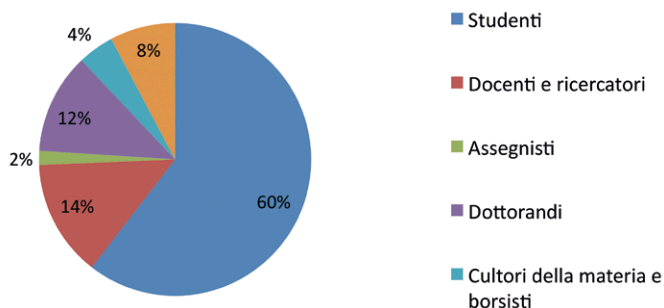
Figura 3 – Richieste di borrowing 2015 suddivise per area disciplinare di interesse: andamento negli anni.



2.3 Il profilo degli utenti

Il servizio è stato usato maggiormente dagli studenti, le cui richieste da sole rappresentano il 60% delle richieste complessive (figura 4); questo dato è in linea, anzi è in aumento rispetto a quello rilevato nel 2011 (56%). Seguono le richieste effettuate da docenti e ricercatori con il 14%, che superano quelle pervenute dai dottorandi (12%). Si rileva un'inversione di tendenza rispetto ai dati del 2011, in base ai quali le richieste dei dottorandi erano leggermente superiori a quelle dei docenti e ricercatori.

Figura 4 – Richieste complessive di borrowing 2015 suddivise per tipologia di utente.



È necessario precisare che tra gli studenti, se alcuni risultavano già laureati nel momento in cui è stata effettuata l'analisi, forse non lo erano al momento della loro richiesta.

Se si analizza l'area di afferenza degli studenti (figura 5), si rileva che il 97% delle loro richieste proviene da iscritti a una scuola dell'area delle scienze sociali e che fra questi la percentuale più alta (43%) è rappresentata dagli iscritti a giurisprudenza. La percentuale di richieste provenienti da studenti afferenti alle scienze sociali è aumentata rispetto a quella del 2011 (90%).

Per quanto riguarda le richieste pervenute da studenti di aree disciplinari esterne alle scienze sociali (3% del totale; figura 6), le percentuali più significative sono quelle di scienze della formazione (32%), storia e archeologia (26%) e psicologia (21%).

Figura 5 – Richieste di borrowing 2015 effettuate da studenti, suddivise per area disciplinare di afferenza.

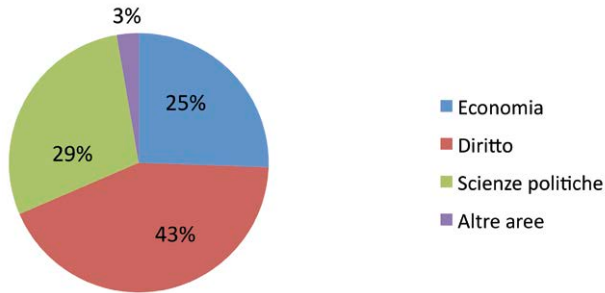
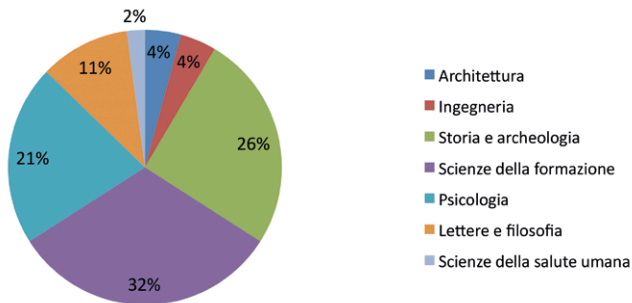


Figura 6 – Richieste di borrowing 2015 effettuate da studenti afferenti ad aree disciplinari esterne alle scienze sociali, suddivise per area disciplinare di afferenza.



Si segnalano rispetto al 2011 sostanziali cambiamenti per l'area umanistica e della formazione: l'ambito di storia e archeologia, che non era rappresentato, ora costituisce il 26% delle richieste; l'ambito di scienze della formazione è molto più rappresentato che nel 2011 (passando da 3% a 32%); al contrario, sono in calo le percentuali relative agli studenti di lettere e filosofia (47% nel 2011, 11% nel 2015). Gli utenti afferenti all'area umanistica e

della formazione sono sempre i più numerosi, col 69% delle richieste. Questo è in linea con ciò che è stato osservato anche nella *Relazione sulle attività per l'anno 2015* della Biblioteca di scienze sociali, dove si rileva che ben il 14,3% degli utenti del prestito è costituito da studenti di Studi umanistici.

Il numero di richieste di utenti di psicologia risulta in incremento (dal 14% nel 2011 al 21%), mentre scienze della salute umana è notevolmente meno rappresentata (in calo, dal 28% al 2%).

L'impressione è che alcuni utenti afferenti ad aree disciplinari diverse dalle scienze sociali ma contigue ad esse (quali scienze della formazione, psicologia, l'antichistica) frequentino la biblioteca perché attratti dalla collezione, e che per comodità ne utilizzino poi anche il servizio prestito interbibliotecario e fornitura documenti quasi come naturale prosecuzione della collezione stessa.

3. Zoom sull'area economica

3.1 Analisi delle richieste

Oggetto dell'analisi sono tutti i documenti ai quali è stato assegnato un numero di Classificazione decimale Dewey (CDD) appartenente a una delle classi elencate nella tabella 1.

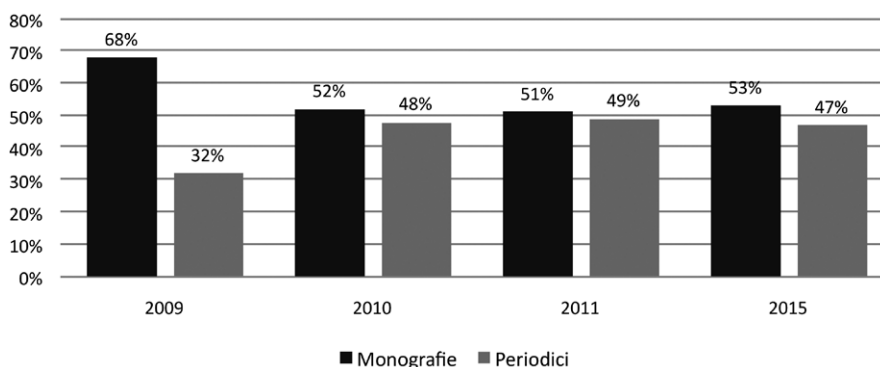
Tabella 1 – Classi Dewey riconducibili all'area economica, oggetto dell'analisi.

330 Economia	338 Produzione
331 Economia del lavoro	339 Macroeconomia e soggetti connessi
332 Economia finanziaria	380-388 Commercio, comunicazioni, trasporti
333 Economia della terra	510-519 Matematica
334 Cooperative	657 Contabilità
335 Socialismo e sistemi connessi	658 Gestione generale
336 Finanza pubblica	659 Pubblicità
337 Economia internazionale	

Complessivamente sono state analizzate 521 richieste, che rappresentano il 23% dell'intera rilevazione. Rispetto a quanto emerso nella precedente indagine risulta aumentata la percentuale di richieste per questa area, che nel 2011 rappresentava solo il 18% del totale. Nel dettaglio sono state rilevate 278 richieste per monografie (il 53% delle richieste totali per l'area economica) e 243 per articoli di periodici (il 47%).

Si segnala un'inversione di tendenza rispetto a ciò che era stato osservato fino alla precedente indagine (figura 7): la percentuale di richieste per gli articoli non cresce come nel passato, anzi si riduce a favore di quella relativa alle monografie. Dopo la prima indagine condotta nel 2009 la biblioteca aveva intrapreso un importante lavoro di integrazione della collezione di monografie stessa.

Figura 7 – Richieste di borrowing per l'area economica, suddivise per formato: andamento negli anni.



La documentazione maggiormente richiesta, come nelle precedenti indagini, risulta quella inerente l'organizzazione e la gestione delle imprese (CDD 657-659). Da sola rappresenta oltre un terzo delle richieste (34%) in linea con quanto rilevato nel 2011 (35%).

Resta quasi inalterata nel tempo la domanda di documentazione inerente l'economia generale (CDD 330) col 15% nel 2015 (rispetto al 14% nel 2011) e quella inerente la produzione economica (CDD 338) col 21% nel 2015 (rispetto al 19% nel 2011 e al 20% nel 2010).

Si segnalano in flessione la domanda per economia del lavoro (CDD 331), che passa dal 9% nel 2011 al 6% nel 2015, e quella per finanza pubblica (CDD 336), che passa dal 3% nel 2011 all'1% nel 2015.

Al contrario, le richieste per documenti sulla realtà delle cooperative (CDD 334) sono in notevole incremento (passando dal 0,7% nel 2011 al 5% nel 2015).

3.1.1 Periodici

Le 243 richieste per articoli di area economica rappresentano il 27% del totale degli articoli forniti.

Per quanto riguarda la distribuzione delle richieste in base alla Dewey (figura 8), si segnala un interesse particolare per gli stessi tre importanti argomenti dell'economia generale (CDD 330), della produzione (CDD 338) e soprattutto della gestione (CDD 658).

Da segnalare che non ci sono state richieste di articoli per i soggetti della macroeconomia (CDD 339), della matematica (CDD 510-519) e della pubblicità (CDD 659).

Gli articoli sono stati ricondotti complessivamente a 121 titoli unici di periodici. Nel 73% dei casi, i titoli sono stati oggetto di una sola richiesta.

Solo per sei titoli si è registrato un numero di richieste uguale o superiore a sei. Nella tabella 2 per ciascuno di essi vengono messe a confronto le richieste rilevate nelle quattro indagini finora svolte.

Figura 8 – Richieste di copia di articoli 2015 per l'area economica, suddivise per Dewey (DD borrowing).

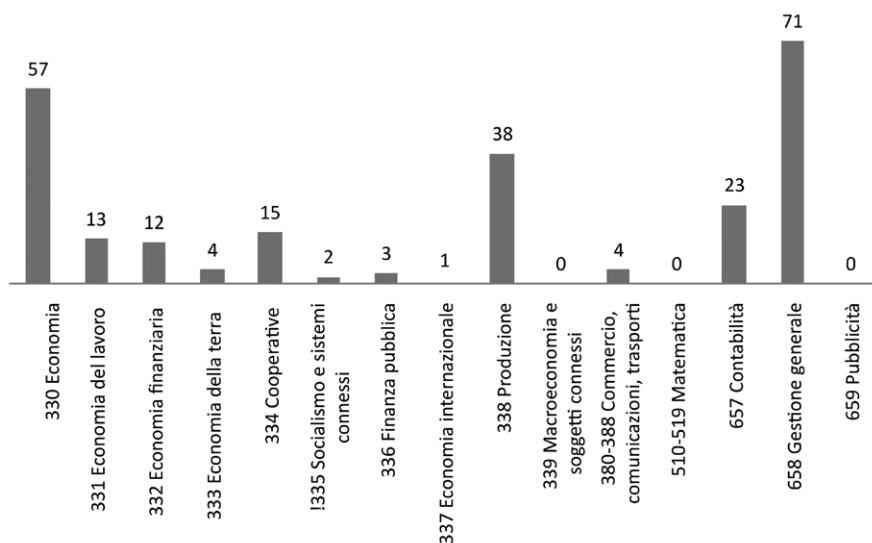


Tabella 2 – Periodici di area economica maggiormente richiesti nel 2015.

Titolo periodico	CDD	N. richieste 2015	N. richieste 2011	N. richieste 2010	N. richieste 2009
<i>Economia e società regionale</i>	330.945	29	–	–	–
<i>Bilancio, vigilanza e controlli</i>	657.05	16	7	–	–
<i>Mercati e competitività</i>	658	13	9	5	1
<i>Credito cooperativo</i>	334	8	–	–	–
<i>Quaderni di rassegna sindacale. Lavori</i>	331	7	–	–	–
<i>Compensation and benefits review</i>	658	7	–	–	–
<i>L'imprenditore</i>	658.4	6	7	3	3

Il titolo maggiormente richiesto risulta *Economia e società regionale*, una rivista che tratta delle condizioni economiche nelle regioni italiane. Non avendo rilevato richieste negli anni precedenti, sembra rappresentare un interesse molto specifico e limitato nel tempo. Per di più, sulle 29 richieste, 24 sono pervenute da un unico studente, laureato in scienze politiche. Le altre sono pervenute da un dottorando e da tre studenti di economia, uno laureato (due richieste), uno iscritto alla laurea triennale (una richiesta) e uno iscritto alla laurea specialistica (una richiesta).

Altri titoli molto richiesti sono *Bilancio, vigilanza e controlli* e *Mercati e competitività*, entrambi dell'area gestionale (più specificamente, *Bilancio, vigilanza e controlli* è dell'area della contabilità).

Le richieste per *Bilancio, vigilanza e controlli* sono più del doppio di quelle rilevate nel 2011. Sono pervenute da sei studenti, tutti di economia (quattro laureati, un iscritto alla laurea specialistica) tranne uno (iscritto alla laurea triennale di giurisprudenza).

Le richieste per *Mercati e competitività* sono significativamente in crescita nel corso degli anni. Nel 2015, provengono da solo quattro utenti, tre studenti in economia (un iscritto alla laurea triennale e due laureati) e uno di scienze politiche (laureato). È da segnalare che questa rivista è ormai posseduta dalla Biblioteca di scienze sociali, ma solo da 2015.

Per il periodico *Credito cooperativo*, le otto richieste sono pervenute da cinque studenti, tre di economia (uno alla laurea triennale, uno alla laurea specialistica e uno laureato), uno di giurisprudenza (laureato) e l'ultimo di scienze politiche (laureato).

Per quanto riguarda i *Quaderni di rassegna sindacale. Lavori*, il caso risulta poco significativo dal momento che tutte le richieste provengono da uno stesso studente, laureato in scienze politiche.

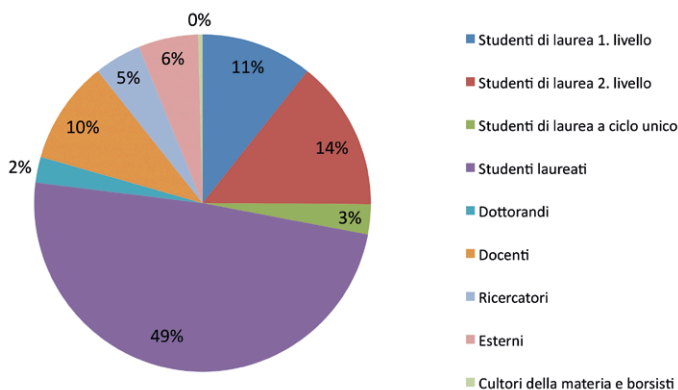
Da notare che il periodico *Compensation and benefits review* è presente nel catalogo di Ateneo; il nostro abbonamento offre tuttavia solo l'accesso a una parte di ciascun articolo; può essere questo il motivo di richiesta di articoli interi. Le sette richieste sono pervenute da due laureati di economia, di cui uno ha richiesto il periodico sei volte.

Infine la rivista *L'imprenditore*, dell'area aziendale, già richiesta negli anni precedenti, è stata ancora, malgrado un calo, oggetto di sei richieste pervenute da sei studenti diversi, cinque iscritti a economia (due alla laurea specialistica e tre laureati) e uno a scienze politiche (laureato).

Dai dati raccolti si rileva che il 70% delle richieste è pervenuto da utenti afferenti all'area economica, il 24% dall'area di scienze politiche e solo il 6% da quella di giurisprudenza. Non sono rappresentate altre aree.

Per quanto riguarda la tipologia, nel 77% dei casi si tratta di studenti (figura 9), in prevalenza laureati (49%), presumibilmente al tempo laureandi. Fra le altre tipologie si segnalano i docenti e ricercatori che insieme rappresentano la percentuale più alta (15%). I cultori della materia e i borsisti sono rappresentati da una sola persona e non ci sono assegnisti di ricerca.

Figura 9 – Richieste di copia di articoli 2015 per l'area economica, suddivise per tipologia di utente (DD borrowing).



3.1.2 Monografie

Si tratta di 278 richieste (su 259 documenti unici) che rappresentano il 20% delle richieste di pubblicazioni monografiche complessivamente rilevate.

La loro distribuzione nell'ambito dell'economia è in linea con quanto rilevato negli anni precedenti (figura 10): il maggior numero (32%) è di interesse per l'area aziendalistica (CDD 657 contabilità, 658 gestione generale, 659 pubblicità), in particolare per il marketing.

Il 27% delle richieste per monografie riguarda invece l'economia della produzione (CDD 338), all'interno delle quali si segnalano temi inerenti lo sviluppo economico delle piccole e medie imprese italiane, soprattutto in un contesto di crisi. Questo argomento è presente anche nei documenti che trattano di problematiche sociali (CDD 330), di economia del lavoro (CDD 331), soprattutto in merito al tema delle pensioni; lo si ritrova anche nelle richieste di economia finanziaria (CDD 332), col soggetto del credito e dell'impatto della crisi finanziaria.

Se si confrontano i risultati emersi dalle tre rilevazioni precedenti si rileva che le percentuali restano costanti o con lievi oscillazioni per la maggiore parte delle aree (figura 11). Risulta in crescita negli anni la domanda di documentazione sulle cooperative (CDD 334) e sulla macroeconomia (CDD 339). Le richieste di documenti sulla produzione (CDD 338) continuano a crescere, in linea con gli anni precedenti.

Invece, al contrario della tendenza osservata fino al 2011, si riduce in modo notevole la domanda di documenti inerenti l'economia a carattere generale (CDD 330). Cala anche la domanda di monografie di economia finanziaria (CDD 332).

Figura 11 – Richieste di monografie per l'area economica, suddivise per Dewey (ILL borrowing): andamento negli anni.

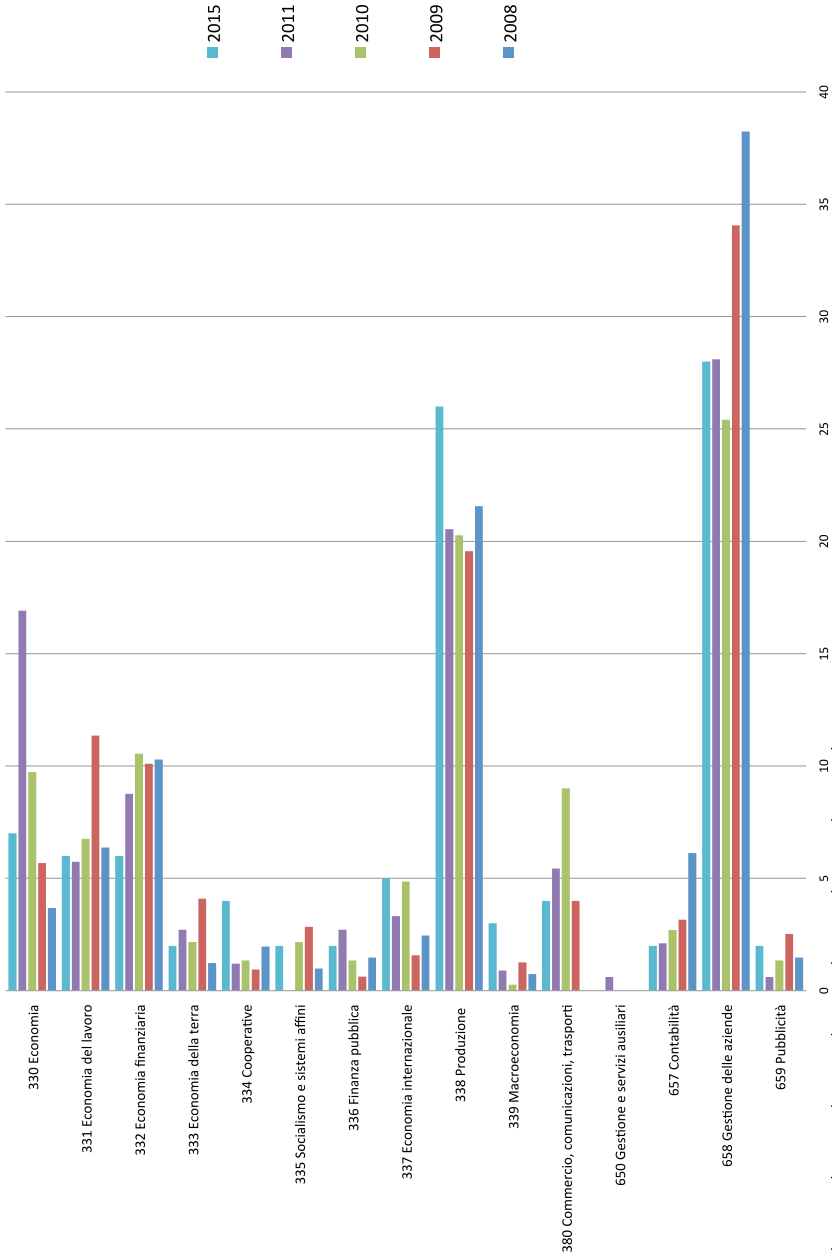
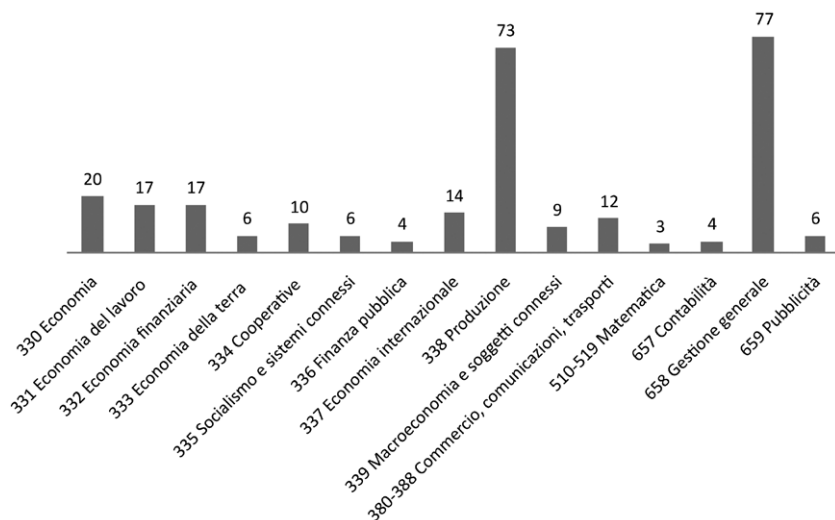


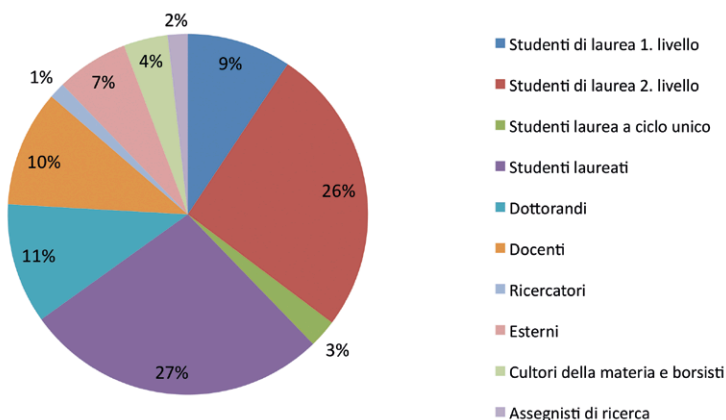
Figura 10 – Richieste di monografie 2015 per l'area economica, suddivise per Dewey (ILL borrowing).



Dai dati raccolti si rileva che il 60% delle richieste è pervenuto da utenti afferenti all'area economica, il 30% dall'area di scienze politiche e solo l'8% da quella di giurisprudenza. Una sola richiesta è pervenuta da utenti afferenti rispettivamente a storia e archeologia, ingegneria, psicologia.

La tipologia degli utenti è in linea con ciò che è stato osservato per i periodici (figura 12): nel 65% dei casi si tratta di studenti, in prevalenza laureati (27%). Seguono i docenti e ricercatori (11%), pari ai dottorandi (11%). Tra le altre categorie, gli esterni sono abbastanza numerosi (7%).

Figura 12 – Richieste di monografie 2015 per l'area economica, suddivise per tipologia di utente (ILL borrowing).



3.2 Analisi degli utenti

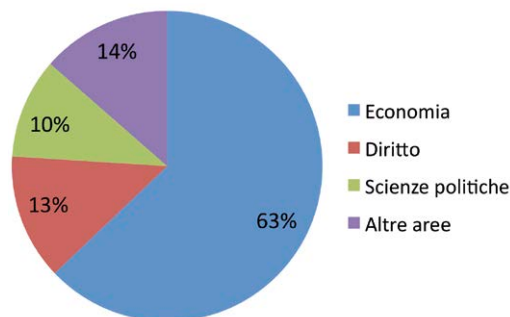
Complessivamente gli utenti del servizio di borrowing afferenti all'area economica hanno effettuato 450 richieste, che rappresentano il 20% delle 2.305 richieste dell'intera indagine⁵. Le richieste per articoli (53%) superano quelle per monografie.

L'analisi della distribuzione delle 450 richieste rileva che l'interesse degli utenti dell'area economica abbraccia numerosi ambiti disciplinari (figura 13). Oltre all'area strettamente economica⁶, che rappresenta il 63% delle richieste, possiamo osservare un'ampia distribuzione fra le classi Dewey e una significativa parcellizzazione. La percentuale più alta riguarda i documenti di ambito giuridico (13%)⁷; seguono i documenti dell'area di scienze politiche (10%)⁸.

Tra le altre aree, pesano per il 4% le pubblicazioni di interesse storico, con una prevalenza per l'area dell'Europa mediterranea (CDD 900); segue l'ambito della psicologia (CDD 150) con il 2%. Meno rappresentate sono la letteratura (CDD 800), la religione (CDD 270) e le scienze dell'educazione (CDD 370), con una percentuale dell'1% ciascuna.

Le richieste per la maggior parte sono pervenute da studenti (75%), che per il 12% risultano iscritti alla laurea di primo livello e per il 19% a quella di secondo livello (figura 14). Il 24% è stato effettuato da docenti e ricercatori. Risulta in questo caso molto più esigua la domanda di documentazione pervenuta da parte dei dottorandi (1%).

Figura 13 – Richieste di borrowing 2015 effettuate da utenti afferenti all'area economica, suddivise per area disciplinare di interesse.



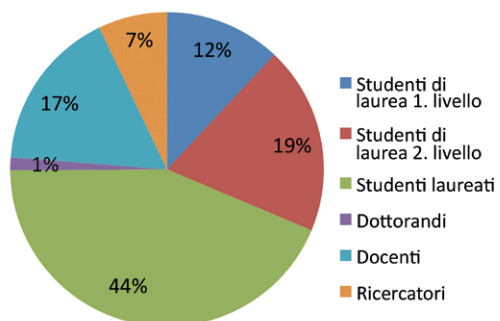
⁵ In realtà, le richieste potrebbero essere maggiori. Ricordiamo che per alcuni degli utenti del borrowing non è stato infatti possibile risalire all'area disciplinare di appartenenza.

⁶ Che raccoglie, come precisato *supra*, le CDD 330-339, 380-388, 510-519, 657-658.

⁷ Che raccoglie, come precisato *supra*, le CDD 340-349.

⁸ Che raccoglie, come precisato *supra*, le CDD 300-307, 320-328, 350-355, 360-365.

Figura 14 – Richieste di borrowing 2015 degli utenti afferenti all'area economica, suddivise per tipologia di utente.



B. Calonaci
F. Palareti

E-book e scienze sociali: lo stato dell'arte

I. Il contesto

La prima sperimentazione in Ateneo di piattaforme di libri elettronici è stata avviata a settembre 2007 con l'attivazione del trial ad *Ebrary academic complete collection*¹, imponente collezione multidisciplinare, a cui è seguita la sottoscrizione dell'abbonamento. Questa esperienza pilota ha aperto la strada alla selezione di numerosi trial a piattaforme di e-book e di ulteriori abbonamenti a pacchetti di interesse accademico (*Lecture notes in mathematics* di Springer, *Darwinbooks* de Il Mulino, e-book della *Geological society of America*, e-book Elsevier, *EBL Ebook library* ecc.), destinati ad un incremento crescente per l'interesse che rivestono nel campo della ricerca.

Le collezioni di testi elettronici, infatti, presentano numerosi vantaggi in relazione alla possibilità di consultazione da remoto 24 ore su 24, alle opzioni avanzate di ricerca e di rielaborazione dei risultati, alla rapidità di aggiornamento, alla portabilità, alle funzionalità interattive legate all'ipertestualità e all'ipermedialità, elementi che da alcuni anni stanno contribuendo a modificare il circuito della comunicazione scientifica e le modalità di apprendimento.

Già dalla prima sperimentazione, però, sono state evidenziate alcune problematiche tuttora aperte relative alla fruizione dei contenuti digitali e ai servizi offerti, in particolare limitazioni nelle opzioni di stampa, download e salvataggio dei documenti imposte dai singoli editori.

* Benedetta Calonaci è stata referente del progetto speciale Monitoraggio e sviluppo dei libri elettronici per l'area delle scienze sociali; Francesca Palareti è membro del gruppo di lavoro SBA Biblioteca digitale e ha partecipato al progetto suddetto.

¹ Il lavoro di selezione della piattaforma e di analisi delle funzionalità e dei servizi offerti ha avuto origine nell'ambito del gruppo di lavoro che si occupa della Biblioteca digitale del Sistema bibliotecario dell'Ateneo fiorentino.

Contestualmente alla sperimentazione è stata avviata un'iniziativa di aggiornamento dei colleghi, inizialmente rivolta al personale della Biblioteca di scienze sociali (2008), poi estesa a tutto il personale del Sistema bibliotecario di Ateneo (2011-2012). Gli incontri hanno offerto lo spunto per raccogliere impressioni e perplessità circa l'impatto e le ricadute che la gestione di questa nuova tipologia di risorse digitali avrebbe potuto avere sui servizi al pubblico.

2. Il progetto di ricognizione

Se da un lato già dal 2007 la Biblioteca di scienze sociali ha partecipato alla sperimentazione della piattaforma *Ebrary*, dall'altro i primi e-book adottati autonomamente sono stati quelli resi disponibili dagli editori all'interno di banche dati disciplinari. Con il passare del tempo sono stati inoltre acquistati singoli libri digitali, proposti da docenti come testo d'esame; altre volte è stato acquistato l'accesso ai testi elettronici per sostituire collezioni cartacee.

Di fatto, la raccolta di libri elettronici di pertinenza della Biblioteca di scienze sociali si è andata nel tempo arricchendo, cosicché a fine 2014 ci si è trovati di fronte ad un panorama vasto e differenziato: una varietà di tipologie documentarie e di soluzioni editoriali (libri singoli, enciclopedie, dizionari, pacchetti tematici, pacchetti generalisti), situazioni 'ibride' (libri cartacei con appendici digitali), molteplici soluzioni tecnologiche, diversi modelli economici e varie tipologie di licenze d'uso.

Si era andata costituendo una massa critica che richiedeva una ricognizione ed una mappatura complessiva, per definire con chiarezza i vari aspetti di ogni risorsa e ricondurre i diversi casi a macro-tipologie, nella prospettiva di una gestione più consapevole e condivisa fra tutto il personale della biblioteca, che doveva acquisire dimestichezza con questi nuovi strumenti.

Si è progettato, quindi, di elaborare un quadro sinottico degli e-book presenti in biblioteca, da mantenere costantemente aggiornato, in cui venissero rilevati con esattezza tutti gli aspetti delle varie piattaforme e dei singoli libri; uno strumento funzionale alla conoscenza del possesso ed al controllo gestionale a supporto dei bibliotecari nelle diverse attività concernenti le collezioni di e-book, dalla valutazione di nuove risorse all'attivazione di servizi, dalla loro dismissione alla comunicazione con l'utente.

2.1 Indagine della letteratura

Preliminarmente alla stesura del progetto è stata condotta un'ampia ricognizione della letteratura internazionale, non solo per capire come altre realtà universitarie avessero affrontato la gestione dei libri elettronici, ma

anche per verificare se vi fosse riscontro di un'esperienza di ricognizione simile a quella che ci si accingeva a realizzare.

La letteratura professionale, soprattutto di area anglofona, offre un buon numero di studi su specifici aspetti del fenomeno e-book o sui momenti della loro gestione. Sempre in ambito anglo-americano sono stati condotti numerosi survey, principalmente per sondare la penetrazione in ambiente accademico dei libri elettronici e dell'attitudine, verso di essi, di utenti e bibliotecari². Molte università hanno inoltre predisposto strumenti di primo riferimento, per uso interno o di orientamento per gli utenti, principalmente nella forma di tutorial, liste di FAQ, indicazioni tecniche per la consultazione.

2.2 Avvio delle attività

Il progetto è stato elaborato nell'ambito dei servizi di sviluppo delle collezioni elettroniche della biblioteca. Dal momento che la gestione degli e-book comporta tuttavia il coinvolgimento di varie professionalità (esperti web, acquirenti, catalogatori), è stato ritenuto necessario coinvolgere nel progetto una serie di competenze diverse che, integrandosi, consentissero un esame a tutto tondo del fenomeno e-book.

È stato costituito un gruppo di lavoro ad hoc che, sotto il coordinamento del responsabile delle risorse elettroniche, ha coinvolto le seguenti professionalità-chiave presenti in biblioteca:

- bibliotecario esperto di tecnologie web, editoria elettronica, e-learning;
- bibliotecario impegnato nel raccordo tra le diverse tipologie di risorse elettroniche, in particolare periodici elettronici e banche dati;
- bibliotecario addetto alla selezione ed alla gestione delle acquisizioni;
- catalogatore esperto in risorse elettroniche locali;
- bibliotecario addetto alla gestione dei libri per la didattica³.

Attraverso più incontri di brainstorming, il gruppo ha definito gli step da seguire e i dati da rilevare.

Per l'individuazione delle caratteristiche degli e-book da inserire nella mappatura si è fatto riferimento alla pratica professionale estrapolando,

² Citiamo a titolo di esempio: I. Rowlands et al., *What do faculty and students really think about e-books*, «ASLIB Proceedings», 59 (6), 2007, pp. 489-511; A.W. McKiel, *Ebrary's global ebook survey*, Ebrary, Palo Alto 2007; A.W. McKiel, *Global student e-book survey sponsored by Ebrary*, Ebrary, Palo Alto 2008; Information automation limited, *E-book collection management in UK university libraries: focus groups report*, JISC, Londra 2009; *Eduserv e-book survey*, Bath, 2010.

³ Risorse elettroniche, open access: Benedetta Calonaci; tecnologie web, editoria elettronica, e-learning: Francesca Palareti; relazioni ed integrazione delle piattaforme e-book con altre risorse elettroniche: Delia Pidotella; selezione e gestione delle acquisizioni: Giulia Verdi; catalogazione: Juliana Mazzocchi; gestione dei libri per la didattica: Susanna Gianfrancesco.

anche in più riprese, gli aspetti meritevoli di essere analizzati. Per quanto riguarda invece le attività legate alla gestione dei libri elettronici, è stato preso a riferimento il framework proposto in un recente lavoro di Vasileiou, Rowley e Hartley⁴.

È stato quindi creato un documento su foglio elettronico, condiviso da tutto il gruppo di lavoro, che si è arricchito nel tempo di nuovi aspetti da monitorare, man mano che l'indagine è andata avanti.

2.3 Obiettivi della ricognizione

Obiettivi immediati:

- fotografare la situazione degli e-book dell'area disciplinare delle scienze sociali, in una mappatura capillare comprensiva sia delle pubblicazioni digitali già in abbonamento, sia dei trial effettuati;
- analizzare nel dettaglio ogni risorsa individuando, se possibile, delle macro-tipologie;
- costruire un quadro sinottico con tutti i dati relativi alle risorse esaminate, da aggiornare costantemente;
- individuare criticità e proporre soluzioni ai problemi riscontrati;
- creare una squadra stabile di lavoro con competenze diverse per un approccio globale alla gestione degli e-book.

Obiettivi di medio termine:

- a partire dalla mappatura, creare uno strumento agile, in continuo aggiornamento, di primo riferimento per il personale della biblioteca;
- creare una checklist, in forma di linee guida, per l'acquisizione o la cessazione di e-book singoli o piattaforme di e-book;
- creare un iter di lavoro fra acquirenti, catalogatori e bibliotecari addetti alle risorse elettroniche;
- descrivere le collezioni di e-book nella carta delle collezioni;
- monitorare i cambiamenti successivi all'adozione da parte del Sistema bibliotecario di Ateneo del discovery tool OneSearch.

Obiettivi generali e di lungo termine:

- promuovere fra bibliotecari ed utenti la cultura del digitale, con tutti i vantaggi ad essa collegati;
- elaborare protocolli e strumenti di lavoro per una buona pratica gestionale della raccolta digitale.

⁴ M. Vasileiou, J. Rowley, R. Hartley, *The e-book management framework: the management of e-books in academic libraries and its challenges*, «Library & information science research», 34 (4), 2012, pp. 282-291; si veda allegato 1.

2.4 Mappatura delle risorse

Il primo obiettivo affrontato dal gruppo di lavoro è stata la ricognizione a tappeto delle piattaforme di libri elettronici, italiane o straniere, dell'area delle scienze sociali, sottoscritte dalla biblioteca o dal Sistema bibliotecario di Ateneo o soltanto testate con dei trial.

Sono state 25 le risorse prese in esame e suddivise tra i componenti del gruppo⁵. Per ogni prodotto sono stati rilevati i seguenti aspetti concordati:

- dati editoriali: editore, distributore, corrispondente cartaceo, tipologia;
- dati relativi al contenuto: contenuti, ambito disciplinare, copertura, aggiornamento;
- dati relativi all'accesso e alla fruizione: canali di accesso, modalità di ricerca e di visualizzazione, formati disponibili, software e device necessari, accessibilità;
- dati relativi ai servizi: funzionalità abilitate, licenze d'uso e DRM (digital rights management), permanenza, prestito digitale, eventuali altri servizi;
- modelli economici.

Questa prima fase del progetto, avviata a giugno 2014, si è conclusa a ottobre dello stesso anno e ha prodotto un documento su foglio elettronico ricco di informazioni da interpretare e riorganizzare.

2.5 Output della ricognizione

La mappatura degli e-book ha avuto fin da subito diverse ricadute pratiche sulla gestione della biblioteca.

Il primo obiettivo è stato quello di rendere partecipi tutti i colleghi del lavoro fatto e dei risultati emersi, perché potessero avvalersi, nella pratica quotidiana, delle informazioni emerse dalla ricognizione.

La capillarità dell'analisi condotta aveva tuttavia prodotto una massa imponente di informazioni, le quali, sebbene necessarie ai fini del monitoraggio, potevano risultare disperse a chi intendesse ricorrervi per scopi pratici. Per questo motivo è stato necessario selezionare e riorganizzare i dati raccolti, individuando solo quelli ritenuti effettivamente utili a colleghi e utenti nelle operazioni di ricerca; essi sono stati ricomposti in uno strumento di quick reference finalizzato ad offrire informazioni complete ma essenziali, tarate sulle reali e specifiche necessità della biblioteca. Il pro-

⁵ Astrid; Biblioteca Volumi; CEPR discussion papers; CEPR e-book; Darwinbooks; Dottrina Giappichelli in *Foro italiano on line*; EBL; Ebrary academic collection complete; EBSCO e-book academic collection; EBSCO e-book business collection; *Enciclopedia del diritto*; FUP Firenze university press; *International GAAP*; *Kluwer law on line*; *Lexis library*; *La mia biblioteca WKI*; *New Palgrave dictionary of economics on line*; *OECD iLibrary*; *OpenEdition*; *Project Muse*; *ScienceDirect e-book*; *Sole 24 ore: Biblioteca24*; Springer; Torrossa; *Unilex IDS*.

spetto *Piattaforme e-book per le scienze sociali*, disponibile sul sito web della biblioteca⁶, va ad integrare le informazioni già a disposizione nel portale delle risorse elettroniche.

In secondo luogo, si è cercato di far tesoro dell'esercizio stesso di rilevazione, assumendolo a prassi per la valutazione di nuovi prodotti. L'osservazione puntuale dei vari aspetti delle piattaforme, infatti, e l'analisi critica di ciascuno di essi, ha prodotto nei rilevatori una maggiore consapevolezza nell'approccio e nell'utilizzo delle piattaforme stesse. Nel corso della rilevazione si è venuto delineando un quadro delle caratteristiche chiave da considerare nel valutare una piattaforma e-book; ritenendo che ciò fosse utile anche ai fini di nuove acquisizioni, tali caratteristiche sono state isolate e fissate nel secondo prodotto del monitoraggio, la *Checklist per le nuove acquisizioni*⁷.

Per la redazione della checklist, gli elementi derivanti dall'esperienza di monitoraggio sono stati integrati con i punti indicati nei *Principi fondamentali EBLIDA sull'acquisizione e l'accesso a e-books da parte delle biblioteche*⁸, senza tuttavia mai perdere di vista la specifica realtà della Biblioteca di scienze sociali e le sue consuetudini operative. Non ultimo, al termine della ricognizione la biblioteca si è ritrovata arricchita di un 'osservatorio' specializzato sul mondo dell'editoria digitale: il gruppo di lavoro sugli e-book continua infatti la sua attività di monitoraggio, sia controllando periodicamente le piattaforme già sottoscritte per rilevare eventuali cambiamenti, sia seguendo l'evoluzione dell'offerta editoriale e valutando nuove risorse. In questo modo, il progetto di ricognizione degli e-book ha dotato utenti e bibliotecari di un punto di riferimento stabile per ricevere informazioni e assistenza nell'utilizzo dei libri elettronici e di due strumenti pratici per la loro gestione e fruizione.

3. Evidenze emerse dall'analisi delle risorse mappate

La fase di lettura e sintesi dei risultati è partita a novembre 2014. Data la fluidità del contesto e l'instabilità sia delle piattaforme sia delle politiche editoriali, offriamo in questa sede alcune considerazioni di ordine generale sul panorama 'fotografato' a settembre 2015 e sulle macro-tipologie alle quali sono state ricondotte le varie casistiche⁹. L'attività di monitoraggio, per sua natura in progress, è andata avanti nei mesi successivi, rilevando nel tempo ripetuti cambiamenti.

⁶ <http://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/carta_collezioni/prospetto_ebook.xls> (10/2016).

⁷ Si veda allegato 2.

⁸ European bureau of library information and documentation associations, *EBLIDA Key principles on the acquisition of and access to e-books by libraries*, Eblida, L'Aia 2012.

⁹ Per i dettagli si rimanda al file contenente la mappatura: <http://www.sba.unifi.it/upload/scienze-sociali/carta_collezioni/ricognizione_ebook.xls> (10/2016).

3.1 Dati editoriali

Dalla ricognizione è emersa con evidenza una grande frammentazione del mercato e la presenza, per le biblioteche, di diversi interlocutori.

Colpisce innanzitutto la differenza che corre tra il mercato editoriale rivolto ai singoli lettori (cosiddetto mercato consumer) e quello destinato alle biblioteche (mercato library o institutional).

Il mercato consumer si caratterizza per un modello economico molto simile a quello utilizzato per l'acquisto di musica online: si tratta infatti di download di singoli titoli su dispositivi dedicati per la lettura offline. I file, protetti da DRM, sono di proprietà dell'acquirente e destinati ad uso personale.

Al contrario, il mercato library punta su modelli economici vicini a quelli delle banche dati e delle piattaforme di e-journal: in genere l'e-book non viene venduto, ma se ne acquista il diritto di accesso (leasing) attraverso abbonamenti a piattaforme che rendono i file disponibili agli utenti per la lettura online. Tuttavia si registrano segnali di progressiva apertura a forme di acquisizione che garantiscono l'accesso perpetuo.

Nel mercato library si distinguono poi tre tipi principali di attori:

- editori che vendono e-book da loro pubblicati;
- distributori autorizzati, che fungono da mero tramite tra biblioteche ed editori;
- aggregatori che forniscono contenuti provenienti da più case editrici, generalmente sotto forma di pacchetti venduti sotto licenza.

Editori, distributori e aggregatori giocano un ruolo chiave anche per conoscere l'esistenza di nuovi prodotti editoriali; il materiale informativo inviato ai bibliotecari è infatti il mezzo principale per conoscere e valutare nuove risorse¹⁰. È inoltre da rilevare un diverso approccio tra editori stranieri e italiani, questi ultimi generalmente più conservatori in termini di servizi forniti e di licenze d'uso proposte. In particolare, gli editori giuridici italiani appaiono spesso orientati verso piccole realtà, come ad esempio gli studi legali, con approccio individuale alle risorse (one copy one user).

3.2 Dati relativi ai contenuti

L'offerta documentaria delle piattaforme esaminate è generalmente molto ampia, con coperture temporali che variano moltissimo fra loro; nella maggior parte dei casi analizzati esiste un corrispondente cartaceo per ogni libro elettronico. Attraverso le piattaforme di e-book una biblioteca ha

¹⁰ Il problema si pone in particolare per la selezione di nuovi titoli singoli; la letteratura professionale è concorde nel lamentare la mancanza, per gli e-book, di strumenti di selezione bibliografica paragonabili ad un *Books in print*; cfr. per tutti S. Sharp, S. Thompson, *E-books in academic libraries: lessons learned and new challenges*, «Serials», 22 (2), 2009, pp. 136-140.

la possibilità di acquisire l'accesso ad una grande quantità di titoli; la mappatura ha rilevato tuttavia alcune criticità.

Sorge il dubbio su quanti dei titoli offerti siano di effettivo interesse per gli utenti. È verosimile infatti che un gran numero dei titoli proposti da editori e/o aggregatori non sarebbero mai stati acquistati 'spontaneamente'. Ciò ostacola la crescita controllata delle raccolte, inquinando le collezioni digitali con materiali poco pertinenti o sostanzialmente inutili.

Ad oggi solo raramente i testi d'esame sono disponibili in versione digitale nei portali degli editori, e quando lo sono, vengono distribuiti per un utilizzo individuale¹¹; ancor meno se ne trovano nelle piattaforme di aggregatori. La sicura disponibilità dei libri di testo è invece un fattore da prendere in forte considerazione nella redazione di una policy per le acquisizioni di piattaforme e-book.

In alcune delle piattaforme osservate la versione elettronica è disponibile solo dopo un embargo che generalmente va dai 6 ai 12 mesi. Un testo scientifico può tuttavia perdere valore ed interesse col passare del tempo; in fase di acquisizione la scelta cadrà necessariamente sul libro tradizionale.

In altri casi l'accesso alle pubblicazioni dell'ultimo anno è subordinato all'acquisto del cartaceo e all'attivazione, all'interno della piattaforma, di un codice presente nel volume¹².

Infine, la letteratura internazionale¹³ mette in guardia dal fenomeno, difficilmente rilevabile, dell'instabilità dei pacchetti editoriali dovuta ad inserimenti o rimozioni di contenuti decisi unilateralmente dal produttore; anche la frequenza di aggiornamento varia da piattaforma a piattaforma e non sempre viene dichiarata.

3.3 Dati relativi all'accesso e alla fruizione

Ai fini della rilevazione sono stati individuati alcuni parametri di tipo tecnico: i canali di accesso alle risorse digitali dal sito del Sistema bibliotecario di Ateneo, le opzioni di ricerca, le modalità di visualizzazione dei contenuti, i formati disponibili, i software e i device richiesti per la lettura ed i requisiti di accessibilità, elementi determinanti per garantire una fruibilità ottimale.

Dall'analisi condotta risulta evidente come le politiche di commercializzazione dei prodotti digitali generalmente non siano trasparenti e come di rado vengano esplicitate clausole chiare ed informazioni dettagliate sulle specifiche tecniche e sulle modalità di fruizione dei contenuti, rendendone spesso complesso e poco immediato l'utilizzo.

¹¹ *Infra*, paragrafo sui modelli economici.

¹² È questo il caso dei principali editori giuridici italiani, ad esempio *La mia biblioteca WKI, Biblioteca volumi Giuffrè*.

¹³ H. Georgas, *The case of the disappearing e-book: academic libraries and subscription packages, «College & research libraries»*, 76 (7), 2015, pp. 883-898.

3.3.1 Canali di accesso, modalità di ricerca e di visualizzazione dei risultati

Riguardo ai canali di accesso dal sito SBA alle collezioni di e-book, dal lavoro di ricognizione è emerso come tutte le piattaforme esaminate siano raggiungibili a partire dal discovery tool OneSearch, mentre l'accesso ai singoli titoli tramite i metadati bibliografici è attualmente garantito solo per alcune collezioni¹⁴. Gli e-book che non rientrano in pacchetti editoriali vengono catalogati individualmente, inserendo il link al full text in uno specifico campo della descrizione bibliografica.

Il collegamento alle risorse digitali avviene generalmente tramite riconoscimento di indirizzo IP di Ateneo, talvolta con ulteriore inserimento di username e password fornite dall'editore; in altri casi, invece, è richiesto l'accesso sia tramite IP che con credenziali personali ottenute creando un proprio account¹⁵.

Le opzioni di ricerca all'interno delle piattaforme analizzate prevedono generalmente sia la ricerca semplice che avanzata, con possibilità di effettuare query mirate nei singoli campi della descrizione bibliografica e nel full text del documento. Talvolta è possibile utilizzare gli operatori booleani, effettuare un browsing dei titoli per materia, raffinare i risultati ottenuti e filtrarli per area disciplinare. Prevale comunque il modello Google-like basato su un unico box di ricerca semplice proposto di default.

Le modalità previste per la visualizzazione dei contenuti, spesso utilizzate in abbinamento, sono lo streaming¹⁶ e il download¹⁷. Dall'esame svolto emerge come la modalità di lettura in streaming non preveda quasi mai per l'utente limitazioni di alcun tipo, ad eccezione dell'utilizzo vincolante di una piattaforma fornita dal gestore del servizio previa autenticazione. La modalità in download per la lettura offline, invece, impone restrizioni per lo più temporali e spesso è limitata a singoli capitoli, così come la stampa, generalmente consentita solo per porzioni di documento nella misura percentuale stabilita dai singoli editori. Costituisce un'evidente criticità il fatto che spesso non sia possibile scaricare sul proprio device l'intero e-book, che si presenta di fatto frazionato in capitoli, ciascuno dei quali corrispondente ad un singolo file pdf.

¹⁴ Nel caso, per esempio, di *Darwinbooks* i pacchetti di record vengono caricati tramite procedura di import.

¹⁵ Relativamente alla piattaforma *Darwinbooks*, oltre all'accesso dalla rete di Ateneo, è necessaria la preventiva registrazione dell'utente per usufruire di ulteriori servizi quali la stampa di singoli capitoli ed il download dell'e-book in ePub.

¹⁶ Lettura online che consente l'accesso al contenuto in multiutenza, la navigazione ipertestuale, l'evidenziazione dei termini di ricerca e la creazione di segnalibri ed annotazioni. È la modalità più utilizzata nel mercato delle biblioteche basato su sottoscrizioni istituzionali.

¹⁷ È il modello più utilizzato nel mercato consumer che prevede l'acquisto singolo con licenza d'uso permanente.

3.3.2 Formati, software e dispositivi di lettura

Il libro tradizionale rappresenta un oggetto complesso, che consiste non solo in un particolare modello di organizzazione testuale, ma anche nello strumento fisico che ne consente l'utilizzo, con inevitabile interazione tra scrittura da una parte ed interfaccia di lettura dall'altra. Supporto e forma del testo costituiscono un oggetto unico e inscindibile, mentre in ambiente digitale testo elettronico e dispositivo sono oggetti distinti, che si incontrano solo al momento della lettura¹⁸.

Alla luce di questa considerazione nel parlare di libri elettronici è necessario analizzare almeno tre elementi, di cui la ricognizione ha tenuto conto:

- i formati di codifica utilizzati per rappresentare il testo ed associarvi meta-informazioni ed un'eventuale protezione atta a garantire la gestione dei diritti digitali (DRM);
- i programmi di lettura per visualizzare il testo codificato;
- i dispositivi hardware utilizzati come interfaccia fisica.

In relazione ai formati di distribuzione degli e-book, dall'analisi svolta si evince come nell'ambito dell'editoria accademica continui a prevalere l'utilizzo del pdf, formato proprietario Adobe diventato uno degli standard più diffusi per la commercializzazione di documenti elettronici per la sua più ampia compatibilità con hardware di diverso tipo. Il pdf, però, utilizzando un linguaggio originariamente sviluppato per la descrizione di un formato di stampa, per la sua assenza di dinamicità costringe l'utente all'utilizzo di zoom e scroll della pagina, in particolare su dispositivi mobili, a causa delle ridotte dimensioni dell'area di visualizzazione testuale, impedendo quindi un'esperienza di lettura ottimale.

Accanto al pdf, spesso privo di DRM e scaricabile liberamente con riserva agli utenti autenticati, risulta ancora prevalente l'utilizzo del formato html, il più usato per gli e-book che vengono letti in streaming, che grazie alla modalità di lettura online consente la navigazione ipertestuale con l'utilizzo dei principali browser. Appare invece ormai residuale l'utilizzo dei formati txt¹⁹ e word²⁰, relegati al salvataggio in locale e all'export dei dati.

Sebbene permangano sul mercato formati proprietari, legati cioè a specifiche piattaforme hardware e software come quelli destinati alla visualizzazione online di molta parte dell'editoria accademica analizzata, si riscontra, anche se ancora non in modo capillare, un'evoluzione verso lo

¹⁸ Cfr. G. Roncaglia, *La quarta rivoluzione. Sei lezioni sul futuro del libro*, Laterza, Roma-Bari 2010, p. 124.

¹⁹ Tra le piattaforme analizzate viene utilizzato dall'archivio *Dottrina Giappichelli* del «Foro italiano» per il download e l'export dei dati.

²⁰ Viene utilizzato nell'*Enciclopedia del diritto* per il download e l'export dei dati. In questo caso il formato word non viene adottato in via esclusiva, ma in abbinamento al formato pdf.

standard aperto ePub²¹, formato capace di garantire un'ottima qualità di lettura grazie alla sua adattabilità alle dimensioni dello schermo utilizzato. L'uso di tale formato, ancora poco diffuso in ambito accademico italiano²² e ad oggi adottato solo da alcune piattaforme tra quelle analizzate, seppure in graduale crescita, rende facilmente fruibile la lettura di un e-book anche da dispositivi mobili, aspetto non trascurabile in considerazione delle mutate pratiche di lettura sempre più orientate al mobile reading.

I software di lettura che permettono di accedere al testo codificato attualmente, come emerge dalla ricognizione effettuata, non rappresentano più meri strumenti di visualizzazione ma consentono di sottolineare, inserire segnalibri, annotare, modificare dimensione e tipologia di font, selezionare luminosità e sfondo, ricercare termini e navigare nel full text. Alcune piattaforme tra quelle esaminate, inoltre, allo scopo di rispondere ai nuovi paradigmi della lettura, hanno sviluppato software mirati ai dispositivi mobili, molti dei quali cloud-based e legati alla mediazione informativa, talvolta già predisposti per condividere la lettura (Facebook, Twitter ecc.) e creare attività di social reading²³.

In relazione, infine, ai dispositivi di lettura richiesti da piattaforme di editori ed aggregatori, l'analisi condotta conferma la tendenza in atto di permettere una visualizzazione soddisfacente degli e-book da qualunque tipologia di device²⁴. A tal fine vengono utilizzati talvolta formati aperti come ePub, più spesso reader proprietari²⁵ compatibili con i più diffusi web browser o app per dispositivi mobili.

3.3.3 Accessibilità dei contenuti

Alcune tecniche utilizzate dagli sviluppatori di siti web non rendono accessibili i contenuti digitali ad utenti con disabilità, specialmente a coloro che utilizzano screen reader o a coloro che non possono fare uso del

²¹ Abbreviazione di electronic publication, da settembre 2007 con il nome di open e-book (OeB) diventa lo standard ufficiale basato su xml dell'International digital publishing forum (IDPF), organismo internazionale no profit al quale collaborano università, centri di ricerca e società che lavorano in ambito informatico ed editoriale. Dal 2009 ha assunto la denominazione di ePub.

²² Il Mulino è stato uno dei primi editori italiani ad aver utilizzato il formato ePub per la distribuzione di e-book. La piattaforma *Darwinbooks* consente di effettuare il download dei singoli capitoli in formato ePub per le monografie pubblicate a partire dal 2008.

²³ In relazione alle potenzialità del social reading e al concetto secondo cui all'e-book possano essere sovrapposti strati di servizio cfr. G. Roncaglia, *L'editoria fra cartaceo e digitale*, 2. ed., Ledizioni, Milano 2012 e dello stesso autore *Creare strati, animare i dati. Dove vanno gli e-book multimediali*, «Mondo digitale», 45, marzo 2013, pp. 1-14.

²⁴ I dispositivi mobili compensano lo svantaggio delle ridotte dimensioni con alti livelli di risoluzione e di portabilità. Cfr. V. Gentilini, *Leggere e fare ricerca in un mondo digitale: dal documento al testo connesso*, in *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di G. Solimine e P.G. Weston, Carocci, Roma 2015, pp. 454-455.

²⁵ Questi reader di solito non richiedono né hardware dedicati né software specifici.

mouse e di altri dispositivi di puntamento. L'e-book può offrire, invece, diverse possibilità di lettura: vocale, braille digitale, a caratteri ingranditi. Per una persona con disabilità visiva un libro elettronico è potenzialmente più accessibile rispetto ad un libro a stampa, ed il suo grado di accessibilità aumenta qualora venga realizzato secondo alcune precise specifiche di produzione. Un e-book viene considerato accessibile quando il suo contenuto può essere adattato a diverse esigenze di lettura, utilizzando anche le tecnologie assistive normalmente usate dalle persone non vedenti e ipovedenti, come screen reader e software di videoingrandimento²⁶.

Le piattaforme esaminate che propongono la consultazione degli e-book in modalità streaming permettono generalmente l'ingrandimento dei caratteri e la possibilità di evidenziare i termini ricercati nel full text del documento, ma di rado vengono dichiarati i requisiti di accessibilità a cui l'editore si attiene. Dall'analisi effettuata emerge infatti una generale scarsa attenzione per gli elementi che garantiscono piena accessibilità dei contenuti. Poche risultano le piattaforme di e-book ottimizzate per la navigazione con screen reader e comandi da tastiera con tasti di scelta rapida; un'eccezione è costituita da EBSCOhost, unica piattaforma tra quelle esaminate a dichiarare il rispetto degli standard WAI-ARIA²⁷ e delle raccomandazioni del W3C²⁸.

3.4 Dati relativi ai servizi

3.4.1 Funzionalità, licenze d'uso e DRM

Le funzionalità disponibili per l'utente sono regolate dalle policy dei singoli editori e dalle condizioni dichiarate nelle licenze d'uso; queste ultime generalmente sono disponibili online, ma non sempre presentano istruzioni chiare sulle modalità di utilizzo delle risorse, rendendone complessa la fruizione.

In ambito accademico la distribuzione di e-book viene delegata a licenze istituzionali concordate, le cui condizioni spesso si discostano da quelle indicate nelle licenze standard rivolte al mercato consumer, modellate sul singolo utente. Le funzionalità disponibili ed i servizi offerti, quindi,

²⁶ In particolare deve permettere, oltre all'ingrandimento dei caratteri, la modifica dei colori e dei contrasti e deve contenere un indice dei contenuti che consenta l'accesso diretto a tutti i capitoli tramite link, titoli per favorire la navigazione, contenuto che segua un ordine di lettura logico, rimandi di nota linkati che consentano di accedere alle note e ai siti esterni, se presenti, contenuti grafici con una descrizione alternativa, tabelle navigabili per righe e colonne e titoli di tabella identificati come tali.

²⁷ WAI-ARIA (Web accessibility initiative – Accessible rich internet applications) è un insieme di documenti pubblicati dal W3C che specificano come aumentare l'accessibilità dei contenuti dinamici e dei componenti per l'interfaccia utente.

²⁸ W3C (World wide web consortium) è un'organizzazione non governativa internazionale che ha l'obiettivo di sviluppare tutte le potenzialità del world wide web stabilendo standard tecnici inerenti sia i linguaggi di markup che i protocolli di comunicazione.

nell'ambito di sottoscrizioni istituzionali sono per lo più affidate a contrattazioni private, stipulate tra le parti, in cui gioca un ruolo determinante la negoziazione. Di fatto, però, come emerge dalla ricognizione delle piattaforme esaminate, le biblioteche si trovano a dover sottoscrivere accordi unilateralmente predisposti dal produttore, senza avere margini effettivi di negoziazione in merito a contenuti e servizi.

I testi elettronici sono generalmente controllati attraverso tecnologie volte a salvaguardare la proprietà intellettuale. Per esercitare ed amministrare tali diritti, in base agli usi consentiti dalle singole licenze vengono utilizzati i DRM²⁹, lucchetti digitali che impongono vincoli tecnologici all'utilizzo di una risorsa in termini di funzionalità (download, stampa, copia-incolla, installazione dei file su più dispositivi, numero di accessi simultanei o durata limitata di utilizzo dei documenti).

Le principali tipologie di DRM adottate dalle piattaforme analizzate sono i DRM Adobe, sistemi che prevedono la fruizione dei contenuti tramite l'utilizzo di un software specifico di lettura³⁰. In altri casi isolati, invece, viene utilizzato il social DRM³¹, forma non invasiva di DRM che prevede l'inserimento all'interno del singolo file di una filigrana digitale che consente di risalire all'utente che ha utilizzato la copia e che è legalmente responsabile del rispetto della licenza d'uso e di tutte le operazioni svolte. Gli e-book non presentano restrizioni software di alcun tipo ed offrono la possibilità di essere gestiti da qualunque dispositivo senza scadenza temporale né limitazioni alla consultazione.

All'interno delle piattaforme oggetto della ricognizione sono presenti soltanto in modo sporadico e residuale gli e-book consultabili in modalità open access³², a conferma del fatto che gli interessi economici degli editori continuano a prevalere sul presupposto della libera circolazione del sapere, soprattutto nel campo della ricerca scientifica.

3.4.2 Permanenza

L'accesso perpetuo viene garantito solo in alcuni casi. In altri è possibile la sottoscrizione di contratti personalizzati che prevedono, in ag-

²⁹ In ambito accademico le piattaforme editoriali consentono il download generalmente in formato pdf nella forma DRM free, senza quindi limitazioni quanto alle funzionalità offerte, mentre le piattaforme di aggregatori tendono a distribuire e-book dotati di DRM e a porre limiti alla fruizione dei contenuti.

³⁰ Quello più utilizzato per pc e lettori dedicati è Adobe digital editions, mentre per tablet e smartphone sono disponibili applicazioni compatibili con i DRM Adobe.

³¹ È il caso dei singoli capitoli scaricabili in formato ePub degli e-book presenti sulla piattaforma *Darwinbooks* del Mulino.

³² L'open access si basa sul copyleft, principio che individua un modello di gestione dei diritti d'autore basato su un sistema di licenze attraverso le quali l'autore indica ai fruitori dell'opera che essa può essere utilizzata, diffusa e spesso anche modificata liberamente, pur nel rispetto di alcune condizioni essenziali. Esempi di licenze copyleft sono le licenze Creative commons.

giunta ai contenuti e ai servizi previsti nella formula base (accesso a tutti i volumi presenti nella piattaforma e a tutti i servizi disponibili fino al rinnovo del contratto), la possibilità per la biblioteca di acquisire l'accesso permanente con diritti di archivio a collezioni disciplinari o ad un determinato numero di volumi selezionati dai bibliotecari per ogni anno di abbonamento³³. Talvolta, inoltre, alcune piattaforme tra quelle esaminate offrono alla biblioteca la possibilità di scegliere tra acquisto permanente, sottoscrizione a tempo e prestito digitale³⁴. Negli altri casi analizzati l'accesso viene concesso per la sola durata dell'abbonamento alla piattaforma.

3.4.3 Prestito digitale

L'editoria digitale corrente è generalmente coperta da copyright e di conseguenza, come abbiamo analizzato in precedenza, applica forme di distribuzione protetta e regolamentata dei prodotti a tutela dei propri diritti, privilegiando il diritto di 'accesso' piuttosto che di 'possesso' delle risorse. L'intero ambito dei contenuti richiede, quindi, strategie mirate di prestito digitale, procedura attraverso la quale le biblioteche gestiscono la messa a disposizione (delivery) da remoto di contenuti digitali protetti da copyright in modo regolamentato al fine di controllare la copia digitale.

Il digital lending può avvenire attraverso diversi modelli, la cui scelta si intreccia con le diverse tipologie di acquisizione (acquisto, sottoscrizione, pay-per-view) e di protezione dei contenuti, generando una casistica assai complessa. Il modello che risulta prevalente tra le poche piattaforme di e-book analizzate che attualmente offrono tale servizio è quello del prestito digitale a tempo, già consolidato in diverse biblioteche di pubblica lettura ed in crescita in ambito accademico³⁵. Questo modello, per lo più basato su Adobe DRM³⁶, consente di amministrare il prestito di e-book consultabili su un dispositivo anche in assenza di collegamento alla rete tramite la procedura di download a tempo che implica una durata limitata del prestito,

³³ La piattaforma *Darwinbooks*, grazie alla tipologia di contratto sottoscritto (formula Plus), garantisce annualmente accesso perpetuo a circa 30 volumi della collezione.

³⁴ Cfr. G. Blasi, *Gli e-book (e i contenuti digitali in genere) in biblioteca. Una mappa a partire dall'esperienza di MediaLibraryOnLine*, «DigItalia», 6 (2), 2011, p. 16.

³⁵ Nell'ambito del Sistema bibliotecario dell'Ateneo fiorentino è stata attivata con successo e soddisfazione degli utenti a partire da febbraio 2014 la sperimentazione del prestito digitale on demand sulla piattaforma *EBL E-book library*, collezione multidisciplinare per il prestito digitale di e-book dei principali editori accademici internazionali, ma a causa dell'incremento dei costi del prestito a tempo, divenuti insostenibili, è stato limitato il servizio ai soli titoli acquisiti in modo permanente dalle biblioteche del Sistema bibliotecario.

³⁶ La maggior parte delle piattaforme che offrono il servizio di digital lending sono basate su Adobe DRM: *Biblio24*, *EBL E-book library*, *Ebrary*, *EBSCOhost*, *MLOL MediaLibraryOnLine*, *OverDrive*, *RetelIndaco*.

personalizzabile similmente a quello analogico: alla scadenza del prestito il file non risulta più leggibile sul dispositivo dell'utente³⁷.

Le variabili e le criticità, legate al prestito digitale, da tenere in considerazione sono tuttavia molte: la prevalenza della formula one copy-one user³⁸, meccanismo che inibisce il download simultaneo dei file a più utenti; l'utilizzo dei DRM Adobe che limitano la fruizione dei contenuti; restrizioni drastiche nel concedere all'istituzione il diritto di accedere al prestito interbibliotecario della copia elettronica; costo elevato del servizio di gestione del prestito, strategia di mercato adottata dai principali attori dell'editoria scientifica volta a scoraggiare questa tipologia di servizio. L'affermazione del prestito degli e-book in ambito accademico dipende sempre più spesso dall'elaborazione di un modello complessivo condiviso tra i vari attori della filiera editoriale; forse al momento proprio questo è l'ostacolo maggiore, per lo scarso potere contrattuale del bibliotecario. Le biblioteche, di conseguenza, si appoggiano sempre più di frequente a fornitori esterni ai quali viene affidato lo svolgimento della transazione, che deve essere in grado di permettere la codifica protetta ed individuale dell'e-book. La soluzione di una grande piattaforma di distribuzione per la gestione dei contenuti digitali, sul modello statunitense di *OverDrive* e su quello italiano di *MLOL*³⁹, esenta le singole istituzioni dall'onerosa cura delle questioni legali connesse a licenze e copyright. In questo modo la selezione dei titoli è filtrata dalle politiche di editori che propongono l'acquisto di interi pacchetti di risorse, a discapito di una selezione bibliografica mirata a soddisfare le esigenze della propria utenza di riferimento.

3.4.4 Altri servizi

Accanto alla possibilità di attivare il prestito digitale della copia elettronica, editori ed aggregatori delle piattaforme di e-book oggetto della ricognizione offrono ormai in modo crescente altri servizi personalizzabili, sebbene ancora non sia possibile parlare di standard condivisi. In generale, previa registrazione, gli utenti hanno la possibilità di inviare tramite e-mail, salvare ed esportare capitoli o singole pagine durante la lettura, organizzare un'area personale in cui archiviare le proprie ricerche ed inserire bookmark, creare alert di ricerca o di segnalazione di nuove accessioni, ricevere su richiesta la newsletter, usufruire di help e tutorial online, espor-

³⁷ Nel caso per esempio della piattaforma EBL la lettura online è consentita per un massimo di dieci minuti, mentre la lettura offline è consentita per una durata massima di 30 giorni.

³⁸ Alcune piattaforme di editori ed aggregatori offrono anche l'opzione di accessi simultanei multipli, ma la lievitazione dei costi rispetto al singolo accesso vincola le scelte delle biblioteche, di norma gravate da problemi di budget da investire per il servizio.

³⁹ Network di biblioteche digitali che si pone come soluzione sperimentale in ambito italiano per la gestione dei contenuti digitali.

tare citazioni comprensive di riferimenti bibliografici integrate con i più diffusi sistemi di reference management.

Oltre all'accesso online, in alcuni casi l'editore offre il servizio di FTP delivery service⁴⁰ per ricevere i full text in pdf o le informazioni bibliografiche in html ed archivarle in uno spazio server dedicato.

Progressiva, anche se ancora limitata, si rivela all'interno delle piattaforme analizzate la presenza di funzionalità web 2.0: evidenziazione ed annotazione⁴¹, e-publishing, sharing dei metadati, RSS feed, collegamenti via Twitter e Facebook.

Accanto alle funzionalità strettamente tecniche, alcune delle piattaforme esaminate ne offrono altre avanzate, utili dal punto di vista gestionale-amministrativo per i bibliotecari. All'istituzione che ha sottoscritto l'abbonamento viene generalmente fornita la possibilità di ricavare statistiche d'uso compatibili con lo standard COUNTER. Inoltre è possibile importare nel proprio catalogo i metadati bibliografici, la cui gestione però appare problematica in quanto spesso i record forniti non tengono conto dei criteri biblioteconomici e richiedono un impegnativo lavoro di revisione.

3.5 Modelli economici

Pur concentrandosi in prima battuta sulle piattaforme di editori ed aggregatori, la ricognizione ha consentito di gettare uno sguardo all'intero mercato editoriale elettronico. Ne è emerso un panorama assai disomogeneo ed instabile, caratterizzato da un'ampia varietà di casistiche e di combinazioni di modelli.

Per completezza, riportiamo qui l'intero quadro dei modelli economici riscontrati, suddivisi per macro-tipologie: acquisto di titoli singoli, abbonamento a pacchetti, patron driven acquisition.

3.5.1 Acquisto di titoli singoli

La casistica è duplice: singolo titolo presente in catalogo editoriale; pick and choose da piattaforma.

Questo modello economico, all'apparenza il più semplice ed il più simile a quello dei libri cartacei, pone in realtà alcuni problemi di ordine giuridico e organizzativo, che mettono in evidenza tutta la distanza fra libri tradizionali ed elettronici. Questi ultimi, infatti, seguono generalmente il

⁴⁰ È il caso della piattaforma *Kluwer law online* di Wolters Kluwer.

⁴¹ Annotazioni e sottolineature, però, là dove previste, generalmente non seguono alcun tipo di standard e presentano un livello minimo di usabilità; in particolare le annotazioni di rado sono esportabili. Cfr. B. Gai, *Biblioteche: che cosa chiedono agli editori in fatto di ebook?*, guest post a cura di Elena Asteggiano pubblicato sul sito *eBookReaderItalia.com*, 14 maggio 2013: <<http://www.ebookreaderitalia.com/biblioteche-che-cosa-chiedono-agli-editori-in-fatto-di-ebook/>> (10/2016).

modello one copy-one user, che ne rende complesso l'utilizzo in un contesto multiutenza: spesso ci si scontra con licenze d'uso poco chiare circa la possibilità di autoarchiviazione del file su pc o spazio server dedicato, e circa la legittima fruizione dell'e-book da parte di molti lettori. Alcuni libri offrono infine appendici digitali accessibili solo dietro l'utilizzo di un codice monoutenza riservato al possessore del libro, quindi di fatto non comunicabile agli utenti di un'intera biblioteca.

3.5.2 Abbonamento a pacchetti

Con questo modello economico, detto anche big deal, viene proposta una collezione di titoli predisposta 'a monte' dall'editore o dall'aggregatore. Si possono distinguere due tipi di pacchetti: generalisti, ovvero multidisciplinari, e specialistici (subject collection). L'abbonamento a piattaforme è probabilmente il modello più diffuso nel mercato library, ed in particolare academic; tuttavia, come già accennato, la massiccia introduzione del big deal nelle collezioni librerie può comprometterne l'organicità e la stabilità⁴².

Il modello big deal inoltre è legato talvolta ad un abbonamento annuale o pluriennale, alla scadenza del quale non rimane traccia dei libri dati come disponibili. In questo senso, visti gli alti costi di abbonamento, l'acquisizione di tali piattaforme richiede anche una previsione di spesa a lungo termine, che consenta di garantire l'accesso nel tempo.

3.5.3 Patron driven acquisition

Il modello economico PDA (patron driven acquisition) consente all'utente di orientare con le proprie scelte l'acquisto perpetuo di un volume da parte di una biblioteca. Ciò può avvenire secondo modalità diverse.

PDA 'puro' basato sull'uso: l'editore, o più frequentemente l'aggregatore, propone una selezione di titoli ai quali viene dato accesso completo a costo zero ma per un utilizzo limitato; viene infatti concordato il limite di un 'uso significativo' oltre il quale scatta l'obbligo di acquisto da parte della biblioteca. Sebbene la scelta venga effettuata all'interno di un ventaglio di titoli inferiore rispetto al big deal, vengono in questo modo acquistati i libri effettivamente consultati e richiesti.

PDA 'a noleggio' con prestiti a pagamento (short term loan): si noleggia l'accesso attraverso un meccanismo con dei limiti prefissati: la consultazione è libera per un determinato tempo (per esempio dai cinque ai dieci minuti), quindi scatta il noleggio breve (short term loan), generalmente mediato dai bibliotecari, con prezzi e modalità variabili. L'obbligo di acquisto subentra

⁴² *Supra*, paragrafo *Dati relativi ai contenuti*.

dopo un determinato numero di prestiti. Questo modello ha il vantaggio di condurre all'acquisto dei titoli effettivamente usati, che così entrano a far parte stabilmente del posseduto della biblioteca. Lo svantaggio consiste nel fatto che parte del budget viene impiegato per coprire prestiti che non raggiungono la soglia per portare ad un acquisto.

PDA 'a consumo': la biblioteca effettua 'micro pagamenti' per quello che viene utilizzato (per esempio per pagina letta, per capitolo scaricato ecc.). Se c'è un 'uso significativo' la tariffa aumenta; dopo un certo livello d'utilizzo il libro viene considerato acquistato. In questo modo, si paga solo ciò che si usa, ed in ciò risiede il vantaggio di questo modello economico; tuttavia, si rischia di spendere molto per quei prestiti che non conducono ad un acquisto definitivo.

Evidence based selection (EBS): forma particolare di PDA, nel quale ad orientare l'acquisto sono le statistiche d'uso e non la scelta diretta dell'utente. Viene infatti acquistato l'accesso per un anno ad una collezione specifica, ad un prezzo minore dell'acquisto perpetuo, ma maggiore rispetto ad un normale abbonamento; alla fine del periodo vengono esaminati i dati sull'uso e vengono acquistati i libri maggiormente utilizzati, nei limiti della quota versata. Questo modello offre il vantaggio di avere l'accesso a molti titoli per lungo tempo, comprando poi ciò che si usa davvero; lo svantaggio consiste nel fatto che ad orientare l'acquisto sono dati statistici e non l'utente.

I modelli PDA ed EBS, pur orientando le acquisizioni secondo i bisogni manifestati dall'utenza, non sono esenti da criticità e limiti: i prestiti brevi possono rivelarsi assai rischiosi per il budget della biblioteca, specialmente dove non sia contemplata la mediazione di un bibliotecario che garantisca per ogni acquisto, al di là dell'esigenza estemporanea dell'utente, una visione a lungo termine per la crescita delle raccolte⁴³.

4. Conclusioni

A conclusione del lavoro di ricognizione sono emersi alcuni spunti di riflessione, che qui elencheremo solo sommariamente, sui quali le biblioteche accademiche saranno chiamate a concentrarsi nel prossimo futuro:

- il mondo accademico appare ancora molto ancorato al cartaceo, soprattutto in ambiti come quello giuridico, anche se si riscontrano progressive aperture al digitale;
- a differenza degli e-journal, i libri elettronici faticano ad entrare nella consuetudine degli studi accademici, sia per l'abitudine ormai consoli-

⁴³ Cfr. W.H. Walters, *Patron driven acquisition and the educational mission of the academic library*, «Library resources & technical services», 56 (3), 2012, pp. 199-213; G. Stone, B. Heyhoe-Pullar, *The customer is always right? Assessing the value of patron-driven acquisition at the University of Huddersfield*, «Insights», 28 (1), 2015, pp. 22-31.

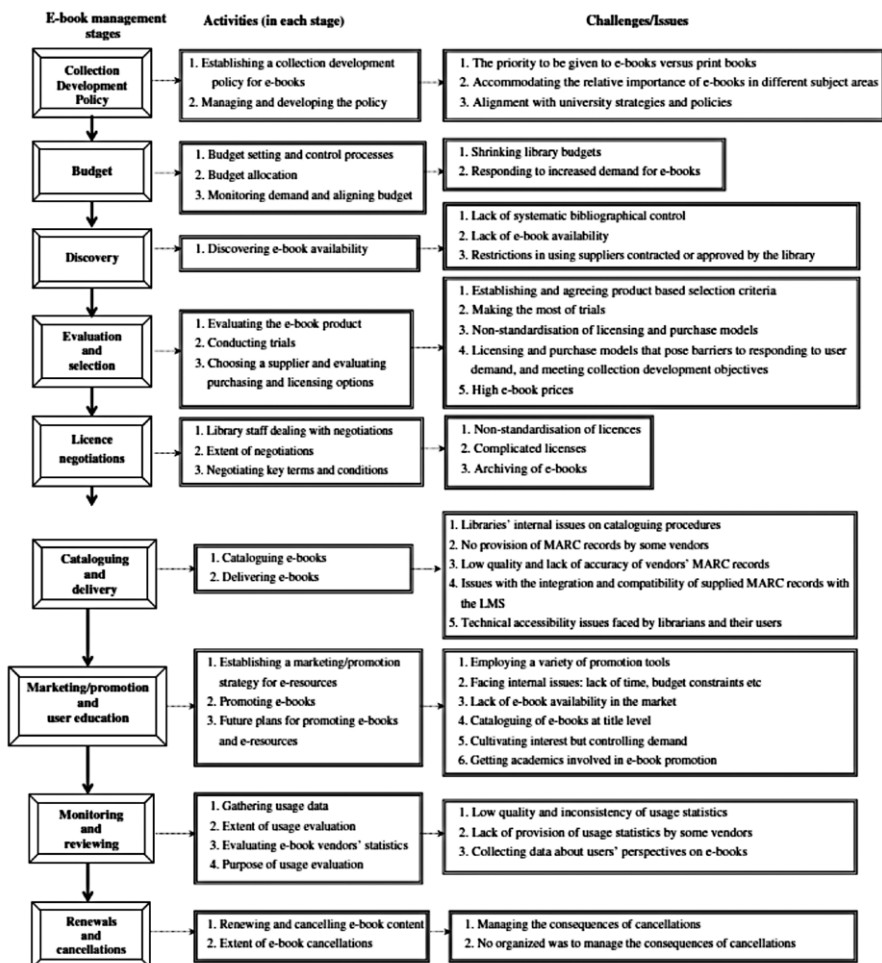
- data di avvalersi del libro tradizionale per lo studio individuale, sia perché l'embargo imposto da molti editori non consente di poter consultare testi aggiornati, vincolando l'abbandono definitivo del cartaceo;
- a sua volta, il mercato degli e-book si presenta ancora molto fluido ed incerto sia in termini di contenuti che di servizi, con scarsa flessibilità dei modelli economici;
 - sussistono problematiche gestionali dipendenti dai diversi modelli distributivi;
 - stenta ancora ad imporsi un formato di distribuzione aperto e flessibile come l'ePub, che garantisce piena accessibilità e leggibilità dei contenuti, ma comporta un maggior impegno tecnico da parte degli editori;
 - il ricorso a meccanismi di protezione spesso inutilmente coercitivi comporta evidenti restrizioni nei servizi offerti all'utente;
 - la diffusione capillare di strumenti comodi, seppure non ottimali, per la consultazione di e-book, ha completamente rivoluzionato le pratiche di lettura, che risultano sempre più frammentate;
 - il diverso trattamento degli e-book rispetto ai libri cartacei comporta forti limitazioni nella progettazione di servizi di biblioteca; ad esempio ai libri elettronici non si applicano le disposizioni dell'art. 69 della legge 633/41 per quanto riguarda il prestito;
 - mancano licenze standard a fronte dell'eccessiva molteplicità dei modelli economici proposti da editori ed aggregatori;
 - le biblioteche mostrano ancora uno scarso potere contrattuale nei confronti degli editori;
 - vengono proposti contenuti preconfezionati dagli editori, generalmente di carattere disciplinare che talora non prevedono la modalità di acquisto pick & choose;
 - l'offerta editoriale sembra ancorata al mercato consumer, quindi spesso non sono previsti servizi come il prestito interbibliotecario e l'accesso a singoli titoli in multiutenza;
 - i costi dell'elettronico si mantengono ancora troppo elevati rispetto al cartaceo, soprattutto in relazione ai servizi forniti, a cominciare dal prestito digitale.

Di conseguenza, a fronte delle diverse criticità emerse, è necessario che la biblioteca che si apre all'adozione massiccia di libri digitali elabori un piano formativo specifico e continuo per utenti e staff e che preveda nuove figure professionali dotate di competenze specifiche e trasversali (biblioteconomia, programmazione, editoria, grafica, e-learning).

ALLEGATI

Allegato I

The e-book management framework (M. Vasileiou, J. Rowley, R. Hartley)



Allegato 2

Checklist per le nuove acquisizioni

- Accesso
 - Autenticazione: VIA IP? Via User/password?
 - L'accesso può essere condiviso con altre istituzioni?
 - Numero utenze simultanee
- Contenuti
 - Cosa contiene? Vengono fornite liste complete?
 - Sovrapposizioni con altre collezioni
 - Contiene libri di testo o per didattica?
 - Rapporto col cartaceo
 - È prevista qualche forma di *embargo*?
 - Contenuti *open access*
- Permanenza
 - Accesso perpetuo?
 - È consentito il backup di contenuti (copia in-home di quanto pagato, da mantenersi anche in caso di disdetta)?
 - Possibilità di salvataggio su altri supporti (autogestione)?
- Caratteristiche tecniche
 - Interfaccia *user friendly*
 - Formati proprietari o standard?
 - Accessibilità
 - Dialogo con *discovery*
 - *Device* necessari
 - Privacy utenti
 - Gestione DRM
- Servizi forniti
 - Clausole chiare su fruizione contenuti, scarichi, stampe
 - Possibilità di effettuare il *digital lending* o ILL
 - Statistiche d'uso (COUNTER)
 - Fornitura metadati / Record marc
 - Possibilità di avere copie di sicurezza
- Costi
 - non dovrebbe essere superiore al Print (ora IVA 4%)
 - Costi del libro variabili in base alla data di pubblicazione (decrescenti andando a ritroso?)
 - Libri fuori commercio: accesso completo con acquisto permanente

PARTE TERZA
ESPERIENZE

Un'infrastruttura tecnologica virtuale per i servizi

Dal punto di vista informatico, nel 2004 la nuova sede della Biblioteca di scienze sociali è stata allestita grazie a una gara di Ateneo che, insieme ad altro materiale, ha consentito l'acquisto di 198 computer HP modello D530 SFF. I pc acquisiti sono stati suddivisi secondo la tabella 1.

Tabella 1 – Dislocazione dei pc nella sede di Novoli della Biblioteca di scienze sociali nel 2004.

Punto di servizio		Utenti	Personale	Totale
Semicerchio	Piano terra	15		
Postazioni a nord	Piano terra	8		
Area cataloghi	Piano terra	10		
Pozzo centrale	Piano primo	36		
Pozzo centrale	Piano secondo	36		
Sala consultazione microfilm	Piano primo	2		
Sala consultazione materiale raro e di pregio	Piano secondo	2		
Personale biblioteca	Uffici		89	
Totale sede di Novoli		109	89	198

Durante gli 11 anni di vita della nuova sede è stato predisposto un piano di rinnovo graduale delle postazioni del personale, al fine di adeguarle al continuo sviluppo dell'hardware e del software. Scaduto il periodo di garanzia dei pc acquisiti con la trattativa del 2004, le macchine dismesse

* Nicola Corsi afferisce al Coordinamento tecnico delle attività territoriali di SIAF (Sistema informatico dell'Ateneo fiorentino); Pier Paola Vivani è referente del settore Infrastruttura tecnologica della Biblioteca di scienze sociali.

del personale sono state utilizzate per sostituire quelle eventualmente fuori uso destinate all'utenza, così da mantenere l'uniformità delle postazioni nelle sale di lettura.

Il personale del Servizio informatico di Polo (SIP) ha provveduto in questi anni all'assistenza hardware e software per tutti i pc, in particolare per quelli al pubblico: la sostituzione delle macchine e il costante aggiornamento delle stesse, con l'installazione di nuovi software e nuovi driver al bisogno, ha comportato una media di 174 interventi all'anno e ha dunque rappresentato un carico di lavoro di rilievo.

Le macchine a disposizione degli utenti fin dal 2004 sono state associate ad un dominio active directory e, mediante la distribuzione di policy di gruppo, sono state consentite soltanto alcune funzionalità. Dato che agli utenti è permesso l'accesso alle macchine con profili di rete in sola lettura, ad ogni logon-logoff la macchina torna 'pulita'. Gli aggiornamenti del sistema operativo (Windows update) e dell'antivirus sono gestiti centralmente sui server di infrastruttura (che sono quattro). Le installazioni di nuovi software sono effettuate dalle policy di gruppo ove sia possibile reperire pacchetti 'msi' (Microsoft installer).

Tutte le altre funzioni, invece, devono essere gestite in locale agendo singolarmente su ognuno degli oltre 100 pc.

Nel 2014, a causa del 'pensionamento' del sistema operativo Windows XP, si è posto con urgenza il problema della sostituzione dei computer HP, ormai vecchi più di dieci anni, con conseguenti problemi di funzionamento (guasti) e di performance, perciò sempre più spesso motivo di lamentela da parte degli utenti. Il personale del Sistema informatico dell'Ateneo fiorentino (SIAF) ha quindi analizzato le possibili soluzioni per la sostituzione dei pc al pubblico, sia in termini economici sia in termini di funzionalità. L'opzione di acquisto di pc nuovi è stata confrontata con le soluzioni di virtualizzazione desktop più mature presenti sul mercato: VMware Horizon View, Citrix XenDesktop e Citrix VDI-in-a-box.

Dopo un'approfondita ricognizione è stato proposto il progetto *Implementazione VDI (Virtual desktop infrastructure) per la Biblioteca di scienze sociali*, finalizzato alla sostituzione dei client tradizionali nelle postazioni al pubblico con virtual desktop ospitati su server centralizzati. L'obiettivo è duplice: dal punto di vista dei presidi, la dismissione dei vecchi client delle postazioni al pubblico; dal punto di vista dell'organizzazione del lavoro, risolvere in modo innovativo le criticità e abbattere i costi di gestione sia in termini di tempo che di spesa. Tutto ciò è stato possibile prevedendo la sostituzione dei pc con macchine thin-client, collegate a server specifici gestiti da SIAF.

La soluzione individuata (virtual desktop + thin-client) è già usata da tempo e con successo in altre università. Dato questo precedente, sono stati avviati contatti tecnici con il CeSIA (Area sistemi informativi e applicazioni) dell'Università di Bologna, con l'ASIT (Area servizi informatici e telecomunicazioni) di Ca' Foscari di Venezia, con i servizi informatici

dell'Università di Parma. Gli incontri e gli scambi, in prima persona e in call-conference, con i tecnici degli altri atenei sono stati utili per delineare meglio il progetto ed accelerarne implementazione e applicazione. In particolare, di grande rilievo per l'avvio è stata l'esperienza di Bologna, con più di 2.000 postazioni distribuite sulle città di Bologna e Forlì, non solo per gli studenti, ma anche per il personale tecnico-amministrativo. Gli elementi salienti del progetto sono elencati nella tabella 2.

Tabella 2 – Obiettivi e vantaggi del progetto Virtual desktop infrastructure.

Obiettivi

- Necessità di provvedere alla dismissione di client con sistema operativo Windows XP.
- Necessità di centralizzare l'intelligenza di funzionamento dei pc al pubblico virtualizzando il sistema operativo su un cluster di server.

Principali vantaggi

- Facilità, praticità di gestione, con un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio.
 - Reattività alle nuove esigenze (possibilità di installare qualsiasi nuovo software in poco tempo).
 - Risparmio energetico ed economico per la non obsolescenza dei thin-client.
 - Espansione della piattaforma VDI in altre unità organizzative di Ateneo.
 - Collaborazione con altri atenei per best practices (case history di Alma Mater Bologna, Università di Venezia, Università di Parma).
-

A partire da questo primo progetto, approvato dalla direzione SIAF per la Biblioteca di scienze sociali, dopo aver riconosciuto analoghe problematiche e necessità anche in altre strutture, la dirigenza ha ritenuto opportuno estendere questo tipo di tecnologia a tutte le altre biblioteche del Sistema bibliotecario di Ateneo.

Il cluster è composto da tre server HP Proliant, ciascuno con due processori 8 core, 256 gb ram, un disco ssd write intensive e 2,4 tb lordi di spazio disco. I server sono collegati tra loro con schede ethernet 10 gbe e 2 switch L3 Arista.

Si è scelto di implementare un'infrastruttura iperconvergente: a differenza delle soluzioni tradizionali in cui i dati vengono memorizzati in un elemento separato, le capacità di calcolo-memoria-immagazzinamento sono integrate all'interno di ogni singolo nodo del cluster. Questo modello si è andato affermando negli ultimi anni: per fare un esempio, sono costruite così le server farm dei più grandi player mondiali dell'informatica. Un modulo del kernel dell'hypervisor provvede a sommare le capacità di storage dei singoli nodi in un disco globale che costituisce la base di tutta l'infrastruttura. Policy di tutela dei dati mettono al riparo da guasti hardware dei nodi. Ogni nodo è in comunicazione con l'altro con un doppio canale 10 gigabit. L'intelligenza del cluster è in grado di bilanciare i carichi computa-

zionali indirizzando le richieste al nodo più scarico o sgravando il nodo in difficoltà. I tre dischi stato solido assorbono i picchi di richieste di accesso ai dischi fisici: su questi il cluster provvede a spostare i dati statisticamente più richiesti e a velocizzarne l'accesso.

E seguendo questa linea di sviluppo l'espansione di un singolo nodo fornisce in maniera lineare un'espansione di tutti i componenti eliminando i 'colli di bottiglia' dell'accesso allo storage condiviso.

Il software di VDI individuato è Horizon View 6 sviluppato da VMware. La scelta è stata ponderata valutandone la completezza di funzionalità offerte, la diffusione e la conoscenza pregressa dell'infrastruttura in possesso del team. Il prodotto, in quanto software proprietario, presenta il punto critico di non essere open source e di prevedere costi di licenza; offre tuttavia una base solida e conosciuta sulla quale fondare l'intero progetto e i suoi sviluppi. Le prestazioni sono garantite e la robustezza dell'hypervisor e dei suoi componenti rendono il produttore leader di mercato nel settore. Per l'acquisto la scelta ottimale è stata quella di stringere un accordo pluriennale direttamente con il produttore: l'Ateneo ha così potuto realizzare un risparmio di oltre il 50% sui listini educational.

Tornando al progetto, il principale vantaggio dell'architettura VDI è la semplificazione della gestione della vita della postazione utente: mediante gli strumenti messi a disposizione dell'infrastruttura, l'aggiunta di un nuovo desktop è estremamente agevolato. L'amministratore di sistema crea un pool di virtual pc, con diversi sistemi operativi e diversi software installati. Qualora si decida di distribuire nuovi pc, è sufficiente creare un nuovo oggetto chiamato 'risorsa' che clona una delle macchine campione e la associa rigidamente o in maniera flessibile all'utente e/o postazione.

Il cambiamento di sistema operativo del client distribuito potrà essere deciso e implementato rapidamente e in poche azioni. Non è necessario che l'amministratore sia fisicamente presente: può essere schedato, solitamente nell'orario notturno, nel momento di minore carico di lavoro dell'infrastruttura. Analogamente, nel caso di aggiornamenti del sistema operativo, non appena essi siano disponibili è possibile aggiornare l'immagine campione e successivamente redistribuire quest'ultima agli utenti.

Passando alla gestione del software installato sulle postazioni, con i nuovi strumenti è possibile presentare il software sull'immagine campione, non installandolo direttamente ma virtualizzandone la presenza (compreso lo screen reader Nvda). Al contempo, dal lato della funzionalità, per l'utente non vi è nessun cambiamento o skill d'uso da imparare.

Sinteticamente si può affermare che l'infrastruttura creata è estremamente modulare e flessibile: permette all'amministratore di sistema, anche da solo, di gestire da distanza un gran numero di postazioni e limita, ottimizzandoli, i lavori in passato più ripetitivi. Un notevole valore aggiunto, se si considera che nel caso del Sistema bibliotecario le postazioni utente saranno nell'intero territorio cittadino.

È opportuno ricordare che, a livello di infrastruttura centrale, guasti o problemi di funzionamento potranno verificarsi; con adeguata politica di backup e servizi di supporto hardware, tuttavia, l'ecosistema potrà considerarsi ragionevolmente tutelato.

Riguardo alle postazioni degli utenti, le soluzioni sul mercato sono molteplici: si può installare un client di collegamento software su un normale pc o tablet IOs o Android. Oppure si può usare un thin-client, un pc a funzionalità ridotte senza hard disk e parti in movimento. Questo è in grado solamente di collegarsi alla infrastruttura VDI. Tolto dalla postazione, perde completamente le sue funzionalità (e questo rappresenta un ulteriore bonus in caso di furto).

Per la sostituzione delle prime postazioni nella Biblioteca di scienze sociali è stata effettuata una valutazione comparata in sede su almeno cinque modelli di thin-client e relativi programmi di gestione remota prodotti da ditte diverse. La scelta finale è ricaduta sul prodotto proposto e interamente sviluppato da una ditta di Trento, specializzata nella produzione di thin-client e del programma di gestione.

Come già accennato il thin-client funziona solamente legato alla infrastruttura VDI: in altre parole, è solo un mezzo per interagire con il virtual desktop che è in azione su uno dei server. Di fatto l'utente finale non è tenuto ad aver coscienza di ciò: nell'uso quotidiano accende una 'scatola' simile ad un pc (ma più piccola) e vi collega le proprie periferiche (drive usb, cuffie, microfono e webcam per videoconferenza ecc.). Il terminale non fa rumore, perché non ha ventole né parti in movimento; non scalda; ha un consumo medio di corrente inferiore a un decimo rispetto ad un pc tradizionale. Il risparmio di energia è valutato in circa 60 euro annui a postazione. Saranno evidenti i vantaggi nei mesi estivi. Come ulteriore ottimizzazione, le macchine si attivano e disattivano 'autonomamente' coordinandosi con gli orari di apertura e di chiusura della sede.

Si pone infine l'attenzione sulla variabile guasto: a livello di virtual desktop non è contemplata. A livello di apparato terminale, invece, se mal funzionante, l'apparecchio può essere sostituito da personale senza competenze specifiche. Sarà sufficiente sballare il nuovo apparecchio sostitutivo e ricollegarlo: in pochi minuti la funzionalità della postazione sarà ripristinata in modo totalmente automatico.

Si conclude ricordando che il ciclo di vita del thin-client risulta essere oltre il 50% più lungo di quello di un pc tradizionale (sei/otto anni a fronte di tre/quattro) e che nel calcolo del TCO (Total cost of ownership) sono da considerare i risparmi ottenuti dal minore consumo di energia elettrica, dal minore fabbisogno di personale nella manutenzione software e in occasione di migrazioni di sistema operativo.

L'atlante della classificazione: una sintesi

Non c'è niente di più rivelativo e appassionante dell'esplorare degli scaffali che magari riuniscono tutti i libri di un certo argomento [...] e trovare accanto al libro che si era andati a cercare un altro libro, che non si era andati a cercare, ma che si rivela come fondamentale.

Umberto Eco, *De Bibliotheca*

La segnaletica per gli scaffali aperti classificati della Biblioteca di scienze sociali, circa 100.000 documenti distribuiti in quattro sezioni e indicizzati secondo la Classificazione decimale Dewey, vuole rendere l'indicizzazione per classe efficace e quindi pienamente utilizzabile.

Questa segnaletica è un *atlante della classificazione*¹ che orienta gli utenti a comprendere la logica di ordinamento degli scaffali, presentando le entità e le relazioni dell'indicizzazione per classe in modo visibile e comprensibile, e mettendone in rilievo le fondamentali caratteristiche: l'organizzazione per discipline, il principio di gerarchia, la notazione decimale.

Per realizzare queste finalità, il progetto ha tenuto conto della particolare struttura della biblioteca, che è un ambiente completamente aperto, nel quale le postazioni degli utenti sono in prossimità degli scaffali aperti, a loro volta disposti attorno a un pozzo circolare luminoso (figura 1)².

L'orientamento degli utenti prevede *coordinate spaziali* e *coordinate concettuali*, che vengono determinate *scaffale per scaffale* ed evidenziate in rosso: le coordinate spaziali nella mappa del piano della biblioteca (figura 2, a sinistra), e le coordinate concettuali nel sommario delle divisioni della Classificazione decimale Dewey (a destra). Il sommario delle divisioni a sua volta è una rappresentazione, una mappa dell'intero campo della conoscenza.

* Andrea Fabbrizzi ha progettato il sistema di segnaletica per gli scaffali aperti classificati e ne cura la realizzazione.

¹ Cfr. A. Fabbrizzi. *An atlas of classification. Signage between open shelves, the Web and the catalogue*, contributo presentato alla conferenza internazionale FSR 2014 "Faster, smarter, richer: reshaping the library catalogue", Roma, 27-28 febbraio 2014 <<http://eprints.rclis.org/22812/>> (10/2016), in «JLIS.it», 5 (2), 2014, pp. 101-122 <<http://leo.cineca.it/index.php/jlis/article/view/10068>> (10/2016).

² Francesca Palareti ha collaborato alla realizzazione delle immagini.

Figura 1 – La segnaletica in biblioteca.



Figura 2 – Cartello per la testata di uno scaffale.

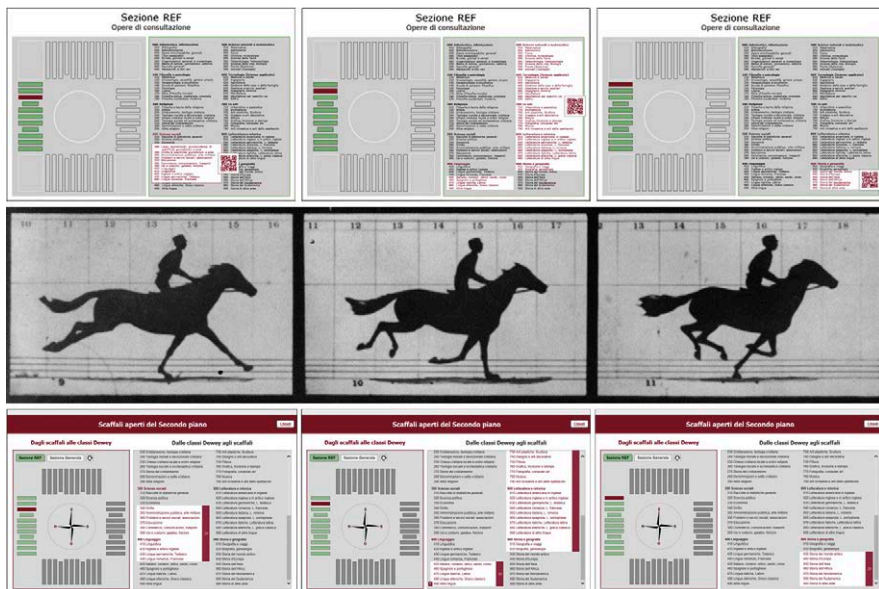
Sezione Generale Monografie

<p>000 Informatica, informazione 010 Bibliografia 020 Biblioteconomia 030 Opere enciclopediche generali 040 [Non assegnato] 050 Riviste, giornali e seriali 060 Organizzazioni generali e museologia 070 Media di notizie, giornalismo, editoria 080 Raccolte generali 090 Manoscritti e libri rari</p> <p>100 Filosofia e psicologia 110 Metafisica 120 Gnosologia, causalità, genere umano 130 Parapsicologia e occultismo 140 Scuole di pensiero filosofico 150 Psicologia 160 Logica 170 Etica (Filosofia morale) 180 Filosofia antica, medievale, orientale 190 Filosofia occidentale, moderna</p> <p>200 Religione 210 Filosofia e teoria della religione 220 Bibbia 230 Cristianesimo, teologia cristiana 240 Teologia morale e dottrinale cristiana 250 Chiesa cristiana locale e ordini religiosi 260 Teologia sociale ed ecumenistica cristiana 270 Storia del cristianesimo 280 Denominazioni e sette cristiane 290 Altre religioni</p> <p>300 Scienze sociali 310 Raccolte di statistiche generali 320 Scienza politica 330 Economia 340 Diritto 350 Amministrazione pubblica; arte militare 360 Problemi e servizi sociali; associazioni 370 Educazione 380 Commercio, comunicazioni, trasporti 390 Uti e costumi, galateo, folclore</p> <p>400 Linguaggio 410 Linguistica 420 Inglese e antico inglese 430 Lingue germaniche, Tedesco 440 Lingue romanze, Francese 450 Italiano, romeno, retico, sardo, corso 460 Spagnolo e portoghese 470 Lingue italice, Latino 480 Lingue elleniche, Greco classico 490 Altre lingue</p>	<p>500 Scienze naturali e matematica 510 Matematica 520 Astronomia 530 Fisica 540 Chimica, mineralogia 550 Scienze della Terra 560 Paleontologia, Paleozoologia 570 Scienze della vita, Biologia 580 Piante (Botanica) 590 Animali (Zoologia)</p> <p>600 (Scienze applicate) ing e salute 610 Ingegneria 620 Ingegneria della casa e della famiglia 630 Ingegneria e servizi ausiliari 640 Medicina chimica</p> <p>670 Manifattura 680 Manifattura per specifici usi 690 Edifici</p> <p>700 Le arti 710 Urbanistica e paesistica 720 Architettura 730 Arti plastiche, Scultura 740 Disegno e arti decorative 750 Pittura 760 Grafica, Incisione e stampe 770 Fotografia, computer art 780 Musica 790 Arti ricreative e arti dello spettacolo</p> <p>800 Letteratura e retorica 810 Letteratura americana in inglese 820 Letteratura inglese e in antico inglese 830 Letterature germaniche, L. tedesca 840 Letterature romanze, L. francese 850 Letterature italiane, L. romena 860 Letteratura spagnola, L. portoghese 870 Letterature italice, Letteratura latina 880 Letterature elleniche, L. greca classica 890 Letterature di altre lingue</p> <p>900 Storia e geografia 910 Geografia e viaggi 920 Biografia, genealogia 930 Storia del mondo antico 940 Storia d'Europa 950 Storia dell'Asia 960 Storia dell'Africa 970 Storia del Nordamerica 980 Storia del Sudamerica 990 Storia di altre aree</p>
--	---

Guardando le testate degli scaffali, gli utenti in biblioteca possono *vedere contemporaneamente* diversi cartelli: mentre lo sguardo passa da uno scaffale all'altro, le informazioni dei cartelli si integrano reciprocamente. Come nelle celebri fotografie di Eadweard Muybridge³, o nei fotogrammi di un film, la sequenza di cartelli produce per le parti evidenziate in rosso una impressione di movimento: in questo modo il sistema di segnaletica suggerisce che ogni scaffale copre una parte della totalità della conoscenza (figura 3).

Questo atlante della classificazione è fatto anche di *immagini disponibili in rete*, nel sito web della biblioteca⁴, con una grafica simile a quella dei cartelli sulle testate degli scaffali (figura 3, in basso). Le informazioni delle immagini in rete sono coerenti con quelle dei cartelli in biblioteca, presentano agli utenti un costante contesto cognitivo e quindi si possono integrare reciprocamente.

Figura 3 – Sequenza di cartelli in biblioteca e corrispondente sequenza nel sito web.



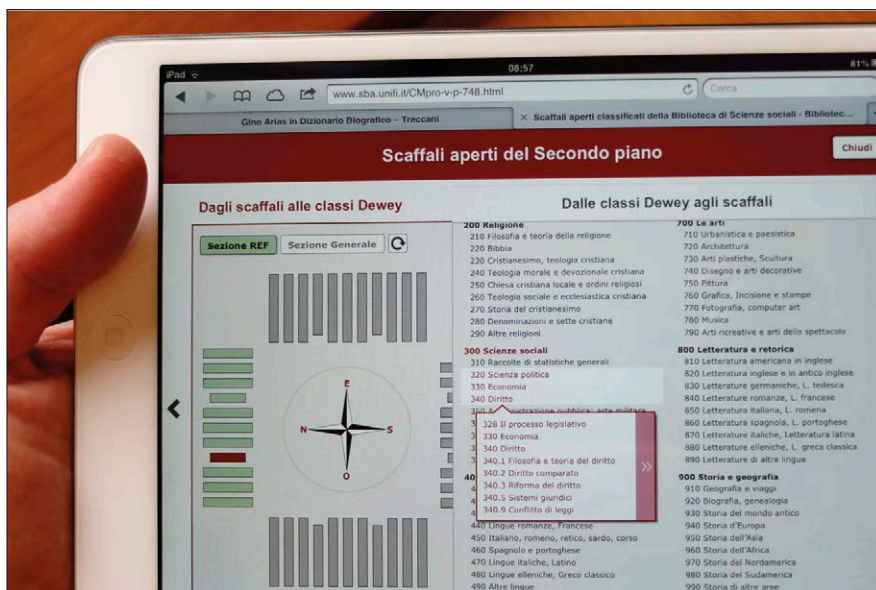
³ Gli studi di Muybridge sul cavallo in movimento (1878) sono contemporanei alla prima edizione della Dewey Decimal Classification, pubblicata nel 1876.

⁴ La segnaletica è consultabile all'indirizzo <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-748.html>> (10/2016).

Quando è necessario *evidenziare le differenze* tra le coordinate concettuali di due o più scaffali, le informazioni in scala più grande (notazioni fino a cinque cifre significative) sono presentate nelle immagini sui cartelli e in linea in un riquadro sovrapposto al sommario delle divisioni (figura 4).

Dispositivi mobili come i tablet e gli smartphone sono particolarmente adatti a questo sistema di segnaletica.

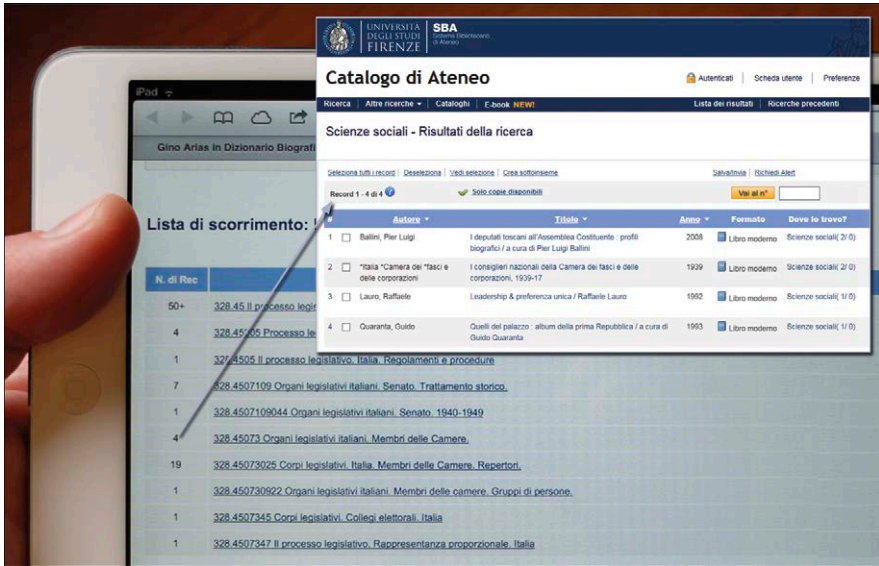
Figura 4 – Riquadro con le coordinate concettuali in scala più grande sullo schermo di un tablet.



Nel sito web, mediante collegamenti al catalogo, in questo atlante della classificazione si può passare a una scala molto più grande, per vedere l'elenco completo dei soggetti classificati scaffale per scaffale, che gli utenti in prossimità degli scaffali aperti potranno avere sugli schermi dei loro dispositivi mobili.

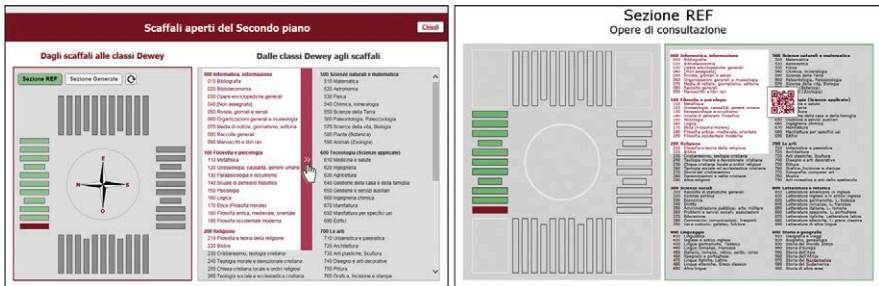
Questa segnaletica è un *sistema a due stadi*, che è diverso da molti scaffali virtuali, perché presenta agli utenti in primo luogo i soggetti classificati e poi, per ognuno di essi, i documenti collocati nello scaffale (figura 5).

Figura 5 – Per uno scaffale, elenco di tutti i soggetti classificati pertinenti; per uno dei soggetti classificati, elenco di tutti i documenti collocati.



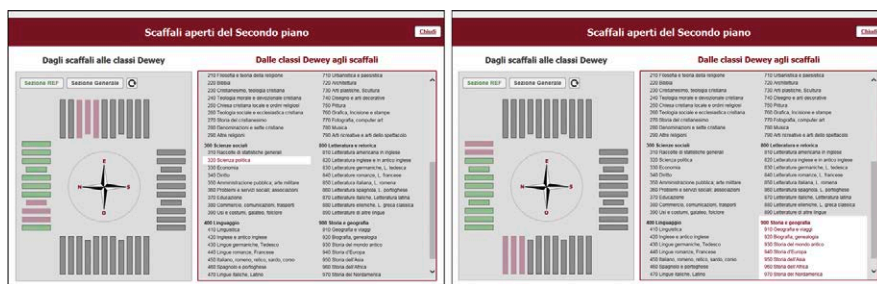
Nel sito web il collegamento diretto al catalogo in linea è dalle classi pertinenti a un particolare scaffale, evidenziate in rosso nel sommario delle divisioni. Analogamente, con il codice QR si ottiene l'accesso diretto al catalogo anche da ogni cartello sulle testate degli scaffali (figura 6).

Figura 6 – Modalità di accesso al catalogo in linea: barra rossa verticale nel sito web e codice QR in ogni cartello sulle testate degli scaffali.



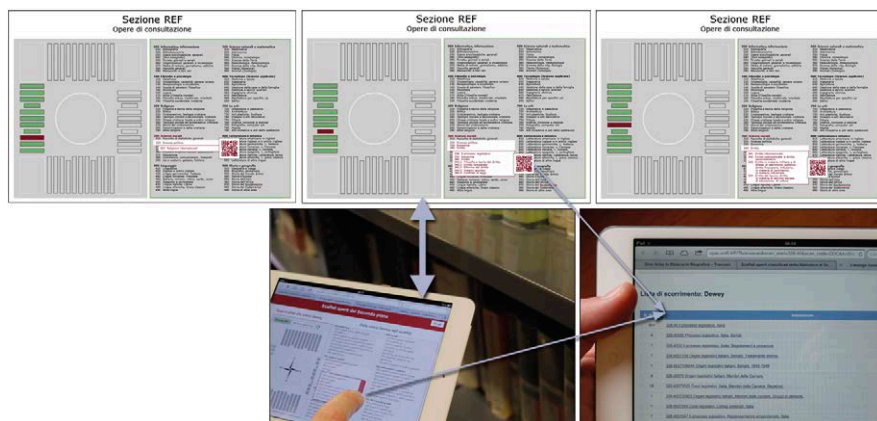
Nel sito web della biblioteca gli utenti possono vedere *dove si trovano i documenti di una particolare disciplina*, selezionandola nel sommario delle divisioni. Per esempio, nella figura 7, a sinistra sono evidenziati gli scaffali pertinenti alla Scienza politica, e a destra quelli con i documenti di una delle classi principali, Storia e geografia; selezionando una classe principale si evidenziano nel sommario delle divisioni anche tutte le classi subordinate. Una segnaletica convenzionale non offre questo orientamento, che risponde alla prima domanda che in genere si pongono gli utenti di fronte agli scaffali aperti.

Figura 7 – Le coordinate spaziali per due diverse discipline, delle quali una è classe principale.



Questa segnaletica è fondata sulla *comunicazione crossmediale*: è un sistema integrato di dati coerenti e convergenti che crea connessioni tra i canali comunicativi della biblioteca a vari livelli: tra i cartelli sulle testate degli scaffali; tra questi cartelli e il sito web della biblioteca; tra le rappresentazioni del contenuto concettuale degli scaffali nei cartelli e nel sito web, e il catalogo (figura 8).

Figura 8 – L'integrazione delle informazioni nella comunicazione crossmediale.



M. Bicchierai
A. Giovannetti

Una nuova Emeroteca per l'Ateneo

I. Genesi e sviluppo di un progetto

L'apertura della Biblioteca di scienze sociali nella nuova sede del campus di Novoli, dopo un necessario periodo di assestamento, ha inevitabilmente proposto alla comunità scientifica e al personale bibliotecario la sfida di una riproposizione in nuova veste e funzionalità di quell'Emeroteca che era stata negli anni passati un fiore all'occhiello dell'Istituto Cesare Alfieri (con la sua biblioteca integrata), ma anche di tutto l'Ateneo. Per molti anni, infatti, l'Emeroteca di via Laura, con la sua ricca offerta di quotidiani, settimanali, riviste, a disposizione di docenti e studenti, integrando materiali di informazione o di impostazione politico-culturale ad altri di più chiara vocazione scientifica, si era posta come un'imprescindibile risorsa non solo per la ricerca, ma anche per lo sviluppo di quel dibattito politico-culturale necessario a una facoltà e a un Ateneo pienamente calati nel contesto fiorentino, nazionale e internazionale.

Nel corso del tempo quella Emeroteca aveva progressivamente perso parte della propria funzione, e concretamente anche una parte degli abbonamenti alle riviste che la componevano. D'altronde il mutato contesto dei mezzi di informazione e comunicazione (con il crescente ruolo prima della televisione, poi della documentazione disponibile in rete) aveva anche cambiato le abitudini degli utenti e inevitabilmente portato a una nuova gerarchia delle risorse formative e informative. Con l'integrazione fra biblioteche per costituire la biblioteca unificata di scienze sociali e poi con il trasloco nella nuova sede di Novoli, si era arrivati anche alla scomparsa di una specifica sezione Emeroteca: giornali e settimanali, in-

* Marco Bicchierai ha curato il nuovo allestimento dell'Emeroteca; Alessandra Giovannetti ne è attualmente referente.

fatti, erano stati posti su scaffali 'standard' insieme alle riviste scientifiche, perdendo il carattere di una collocazione specifica e, data la tipologia degli scaffali, visibilità. Inoltre, poiché la loro fornitura era integrata a quella delle altre riviste in abbonamento, a causa dell'orario tardo in cui venivano consegnati tramite spedizione postale, perdevano gran parte del loro valore informativo.

Con la consapevolezza del mutato contesto (ma anche con l'idea che il valore di quel laboratorio culturale poteva e doveva in qualche modo essere recuperato nella nuova Biblioteca di scienze sociali), a inizio 2007 è stato promosso un progetto per la riapertura di una specifica sezione Emeroteca; in modo da tornare a fornire all'utenza un'offerta ampia, aggiornata e funzionale anche dei materiali informativi e politico-culturali oltre che di quelli scientifici; e anche per valorizzare il patrimonio documentale (cartaceo e microfilmato) che la biblioteca aveva acquisito e conservato, e che cominciava ad assumere il valore di vera fonte storica.

La prima fase del progetto è stata, necessariamente, quella di una riflessione sulle risorse, sul servizio, sulle necessità e aspettative degli utenti, in modo da poter orientare le decisioni operative sugli allestimenti, su abbonamenti, acquisti e collocazioni, sulle modalità del servizio.

Partendo dalla 'missione' generale di una biblioteca universitaria e dal confronto con alcune tipologie di utenti si sono individuate le due necessità essenziali a cui rispondere. Una *necessità di informazione*: aggiornata; generale su notizie italiane e internazionali; con la possibilità per il contesto italiano di un confronto fra posizioni politico-ideologiche differenti; ampia anche se selezionata per rilevanza, fruibile con facilità e fin dall'orario di apertura della biblioteca. Una *necessità di ricerca* tematica e di confronto ragionato fra testate (anche con finalità didattiche) su materiale di archivio e in certi casi già 'storico'. Aspetto che viene a presupporre sia una conservazione dei materiali, sia l'apertura alle possibilità di ricerca fornite da banche dati e archivi digitali.

Per quanto riguarda le aspettative degli utenti si è quindi rilevato che l'interesse per i quotidiani risultava fortemente penalizzato dalle modalità di esposizione, dalla presenza tardiva a scaffale, dalla mancanza stessa di un'area apposita riservata alla lettura, da una non accurata e critica selezione delle testate italiane e straniere. Le risorse di tipo informativo erano ritenute essenziali, ma la loro consultazione doveva essere tenuta distinta dall'attività di studio o di ricerca su riviste scientifiche. Inoltre l'accesso al materiale d'archivio, cartaceo o microfilmato, doveva essere facilitato sia con un aiuto nell'uso dei microfilm e dei lettori a essi dedicati, sia con la trasparenza a catalogo di risorse e consistenze disponibili, sia con il progressivo superamento del supporto microfilmato (dall'utilizzo comunque laborioso) verso risorse digitali presenti in loco o in rete.

Per rifondare una nuova Emeroteca si è quindi puntato alla creazione intanto, nel breve tempo (con apertura già da gennaio 2008), di una speci-

fica sezione che fosse fisicamente e concettualmente distinta dalla raccolta generale dei periodici, con l'obiettivo di arrivare progressivamente a una gestione integrata di risorse fisiche e digitali, storiche e correnti, finalizzate a esaudire in modo critico e guidato bisogni informativi di tipo generale in prospettiva comparata e necessità di ricerca su materiale storico: sintetizzando, un'emeroteca digitale che per risorse disponibili e modalità di accesso venisse progressivamente a integrarsi con una più tradizionale sezione di Emeroteca posta all'interno della Biblioteca di scienze sociali, ma pensata come possibile servizio per tutto l'Ateneo.

2. L'allestimento della nuova Emeroteca

Il primo passo della seguente fase operativa è stato quello di una revisione completa dei materiali, con chiusure di abbonamenti, nuove attivazioni, passaggio di titoli alla sezione delle riviste scientifiche. La logica è stata quella di individuare per la nuova Emeroteca quei materiali funzionali ad un aggiornamento frequente e veloce di informazione generale a prevalente tema politico-economico. In tal modo si è abbinata una distinzione tematica ad una distinzione tipologica (quotidiani e settimanali, con alcune eccezioni significative). La nuova Emeroteca nella sua fase iniziale è risultata costituita da: 15 quotidiani italiani e stranieri (*Avvenire, Corriere della sera, Financial times, Frankfurter allgemeine, Giornale, Herald tribune, Manifesto, Le Monde, Nazione, El Pais, Repubblica, Sole 24 ore, Stampa, Times, Unità*); 20 settimanali (*Beijing review, Business week, Cambio 16, Canard enchainé, Economist, Espresso, Express international, Internazionale, Jeune Afrique, Le Monde selection hebdomadaire, Mondo, New statesman, Newsweek, Nouvel observateur, Panorama, Point, Spiegel, Time, US news and world report, Weltwoche*); due quindicinali (*Fortune, New York review of books*); un mensile (*Le Monde dossier et documents*). In parallelo tutta una serie di riviste – che appartenevano inizialmente alla vecchia Emeroteca di via Laura, ma che, al di là della periodicità frequente, avevano un taglio di approfondimento o di dibattito più consono al loro inserimento nella sezione delle riviste scientifiche – è stata sottoposta ad una valutazione in merito al mantenimento (in larga parte dei casi considerato opportuno) all'interno della sezione generale dei periodici (allora in fase di riallestimento e distinzione fisica fra riviste italiane e riviste straniere).

Per poter fornire effettivamente un servizio corrispondente alle aspettative, si è inoltre deciso di abbandonare per tutti i titoli individuati per la nuova Emeroteca la forma dell'abbonamento (con distribuzione postale) e di passare alla fornitura diretta dei quotidiani e di alcuni settimanali da parte di una delle edicole vicine alla biblioteca. Questa scelta ha portato ad un aumento dei costi, ma in tal modo è stato possibile garantire la disponibilità per l'utenza alle ore 9:00, cioè appena mezz'ora dopo l'apertura della biblioteca, dei quotidiani italiani e stranieri del giorno. L'accordo con

l'edicola, inoltre, poteva facilitare il recupero di copie per qualche motivo 'saltate', ai fini della completezza delle raccolte e anche per il successivo lavoro di microfilmatura. Per garantirsi in tal senso da furti e dispersioni, si è inoltre deciso di attuare un trattamento preliminare dei quotidiani e settimanali con spillatura, timbratura e inserimento di fascette magnetiche.

Per quanto riguarda l'individuazione e l'allestimento degli spazi della nuova Emeroteca, si è proceduto con prove, sopralluoghi, incontri, preventivi, con ditte specializzate in arredi e forniture alle biblioteche. Alla fine la nuova Emeroteca è stata allestita al primo piano della Biblioteca di scienze sociali (l'area dei periodici a scaffale aperto) nella zona più favorevole: nell'atrio di sbocco di scale e ascensori, a fianco dell'ampia vetrata e nelle vicinanze delle postazioni per la consultazione dei microfilm (postazioni che sono in realtà per sicurezza in un apposito locale). Nell'arredo si sono introdotti degli espositori bassi con piano inclinato e cassetti posteriori per i settimanali; specifici espositori più alti, mobili, con cassetti posteriori anche per i quotidiani; infine due nuovi tavoli e sedie per 12 postazioni di lettura che fossero esteticamente e funzionalmente coerenti con il precedente arredo della biblioteca.

Ogni giorno, dopo il controllo della fornitura da parte dell'edicola e il lavoro di trattamento, i quotidiani sono collocati sugli espositori a vista, con i cassetti sottostanti che contengono tutti i giornali della settimana. Sugli altri espositori vicino alla vetrata sono disposte in ordine alfabetico le riviste, italiane e straniere: l'ultimo fascicolo arrivato viene esposto a vista, mentre nel cassetto sottostante di ogni scomparto sono contenuti i fascicoli precedenti dell'annata.

Per quanto riguarda la conservazione, trascorso un mese le copie dei quotidiani – legate in pacchi appunto mensili – sono accantonate per testata in magazzino, da dove possono essere prelevate per la consultazione a richiesta degli utenti, fino a quando (dopo circa tre mesi) possiamo mettere a disposizione i microfilm e i cd o dvd con le immagini digitalizzate. I settimanali, chiusa l'annata, sono invece rilegati in volumi annuali e collocati a scaffale aperto all'interno della collezione generale dei periodici (divisa in riviste italiane e riviste straniere).

Fin dall'apertura della biblioteca erano stati collocati in una saletta dedicata al primo piano due lettori di microfilm collegati a dei computer con appositi software che consentissero la scansione di immagini, la stampa, e l'archiviazione in memorie esterne di file di immagini. Con l'apertura della nuova sezione Emeroteca è stato deciso anche l'ampliamento del servizio di consultazione microfilm: alle due postazioni di lettura-scansione dei microfilm si è aggiunto un computer per la consultazione dei cd/dvd che dall'annata 2007 offrono in formato digitale le immagini dei quotidiani delle stesse testate microfilmate. I microfilm e i cd/dvd con le immagini digitali sono conservati in cassettiere metalliche poste nelle immediate vicinanze della saletta di consultazione microfilm, ovviamen-

te chiuse a chiave. Per quanto riguarda la distribuzione dei microfilm (e cd), la loro installazione nei lettori, l'assistenza alla consultazione e al salvataggio delle immagini si è deciso che tali compiti venissero svolti dal personale di turno al banchino di assistenza e quick reference al primo piano; lo stesso personale al quale si è affidato il trattamento dei quotidiani ogni mattina ad inizio turno.

3. Gestione di un servizio

Sul finire del gennaio 2008 la nuova Emeroteca è stata inaugurata e presentata alla comunità accademica. Sia durante l'inaugurazione che in varie occasioni successive, è stata sottolineata l'importanza della realizzazione, pensata come risorsa e servizio per tutto l'Ateneo, non solo per recuperare una funzione storica legata al vissuto delle facoltà delle scienze sociali e per migliorare l'offerta all'utenza, ma anche per rafforzare la collaborazione funzionale fra le attività di didattica e di ricerca e il Sistema bibliotecario. In tal senso, in effetti, nel corso degli anni successivi, vi sono state numerose occasioni di specifiche attività di ricerca condotte da studenti, ricercatori o docenti sul patrimonio microfilmato e digitale. Ma soprattutto si è chiaramente consolidato un ampio uso abituale degli spazi dell'Emeroteca per la consultazione dei quotidiani e di alcuni specifici settimanali (ad esempio quelli francofoni internazionali e sulla realtà africana).

Nel corso del tempo, la gestione del servizio e delle raccolte ha anche fatto emergere problematiche alle quali di volta in volta si è cercato di dar risposta, sempre continuando a guardare, inoltre, alla già presente prospettiva dell'integrazione con le risorse in rete. In primo luogo la selezione dei titoli operata inizialmente ha dovuto essere rivista più di una volta per l'inserimento o l'esclusione di titoli, dovuti al mutamento stesso del contesto giornalistico-editoriale; in particolare si è ritenuto opportuno registrare e archiviare come testate autonome alcuni dei vari supplementi settimanali abbinati e acquistati insieme ai quotidiani italiani e stranieri. La gestione del rapporto con il fornitore/edicola si è mostrata, poi, un aspetto nient'affatto trascurabile, soprattutto nei periodi di ferie. Anche la gestione delle copie cartacee da mettere a disposizione la mattina all'apertura si è rivelata in certi momenti un lavoro gravoso per il personale al banco del quick reference al piano, tanto che per il lunedì mattina (con la sistemazione delle copie di tutto il fine settimana) si è deciso l'affiancamento di un'altra persona. Così come è risultato opportuno avere una persona che si occupasse specificamente dell'impacchettamento delle copie dei quotidiani a fine mese e del controllo della fornitura dei microfilm e cd/dvd di immagini digitalizzate.

Proprio il servizio di microfilmatura attraverso una ditta esterna è risultato essere uno dei maggiori punti dolenti dell'insieme di attività legate all'Emeroteca: difficoltà e contenziosi legati alla gestione delle gare;

ritardi nelle forniture; onerosità, e di fatto impossibilità, di un controllo completo sui microfilm e cd forniti. Nel complesso, comunque, finora siamo riusciti a garantire l'integrale archiviazione su microfilm di tutto il cartaceo acquisito per ogni testata; cosa non da poco, soprattutto se la si confronta con la situazione di molte altre emeroteche. Più nebuloso appare il futuro, data la difficoltà stessa alla realizzazione di microfilm in un universo sempre più esclusivamente digitale. Il digitale, d'altra parte, non fornisce ad oggi tutte le necessarie garanzie di preservazione che consentano di adottarlo in via esclusiva; e un archivio di immagini digitalizzate, con apposite modalità di ricerca, richiede un'infrastruttura ad hoc, con necessità di investimenti e acquisizione di competenze specifiche. Complessa e onerosa è divenuta anche la gestione hardware e software dei lettori di microfilm (macchine estremamente delicate) e dei computer ad essi collegati, tanto che si è dovuto provvedere a sostituire anche una macchina/lettore.

4. La pagina web dell'Emeroteca

Un altro obiettivo che ci si è posti è stato quello della comunicazione all'utenza delle risorse disponibili, in modo che vi fosse la maggior chiarezza possibile su ciò che era consultabile nei vari formati e sulle possibilità di accesso a specifiche risorse in rete.

Rapidamente nel corso degli anni l'offerta di risorse informative in rete si è ampliata, sia quella messa gratuitamente a disposizione dagli editori, sia quella cui l'accesso era reso possibile dall'acquisto di pacchetti di risorse digitali da parte del Sistema bibliotecario di Ateneo. Così la necessità di fornire un collegamento diretto e chiaro a queste risorse (più difficilmente individuabili da strumenti come il catalogo opac di Ateneo o la lista di banche dati) si è aggiunta a quella già presente di comunicare meglio la disponibilità di materiali e titoli dell'Emeroteca nei loro vari formati, consistenze e collocazioni.

È stato immediatamente evidente che la forma di presentazione più efficace sarebbe stata quella di una pagina web dedicata all'Emeroteca organizzata come una tavola sinottica. Svolgendo una ricognizione in internet abbiamo verificato che la Biblioteca di scienze politiche Enrica Collotti Pischel dell'Università degli studi di Milano aveva già realizzato quanto ci proponevamo: una tabella con un elenco di quotidiani italiani e stranieri seguiti da icone relative ai vari formati disponibili (microfilm, cd rom, carta, online ecc.¹). Le icone sono linkabili e conducono a sintetici record bibliografici che danno conto delle collocazioni e delle annate possedute.

¹ La tabella viene mantenuta aggiornata all'indirizzo <<http://www.sba.unimi.it/Biblioteche/scpol/2991.html>> (10/2016).









Oltre a ‘fotografare’ l’offerta corrente della nuova Emeroteca, la nostra esigenza è stata quella di fornire agli studiosi e ai ricercatori uno strumento che permettesse loro di comparare a colpo d’occhio le consistenze degli archivi storici di quotidiani e settimanali disponibili presso la nostra biblioteca o accessibili online. A tale scopo abbiamo stabilito due criteri per la selezione dei titoli da inserire nella tabella. Il primo criterio è stato quello che i titoli fossero da noi posseduti o accessibili in almeno una delle quattro versioni prese in considerazione: carta, cd rom/dvd, microfilm. Il secondo criterio, relativo alle versioni digitali, è stato quello di non includere a tappeto tutti i siti web di quotidiani e settimanali, bensì solamente quelli che forniscono accesso, grazie a un abbonamento oppure gratuitamente, al testo pieno degli articoli della versione cartacea.

Sono stati così preparati quattro elenchi: quotidiani italiani (figura 1), quotidiani stranieri, settimanali italiani, settimanali stranieri (figura 2). La tabella è stata creata con quattro colonne, una per ogni versione: carta, online, cd rom/dvd, microfilm.

Figura 1 – Pagina web dedicata all’Emeroteca: parte dell’elenco dei quotidiani italiani.

	Versione cartacea	Online	CD-ROM/DVD	Microfilm
	1943-1945			1950-1993
	copia del giorno (più arretrati non ancora microfilmati)		2007-	1987-
	1915-1918; 1937-1939 e copia del giorno (più arretrati non ancora microfilmati)	LexisNexis dal 2009 (copia del giorno non disponibile)	2007- Cronaca di Milano (fino a marzo 2014)	1950- Cronaca di Milano (fino a marzo 2014)
	copia del giorno (più ultimi mesi)		2010 (ott.)- 2012; 2014 (apr.)-	2014 (apr.)-
	copia del giorno (più arretrati non ancora microfilmati)		2009 (sett.)-	2010-
	copia del giorno (più ultimi mesi)		2014 (apr.)-	2014 (apr.)-
	copia del giorno (più arretrati non ancora microfilmati)		2007- Cronaca di Milano	1974- Cronaca di Milano
			2007-2010	1987-2008 Cronaca di Milano
	copia del giorno (più arretrati non ancora microfilmati)	LexisNexis dal 2004 (ultimi due giorni non disponibili)	2007-	1987-

Figura 2 – Pagina web dedicata all'Emeroteca: parte dell'elenco dei settimanali stranieri.

Titolo	Versione cartacea	Online	CD-ROM/DVD	Microfilm
	1979- (ultimi numeri non disponibili) lacunosi 1981; 1997-1998; 2006; 2008	Archivio gratuito da settembre 2008		
	1955- (ultimi numeri non disponibili) lacunosi 1955; 1960; 1969-1970; 1976-1979; 1997-2001; 2006-2007; 2010	EBSCO Business Source dal 1997		
	1979-2012; 2015- (ultimo numero non disponibile) lacunosi 1979; 1985; 1991; 1995; 1998; 2002-2004; 2007-2012	Cambio 16 dal 2012		
	1990- (ultimi numeri non disponibili)			
	1846-1859; 1916-1920; 1932-1940; 1945- lacunosi 1917; 1919; 2007-2008; 2010	Archivio gratuito dal 1997 (accesso libero ad un solo articolo per sessione)		
		LexisNexis dal 3 ottobre 1996 al 14 dicembre 1998		1990-1994
	1966- lacunosi 2007-2010	LexisNexis dal 2002		
	1954-1973; 1975- (ultimi numeri non disponibili) lacunosi 1970; 1975; 1990; 1996-1997; 2005-2007; 2009	Archivio gratuito dal 2004 a giugno 2008 EBSCO Business Source dal 1992		

La prima colonna 'versione cartacea' è importante per segnalare i quotidiani che sono acquistati ogni mattina in edicola e quindi sono presenti all'apertura della biblioteca, individuabili dall'indicazione 'copia del giorno'. La successiva notazione 'più arretrati non ancora microfilmati' sta ad indicare che la biblioteca conserva il cartaceo dei quotidiani finché non arriva il microfilm relativo. Per i settimanali invece la colonna 'versione cartacea' va letta un po' diversamente: di tutti si dà indicazione della consistenza, talvolta anche piuttosto cospicua dato che la biblioteca ha nel tempo conservato, rilegandole, le annate pregresse, così abbiamo ad esempio *L'espresso* dal 1958, *Panorama* dal 1969, *The economist* dal 1846 e *Time* dal 1934, tanto per citare i titoli più noti. L'acquisizione dei settimanali avviene attraverso due canali, l'edicola e la libreria concessionaria, il che compor-

ta che per i primi l'ultimo numero pubblicato è presente tempestivamente sull'espositore dell'Emeroteca, mentre per i secondi, come avverte l'indicazione 'ultimi numeri non disponibili', intercorrerà un certo lasso di tempo (in genere tre o quattro settimane) tra la loro pubblicazione e il loro arrivo in biblioteca.

Nella colonna della versione 'online' si presentano varie tipologie di link: quella 'archivio gratuito' che conduce direttamente al sito web della risorsa; quella che ripete il titolo del quotidiano o settimanale che conduce allo snodo SFX del nostro catalogo, perché trattandosi di risorse in abbonamento necessitano di ulteriori indicazioni come ad esempio credenziali o istruzioni per muoversi nel relativo sito web. Un terzo tipo di link è quello con il nome di una banca dati, come *LexisNexis* o *Ebsco Business Source*, ugualmente indirizzato sullo snodo di SFX, necessario per puntare precisamente sulla url del titolo messo a disposizione all'interno della banca dati. Laddove esistente, abbiamo cura di fornire l'indicazione dell'accesso in formato pdf, molto richiesto dagli studiosi per ricostruire l'impaginazione tipografica degli articoli.

Il materiale in 'cd rom/dvd' ci è stato fornito, in parallelo alla fornitura di 'microfilm', a partire dal 2007 per gran parte dei quotidiani italiani e stranieri. Si tratta di archiviazioni digitali di tipo sequenziale, nelle quali ad ogni pagina del quotidiano corrisponde un file immagine, prive però di un software di interrogazione e ricerca. Laddove presente, è stata segnalata la città di riferimento della cronaca locale.

Nella colonna 'microfilm' si dà conto del vero e proprio tesoro documentario della biblioteca, la ricca collezione di archivi storici di quotidiani italiani e stranieri conservati appunto su bobine microfilmate. La collezione può vantare due titoli, *La voce repubblicana* e *L'Action française*, consultabili dagli anni Venti del secolo scorso, e diversi altri titoli (*Avanti!*, *Corriere della sera*, *Messaggero*, *Popolo*, *Sole 24 ore*, *Unità*) consultabili dal 1950. Per il *Manifesto* e la *Repubblica* possediamo il microfilm fin dal primo numero, pubblicato rispettivamente il 28 aprile 1971 e il 31 dicembre 1975 (anno 1, n. 0). Per tutti gli altri titoli italiani e stranieri le consistenze partono in genere dagli anni Ottanta del secolo scorso.

5. Prospettive

Passati otto anni dal riallestimento dell'Emeroteca nella Biblioteca di scienze sociali, il bilancio è sicuramente molto positivo: il servizio è molto frequentato, e non è infrequente che giungano richieste di consultazione, soprattutto dei materiali storici, da parte di utenti esterni alla comunità accademica. Proprio queste presenze hanno accresciuto e rafforzato la consapevolezza dell'importanza del servizio offerto dalla nostra Emeroteca a livello locale.

Dai contatti intercorsi infatti con le due principali biblioteche cittadine di conservazione di questo tipo di materiali, ossia la Biblioteca nazionale centrale e la Biblioteca delle oblate, è emersa una situazione generalmente

critica. La microfilmatura è stata di fatto abbandonata a partire dal 2006, e i quotidiani vengono stoccati in magazzini talvolta distanti dalla biblioteca vera e propria. La crescente e inesorabile crisi del supporto analogico del resto la stiamo vivendo attualmente anche noi, poiché a partire dal gennaio 2016 non possiamo più avvalerci della ditta che ci ha fornito i microfilm fino ad ora e quindi saremo costretti, speriamo solamente in via provvisoria, a conservare i quotidiani cartacei nel nostro magazzino librario.

A fronte di un grande impegno anche economico profuso dalla Regione Toscana per avvicinare tutti i cittadini ai contenuti della biblioteca digitale *MediaLibraryOnLine* (MLOL), permettendo così mediante una semplice registrazione effettuata presso le biblioteche pubbliche di sfogliare sul proprio pc o tablet la copia del giorno di un gran numero di quotidiani e settimanali italiani e stranieri, si assiste purtroppo sul versante della conservazione di questi materiali ad una diffusa assenza istituzionale. Infatti anche la biblioteca digitale MLOL offre accesso, a seconda delle testate, all'archivio degli ultimi quindici giorni o al massimo degli ultimi due mesi (consultabili attraverso *PressDisplay*, ribattezzato poi *PressReader*, la più grande edicola mondiale online con più di 2.000 quotidiani e periodici in formato replica del cartaceo).

Una importante integrazione alle risorse delle biblioteche e un validissimo supporto per le ricerche dei cittadini, erano costituiti dalla ricchissima *Rassegna stampa della Camera dei deputati*, purtroppo non più accessibile dal 2012 circa al di fuori della intranet della Camera. Si tratta di una scelta che la Camera dei deputati ha adottato, come altre amministrazioni pubbliche, su richiesta della Federazione italiana editori dei giornali, per ragioni di rispetto delle norme sul diritto d'autore. Il valore aggiunto della *Rassegna* era costituito dal fatto che consentiva di metainterrogare il full text degli articoli di un cospicuo numero di quotidiani e settimanali italiani e stranieri dal maggio 1998 a oggi, oltretutto visualizzabili sotto forma di 'ritagli stampa', quindi in formato replica del cartaceo.

Il passaggio dall'analogico al digitale si sta compiendo gradualmente e i tempi non sono ancora probabilmente maturi dal punto di vista tecnologico. Certamente si prospetta molto impegnativo per la singola biblioteca dover farsi carico di onerose scansioni digitali. Sarebbe invece grandemente auspicabile che ogni testata rendesse disponibile il proprio archivio storico in formato digitale. Ciò in parte sta già avvenendo, con le encomiabili iniziative della *Stampa* e della *Unità*, che hanno reso pubblici i loro archivi in forma gratuita, e del *Sole 24 ore* e *Corriere della sera*, che invece lo forniscono a pagamento. Perciò la segnalazione di questi canali attraverso la pagina web da noi realizzata e continuamente aggiornata si rivela particolarmente preziosa. In quest'ottica, abbiamo pensato che fosse opportuno sistemare negli spazi antistanti gli espositori e i tavoli dell'Emeroteca molti cartelli che invitano gli utenti a consultarne la pagina web, facilitandone la rintracciabilità in rete anche con il proprio smartphone attraverso un QR code.

Un'esperienza di riorganizzazione e deselezione delle collezioni di periodici in magazzino

All'apertura della nuova Biblioteca di scienze sociali nella sede di Novoli, nel febbraio 2004, le collezioni di periodici provenienti dai vecchi punti di servizio erano state riallestite mantenendo la collocazione originaria, così che a scaffale aperto al primo piano e al primo piano ballatoio dell'edificio si trovavano tre serie separate: le riviste presenti in catalogo provenienti da Economia, quelle di Giurisprudenza e quelle di Scienze politiche. Le riviste del Dipartimento di diritto dell'economia, quelle non catalogate e quelle collocate in particolari fondi erano state già destinate al magazzino.

Nel 2008 le collezioni di periodici a scaffale aperto sono state ridefinite e movimentate a biblioteca aperta riunificando le raccolte, indipendentemente dall'origine, e costituendo due serie, quella delle riviste italiane al primo piano e quella delle riviste straniere al primo piano ballatoio. Già aveva avuto luogo una razionalizzazione degli acquisti, così da mantenere un solo abbonamento aperto per ogni titolo corrente.

A scaffale aperto si trovano oggi i titoli con abbonamento aperto e quelli cessati ma con una consistenza di almeno dieci anni, con alcune eccezioni¹.

* Cinzia Zannoni è referente per i periodici all'interno del settore Gestione e sviluppo della collezione della Biblioteca di scienze sociali. L'intervento qui descritto è stato sviluppato e attuato a partire dal 2014 nell'ambito del gruppo di lavoro della Biblioteca di scienze sociali per la revisione delle collezioni di riviste a magazzino ai fini di una razionalizzazione e ottimizzazione delle raccolte (progetto speciale), composto da Elisabetta Bosi, Gianni Galeota (referente), Massimo Gianì, Alessandra Giovannetti, Alessandro Lupi, Cinzia Zannoni. L'intervento è ancora in corso.

¹ Le eccezioni sono rappresentate da titoli cessati dopo il 2008 o da abbonamenti cartacei chiusi perché si è passati al solo online, in molti casi grazie a contratti consortili. L'Università di Firenze è stata tra le fondatrici del consorzio CIPE (nato nel 2007) e vi ha aderito fin dal 2000, quando esisteva solo una convenzione per l'acquisto cooperativo dei periodici elettronici (<<http://www.unicipe.it/>>, 10/2016). Per il profilo della sezione si veda la Carta delle collezioni: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-689.html>> (10/2016).

In magazzino erano state costituite due serie di periodici, collocate in due sezioni denominate DEPRI e PLURI². In DEPRI erano stati collocati, nelle intenzioni originarie, i titoli non presenti a scaffale aperto in quanto chiusi e con un posseduto di poche annate, e i doppi di quelli a scaffale aperto; in PLURI erano state collocate le terze e successive copie. Molti periodici erano infatti arrivati a Novoli in tre o più copie perché presenti nelle raccolte delle diverse biblioteche d'origine.

In realtà la ricollocazione in magazzino, in parte affidata all'esterno attraverso una gara d'appalto, non era stata realizzata in maniera ottimale ed erano state in parte tradite le intenzioni originarie: alcuni doppi erano finiti a PLURI, mentre a DEPRI erano state destinate più copie con collocazioni differenti della stessa rivista. Inoltre, nel lavoro non erano stati considerati tutti i volumi di periodici sparsi nelle varie collocazioni delle monografie e in alcune collane.

Nella gestione del servizio al pubblico ci eravamo resi conto che aver collocato nella stessa serie (DEPRI) sia riviste con una copia già presente a scaffale aperto sia copie uniche aveva delle ripercussioni sulla distribuzione al bancone, in quanto a volte venivano richiesti dal magazzino materiali disponibili sugli scaffali direttamente accessibili al pubblico.

Visto che nel grosso intervento di riorganizzazione dello scaffale aperto del 2008 era stato lasciato lo spazio per una crescita di tre/cinque anni, si era creata una situazione di sovraffollamento per cui alcuni titoli non avevano più margine di sviluppo. Si era quindi provveduto a spostare in magazzino anche copie con consistenza maggiore ai dieci anni, se esisteva una versione online del periodico. Rimanevano i diversi periodici intercalati a magazzino tra le monografie, anche volumi singoli che nel corso degli anni erano stati talora trattati come monografie (soprattutto gli annuari).

Siamo così arrivati a una situazione di carenza di scaffali liberi anche nel deposito. A questo punto era diventato necessario liberare spazio e de-selezionare materiale presente in più copie in biblioteca. Ci sembrava anche una buona occasione per fare ordine nelle riviste e riunirle, nei limiti del possibile, rivalutando ed eventualmente modificando anche gli assetti originariamente creati con la costituzione delle sezioni DEPRI e PLURI, coi relativi profili.

Come prima cosa abbiamo mappato i periodici presenti in biblioteca, estraendo dal gestionale Aleph l'elenco dei titoli, insieme alle consistenze e alle rispettive collocazioni. Abbiamo così verificato che i periodici in

² Le due sezioni erano già previste nell'ambito del progetto iniziale di adeguamento delle collezioni alla nuova sede, come descritto in T. Stagi, *L'adeguamento della collezione: progetto e gestione dell'armonizzazione delle raccolte*, in *Traslocare, riaggregare, rifondare: il caso della Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, a cura di G. Galeota, Firenze University Press, Firenze 2006, pp. 69-157, in particolare p. 87. Per i profili delle sezioni DEPRI e PLURI si vedano le schede della Carta delle collezioni: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-690.html>> e <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-691.html>> (10/2016).

buona parte erano riuniti in sezioni omogenee, ma in parte erano dispersi in diverse collocazioni tra le monografie. Questo lo sapevamo, ma dal file abbiamo avuto un'idea più precisa della loro distribuzione.

Alcuni volumi erano collocati in fondi speciali, da preservare come tali, e quindi non potevano essere spostati. Abbiamo quindi estrapolato una lista di 'fondi intoccabili', ai quali abbiamo aggiunto il fondo delle riviste provenienti dalla ex Biblioteca di economia, che in parte non sono ancora state catalogate (EC RIV IT, EC RIV STR)³. Abbiamo deciso di non toccare anche alcune serie della sezione COLL che, pur essendo in realtà periodici, erano comunque già raggruppate in sezioni omogenee (COLL OECD, BIL ecc.).

Il file, ricavato da Aleph e convertito in formato excel, presentava in un'unica colonna il numero identificativo (BID) della scheda, i titoli dei periodici della biblioteca, la loro collocazione e la loro consistenza. Dopo aver riflettuto su come utilizzarlo, abbiamo deciso di cambiare l'organizzazione delle informazioni, facendo in modo di avere tutti i dati di un titolo sulla stessa riga. Le varie collocazioni non sono state messe direttamente una accanto all'altra, ma sono state create diverse colonne, secondo un ordine ben definito, per poter attivare i filtri secondo le necessità: tutte le consistenze di PLURI, quelle di DEPRI, le collocazioni delle monografie, le RIV a scaffale aperto, i fondi intoccabili.

Prima di cominciare a trattare il materiale dovevamo definire chiaramente lo scopo del lavoro e il modo di procedere. Per prima cosa ci siamo chiariti gli obiettivi:

- recuperare spazio in magazzino eliminando terze e successive copie;
- completare e compattare le consistenze dei periodici.

Per il magazzino si è deciso di eliminare la sezione PLURI e di trasformare DEPRI in un fondo di riserva da non far circolare, rendendolo inutilizzabile per la consultazione degli utenti. Occorreva invece un nuovo fondo in cui conservare le riviste, spesso in copia unica, non presenti a scaffale aperto. Dopo varie ipotesi, questo nuovo fondo è stato denominato CUPRI. DEPRI diventa la seconda copia di quanto presente o a scaffale aperto o a CUPRI; non può quindi più ospitare annate non presenti nelle collocazioni primarie (RIV ITA, RIV STR e CUPRI).

Chiarito l'obiettivo, abbiamo cominciato ad analizzare il file per identificare diversi casi possibili:

- titoli presenti solo in fondi intoccabili: questi titoli non dovevano essere presi in considerazione;
- titoli presenti solo a scaffale aperto: anche questi non vengono toccati;

³ L'ideale sarebbe stato completare in primo luogo la catalogazione di queste riviste, in modo da eliminare anche la sezione di collocazione EC RIV, ma l'urgenza di liberare spazio ci ha convinti ad accantonare provvisoriamente questo lavoro, sapendo che comunque la maggior parte delle riviste qui presenti sono in copia unica.

- titoli presenti in altre collocazioni: da analizzare.
Per questi ultimi si potevano dare più situazioni:
- il titolo è presente a scaffale aperto e in una collocazione del magazzino;
- il titolo è presente a scaffale aperto e in più collocazioni del magazzino;
- il titolo è presente in una sola collocazione del magazzino;
- il titolo è presente in più collocazioni del magazzino.

Alla fine di tutto il lavoro le riviste dovranno essere presenti (fatta eccezione per quelle dei fondi intoccabili che rimarranno dove sono) solo in determinati punti della biblioteca:

- al primo piano dello scaffale aperto le riviste italiane, con collocazione RIV ITA e numero;
- al primo ballatoio dello scaffale aperto le riviste straniere, con collocazione RIV STR e numero;
- in magazzino alla sezione CUPRI le riviste non presenti a scaffale aperto, con collocazione CUPRI e numero;
- in magazzino alla sezione DEPRI le riviste già presenti o a scaffale aperto (RIV ITA o RIV STR) o in magazzino a CUPRI, con collocazione DEPRI e numero.

Come già precisato, la consistenza di DEPRI può essere uguale a quella a scaffale aperto o a CUPRI, oppure può essere inferiore: in nessun caso può ospitare annate non presenti nelle altre collocazioni.

Abbiamo quindi cominciato ad analizzare il file definendo la destinazione dei singoli titoli: DEPRI, CUPRI o DEPRI+CUPRI. In quest'ultimo caso la consistenza più ampia va a CUPRI. Per ogni titolo ci siamo annotati cosa deve essere eliminato e cosa spostato, per cambiare semplicemente collocazione o per completare la copia preferita. Abbiamo anche annotato in quali casi va solo confrontato lo stato di conservazione del materiale per eliminare i volumi più rovinati e mantenere quelli meglio conservati.

Definite le sezioni in cui spostare i periodici, occorre decidere come procedere. Partire dalle consistenze destinate a DEPRI o a CUPRI? E per metterle in quali zone del magazzino? Per capire quali settori del magazzino sfruttare, occorre avere un'idea realistica di quanto spazio avrebbero occupato le nuove sezioni DEPRI e CUPRI.

Una prima ipotesi di utilizzare per CUPRI uno spazio libero al primo piano del deposito viene scartata, in quanto la maggior parte dei volumi da trattare si trova al secondo piano e il magazzino, organizzato su più piani, non ha un montacarichi interno, il che implicherebbe difficoltà di movimentazione. Rimanendo invece al secondo piano, dove già c'erano i DEPRI e i PLURI, non si disponeva di spazi vuoti sufficienti per cominciare ex novo le nuove serie o per appoggiare temporaneamente i volumi trattati.

File alla mano, viene misurato lo spazio occupato dai titoli che rimarranno in DEPRI e da quelli che diventeranno CUPRI, andando a fare verifi-

che a scaffale nelle varie zone della biblioteca⁴. Avendo quindi un'idea più precisa degli spazi che occorreranno e di quelli disponibili cominciamo a valutare come muoverci.

Si decide che DEPRI rimanga dov'è. Questo ci consente di non trattare le seconde copie (destinate a DEPRI) che di fatto devono rimanere dove sono. Si decide anche di non cambiare i numeri di catena, anche se questo comporterà che ci saranno dei salti numerici quando verranno tolti i titoli che saranno collocati altrove, ma così non sarà necessario cambiare le collocazioni nel gestionale e stampare e incollare nuove etichette.

Visto che PLURI è destinato ad essere eliminato, al suo posto verrà collocato CUPRI. Il materiale di PLURI, infatti, o viene eliminato, o diventa CUPRI oppure DEPRI. In DEPRI e a CUPRI confluiranno anche materiali presenti in altre collocazioni sparse per la biblioteca, sia a scaffale aperto sia in magazzino.

Si decide dunque di cominciare a trattare il materiale collocato a PLURI destinato ad essere scartato o spostato a DEPRI. Si tratta di titoli che hanno una prima copia a scaffale aperto.

Gli step da seguire sono i seguenti:

- sul file controllare il titolo presente a PLURI e destinato a DEPRI, con copia presente a scaffale aperto;
- cercare il titolo a catalogo per verificare se le consistenze e le collocazioni sono rimaste quelle del file e se ci sono titoli legati (che in questo caso vanno trattati insieme);
- verificare la consistenza a scaffale (se corrisponde esattamente a quella del catalogo);
- completare e/o correggere le consistenze a scaffale aperto (in alcuni casi ci siamo accorti che a scaffale aperto mancavano dei volumi presenti in magazzino);
- confrontare lo stato di conservazione dei volumi per mettere a scaffale aperto o a DEPRI (se presenti più copie) quelli in migliori condizioni, ed eliminare quelle più rovinate;
- costruire con le varie copie la consistenza più completa (dopo la principale) da mettere a DEPRI, anche prendendo i volumi collocati insieme alle monografie;
- spostare dallo scaffale in carrelli roll provvisori il materiale da buttare;
- correggere in Aleph le consistenze definitive;
- cancellare le consistenze che si eliminano;
- mettere nello status AS (attesa di scarico) le linee di copia degli inventari che andranno eliminati.

Gli elenchi degli inventari con status AS vengono di volta in volta presentati al Comitato scientifico della biblioteca, già informato del progetto,

⁴ Il DEPRI esistente occupava 1.508 metri, mentre per quello futuro si prevede un ingombro di 851 metri. Per il CUPRI invece si ipotizzano 657 metri.

per l'approvazione dello scarico. Si procede poi a cambiare lo status degli inventari da AS a SL (scarico listato) e a inviare l'elenco degli inventari SL ai Library manager che completano la procedura eliminandoli definitivamente.

Solo allora i volumi scaricati possono lasciare la biblioteca. Per portar via il materiale ci siamo affidati ad una cooperativa che si occupa di raccolta e smaltimento carta, che preleva su appuntamento i materiali via via deselezionati e già preparati su carrelli roll.

Prima di optare per lo smaltimento si era proceduto a sondare la disponibilità di altre biblioteche ad accogliere le riviste, senza ottenere riscontro.

In questa prima fase del trattamento del materiale non sempre è stato possibile completare la gestione del periodico. Per alcuni non esisteva la seconda copia di DEPRI, ma il doppione era solo a PLURI. In questo caso il materiale è stato lasciato provvisoriamente a PLURI. Quando la seconda copia di un titolo era presente sia a DEPRI che a PLURI, a volte la copia preferita e più completa è stata quella di PLURI. In questo caso si è eliminata la copia di DEPRI e quella di PLURI, se non c'erano spazi per spostarla nella sua destinazione finale, è rimasta momentaneamente dov'era.

In questo modo si è liberato buona parte dello spazio precedentemente occupato da PLURI e si è potuto cominciare a trattare le riviste destinate a CUPRI o a DEPRI e CUPRI (quindi presenti solo in magazzino), partendo sempre dai titoli collocati anche a PLURI, in quanto l'urgenza rimane liberare quegli scaffali.

Il metodo è sempre lo stesso. Si verificano in opac e a scaffale le consistenze. Il file di lavoro è stato estratto in una certa data, e quindi eventuali modifiche successive non sono in esso presenti, oltre ad essere possibile errori precedenti mai emersi e quindi mai corretti.

Si ricompono la consistenza più completa e in migliori condizioni fisiche da collocare a CUPRI. Si fanno le opportune operazioni in Aleph, si stampano le etichette e si collocano i volumi nello spazio del magazzino a loro destinato. Si recupera, ove presente, la seconda consistenza più completa a DEPRI, mantenendo il numero già occupato se presente o prendendo un numero rimasto vuoto o creando un nuovo numero in fondo alla serie. Si trattano per lo scarto eventuali ulteriori copie.

In questa fase del lavoro ci sono più casi di materiale che in passato aveva trovato collocazione tra le monografie, soprattutto perché si tratta di volumi comprati singolarmente per particolari esigenze senza mai aprire un abbonamento per quel titolo o arrivati in biblioteca in dono.

Non interessa avere una serie numerica continua in DEPRI in quanto si tratta di una copia di conservazione non destinata alla fruizione degli utenti, i quali possono trovare quanto loro occorre direttamente a scaffale aperto o nella sezione CUPRI. Anche per questo, fermo restando che vengono eliminate le copie in peggiori condizioni di conservazione, le copie in migliore stato sono destinate allo scaffale aperto e a CUPRI. Se possibile si

vorrebbe oscurare in futuro la collocazione DEPRI in opac in modo che sia veramente una sezione di riserva.

Al momento stiamo trattando le copie di CUPRI e di CUPRI più DEPRI. Stiamo riuscendo così a riunire i volumi dello stesso seriale nello stesso punto della biblioteca, e stiamo eliminando tutte le copie oltre la seconda (senza considerare, come sempre, quanto presente nei 'fondi intoccabili') liberando spazio per lo sviluppo futuro della biblioteca.

Trattando i CUPRI stiamo liberando spazio anche nella sezione DEPRI. Questo ci consentirà di integrare alcune seconde copie con le parti necessarie ancora presenti a PLURI. A quel punto potremo compattare il materiale e mettere in fondo a DEPRI le seconde copie per ora rimaste a PLURI. In questo modo libereremo lo spazio necessario per radunare definitivamente in un'unica zona la maggior parte dei titoli che erano rimasti sparsi nella collezione, sia che si possieda un solo volume sia che se ne possiedano diversi.

In prospettiva si porranno problemi di spazio anche nella collezione a scaffale aperto, che per continuare a crescere avrà bisogno di scaffali liberi, quindi una parte del materiale dovrà essere spostata in magazzino. Per questo saranno necessarie in futuro altre riflessioni e scelte, perché i periodici non ci consentono di fermarci mai.

E. Boldrini
G. Cestone
S. Gianfrancesco
L. Magni
C. Oliveti
F. Zinanni

Un protocollo per il trattamento dei materiali rinvenuti nei libri

Con questa nota si intende dar conto di un'iniziativa da poco intrapresa che riguarda il trattamento dei materiali rinvenuti nei volumi di alcuni fondi librari, in massima parte pervenuti in dono alla biblioteca. Tale iniziativa nasce nell'ambito di uno specifico interesse culturale e archivistico, che fa capo al gruppo di lavoro che in biblioteca si occupa dei fondi storici e delle collezioni di rilevante interesse culturale.

I. Il trattamento degli archivi della Biblioteca di scienze sociali

Il censimento degli archivi presenti presso il Sistema bibliotecario di Ateneo inizia nel 2008. Per il riordino, l'inventariazione e la fruizione online dei materiali, nel 2011 viene adottato l'applicativo Arianna. Il personale viene specificamente formato sia nel trattamento archivistico che nell'uso del gestionale stesso¹.

La Biblioteca di scienze sociali partecipa a queste attività inserendo in Chartae, la nuova specifica interfaccia web del Sistema bibliotecario di Ateneo, le schede dei fondi Cerrito e Devoto²: il primo, di proprietà della Regione Toscana, in comodato presso la biblioteca, raccoglie i documenti

* Enrica Boldrini, Giovanna Cestone, Susanna Gianfrancesco, Laura Magni, Chiara Oliveti, Francesca Zinanni fanno parte del gruppo di lavoro Fondi antichi e collezioni speciali della Biblioteca di scienze sociali.

¹ Vengono organizzati due corsi: *Arianna 3*, a cura di Hyperborea (<<http://www.hyperborea.com/>> (10/2016), per il riordino e l'inventariazione degli archivi, 22 e 24 maggio 2012; *Descrizione, ordinamento e inventariazione degli archivi storici*, tenuto dalle colleghe Laura Bitossi, Caterina Guiducci, Gianna Frosali, 14-15 giugno 2012.

² Le schede dei fondi Cerrito e Devoto sono disponibili al seguente indirizzo: <<http://chartae.sbf.firenze.it/AriannaWeb/main.htm?jsessionid=3E73321D809CC048184D26A18F079265#archivio>> (10/2016).

di Biagio Cerrito, tra i maggiori studiosi della storia dell'anarchismo e delle origini del movimento operaio e socialista in Italia; il secondo contiene i materiali di ricerca di Andrea Devoto, neuropsichiatra e psicologo sociale, docente dell'Università di Firenze, autore di studi sui campi di concentramento, sulle dinamiche psicologiche tra vittime e carnefici, sui postumi della deportazione. Tra il 2012 e il 2013 un progetto speciale consente anche il riordino e l'inventariazione del fondo archivistico Devoto, che viene reso fruibile in web³; nel 2014, nel quadro delle iniziative regionali toscane per la Giornata della memoria, nel corso di un convegno dedicato alla figura e all'opera di Andrea Devoto, la biblioteca e il polo delle scienze sociali ospitano la presentazione dell'archivio, che si conclude con la rappresentazione teatrale *La speranza tradita*, tratta dalle interviste che lo studioso raccolse presso i reduci toscani dei lager nazisti⁴. La biblioteca partecipa al censimento degli archivi degli psicologi e degli psichiatri che hanno studiato e/o lavorato in Toscana⁵. Nel corso del 2015 viene accolto in dono l'archivio dell'Associazione nazionale docenti universitari, di cui Giorgio Spini è stato presidente, attiva tra il 1968 e il 1971. Questo archivio è stato inventariato, in buona parte digitalizzato e fatto oggetto di una giornata di studi⁶.

Restano ancora da trattare altri tre archivi della biblioteca: l'archivio della Scuola di servizio sociale di Firenze, di cui è posseduto anche il fondo librario⁷; e appena acquisiti, l'archivio personale donato dall'economista dell'OCSE Giulio Fossi, con una ricca documentazione sulle tematiche dello sviluppo e l'archivio del sociologo Antonio Carbonaro, già collaboratore di Adriano Olivetti.

³ Il progetto è stato realizzato dai documentalisti Stefano Bartolini e Filippo Mazzoni, in collaborazione con la Soprintendenza per i beni librari, archivistici e archeologici della Regione Toscana, grazie a un finanziamento erogato dall'Ente Cassa di risparmio di Pistoia.

⁴ Il convegno, tenuto a Pistoia e a Firenze, rispettivamente il 24 e il 29 gennaio 2014, ha visto gli interventi di Sandro Rogari, Chiara Silla, Roberto Barontini, Lucilla Conigliello, Stefano Bartolini, Adriano Zamperini. La rappresentazione teatrale *La speranza tradita*, per la regia di Dimitri Frosali, a cura dell'associazione culturale Laboratorio Amaltea, si è svolta all'interno della biblioteca. Sia gli interventi che la rappresentazione teatrale sono stati filmati e tra breve saranno resi accessibili sul sito della Fondazione Devoto. Gli atti del convegno sono stati pubblicati nel volume *Memoria viva: responsabilità del ricordare e partecipazione civica*, a cura di M. Menegatto, A. Zamperini, Firenze University Press, Firenze 2015.

⁵ Il censimento è stato curato dal gruppo di ricerca coordinato dalla professoressa Patrizia Guarnieri, Dipartimento di storia, archeologia, geografia, arte e spettacolo dell'Università di Firenze, in partnership con l'Archivio storico della psicologia italiana dell'Università degli studi di Milano Bicocca (<<http://www.aspi.unimib.it/index.php?id=1342>>, 10/2016).

⁶ *L'archivio dell'Associazione nazionale docenti universitari (1968-1971)*, 23 settembre 2016, Aula Magna del Rettorato. L'inventario e i documenti digitalizzati sono consultabili sul portale Chartae <<http://chartae.sbafirenze.it/>>.

⁷ La Scuola di servizio sociale dell'Università di Firenze, nata nel 1957, si è trasformata nel 1995 in diploma universitario triennale in Servizio sociale presso la Facoltà di scienze politiche "Cesare Alfieri". Il fondo librario è descritto nella Carta delle collezioni della biblioteca: <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-718.html>> (10/2016).

2. I materiali d'archivio rinvenuti nei libri

Nell'autunno del 2014 la Biblioteca di scienze sociali avvia un progetto destinato alla gestione dei materiali degni di attenzione rinvenuti in alcuni fondi librari ricevuti in dono nel corso degli anni. Questo al fine di evitarne la dispersione, per una loro più idonea conservazione, e per garantirne la fruizione da parte della comunità scientifica nel rispetto della normativa sulla privacy.

Le fortunate coincidenze che hanno spinto all'avvio dell'iniziativa sono state da una parte il rinvenimento casuale di documenti e lettere di particolare rilevanza ai fini della ricerca, circostanza che ha acceso l'attenzione sul problema della loro collocazione nel 'sistema biblioteca'; dall'altra, la presenza straordinaria di un nucleo consistente di studenti assegnati alla biblioteca per prestare attività lavorativa per 150 ore annue, il che ha permesso di destinarne alcuni alla messa in opera del progetto⁸.

Nella stesura del programma di lavoro e nella redazione di un protocollo per la gestione dei documenti ci si è avvalsi di una breve ma efficace nota, *Trattamento degli inserti di carte: raccolte di fogli a stampa e manoscritte e materiali vari trovati nei volumi appartenuti a fondi privati* a cura di Barbara Allegranti⁹ e del lavoro svolto negli anni passati dal gruppo di studio AIB sulle biblioteche d'autore¹⁰.

Si è dunque iniziato lo spoglio sistematico di alcuni fondi disposti a scaffale aperto al ballatoio del secondo piano (in uno di questi erano avvenuti i rinvenimenti di documenti cui si accennava sopra), cioè il fondo Frezza¹¹, il Furno¹², il fondo del Dipartimento di scienze economiche

⁸ Tra dicembre 2013 e gennaio 2014 l'Ateneo ha pubblicato due bandi consecutivi per l'attività a tempo parziale degli studenti; da qui il numero assegnato alla biblioteca, eccezionalmente superiore al consueto. Le studentesse impiegate in questa attività, Emiliana Ielpo, Silvia Mazzoni, Virginia Mazzoni, Sofia Putano Bisti, Irene Tradii e Alessandra Vernice, si sono da subito rivelate fondamentali per la sensibilità, l'attenzione e la cura con cui hanno svolto il lavoro assegnato, suggerendo anche procedure migliorative.

⁹ Scuola normale superiore di Pisa.

¹⁰ Il gruppo è stato attivo dal 2003 al 2011. Documenti sulla sua attività sono visibili alla pagina <<http://www.aib.it/aib/cg/gbautd07.htm3>> (10/2016).

¹¹ Il fondo Frezza si compone di 1.744 monografie, 4.763 opuscoli e 44 riviste appartenuti al professor Paolo Frezza (1906-1996), docente di Diritto romano presso l'Università di Catania e di Pisa; fu donato nel 1996 alla Biblioteca di giurisprudenza e da qui è confluito nella Biblioteca di scienze sociali. Per approfondimenti si veda la Carta delle collezioni della biblioteca alla pagina <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-708.html>> (10/2016).

¹² Fondo composto da 1.444 monografie, 145 estratti e cinque titoli di riviste in lingua tedesca appartenuti al professor Carlo Furno (1913-1970), docente di Diritto processuale civile presso l'Università di Firenze; fu acquistato dalla Biblioteca di giurisprudenza nel 1996 e da qui è confluito nella Biblioteca di scienze sociali. Per approfondimenti si veda la Carta delle collezioni della biblioteca alla pagina <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-709.html>> (10/2016).

(DSE), e di due fondi conservati in magazzino, il Cappelletti¹³ e il Francovich¹⁴. Si tratta di vere e proprie biblioteche private, così profondamente legate agli studiosi che le hanno possedute e utilizzate nel tempo da conservare tracce tangibili dei loro percorsi di ricerca e di vita; i libri che le compongono e i materiali rinvenuti al loro interno (lettere, minute, bozze, ritagli di articoli di giornale, annotazioni bibliografiche, fogli con appunti manoscritti o dattiloscritti, inviti e programmi di convegni, biglietti da visita, fotografie, cartoline, segnalibri con annotazioni ecc.) formano un'importante testimonianza dell'attività intellettuale, della rete di relazioni, del contesto storico e culturale del possessore.

Ciascun documento è stato inserito in buste apposite, in carta acid-free, realizzate dagli studenti stessi, su modello elaborato dai bibliotecari; sopra la busta sono state riportate le informazioni bibliografiche e le pagine del libro tra le quali il documento stesso è stato trovato. Le buste sono poi conservate in scatole, sempre di cartone acid-free, una per ciascun fondo librario. Tutto è stato quindi riportato su file excel così da poterlo inserire nel record bibliografico al quale il reperto si riferisce.

Il lavoro redatto su file excel è stato infine riversato nell'applicativo Arianna, per il momento limitatamente al fondo Frezza, con un contestuale ordinamento dei documenti, raggruppati in serie omogenee per ciascun fondo librario; Arianna ha permesso di corredare gli archivi così prodotti con la scansione dei documenti più significativi, con l'indicizzazione di persone e istituzioni, citati nei documenti stessi, e con schede di dettaglio.

L'obiettivo finale, come accennato, è quello di rendere fruibile questo patrimonio di informazioni, pubblicandone l'inventario su Chartae, il portale degli archivi dell'Università di Firenze¹⁵, e garantendone la consultazione in modo regolamentato. Tuttavia, trattandosi di materiale pervenuto in biblioteca in modo inconsapevole o indiretto, nascosto tra le pagine dei libri, si ritiene necessario prima di tutto che coloro che hanno effettuato la donazione di queste biblioteche private, eredi a vario titolo dell'originario possessore, prendano visione e autorizzino la pubblicazione e la consultazione di tali reperti a scopo di studio.

¹³ Fondo composto da 3.378 monografie e da 860 opuscoli appartenuti al professor Mauro Cappelletti (1927-2004), docente di Diritto processuale comparato all'Università di Firenze; è stato dato in comodato alla Biblioteca di scienze sociali dalla famiglia nel 2006. Per approfondimenti si veda la Carta delle collezioni della biblioteca alla pagina <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-695.html>> (10/2016).

¹⁴ Fondo riordinato di recente, composto da 982 unità catalografiche dei secoli XIX e XX, appartenuti al professor Carlo Francovich (1910-1990), docente di Storia del Risorgimento presso le Università di Siena e Firenze e presidente dell'Istituto storico della Resistenza in Toscana.

¹⁵ <<http://chartae.sbafirenze.it/AriannaWeb/main.htm?jsessionid=482BBE354CCA89AFE000C6E4A80B13CB#archivio>> (10/2016).

Il nostro *Protocollo per la gestione dei materiali rinvenuti nei libri*¹⁶ prevede anche il caso, non infrequente, del rinvenimento casuale, contrapposto a quello da spoglio sistematico, nei volumi conservati nelle varie sezioni della biblioteca; il trattamento risulta analogo a quello sopra descritto, anche se per il momento si utilizza la semplice schedatura in file excel.

¹⁶ <<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-1438.html>> (10/2016).

Iura propria: gli statuti a stampa (1475-1799) della Biblioteca di scienze sociali in web

Nel Medioevo in buona parte dell'Europa occidentale le diverse comunità definirono i propri ordinamenti. Ecco il diritto *proprio*, lo statuto, valido all'interno di ogni singolo contesto, che si contrapponeva allo *ius commune*, in vigore ovunque, costituito dal *Corpus iuris civilis* dell'imperatore Giustiniano, riscoperto e riportato in vita da glossatori e commentatori.

Questi testi normativi, elaborati da città, terre, castelli, corporazioni, confraternite e da molte altre istituzioni, nacquero per essere diffusi attraverso la pubblica lettura o la consultazione di un testo manoscritto, ma dalla seconda metà del Quattrocento profittarono anche della mirabile invenzione della stampa, per ragioni diverse.

La Biblioteca di scienze sociali possiede una rilevante raccolta di statuti e consuetudini in edizione antica, cui già erano stati dedicati nel 1999 una mostra e un catalogo multimediale e successivamente nel 2003 un più ampio catalogo a stampa, che censiva 444 edizioni¹.

Oggi possiamo finalmente presentare la versione web di tale catalogo, reso fruibile su una piattaforma dedicata, in cui i vari statuti vengono illustrati e corredati da pregevoli immagini². Questa breve nota descrive sinteticamente il lavoro affrontato per ottenere tale risultato.

* Francesca Palareti è referente per la comunicazione e la pagina web all'interno del settore Informazione e promozione della Biblioteca di scienze sociali.

¹ *Iura propria: gli statuti in edizione antica (1475-1799) della Biblioteca di giurisprudenza*, esposizione tenuta a Villa Ruspoli, Firenze (1-7 febbraio 1999), catalogo a cura di F. Bambi e L. Conigliello, Centro Didattico Televisivo, Firenze 1999 (cd rom); *Gli statuti in edizione antica (1475-1799) della Biblioteca di giurisprudenza dell'Università di Firenze: catalogo per uno studio dei testi di ius proprium pubblicati a stampa*, a cura di F. Bambi e L. Conigliello, Edizioni di storia e letteratura, Roma 2003. Il volume è corredato di numerosi indici: degli autori, dei luoghi e dei titoli; per categorie (delle comunità e istituzioni); delle coutumes; delle edizioni bilingui; delle edizioni in lingua diversa del medesimo statuto; dei possessori, donatori e comodatari; delle collocazioni.

² <<http://www.sba.unifi.it/luraPropria.html>> (10/2016).

L'intenzione era quella di rendere accessibili in rete le immagini e i materiali del cd rom del 1999, arricchendoli e aggiornandoli alla luce dei contenuti del volume a stampa del 2003.

Si è deciso di adottare un'organizzazione e percorsi di consultazione analoghi a quelli del cd, allestendo una nuova pagina all'interno del sito web della biblioteca e definendo il layout della sezione che avrebbe ospitato le schede bibliografiche complete, rispettando l'ordine alfabetico topografico degli statuti. Ognuno di essi è stato presentato con corredo di suggestive immagini originali, inserite all'interno della relativa scheda e disponibili sia in formato jpg per la visualizzazione in anteprima che in pdf per consentire una stampa ottimale del documento. Il lavoro di collazione e integrazione delle schede del cd con quelle del catalogo del 2003 è stato particolarmente impegnativo, così come l'attività di identificazione e abbinamento alle schede web delle immagini del cd. Queste, infatti, risultavano prive di un sistema identificativo dei singoli file, il che ha imposto una ricognizione immagine per immagine.

Tale lavoro, avviato a novembre 2013, si è concluso nei primi mesi del 2014 con l'integrazione di tutte le descrizioni bibliografiche presenti nel volume a stampa e assenti nell'edizione elettronica.

Contestualmente, nell'ambito della riorganizzazione delle pagine web del Sistema bibliotecario e in collaborazione con la Biblioteca digitale di Ateneo, si è valutato di sviluppare una piattaforma specifica, risultata conveniente per i minori oneri di gestione e la maggiore fruibilità. L'intera opera è stata dunque trasferita all'interno di un'applicazione web con database dedicato³, inserendo singolarmente tutte le schede descrittive.

L'interfaccia dell'applicativo, in linea da luglio 2014, consente la ricerca dei singoli documenti per luogo, tipo di istituzione, area geografica e titolo del documento, con la possibilità di impostare una ricerca libera per parola. Gli statuti sono stati organizzati e suddivisi in circa 140 luoghi, 11 tipologie di istituzioni e 4 aree geografiche.

Restava da affrontare il problema delle immagini. Le nuove schede integrate dal catalogo a stampa mancavano delle riproduzioni dei frontespizi e delle carte più significative, che sono state realizzate e inserite nell'applicazione.

A partire da febbraio 2015 sono state recuperate dall'ex Centro didattico televisivo, editore del cd, le immagini originali degli statuti ad alta risoluzione, che sono state sostituite alle precedenti, di qualità inferiore, in modo tale che ogni scheda fosse corredata da riproduzioni di buona definizione.

L'impegno sul fronte web si è concluso nei primi mesi del 2015 e attualmente conta circa 450 schede e 750 immagini originali, tra frontespizi e altre pagine significative. Le singole schede sono state infine corredate di

³ L'applicazione è stata elaborata da Manola Tagliabue, responsabile della Biblioteca digitale.

link al testo integrale raggiungibile sulle piattaforme Google books e Impronte digitali⁴, ove disponibile.

Nel mese di febbraio 2016 l'applicazione è stata ufficialmente pubblicata in web e resa nota alla comunità accademica. L'opera deve intendersi come work in progress in quanto i link ai full text richiedono periodiche operazioni di aggiornamento e integrazione in itinere, via via che nuove digitalizzazioni integrali delle nostre edizioni di statuti appaiono fruibili in rete.

⁴ Impronte digitali è l'ambiente che ospita le collezioni digitali del Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze.

D. Pidotella

Buongiorno, assistenza alla ricerca...

Buongiorno, assistenza alla ricerca... Questo l'accogliente messaggio che introduce la messaggistica relativa alle modalità di accesso al nostro servizio!

I. Un po' di storia

Circa un mese dopo l'inaugurazione della nuova sede della Biblioteca di scienze sociali, un nutrito gruppetto di bibliotecari, circa dodici¹, provenienti da formazioni professionali tra le più diverse, si lanciava in questa esperienza, nata alcuni anni prima presso la Biblioteca di economia.

Un ufficio al secondo piano della nuova Biblioteca di scienze sociali ospitava due postazioni attrezzate di pc, in cui i bibliotecari si alternavano, mattina e pomeriggio, per seguire i laureandi delle tre aree disciplinari di riferimento, economica, giuridica e delle scienze politiche. Dopo un periodo di 'rodaggio' sull'utilizzo appropriato delle principali risorse elettroniche disponibili e un'attenta analisi delle *Linee guida* tracciate da un gruppo di colleghi in vista del costituirsi del nuovo Polo delle scienze sociali², cia-

* Delia Pidotella è referente per l'assistenza alla ricerca all'interno del settore Informazione e promozione della Biblioteca di scienze sociali.

¹ Responsabile del servizio dal 2004 è stata Rosa Capone, recentemente collocata in congedo, dalla quale ricevo l'onore nonché l'onore di raccontare l'esperienza professionale di questo decennio. Questo il gruppo dei bibliotecari che nel corso degli anni (dal 2004 ad oggi) si sono avvicinati al servizio: Antonio Barchielli, Alessandra Cassigoli, Anna Falchi, Federico Famoos, Susanna Gianfrancesco, Rosaria Giangrande, Eleonora Giusti, Laura Magni, Francesca Palareti, Delia Pidotella, Grazia Ronchi, Cinzia Zannoni, Francesca Zinanni.

² Nel 2002 l'allora neocostituito gruppo di studio per l'informazione bibliografica (nato in seno al servizio Informazione e comunicazione) si era occupato di definire i servizi di orientamento e formazione da attivare nel nuovo Polo delle scienze sociali. Per il reference, ispirandosi all'iniziativa già in atto presso la Biblioteca di economia, si trattava di definire i contenuti

scuno di noi era in grado di definire il proprio settore di intervento e la propria disponibilità settimanale.

L'impatto con la ricerca sulle risorse digitali risultò per tutti abbastanza intuitivo, nonostante la provenienza da studi di carattere umanistico; era altrettanto chiaro, per noi, quale fosse la principale difficoltà, confermata dalla letteratura specialistica: riuscire a far emergere il reale bisogno di informazione dell'utente, le sue conoscenze pregresse, la sua idea di biblioteca.

Ben presto nacque la necessità di approntare anche qualche elementare strumento di lavoro: un file in formato excel per registrare gli appuntamenti settimanali con gli utenti, una segreteria telefonica per non essere obbligati ad interrompere le sessioni di incontro per rispondere alle chiamate esterne, una brochure accattivante che spiegasse in poche righe lo scopo del servizio ed indicasse il target di utenza cui era rivolto³ e, infine, un questionario di valutazione complessiva del servizio fruito che permettesse sia di monitorare la soddisfazione dell'utente, sia di comprendere quali fossero i migliori canali di promozione del servizio stesso.

Nostro compagno di viaggio, nel corso di ciascun appuntamento, un sintetico prospetto in formato testo sul quale, oltre a registrare i dati dell'utente, del relatore e l'argomento affrontato, ciascuno di noi annotava le 'parole chiave' che emergevano nel corso dell'incontro divenendo strumento, più o meno efficace, di ricerca; in fondo al foglio un ampio spazio, dedicato alla registrazione delle risorse utilizzate, utile nel caso in cui l'utente avesse necessità di approfondire la ricerca in un successivo appuntamento⁴.

Questi sinteticamente i primi 'successi' del servizio nel 2004:

Dal 15 marzo (data di apertura del servizio) al 31 dicembre abbiamo offerto complessivamente 1.152 ore di servizio, mediamente oltre 128 ore mensili. Si sono rivolti al servizio 413 utenti, per un complessivo di 523 incontri. All'inizio il servizio è stato erogato solo nella fascia della mattina con un'offerta

anche in relazione con gli altri servizi, stabilire lo stile in armonia con gli standard internazionali e formare il personale con particolare attenzione all'aspetto comunicativo e relazionale. Si producono dunque le *Linee guida*, sviluppo del documento prodotto nel 2001 dal gruppo di lavoro per l'informazione bibliografica, *Servizio di informazione bibliografica assistita* a cura di Cinzia Zannoni. Si veda E. Giusti, *I servizi di user education*, in *Traslocare, riaggregare, rifondare: il caso della Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, a cura di G. Galeota, Firenze University Press, Firenze 2006, pp. 199-224.

³ Laureandi in primis ma anche dottorandi, ricercatori, studenti alle prese con relazioni scritte e, non ultimi, anche studenti provenienti da altre realtà disciplinari con ricerche di carattere trasversale.

⁴ Nei primi anni di servizio era quasi una consuetudine organizzare il nostro lavoro di consulenza in due appuntamenti successivi. Questa tendenza è andata via via semplificandosi: attualmente vengono illustrate le risorse basilari per ciascun ambito disciplinare e viene presentata una metodologia che consenta all'utente di essere autonomo nel proseguimento della sua ricerca; ciò non esclude che chi lo ritenga necessario possa usufruire di un successivo incontro, preferibilmente con lo stesso bibliotecario.

differenziata per ciascuna delle tre aree del Polo delle scienze sociali. Dal mese di luglio, a fronte di un forte incremento della richiesta, sono state approntate alcune soluzioni per una maggiore ottimizzazione delle risorse: è stato così possibile, grazie alla flessibilità dimostrata dal personale sia nella disponibilità dell'orario che nelle competenze, ampliare l'orario nella fascia pomeridiana e in alcune fasce orarie coprire il servizio con la presenza di due bibliotecari, raddoppiando di fatto l'offerta per gli utenti⁵.

Parallelamente alla nostra attività di assistenza alla ricerca, nascevano i corsi di formazione con o senza crediti formativi rivolti al corretto utilizzo del catalogo online e all'apprendimento delle principali strategie di ricerca da utilizzare nelle banche dati disciplinari: occasione particolarmente 'ghiotta' per promuovere anche il servizio di assistenza alla ricerca con la distribuzione delle brochures informative, fornendo eventuali ulteriori delucidazioni per quanti si fossero mostrati particolarmente interessati. Si trattava di articolare un percorso che step by step favorisse il rapporto dello studente (futuro laureando) con la biblioteca: dall'utilizzo del catalogo elettronico e dalla conoscenza dei servizi di base offerti fino all'elaborazione di bibliografie complesse attraverso la ricerca strutturata mediante risorse specialistiche.

Il servizio rappresentava quindi l'ultima tappa del percorso di orientamento e istruzione che la biblioteca offriva ai propri utenti, in particolar modo ai laureandi⁶.

L'assistenza alla ricerca si rapportava, e si rapporta ancor oggi, strategicamente, anche con altri servizi, primo fra tutti il prestito inter bibliotecario, pronto ad accogliere le richieste non immediatamente soddisfatte dalla collezione, che a sua volta si arricchiva di nuove proposte e organizzava attività di *désherbage*.

Sul fronte delle risorse elettroniche veniva curata periodicamente un'attività di catalogazione, descrizione e valutazione di siti specializzati per il settore delle scienze sociali. Dal 2012 al 2014 è stata inoltre condotta un'attività di indicizzazione degli argomenti di ricerca, affrontati durante gli incontri, in base alla Classificazione decimale Dewey; con la finalità di individuare i settori di ricerca di maggior interesse, confrontarne la pertinenza con la nostra collezione, valutare l'opportunità di approfondirne lo studio con il supporto di risorse web da proporre con aggiornamenti periodici⁷.

⁵ Relazione delle attività del gruppo Promozione (febbraio-ottobre 2004) a cura di Eleonora Giusti.

⁶ L'organizzazione di un maggior numero di corsi ha determinato, negli anni, anche un incremento sensibile nel numero di utenti che si sono rivolti all'assistenza alla ricerca. Per i dati relativi all'andamento del servizio si veda, in questo stesso volume, il contributo di Eleonora Giusti e Chiara Melani.

⁷ Susanna Gianfrancesco, fin dalle origini nel gruppo dei bibliotecari destinati al servizio di referenze per l'area economica, dal 2002 si occupa di curare una selezione di siti utili alla ricerca specialistica nell'ambito delle scienze sociali pubblicando periodicamente news tematiche. Attualmente la raccolta è consultabile dal portale Delicious, <<http://del.icio.us/>

2. La situazione attuale

Nel 2014 il servizio è stato garantito «da sette bibliotecarie con un'offerta di 32 ore in media alla settimana. Le transazioni hanno impegnato il personale per 918 ore effettive di servizio»⁸. Dunque una flessione importante nel numero dei bibliotecari adibiti al servizio che comporta uno sforzo non indifferente nel tentativo di mantenere costante il numero di ore erogate⁹.

L'esperienza acquisita negli anni ci conforta permettendo una maggiore 'essenzialità' nel servizio: la capacità di cogliere con facilità e puntualità il bisogno emergente di conoscenza dell'utente e la corrispondente abilità di concentrare energie e attenzione prevalentemente, se non esclusivamente, sugli strumenti informativi adeguati a risolvere il 'bisogno primario'. In molti casi queste abilità essenziali, se ben acquisite dall'utente, e la soddisfazione di aver centrato, e in gran parte risolto, la necessità basilare di comprensione del quesito di ricerca, la sua strutturazione in indice ragionato e la conseguente stesura di una bibliografia qualitativamente autorevole consentono all'utente di sviluppare un grado di sicurezza sufficiente per poter proseguire in completa autonomia il percorso di ricerca. Non sempre la strada da percorrere è priva di ostacoli e di incertezze; in queste occasioni il bibliotecario deve essere in grado di percepire la necessità di un ulteriore intervento.

Siamo confortati da giudizi incoraggianti:

In merito alla valutazione complessiva cresce la percentuale dei soddisfatti (da 96% a 99%); in particolare ben il 78% si dichiara *molto soddisfatto* (era il 76%). In netto miglioramento anche il giudizio espresso sull'attività dei bibliotecari: la competenza è ritenuta ottima dall'87% (era l'83%), e l'affidabilità è ottima per l'87% (era l'80%). [...] Tutti (100%) lo consiglierebbero ad altri utenti¹⁰.

3. Cosa resta da fare

Resta da fare tanto! In primis relativamente alla conoscenza e diffusione del servizio:

unifibibsoc> (10/2016). La stessa Susanna si è occupata anche della mappatura degli argomenti di ricerca, affrontati durante gli incontri di reference, in base alla Classificazione Dewey; dall'indagine sono emersi significativi elementi di riflessione soprattutto per il settore di scienze politiche.

⁸ Relazione delle attività del gruppo Promozione (gennaio-dicembre 2014) a cura di Eleonora Giusti.

⁹ Alla riduzione del 27% del personale impiegato in biblioteca fa eco la flessione comunque sensibile nel numero delle nuove immatricolazioni.

¹⁰ Relazione delle attività del gruppo Promozione (gennaio-dicembre 2014) a cura di Eleonora Giusti.

Nel corso dell'anno sono stati raccolti i questionari di 124 utenti, che rappresentano il 30% dell'intera popolazione che ha usufruito dell'assistenza. [...] Il 54% dei rispondenti è venuto a conoscenza del servizio tramite la promozione svolta dalla biblioteca, nel dettaglio: il 28% in seguito a contatti intercorsi con i bibliotecari e il restante grazie al materiale promozionale e alle informazioni presenti nella sezione dedicata nella pagina web. Il 30% ne ha invece avuto notizia dal passaparola fra utenti e il 16% è stato indirizzato all'assistenza dal proprio relatore. Risulta un po' ridimensionata la percentuale (40%) di coloro che ritengono che il servizio sia *poco conosciuto* (era 43% nel 2013), anche se risulta *conosciuto* o *molto conosciuto* solo per il 18%. [...] Nella sezione riservata ai commenti ricorre l'apprezzamento per i bibliotecari e spesso si suggerisce di far conoscere ulteriormente il servizio¹¹.

Lo strumento del passaparola resta il più efficace mentre la 'penetrazione' dell'assistenza alla ricerca fra i docenti ancora non ci soddisfa completamente; la biblioteca non è ancora percepita come 'servizio a 360 gradi', in grado di seguire tutto il percorso didattico dello studente, affiancandolo efficacemente anche nel suo affacciarsi sul mondo della ricerca scientifica.

Fra i progetti a breve termine:

- la realizzazione di un nuovo strumento di comunicazione con l'utente con la creazione di una casella di posta elettronica dedicata alla quale rivolgersi per ottenere informazioni sul servizio e sulla possibilità di fissare un appuntamento;
- l'adozione di questionari di valutazione online, scegliendo opportunamente un software gratuito di gestione che consenta un più agile spoglio dei dati al fine di monitorare l'impatto del servizio sulle diverse tipologie di utenti delle tre aree disciplinari delle scienze sociali¹².

¹¹ Relazione delle attività del gruppo Promozione (gennaio-dicembre 2014) a cura di Eleonora Giusti.

¹² Dopo l'accurata analisi di Francesca Palareti il gruppo opta per l'adozione del software disponibile gratuitamente su Google Drive: l'utente, al termine dell'incontro, avrà a propria disposizione una postazione dedicata per poter compilare indisturbato il questionario di valutazione.

Il Signor Bruschino in biblioteca. E sia flashmob!

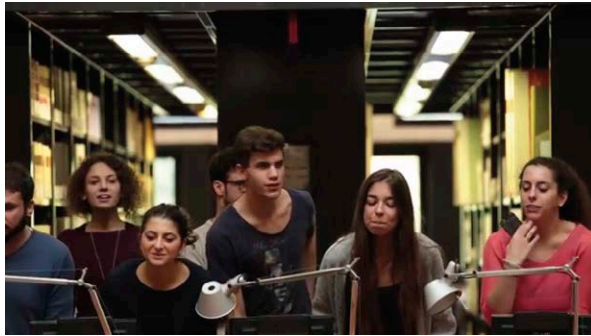
Mercoledì 26 ottobre 2016 la Biblioteca di scienze sociali si è improvvisamente riempita di musica. L'Orchestra dell'Università di Firenze, coi musicisti apparsi a sorpresa tra tavoli e scaffali, ha eseguito l'*ouverture* del *Signor Bruschino* di Gioacchino Rossini, diretta dal maestro Gabriele Centorbi, suscitando lo stupore e la meraviglia degli oltre 800 presenti, che si sono avvicinati e affacciati dall'alto per godere dello spettacolo. Alla fine applausi, fischi e urla d'apprezzamento. Tra i presenti anche il rettore Luigi Dei.

Il brevissimo concerto e le impressioni del pubblico sono stati ripresi in un video caricato su YouTube¹. Questa iniziativa, che certamente ha potuto contare sull'integrazione di varie competenze e professionalità e su un'efficace regia, ci ha stupito per la leggerezza e facilità/felicità con cui è stata ideata e realizzata. Ci ha poi soprattutto impressionato la freschezza della risposta dei ragazzi, subito partecipi, coi volti illuminati, e il successo della proposta. Allo stesso modo ci ha sorpreso la risposta del pubblico sui social media nel momento in cui il video è stato reso disponibile su YouTube e sull'home page dell'Università di Firenze, e poi proposto dal sito web di «La Repubblica», sulle pagine fiorentina e nazionale².

Resta il piacere di aver creato l'occasione per far sì che la passione dei giovani musicisti incontrasse la meraviglia di altri giovani, innescando un meccanismo di partecipazione e di comune entusiasmo, in cui tutti si sono ritrovati nella veste di protagonisti. Finalmente! È un'esperienza su cui riflettere, uno stimolo ad immaginare davvero una diversa socialità, anche all'interno di una biblioteca accademica votata alla ricerca.

¹ <<https://youtu.be/RW2wiR76SCg>>.

² <<http://video.repubblica.it/edizione/firenze/firenze-nella-biblioteca-dell-universita-a-sorpresa-arriva-l-orchestra/258447/258727?ref=HRESS-11>>. Alla data del 31 dicembre 2016 il video, caricato il 3 novembre, ha conteggiato 3.702 visualizzazioni. Alla stessa data le visualizzazioni su YouTube sono 7.178.



Il progetto è stato ideato e realizzato dal direttore della Biblioteca di scienze sociali Lucilla Conigliello, dal dirigente dell' Area comunicazione e del Sistema bibliotecario di Ateneo Maria Giulia Maraviglia, dal delegato per le attività spettacolari Teresa Megale e da Vincenzo Natile della Biblioteca biomedica. Francesca Dell'Omodarme ha curato l'organizzazione; le riprese, a cura del Servizio produzioni multimediali di Ateneo, sono state effettuate da Gianluca Savi (direttore della fotografia), Alessandro Cerbai, Paolo Boanini, Vincenzo Natile, Franco Blasi, Fergus Miconi, Anna Comparrini e Alessandra Marilli, con la collaborazione di alcuni studenti del corso di laurea in Progettazione e gestione delle imprese dell'arte e dello spettacolo (Lorenzo Frittelli, Camilla Laponti, Dario Monaci, Biancalisa Nannini). Il montaggio è stato realizzato da Guido Melis, che ha curato anche il suono in presa diretta, insieme a Guido Guidi³.

Questi i nomi degli orchestrali che hanno partecipato, sotto la direzione del maestro Gabriele Centorbi: Chiara Mazzinghi, Andrea Mazzuoli (flauti); Federica Pirrò, Carmen Gelormini (oboi); Andrea Raimo (clarinetto); Alessandro Nesi (fagotto); Daniel Canarutto, Arianna Mazzucato (corni); Diana Gaci Scaletti, Marco Gallenga, Giovanna De Siena, Alina Maria Sofia Lohkemper, Chiara Regalbuto, Aurora Bresci, Faustine Glacida (violini); Giacomo Tagliabue (viola); Samuele Ciattini (violoncello); Gabriele Santarelli (contrabbasso).

³ Le immagini contenute in questo contributo sono tratte dal video <<https://www.youtube.com/watch?v=RW2wiR76SCg>>.

STRUMENTI
PER LA DIDATTICA E LA RICERCA

1. Brunetto Chiarelli, Renzo Bigazzi, Luca Sineo (a cura di), *Alia: Antropologia di una comunità dell'entroterra siciliano*
2. Vincenzo Cavaliere, Dario Rosini, *Da amministratore a manager. Il dirigente pubblico nella gestione del personale: esperienze a confronto*
3. Carlo Biagini, *Information technology ed automazione del progetto*
4. Cosimo Chiarelli, Walter Pasini (a cura di), *Paolo Mantegazza. Medico, antropologo, viaggiatore*
5. Luca Solari, *Topics in Fluvial and Lagoon Morphodynamics*
6. Salvatore Cesario, Chiara Fredianelli, Alessandro Remorini, *Un pacchetto evidence based di tecniche cognitivo-comportamentali sui generis*
7. Marco Masseti, *Uomini e (non solo) topi. Gli animali domestici e la fauna antropocora*
8. Simone Margherini (a cura di), *BIL Bibliografia Informatizzata Leopardiana 1815-1999: manuale d'uso ver. 1.0*
9. Paolo Puma, *Disegno dell'architettura. Appunti per la didattica*
10. Antonio Calvani (a cura di), *Innovazione tecnologica e cambiamento dell'università. Verso l'università virtuale*
11. Leonardo Casini, Enrico Marone, Silvio Menghini, *La riforma della Politica Agricola Comunitaria e la filiera olivicolo-olearia italiana*
12. Salvatore Cesario, *L'ultima a dover morire è la speranza. Tentativi di narrativa autobiografica e di "autobiografia assistita"*
13. Alessandro Bertirotti, *L'uomo, il suono e la musica*
14. Maria Antonietta Rovida, *Palazzi senesi tra '600 e '700. Modelli abitativi e architettura tra tradizione e innovazione*
15. Simone Guercini, Roberto Piovan, *Schemi di negoziato e tecniche di comunicazione per il tessile e abbigliamento*
16. Antonio Calvani, *Technological innovation and change in the university. Moving towards the Virtual University*
17. Paolo Emilio Pecorella, *Tell Barri/Kahat: la campagna del 2000. Relazione preliminare*
18. Marta Chevanne, *Appunti di Patologia Generale. Corso di laurea in Tecniche di Radiologia Medica per Immagini e Radioterapia*
19. Paolo Ventura, *Città e stazione ferroviaria*
20. Nicola Spinosi, *Critica sociale e individuazione*
21. Roberto Ventura (a cura di), *Dalla misurazione dei servizi alla customer satisfaction*
22. Dimitra Babalis (a cura di), *Ecological Design for an Effective Urban Regeneration*
23. Massimo Papini, Debora Tringali (a cura di), *Il pupazzo di garza. L'esperienza della malattia potenzialmente mortale nei bambini e negli adolescenti*
24. Manlio Marchetta, *La progettazione della città portuale. Sperimentazioni didattiche per una nuova Livorno*
25. Fabrizio F.V. Arrigoni, *Note su progetto e metropoli*
26. Leonardo Casini, Enrico Marone, Silvio Menghini, *OCM seminativi: tendenze evolutive e assetto territoriale*
27. Pecorella Paolo Emilio, Raffaella Pierobon Benoit, *Tell Barri/Kahat: la campagna del 2001. Relazione preliminare*
28. Nicola Spinosi, *Wir Kinder. La questione del potere nelle relazioni adulti/bambini*
29. Stefano Cordero di Montezemolo, *I profili finanziari delle società vinicole*
30. Luca Bagnoli, Maurizio Catalano, *Il bilancio sociale degli enti non profit: esperienze toscane*
31. Elena Rotelli, *Il capitolo della cattedrale di Firenze dalle origini al XV secolo*
32. Leonardo Trisciuzzi, Barbara Sandrucci, Tamara Zappaterra, *Il recupero del sé attraverso l'autobiografia*
33. Nicola Spinosi, *Invito alla psicologia sociale*
34. Raffaele Moschillo, *Laboratorio di disegno. Esercitazioni guidate al disegno di arredo*
35. Niccolò Bellanca, *Le emergenze umanitarie complesse. Un'introduzione*
36. Giovanni Allegretti, *Porto Alegre una biografia territoriale. Ricercando la qualità urbana a partire dal patrimonio sociale*
37. Riccardo Passeri, Leonardo Quagliotti, Christian Simoni, *Procedure concorsua-*

- li e governo dell'impresa artigiana in Toscana
38. Nicola Spinosi, *Un soffitto viola. Psicoterapia, formazione, autobiografia*
 39. Tommaso Urso, *Una biblioteca in divenire. La biblioteca della Facoltà di Lettere dalla penna all'elaboratore. Seconda edizione rivista e accresciuta*
 40. Paolo Emilio Pecorella, Raffaella Pierobon Benoit, *Tell Barri/Kahat: la campagna del 2002. Relazione preliminare*
 41. Antonio Pellicanò, *Da Galileo Galilei a Cosimo Noferi: verso una nuova scienza. Un inedito trattato galileiano di architettura nella Firenze del 1650*
 42. Aldo Burresti (a cura di), *Il marketing della moda. Temi emergenti nel tessile-abbigliamento*
 43. Curzio Cipriani, *Appunti di museologia naturalistica*
 44. Fabrizio F.V. Arrigoni, *Incipit. Esercizi di composizione architettonica*
 45. Roberta Gentile, Stefano Mancuso, Silvia Martelli, Simona Rizzitelli, *Il Giardino di Villa Corsini a Mezzomonte. Descrizione dello stato di fatto e proposta di restauro conservativo*
 46. Arnaldo Nesti, Alba Scarpellini (a cura di), *Mondo democristiano, mondo cattolico nel secondo Novecento italiano*
 47. Stefano Alessandri, *Sintesi e discussioni su temi di chimica generale*
 48. Gianni Galeota (a cura di), *Traslocare, riaggregare, rifondare. Il caso della Biblioteca di Scienze Sociali dell'Università di Firenze*
 49. Gianni Cavallina, *Nuove città antichi segni. Tre esperienze didattiche*
 50. Bruno Zanoni, *Tecnologia alimentare 1. La classe delle operazioni unitarie di disidratazione per la conservazione dei prodotti alimentari*
 51. Gianfranco Martiello, *La tutela penale del capitale sociale nelle società per azioni*
 52. Salvatore Cingari (a cura di), *Cultura democratica e istituzioni rappresentative. Due esempi a confronto: Italia e Romania*
 53. Laura Leonardi (a cura di), *Il distretto delle donne*
 54. Cristina Delogu (a cura di), *Tecnologia per il web learning. Realtà e scenari*
 55. Luca Bagnoli (a cura di), *La lettura dei bilanci delle Organizzazioni di Volontariato toscane nel biennio 2004-2005*
 56. Lorenzo Grifone Baglioni (a cura di), *Una generazione che cambia. Civismo, solidarietà e nuove incertezze dei giovani della provincia di Firenze*
 57. Monica Bolognesi, Laura Donati, Gabriella Granatiero, *Acque e territorio. Progetti e regole per la qualità dell'abitare*
 58. Carlo Natali, Daniela Poli (a cura di), *Città e territori da vivere oggi e domani. Il contributo scientifico delle tesi di laurea*
 59. Riccardo Passeri, *Valutazioni imprenditoriali per la successione nell'impresa familiare*
 60. Brunetto Chiarelli, Alberto Simonetta, *Storia dei musei naturalistici fiorentini*
 61. Gianfranco Bettin Lattes, Marco Bontempi (a cura di), *Generazione Erasmus? L'identità europea tra vissuto e istituzioni*
 62. Paolo Emilio Pecorella, Raffaella Pierobon Benoit, *Tell Barri / Kahat. La campagna del 2003*
 63. Fabrizio F.V. Arrigoni, *Il cervello delle passioni. Dieci tesi di Adolfo Natalini*
 64. Saverio Pisaniello, *Esistenza minima. Stanze, spazi della mente, reliquiario*
 65. Maria Antonietta Rovida (a cura di), *Fonti per la storia dell'architettura, della città, del territorio*
 66. Ornella De Zordo, *Saggi di anglistica e americanistica. Temi e prospettive di ricerca*
 67. Chiara Favilli, Maria Paola Monaco, *Materiali per lo studio del diritto antidiscriminatorio*
 68. Paolo Emilio Pecorella, Raffaella Pierobon Benoit, *Tell Barri / Kahat. La campagna del 2004*
 69. Emanuela Caldognetto Magno, Federica Cavicchio, *Aspetti emotivi e relazionali nell'e-learning*
 70. Marco Masseti, *Uomini e (non solo) topi (2ª edizione)*
 71. Giovanni Nerli, Marco Pierini, *Costruzione di macchine*
 72. Lorenzo Viviani, *L'Europa dei partiti. Per una sociologia dei partiti politici nel processo di integrazione europea*
 73. Teresa Crespellani, *Terremoto e ricerca. Un percorso scientifico condiviso per la caratterizzazione del comportamento sismico di alcuni depositi italiani*
 74. Fabrizio F.V. Arrigoni, *Cava. Architettura in "ars marmoris"*

75. Ernesto Tavoletti, *Higher Education and Local Economic Development*
76. Carmelo Calabrò, *Liberalismo, democrazia, socialismo. L'itinerario di Carlo Rosselli (1917-1930)*
77. Luca Bagnoli, Massimo Cini (a cura di), *La cooperazione sociale nell'area metropolitana fiorentina. Una lettura dei bilanci d'esercizio delle cooperative sociali di Firenze, Pistoia e Prato nel quadriennio 2004-2007*
78. Lamberto Ippolito, *La villa del Novecento*
79. Cosimo Di Bari, *A passo di critica. Il modello di Media Education nell'opera di Umberto Eco*
80. Leonardo Chiesi (a cura di), *Identità sociale e territorio. Il Montalbano*
81. Piero Degl'Innocenti, *Cinquant'anni, cento chiese. L'edilizia di culto nelle diocesi di Firenze, Prato e Fiesole (1946-2000)*
82. Giancarlo Paba, Anna Lisa Pecoriello, Camilla Perrone, Francesca Rispoli, *Partecipazione in Toscana: interpretazioni e racconti*
83. Alberto Magnaghi, Sara Giacomozzi (a cura di), *Un fiume per il territorio. Indirizzi progettuali per il parco fluviale del Valdarno empoiese*
84. Dino Costantini (a cura di), *Multiculturalismo alla francese?*
85. Alessandro Viviani (a cura di), *Firms and System Competitiveness in Italy*
86. Paolo Fabiani, *The Philosophy of the Imagination in Vico and Malebranche*
87. Carmelo Calabrò, *Liberalismo, democrazia, socialismo. L'itinerario di Carlo Rosselli*
88. David Fanfani (a cura di), *Pianificare tra città e campagna. Scenari, attori e progetti di nuova ruralità per il territorio di Prato*
89. Massimo Papini (a cura di), *L'ultima cura. I vissuti degli operatori in due reparti di oncologia pediatrica*
90. Raffaella Cerica, *Cultura Organizzativa e Performance economico-finanziarie*
91. Alessandra Lorini, Duccio Basosi (a cura di), *Cuba in the World, the World in Cuba*
92. Marco Goldoni, *La dottrina costituzionale di Sieyès*
93. Francesca Di Donato, *La scienza e la rete. L'uso pubblico della ragione nell'età del Web*
94. Serena Vicari Haddock, Marianna D'Ovidio, *Brand-building: the creative city. A critical look at current concepts and practices*
95. Ornella De Zordo (a cura di), *Saggi di Anglistica e Americanistica. Ricerche in corso*
96. Massimo Moneglia, Alessandro Panunzi (edited by), *Bootstrapping Information from Corpora in a Cross-Linguistic Perspective*
97. Alessandro Panunzi, *La variazione semantica del verbo essere nell'Italiano parlato*
98. Matteo Gerlini, *Sansone e la Guerra fredda. La capacità nucleare israeliana fra le due superpotenze (1953-1963)*
99. Luca Raffini, *La democrazia in mutamento: dallo Stato-nazione all'Europa*
100. Gianfranco Bandini (a cura di), *noi-loro. Storia e attualità della relazione educativa fra adulti e bambini*
101. Anna Taglioli, *Il mondo degli altri. Territori e orizzonti sociologici del cosmopolitismo*
102. Gianni Angelucci, Luisa Vierucci (a cura di), *Il diritto internazionale umanitario e la guerra aerea. Scritti scelti*
103. Giulia Mascagni, *Salute e disuguaglianze in Europa*
104. Elisabetta Cioni, Alberto Marinelli (a cura di), *Le reti della comunicazione politica. Tra televisioni e social network*
105. Cosimo Chiarelli, Walter Pasini (a cura di), *Paolo Mantegazza e l'Evoluzionismo in Italia*
106. Andrea Simoncini (a cura di), *La semplificazione in Toscana. La legge n. 40 del 2009*
107. Claudio Borri, Claudio Mannini (edited by), *Aeroelastic phenomena and pedestrian-structure dynamic interaction on non-conventional bridges and footbridges*
108. Emiliano Scampoli, *Firenze, archeologia di una città (secoli I a.C. – XIII d.C.)*
109. Emanuela Cresti, Iørn Korzen (a cura di), *Language, Cognition and Identity. Extensions of the endocentric/exocentric language typology*
110. Alberto Parola, Maria Ranieri, *Media Education in Action. A Research Study in Six European Countries*
111. Lorenzo Grifone Baglioni (a cura di), *Scegliere di partecipare. L'impegno dei giovani della provincia di Firenze nelle arene deliberative e nei partiti*
112. Alfonso Lagi, Ranuccio Nuti, Stefano

- Taddei, *Raccontaci l'ipertensione. Indagine a distanza in Toscana*
113. Lorenzo De Sio, *I partiti cambiano, i valori restano? Una ricerca quantitativa e qualitativa sulla cultura politica in Toscana*
 114. Anna Romiti, *Coreografie di stakeholders nel management del turismo sportivo*
 115. Guidi Vannini (a cura di), *Archeologia Pubblica in Toscana: un progetto e una proposta*
 116. Lucia Varra (a cura di), *Le case per ferie: valori, funzioni e processi per un servizio differenziato e di qualità*
 117. Gianfranco Bandini (a cura di), *Manuali, sussidi e didattica della geografia. Una prospettiva storica*
 118. Anna Margherita Jasink, Grazia Tucci e Luca Bombardieri (a cura di), *MU-SINT. Le Collezioni archeologiche egee e cipriote in Toscana. Ricerche ed esperienze di museologia interattiva*
 119. Ilaria Caloi, *Modernità Minoica. L'Arte Egea e l'Art Nouveau: il Caso di Mariano Fortuny y Madrazo*
 120. Heliana Mello, Alessandro Panunzi, Tommaso Raso (edited by), *Pragmatics and Prosody. Illocution, Modality, Attitude, Information Patterning and Speech Annotation*
 121. Luciana Lazzeretti, *Cluster creativi per i beni culturali. L'esperienza toscana delle tecnologie per la conservazione e la valorizzazione*
 122. Maurizio De Vita (a cura di / edited by), *Città storica e sostenibilità / Historic Cities and Sustainability*
 123. Eleonora Berti, *Itinerari culturali del consiglio d'Europa tra ricerca di identità e progetto di paesaggio*
 124. Stefano Di Blasi (a cura di), *La ricerca applicata ai vini di qualità*
 125. Lorenzo Cini, *Società civile e democrazia radicale*
 126. Francesco Ciampi, *La consulenza direzionale: interpretazione scientifica in chiave cognitiva*
 127. Lucia Varra (a cura di), *Dal dato diffuso alla conoscenza condivisa. Competitività e sostenibilità di Abetone nel progetto dell'Osservatorio Turistico di Destinazione*
 128. Riccardo Roni, *Il lavoro della ragione. Dimensioni del soggetto nella Fenomenologia dello spirito di Hegel*
 129. Vanna Boffo (edited by), *A Glimpse at Work. Educational Perspectives*
 130. Raffaele Donvito, *L'innovazione nei servizi: i percorsi di innovazione nel retailing basati sul vertical branding*
 131. Dino Costantini, *La democrazia dei moderni. Storia di una crisi*
 132. Thomas Casadei, *I diritti sociali. Un percorso filosofico-giuridico*
 133. Maurizio De Vita, *Verso il restauro. Temi, tesi, progetti per la conservazione*
 134. Laura Leonardi, *La società europea in costruzione. Sfide e tendenze nella sociologia contemporanea*
 135. Antonio Capestro, *Oggi la città. Riflessione sui fenomeni di trasformazione urbana*
 136. Antonio Capestro, *Progettando città. Riflessioni sul metodo della Progettazione Urbana*
 137. Filippo Bussotti, Mohamed Hazem Kalaji, Rosanna Desotgiu, Martina Pollastrini, Tadeusz Łoboda, Karolina Bosa, *Misurare la vitalità delle piante per mezzo della fluorescenza della clorofilla*
 138. Francesco Dini, *Differenziali geografici di sviluppo. Una ricostruzione*
 139. Maria Antonietta Esposito, *Poggio al vento la prima casa solare in Toscana - Windy hill the first solar house in Tuscany*
 140. Maria Ranieri (a cura di), *Risorse educative aperte e sperimentazione didattica. Le proposte del progetto Innovascuola-AMELIS per la condivisione di risorse e lo sviluppo professionale dei docenti*
 141. Andrea Runfola, *Apprendimento e reti nei processi di internazionalizzazione del retail. Il caso del tessile-abbigliamento*
 142. Vanna Boffo, Sabina Falconi, Tamara Zappaterra (a cura di), *Per una formazione al lavoro. Le sfide della disabilità adulta*
 143. Beatrice Töttössy (a cura di), *Fonti di Weltliteratur. Ungheria*
 144. Fiorenzo Fantaccini, Ornella De Zordo (a cura di), *Saggi di Anglistica e Americanistica. Percorsi di ricerca*
 145. Enzo Catarsi (a cura di), *The Very Hungry Caterpillar in Tuscany*
 146. Daria Sarti, *La gestione delle risorse umane nelle imprese della distribuzione commerciale*
 147. Raffaele De Gaudio, Iacopo Lanini, *Vivere e morire in Terapia Intensiva. Quotidianità in Bioetica e Medicina Palliativa*

148. Elisabete Figueiredo, Antonio Raschi (a cura di), *Fertile Links? Connections between tourism activities, socioeconomic contexts and local development in European rural areas*
149. Gioacchino Amato, *L'informazione finanziaria price-sensitive*
150. Nicoletta Setola, *Percorsi, flussi e persone nella progettazione ospedaliera. L'analisi configurazionale, teoria e applicazione*
151. Laura Solito e Letizia Materassi, *DIVERSE eppur VICINE. Associazioni e imprese per la responsabilità sociale*
152. Ioana Both, Ayşe Saraçgil e Angela Tarantino, *Storia, identità e canoni letterari*
153. Barbara Montecchi, *Luoghi per lavorare, pregare, morire. Edifici e maestranze edili negli interessi delle élites micenee*
154. Carlo Orefice, *Relazioni pedagogiche. Materiali di ricerca e formazione*
155. Riccardo Roni (a cura di), *Le competenze del politico. Persone, ricerca, lavoro, comunicazione*
156. Barbara Sibilio (a cura di), *Linee guida per l'utilizzo della Piattaforma Tecnologica PO.MA. Museo*
157. Fortunato Sorrentino, Maria Chiara Pettenati, *Orizzonti di Conoscenza. Strumenti digitali, metodi e prospettive per l'uomo del terzo millennio*
158. Lucia Felici (a cura di), *Alterità. Esperienze e percorsi nell'Europa moderna*
159. Edoardo Gerlini, *The Heian Court Poetry as World Literature. From the Point of View of Early Italian Poetry*
160. Marco Carini, Andrea Minervini, Giuseppe Morgia, Sergio Serni, Augusto Zaninelli, *Progetto Clic-URO. Clinical Cases in Urology*
161. Sonia Lucarelli (a cura di), *Gender and the European Union*
162. Michela Ceccorulli, *Framing irregular immigration in security terms. The case of Libya*
163. Andrea Bellini, *Il puzzle dei ceti medi*
164. Ambra Collino, Mario Biggeri, Lorenzo Murgia (a cura di), *Processi industriali e parti sociali. Una riflessione sulle imprese italiane in Cina (Jiangsu) e sulle imprese cinesi in Italia (Prato)*
165. Anna Margherita Jasink, Luca Bombardieri (a cura di), *AKROTHINIA. Contributi di giovani ricercatori italiani agli studi egei e ciprioti*
166. Pasquale Perrone Filardi, Stefano Urbani, Augusto Zaninelli, *Progetto ABC. Achieved Best Cholesterol*
167. Iryna Solodovnik, *Repository Istituzionali, Open Access e strategie Linked Open Data. Per una migliore comunicazione dei prodotti della ricerca scientifica*
168. Andrea Arrighetti, *L'archeosismologia in architettura*
169. Lorenza Garrino (a cura di), *Strumenti per una medicina del nostro tempo. Medicina narrativa, Metodologia Pedagogia dei Genitori e International Classification of Functioning (ICF)*
170. Ioana Both, Ayşe Saraçgil e Angela Tarantino, *Innesti e ibridazione tra spazi culturali*
171. Alberto Gherardini, *Squarci nell'avorio. Le università italiane e l'innovazione tecnologica*
172. Anthony Jensen, Greg Patmore, Ermanno Tortia (a cura di), *Cooperative Enterprises in Australia and Italy. Comparative analysis and theoretical insights*
173. Raffaello Giannini (a cura di), *Il vino nel legno. La valorizzazione della biomassa legnosa dei boschi del Chianti*
174. Gian Franco Gensini, Augusto Zaninelli (a cura di), *Progetto RIARTE. Raccontaci l'Ipertensione ARTERIOSA*
175. Enzo Manzato, Augusto Zaninelli (a cura di), *Racconti 33. Come migliorare la pratica clinica quotidiana partendo dalla Medicina Narrativa*
176. Patrizia Romei, *Territorio e turismo: un lungo dialogo. Il modello di specializzazione turistica di Montecatini Terme*
177. Enrico Bonari, Giampiero Maracchi (a cura di), *Le biomasse lignocellulosiche*
178. Mastroberti C., *Assoggettamento e passioni nel pensiero politico di Judith Butler*
179. Franca Tani, Annalisa Ilari, *La spirale del gioco. Il gioco d'azzardo da attività ludica a patologia*
180. Angelica Degasperi, *Arte nell'arte. Ceramiche medievali lette attraverso gli occhi dei grandi maestri toscani del Trecento e del Quattrocento*
181. Lucilla Conigliello, Chiara Melani (a cura di), *Esperienze di gestione in una biblioteca accademica: la Biblioteca di scienze sociali dell'Ateneo fiorentino (2004-2015)*

