

**STEFANINI**

Diamo inizio ai lavori dando la parola a Luca Comodo che illustrerà il lavoro del questionario, ma prima volevo dare due informazioni.

Voi avete visto che oggi, con grande piacere di molti colleghi che lo conoscono, è tornato tra noi Giulio Fortunio che rappresenta in questo caso la Biblioteca di Cinisello, che è stato incaricato dalla scorsa settimana di dirigere la Biblioteca di Cinisello.

Questo cambiamento, che tutti noi apprendiamo con grande piacere, è offuscato un po' dal fatto che la persona con cui abbiamo lavorato per 15 mesi è invece stata spostata in altro settore e mi ha pregato di leggervi questo piccolo saluto.

E' indirizzato alle bibliotecarie e ai bibliotecari del Consorzio Nord-Ovest:

"Cari colleghi, a partire da questa importante Commissione Tecnica di oggi, non sarò più presente tra voi, in quanto da pochi giorni sono stato assegnato al Servizio Sport del Comune di Cinisello Balsamo, mio malgrado e nonostante il notevole rendimento conseguito dalla Biblioteca di Cinisello nel 1998, cui credo di aver dato anche io in piccola parte il mio contributo.

La Commissione Tecnica di oggi è particolarmente importante, tutto voi lo sapete e sarete presenti spero in tanti.

Mi sembra che a partire dai risultati dei questionari, di cui ho potuto prendere visione dalla relazione inviata dal Direttore, si offre l'opportunità di avere un bel quadro complessivo di conoscenza delle attese dei bibliotecari e di miglior focalizzazione degli obiettivi cui i servizi del Consorzio devono tendere.

Sono certo che il dibattito che si svilupperà oggi e in altri incontri, sarà utile sia agli operatori del Consorzio che a tutti i bibliotecari.

Non solo quindi vi ringrazio per i momenti di confronto che ci sono stati in questi 15 mesi di presenza tra voi e per gli stimoli ricevuti, ma soprattutto vi auguro di cuore la capacità di dare uno stimolante apporto alla crescita della cooperazione di questo grande sistema bibliotecario, di riuscire a superare le difficoltà tecniche e organizzative che ci sono ancora, per vedere presto realizzate le tante aspettative di sviluppo e di rinnovamento che in questo ultimo anno si sono diffuse e sono cresciute tra noi.

Un ringraziamento e un augurio particolare a tutto lo staff del Consorzio per la disponibilità indubbia manifestata a me e alla Biblioteca di Cinisello durante il mio periodo di lavoro in essa.

Ancora buon lavoro, con simpatia Mario Valdo."

L'altra comunicazione che invece volevo darvi, è che stiamo cercando di organizzare una visita a Brescia ai servizi informativi del Comune di Brescia. Dalle segnalazioni, dalle informazioni, dalle conoscenze che abbiamo, sappiamo che a Brescia è sviluppato un sistema piuttosto evoluto di servizi informativi per l'utenza e siamo interessati ad andare ad esaminarlo e a capire come è impostato. Vorremmo effettuare la visita subito dopo Pasqua, una cosa quindi che vorrei fare con una certa rapidità, per cui chi fosse interessato è bene lo segnali.

Purtroppo non riusciamo ad organizzare come Consorzio una visita guidata e anche pagata, per cui chiunque deciderà di venire, lo dovrà fare facendosi mandare dal suo Comune oppure a spese proprie. Noi come Consorzio parteciperemo in due o tre persone e noi riusciremo a garantire la copertura dei costi del personale

del Consorzio, non riesco invece ad accollarmi altri costi. Lo segnalo comunque, perché magari possiamo fare una delegazione anche di una certa consistenza per andare a vedere questi servizi. La data non è ancora stata fissata, dato che dobbiamo ancora sentire la loro disponibilità, però è fissato certamente subito dopo Pasqua. Ripeto quindi, che chi fosse interessato è bene lo segnali immediatamente al Consorzio in modo che possiamo organizzare il gruppo.

Ancora, prima di dare inizio ai lavori, vi segnalerei alcune altre informazioni. Abbiamo passato la "nostra settimana di passione", e non è ancora terminata, mi sembrava giusto fare questa operazione intorno a Pasqua (calcolatore fermo, linee che non vanno), difficoltà che credo tutti voi avete avuto modo di misurare e spero di non essere crocefisso per questa situazione.

La scorsa settimana abbiamo portato la macchina nostra, che si trovava a Novate presso Schemalog, a Lainate e l'abbiamo collegata alle nuove linee: caos assoluto. Linee che non funzionavano e quant'altro. Noi un mese fa abbiamo fatto un incontro con Telecom dicendo che era opportuno prepararsi opportunamente per questo passaggio e loro ci avevano tranquillizzato dicendo che il trasloco delle linee avrebbe significato per loro 10 minuti.

Il risultato è che tutti voi avete invece misurato quanto sono potuti essere stati lunghi questi 10 minuti.

Oggi è stata scaricata la nostra vecchia macchina ed è stato caricato tutto sull'elaboratore di Lainate. Mi ha telefonato prima l'operatore, mi ha confermato che l'operazione è conclusa, dovranno recarsi alla Biblioteca di Bollate e di Rho a cambiare la configurazione dell'unità di controllo essendo legata al tipo di elaboratore, mentre tutte le altre linee dovrebbero funzionare. Da oggi, quindi, siamo su una nuova macchina e questa seconda fase di sofferenza, che immagino potrà ancora prolungarsi per qualche giorno, comunque si sta concludendo.

Adesso prepareremo una comunicazione che vi preghiamo poi di tenere vicino ai terminali, con la quale vi daremo dei riferimenti telefonici diversi per segnalare tutti i problemi di linea. In futuro, quindi, non chiamate più il Consorzio, perché abbiamo appositamente incaricato le persone che lavorano al CED di Lainate. Si tratta di tre persone che garantiscono una copertura oraria per tutto il nostro orario di apertura, quando non sono presenti lì c'è un sistema per contattarli ugualmente e quindi abbiamo una garanzia di servizio o di presenza per tutto l'orario di apertura dei servizi. Saranno quindi proprio queste figure che si occuperanno di promuovere l'eventuale uscita di Telecom e tutti gli interventi tecnici necessari a garantire la funzionalità delle linee.

Contemporaneamente stiamo preparando un altro strumento, perché abbiamo misurato anche un po' dai risultati del questionario e comunque da una sensazione di servizio che non è ancora ben funzionale, il problema delle richieste. Accade molte volte che le Biblioteche chiedono qualcosa al Consorzio: una statistica, lo spostamento di un terminale, la stampa di un documento e quant'altro. Fino ad ora si è sempre cercato un po' di prendere nota della richiesta, di effettuarla appena possibile, come pure a volte accadeva di dimenticarsene se capitava la richiesta in un momento particolarmente carico di problemi di lavoro. Metteremo allora in funzione una sorta di modulo, che per adesso è cartaceo, ma quando ci sarà il collegamento via internet con tutti quanti, sarà elettronico, per cui le richieste non dovranno più essere fatte verbalmente, visto che abbiamo verificato che questa

modalità può anche portare a dimenticarsene o a rimanere inevasa e quindi vi chiederemo di fare delle richieste scritte in modo da consentire a noi di aprire una vera e propria commessa di lavoro sulla richiesta della Biblioteca, ma di consentire anche a chi ha fatto la richiesta di poter controllare poi magari più direttamente a che punto si trova l'esecuzione della sua richiesta, verificando insieme - Consorzio e Biblioteca - se la richiesta rientra oppure no nei compiti istituzionali. Sapete che se in qualche modo le richieste non rientrano nei compiti istituzionali, bisogna prevedere il pagamento del costo della richiesta e quindi insieme poi andiamo a determinare la natura delle richieste e se queste provocano o meno dei costi economici da sopportare.

Vi annuncio quindi che dopo Pasqua faremo circolare anche questo strumento, in modo da regolarizzare anche il flusso di lavoro e delle domande del Consorzio.

Ho terminato con le informazioni preliminari.

### **CLERICI**

Per quanto riguarda il mio intervento e quello di Sperati, ci soffermeremo soprattutto sulla prima fase, sul perché cioè abbiamo elaborato questo questionario e successivamente su alcuni aspetti più qualitativi, mentre Luca Comodo, che ha invece effettuato l'analisi più quantitativa dei dati, si soffermerà e illustrerà tutti quei grafici di cui siete già in possesso perché abbiamo già provveduto alla distribuzione dei risultati del questionario.

Qual era l'obiettivo di questo questionario? Gli obiettivi, come potete vedere, erano due secondo noi. Una premessa ancora di fondo da fare è che il questionario non è nato come un'iniziativa diretta della Direzione, ma da una riflessione fatta in modo un po' informale insieme ad altri colleghi e dal fatto che abbiamo rilevato più volte che c'era una grossa discrepanza tra l'opinione dei bibliotecari con quello che poi effettivamente emergeva all'interno delle Commissioni tecniche e gli obiettivi del Consorzio.

Abbiamo pensato così di cercare di far emergere il più possibile queste discrepanze, questi problemi, in maniera il più possibile obiettiva.

Questa freccia può essere vista come una scala del tempo, per cui abbiamo pensato di analizzare prima la fase relativa effettivamente ai servizi erogati attualmente dal Consorzio, quali problemi, quali difficoltà. Successivamente, in ogni domanda abbiamo pensato ai progetti che sono già stati enunciati in qualche maniera dal Consorzio per verificare qual era l'opinione all'interno dei nostri colleghi, anche se solo con un'ultima domanda finale e una suddivisione della possibile torta dei servizi da offrire, abbiamo cercato di rilevare un'opinione sulle linee di sviluppo futuro.

Noi abbiamo scelto di fare il Consorzio successivamente, ma noi che ci siamo curati di preparare le domande, abbiamo cercato di seguire una formulazione molto semplice che molto spesso viene fatta in questi tipi di questionari. Questo questionario abbiamo cercato di farlo in modo per rilevare quali fossero i problemi, rischiando - come in effetti poi in alcuni casi è avvenuto - di trovare dei risultati anche molto negativi in alcuni casi.

Abbiamo evitato quella formula che molti utilizzano e che viene utilizzata molto spesso anche dalle singole Amministrazioni, di organizzare i questionari in modo tale da rilevare soltanto il consenso, che è una cosa molto facile da fare, mentre noi abbiamo

avuto in questo assoluta mano libera da parte della Direzione del Consorzio.

Voi avete tutti quanti compilato i questionari in maniera personale e questo per una ragione molto precisa, perché ogni singola domanda, come poi dirà in maniera molto più chiara Luca Comodo, ha avuto un peso preciso rispetto alla rilevanza che ha all'interno dei servizi del Consorzio ogni singola Biblioteca, e questa è stata la ragione per cui abbiamo richiesto l'indicazione di quale Biblioteca aveva compilato il questionario.

Il Direttore non sa la valutazione di ogni singola Biblioteca, nel senso che il questionario è rimasto anonimo, tranne nei casi in cui la singola Biblioteca ha ritenuto, per sua iniziativa, di inviarne copia al Direttore del Consorzio. Quindi, una cosa fondamentale mi sembra che sia questa, che il Consorzio cioè abbia scelto di rischiare, di farsi "sparare addosso" in qualche maniera anche dai bibliotecari, però cercando di capire con questo strumento qual era l'opinione reale dei bibliotecari.

Prima di entrare nel merito proprio dell'analisi dei questionari, possiamo dire che sono emersi alcuni fattori che sono risultati essere chiari prima ancora di prendere in mano i questionari da analizzare. Abbiamo avuto difficoltà a raccogliere le informazioni e abbiamo rilevato da subito che esiste una cattiva comunicazione tra Consorzio e Biblioteche, abbiamo avuto sempre molta difficoltà a spiegarci e abbiamo avuto difficoltà a raccogliere anche i singoli questionari.

La risposta più comune è stata sempre questa: le biblioteche si esprimono sempre - e in questo ci mettiamo anche noi, perché anche noi siamo responsabili di biblioteca - esprimono sempre con forza alcune esigenze e la presenza di molti problema. In realtà, poi, quando si chiede di avere un'espressione precisa del problema, perché la risoluzione di ogni singolo problema passa per la sua espressione in maniera estremamente chiara, in questo caso si ha sempre una risposta di fastidio - "non ho tempo", "l'ho visto ma non avevo tempo di compilarlo" - o situazioni similari. Abbiamo quindi sempre avuto questa grossa difficoltà di rapporto che ci ha portato a posticipare in continuazione la possibile analisi del questionario.

Teniamo conto che il questionario era stato visto come uno degli aspetti fondamentali per la Direzione per l'evoluzione possibile dei propri servizi, quindi in qualche maniera chi continuava a chiedere la soluzione dei problemi e posticipava invece in continuazione la consegna del questionario, non faceva altro che fare due discorsi chiaramente in contraddizione tra di loro.

A questo punto io passerei subito la parola a Luca per iniziare ad analizzare invece i singoli grafici per poi cercare insieme di fare un tentativo di analisi generale e di analisi particolare dei singoli argomenti.

#### **LUCA COMODO**

Prima di illustrarvi i contenuti, molto brevemente ricordo quello che è stato fatto. Le biblioteche coinvolte erano 17, i questionari rientrati sono stati 17, però relativi a 16 biblioteche, perché Rho ha inviato due questionari, uno del Direttore della biblioteca e uno degli operatori.

Come diceva Clerici, prima di analizzare i dati, naturalmente non avremmo potuto analizzare i risultati così come ci sono arrivati, perché è evidente che nella realtà del Consorzio alcune Biblioteche sono più importanti di altre per territorio di riferimento, numero di prestiti e quant'altro, e quindi si è

ritenuto corretto, e come è necessario fare, riportare il valore, il peso di ciascuna biblioteca al suo peso reale. Per stabilirne il peso reale, abbiamo deciso di utilizzare l'indicatore più banale, ma forse più efficace, perché correlato sia all'effettiva attività della biblioteca, sia naturalmente correlato anche al suo bacino di utenza, di abitanti a cui rivolge il proprio servizio e quindi abbiamo deciso di utilizzare l'indicatore del numero di prestiti effettuati nell'arco dell'anno. Quando leggiamo i risultati, lo facciamo in maniera tale che Cinisello pesa molto di più di un Vanzago per intenderci, è cioè riportato alla sua presenza corretta all'interno delle 17 Biblioteche indagate.

Il primo dato che vi mostro è un dato di sintesi. Perché un dato di sintesi all'inizio? Perché secondo me, comincia ad indicarci un filo interpretativo delle questioni che sono sorte. Qualcuno di voi ricorderà che nel questionario c'erano due o tre livelli, due o tre momenti di risposta, nel primo livello erano indicati per i principali settori di intervento del Consorzio una serie di caratteristiche dell'intervento stesso, per cui l'acquisto, l'efficacia dell'acquisto, la regolarità ecc. e poi in un'altra sezione del questionario si chiedeva un giudizio generale, ad esempio, sull'acquisto centralizzato e coordinato.

Qui emerge la prima differenza che mi pare essere interessante. Qui avete due livelli di giudizio: la media dei giudizi generali e la media dei giudizi specifici.

Ora, tenete conto che tutti i giudizi sono stati espressi su una scala da 1 a 5, dove 1 stava per "il mio giudizio è completamente negativo" e 5 stava per "il mio giudizio è completamente positivo", quindi il livello intermedio, il livello della sufficienza è il 3, oltre il 3 comincia a diventare un giudizio evidentemente positivo, sotto il 3 comincia a diventare un giudizio invece negativo.

Quando i bibliotecari rispondono - qui sono stati considerati solo i servizi del sistema del Consorzio, quindi escludendo l'aspetto iniziative, informazioni relative alle biblioteche, che hanno caratteristiche particolari di cui parleremo dopo - e allora vedete che quando i bibliotecari esprimono il loro giudizio sulla concretezza dell'esperienza che fanno, cioè sulla specificazione delle tipologie di intervento per i singoli grandi settori di servizi testati, il loro giudizio - pur non essendo splendido - è un giudizio che supera la soglia del positivo. Quando poi danno un giudizio generale, in qualche modo prescindendo dalla concretezza, dalla quotidianità, danno un giudizio nettamente più negativo, scende di 4 punti.

I giudizi generali danno una media, un voto al Consorzio di 2,8, i giudizi specifici danno un voto al Consorzio di 3,2.

C'è un pregiudizio? Perché succede questa cosa? E' un elemento su cui qualche riflessione bisogna fare, io non sono in grado di fornire delle linee interpretative, non avendo informazioni più qualitative e più approfondite, però è evidente che lì si rivela una discrasia sulla quale un minimo di riflessione andrebbe fatta. Passiamo poi invece, fatta questa primissima analisi generale, a vedere velocemente tutti i giudizi che sono stati dati sui singoli servizi.

Il primo dato è quello relativo al catalogo e alla catalogazione. Vedete che il punto di giudizio migliore è il contenuto informativo, che mi pare fosse di ogni singola scheda, che è giudicato in maniera piuttosto positiva, vicino al livello 4. Tutto sommato positivamente vengono giudicati i tempi di inserimento e i tempi di catalogazione, c'è invece un problema

consistente rispetto alla potenzialità informativa del catalogo stesso. Anche questo sarà un altro filo conduttore, in qualche modo c'è una necessità di migliorare il livello informativo del sistema operativo, del sistema informativo, informatizzato, del catalogo del Consorzio, le relazioni e le informazioni che passano.

Anche qui vedete che la media dei giudizi che sono stati dati sulle quattro caratteristiche - potenzialità informativa, contenuto alle informazioni ecc. - dà un giudizio medio di 3,3, il giudizio generale dato successivamente è di 3,0, quindi più basso. Questo si riproduce per tutti i servizi testati.

Il prestito. Sul prestito interbibliotecario ci sono invece giudizi nettamente positivi, perché vedete che la frequenza dei passaggi sono giudicati con un valore intorno al 4,5, quindi molto vicino al completamente positivo, la regolarità dei passaggi al 4,0, quindi ancora un giudizio nettamente soddisfacente, un po' meno soddisfatti, ma comunque sulla soglia del positivo - 3,0 - il giudizio invece sulla precisione della consegna e anche in questo caso vedete come sempre la differenza tra la media dei giudizi specifici e il giudizio generale, c'è sempre uno scarto di quasi mezzo punto.

Sull'acquisto centralizzato, secondo me, c'è un problema interpretativo forte oppure abbiamo sbagliato a inserire qualcosa nel questionario oppure ancora ci sono altri criteri ed elementi che fondano il giudizio. Vedete infatti che rispetto all'acquisto centralizzato c'erano solo due caratteristiche - la modalità di acquisto sono al 97 e i best sellers - entrambi, pur avendo un giudizio positivo, quando però si passa a dare un giudizio generale sull'acquisto centralizzato e coordinato, il livello di soddisfazione crolla ai minimi termini: 1,9.

Non so il perché, questo ve lo dovete spiegare voi di questo salto così netto. Si giudicano tutto sommato bene le uniche due cose su cui abbiamo testato il giudizio e poi c'è il crollo sul giudizio generale. Manca qualcosa? Non abbiamo capito? Non lo so.

Commissione Tecnica. Sul funzionamento della Commissione Tecnica c'è un livello di soddisfazione tutto sommato relativamente buono, i temi affrontati hanno giudizi di 3,7, vicino al positivo, altrettanto le giornate seminariali, bene anche le sintesi finali (un poco meno bene degli altri, ma bene), la qualità del dibattito invece è considerata non del tutto positiva, anzi un pochino negativa.

Anche in questo caso, vedete come tutto sommato il giudizio generale che viene dato, anziché essere in linea sui giudizi che mediamente vengono forniti sulle singole modalità di funzionamento della Commissione Tecnica, sembrano essere tutti attirati verso il fondo dal giudizio che viene dato sulla qualità del dibattito, perché il dato di giudizio generale - lo vedete - è vicinissimo a questo livello.

Quindi, anche qui, c'è probabilmente un'elaborazione del giudizio generale che o enfatizza solo alcuni degli aspetti, oppure passa attraverso elementi di valutazione che nel questionario non erano contenuti.

La circolazione delle informazioni è uno dei punti più bassi invece e evidenzia evidentemente, come è stato giustamente ripreso nell'introduzione, uno dei problemi. Tutti i giudizi infatti relativi alla circolazione delle informazioni, amministrative, operative, ricevimento materiali, tempi di convocazione, sono tutti giudizi inferiori alla soglia media né positiva né negativa. Sono tutti giudizi che stanno nell'area del negativo, in

particolare i tempi di convocazione. Ed è anche strano il fatto che quando troviamo un giudizio negativo, poi il giudizio generale si attesta esattamente sul giudizio negativo.

Vedete che qui non c'è il crollo sistematico che abbiamo trovato negli altri indicatori.

Le iniziative. Anche qui c'è un dato riassuntivo che è la media dei giudizi specifici - poi vedremo qualche dettaglio in più - e vedete che tutte le iniziative sono ben considerate, si esprime un livello di attenzione e di interesse per le iniziative nettamente elevato, per il rinnovo del software, per le postazioni multimediali, per l'analisi del patrimonio, per la biblioteca a tre livelli e bene, pur se un pochino meno, consegne e nuovi sistemi.

L'unico punto dove attenzione e interesse sembrano cadere, anzi cadono evidentemente, sono le iniziative relative alla vendita di prodotti di servizi. Quindi, anche qui, c'è evidente un elemento di discussione in corso rispetto a questa iniziativa, che è un'iniziativa che in qualche modo si colloca in un dominio parzialmente diverso rispetto a quello che è tradizionalmente inteso come dominio delle biblioteche.

Qui non c'è che una conferma di quello che abbiamo visto prima, cioè abbiamo ripreso tutte le iniziative a cui abbiamo dato un'occhiata precedentemente e le abbiamo poi analizzate secondo i tre livelli: l'importanza dell'iniziativa, l'interesse e il giudizio relativo all'attuazione del progetto.

Vedete che ancora una volta, rinnovo software, postazioni multimediali, analisi del patrimonio ecc., quello che abbiamo visto prima, emerge su tutti il fatto che ci sia comunque un giudizio un pochino meno positivo rispetto al livello di attuazione del progetto, quindi su tutti si considera che ci sia un po' di ritardo rispetto all'attenzione e all'importanza che si attribuisce al tema, in particolare io direi, se correliamo importanza e interesse con l'attuazione, il punto più basso che si raggiunge è quello relativo al rinnovo del software che sembra essere un elemento di attesa che non è ancora soddisfatto.

Perché è vero che la vendita di prodotti e servizi è il livello più basso, ma d'altronde è correlato ad un interesse che a sua volta è l'interesse più basso, quindi la differenza più alta che troviamo tra attese e soddisfazione delle stesse, è proprio nel rinnovo del software.

Le statistiche. Rispetto alle statistiche c'è un giudizio nettamente soddisfatto della periodicità, cioè arrivano con sufficiente frequenza, un giudizio non negativo, che comincia a essere positivo sul fatto che siano chiare, c'è però una soglia problematica evidente su tre livelli, il fatto innanzitutto che siano sostanzialmente incomparabili, cioè non sono comparabili con altre fonti, con altri strumenti di analisi e quindi c'è una questione - che non è però solo delle biblioteche, è una questione diffusissima all'interno delle analisi che gli enti pubblici fanno - di comparabilità con il resto, quindi di avere uno strumento che sia in grado di fornirci non solo sufficienti dettagli, ma anche sufficienti dettagli comparativi per capire dove poi bisogna intervenire.

I dettagli non sono sufficienti e naturalmente non è sufficiente la completezza.

Specificamente su alcune caratteristiche del Consorzio, vedete che il giudizio elevatissimo che si dà e sulla cortesia del personale, quindi il Consorzio è composto da persone assolutamente cortesi, sul resto invece qualche riserva maggiore c'è. Intanto - non so

poi se questo è riferito alla precedente collocazione - gli spazi del Consorzio sono nettamente insufficienti, non funzionali o possiamo dire erano. Sul resto c'è un giudizio non negativo, ma naturalmente non pienamente soddisfatto come è sulla cortesia. La collocazione, la consulenza informatica, l'efficienza, vedete che si collocano tutti intorno alla soglia del positivo, appena positivo, così come complessivamente il giudizio medio, che anche in questo caso è vicinissimo, anzi identico. La media dei giudizi specifici e i giudizi generali sono identici.

Naturalmente, rispetto ai principali servizi del Consorzio, oltre a tutte le informazioni statiche, il giudizio adesso, si è cercato di prendere un'informazione anche dinamica e quindi di capire se la percezione rispetto alle principali aree di servizio erogate dal Consorzio sia di una situazione che è in miglioramento o di una situazione invece che non dà risultati positivi o rimane semplicemente statica.

Vedete allora che la percezione di miglioramento si ha su due livelli, che sono il prestito interbibliotecario che sta migliorando, e in maniera ancora più elevata rispetto al giudizio non migliorato lo trovate sulla Commissione tecnica, il 53% ritiene che il funzionamento della Commissione Tecnica stia migliorando.

Invece dove le situazioni non migliorano sono - e lo abbiamo in parte già visto - sulle statistiche, dove abbiamo il livello di giudizio meno positivo, meno dinamico, le cose non migliorano.

Sul catalogo e catalogazione - e d'altronde avevamo già visto prima alcune tipologie di giudizi, in particolare sulla potenzialità informativa che non erano assolutamente soddisfacenti - e poi ancora sull'acquisto centralizzato e coordinato.

Il Consorzio è percepito come tutto sommato una situazione in miglioramento, anche se c'è una quota importante che non è in grado di rispondere e infine rispetto alle iniziative, quasi la metà dei bibliotecari interpellati non è in grado di dare in generale un giudizio se le cose stiano migliorando o peggiorando. Questo ci riporta ad una delle affermazioni iniziali e cioè c'è indubbiamente un problema di passaggio delle informazioni in maniera più veloce, più efficace, più comprensibile.

Questo - l'avevo detto prima e lo ripeto anche sulla base di questa ultima informazione - è uno dei problemi che il Consorzio si trova ad affrontare, e lo vediamo qua, vedete che su tutti i principali progetti c'è una certa difficoltà rispetto all'informazione. Su alcuni in misura nettissima, perché vedete che sulla Commissione Patrimonio 81% dice "io non sono informato", 89% sul "progetto Ecos". Questi sono i due livelli di informazione più bassa.

Vedete che poi pochissimi si considerano molto informati, 18% sulla biblioteca a tre livelli, 12% postazioni multimediali, 13% l'adesione ai nuovi sistemi.

La parte più rilevante sul rinnovo software, sull'adesione ai nuovi sistemi, si considera abbastanza informata, così come avviene più o meno per tutte le altre iniziative, ad eccezione delle due che dicevamo precedentemente.

Questo torna a confermare il fatto che l'informazione va migliorata.

Qui lo vediamo solo di passaggio, assolutamente inesistente o quasi l'informazione sulle attività o le caratteristiche delle altre biblioteche, vedete che il 100% dice "non so nulla, non sono informato su Regolamento e modalità operative delle altre biblioteche", 96% "non conosce l'organizzazione degli spazi", 89%

"l'organico", 65% "le altre attività". Quindi, un minimo di scambio di informazioni, a livello minimale, sembra avvenire esclusivamente sulle attività che le biblioteche svolgono e si danno una qualche traccia di informazione fra di loro, per il resto non si sa.

Le ultime informazioni - e poi ho concluso - sono relative all'importanza di alcune attività e servizi nell'attuale situazione della biblioteca, una sorta di fotografia. Ora, come tutte le fotografie, questa è influenzata dalla percezione che ogni singolo bibliotecario ha della situazione, quindi è naturalmente mediata attraverso posizioni variegata che noi non siamo in grado di mettere in evidenza all'interno di un questionario quantitativo.

Vedete che intanto c'è questo dato interessante, che poi tornerà a confermarsi nel tentativo di riassunto finale che faremo, e cioè al primo posto avete l'automazione come elemento fortemente sentito, l'elemento più importante è l'automazione, insieme alla consulenza informatica (2° livello), poi avete la promozione alla lettura, l'aggiornamento e la formazione sostanzialmente allo stesso livello, anzi direi l'automazione al primo posto, tutte le altre più o meno allo stesso livello, i punti più bassi - e siamo ancora all'indicazione che avevamo già raccolto prima - sono l'area della vendita, vendita di prodotti, vendita di servizi sono considerati scarsamente importanti nella situazione attuale della biblioteca.

Naturalmente, il tentativo un po' forzatamente generico, come non era possibile fare in altro modo con un questionario di questo genere, l'importanza va correlata alle attese e quindi che cosa ci si aspetta che si sviluppi innanzitutto nelle biblioteche? Quali sono le attività e i servizi su cui si dovrebbe concentrare l'attenzione?

Anche qui c'è un livello assai variegato di richieste. Vedete che tutti ottengono una certa percentuale di attesa, però è evidente che ancora una volta siamo all'automazione al primo posto, quindi è importante ed è attesa e probabilmente, come avevamo cercato di indovinare da quello che vedevamo precedentemente, attesa di superamento di una certa condizione di non sufficiente adeguatezza, insieme a catalogazione e prestito bibliotecario, che sono quelle che insieme fanno quasi il 40% delle attese.

Poi ancora avete l'acquisto coordinato, le statistiche, che sono un punto - lo abbiamo visto prima - di netta sofferenza e la consulenza informatica. Se voi mettete assieme un po' indebitamente, automazione e consulenza informatica, vedete che sull'area di sviluppo informatico nel suo senso più generale, c'è l'attesa principale. Siamo ad un quarto delle attese, fatte 10 il totale delle attese dei bibliotecari, un quarto stanno in quell'area.

Come al solito, i punti più bassi di attesa che si raggiungono sono: vendita di prodotti e vendita di servizi.

Per concludere, mettiamo insieme i due dati dove è possibile metterli insieme, perché importanza ed attese non avevano la stessa elencazione, quindi eliminando gli elementi non presenti in entrambi, vedete che interpolando importanza e attese e normalizzando i valori a 100, quindi facendo finta che queste che abbiamo analizzato insieme arrivino al 100% - cosa che abbiamo visto non essere del tutto vera perché ci sono anche altre attese che non hanno potuto essere considerate - concludiamo vedendo visivamente quello che è stato detto prima: l'automazione al primo

poso (37%), la consulenza informatica al secondo posto (18%) e poi la promozione alla lettura, l'aggiornamento e la formazione. Ancora una volta crollano a livelli bassissimi vendita di prodotti e vendita di servizi.

Questi sono i risultati, i commenti poi sono in parte già stati fatti e penso che poi direte ancora qualcos'altro rispetto alle indicazioni che sono emerse.

**INTERVENTO (DONNA)**

Per quanto riguarda invece l'analisi qualitativa che voi dovrete avere - le risposte le abbiamo distribuite - abbiamo visto come prima cosa che questa parte del questionario è stata utilizzata da molti bibliotecari per esprimere alcuni desiderata e a questa esigenza si potrà in parte ovviare tramite lo strumento descritto prima da Stefanini, cioè tramite questa scheda di rilevazione per poter un attimino avere il polso della situazione anche da questo punto di vista.

Che cos'altro vi posso dire? Se guardate le risposte che sono state date, vi renderete conto che sono assolutamente molto molto articolate e molto diverse una dall'altra. Vediamo che le più articolate riguardano gli argomenti da noi più dibattuti, cioè il catalogo e la catalogazione, l'acquisto centralizzato e coordinato, insomma gli argomenti probabilmente sui quali siamo anche molto informati.

Quello che sembra emergere è che i bibliotecari esprimono dei desiderata come se volessero dal Consorzio un servizio fatto a propria immagine e somiglianza, quindi ancora una volta da una parte c'è una cosa che ci diciamo da anni ed è la volontà di lavorare in cooperazione, di sentirci un po' come un'unica cosa all'interno del Consorzio, però d'altra parte, quando ci esprimiamo sui singoli punti critici, ognuno dice una cosa diversa, molto diversa dall'altro.

Per esempio, per il catalogo e la catalogazione, abbiamo veramente dei tipi di risposte molto eterogenee, alcune sono molto sintetiche e ci danno semplicemente una tendenza, altri invece entrano proprio nel particolare, c'è chi vorrebbe la CDD completa e chi invece vorrebbe una CDD ancora più ridotta, sono veramente molto molto differenti, quindi forse si ritorna a quel problema che abbiamo evidenziato all'inizio, che è quello che emerge più chiaramente da questa rilevazione, e cioè è una cattiva comunicazione. Una cattiva comunicazione e anche delle aspettative contraddittorie rispetto a quello che in realtà noi vogliamo.

Adesso la rilevazione è stata fatta su 17 biblioteche, ma noi ora siamo 31, se ogni biblioteca chiede al Consorzio un servizio personalizzato, ci rendiamo benissimo conto che questo non è possibile, bisogna che acquisiamo degli strumenti per poter ragionare in modo un poco più uniforme.

**CLERICI**

Non vogliamo prendere altro tempo per lasciarlo poi al dibattito, però volevo ribadire alcune delle conclusioni che avevamo raggiunto, tra l'altro autonomamente, sia noi che Luca Comodo.

Vorrei quindi proprio ripartire dalla prima per vedere se poi è condivisa da tutti i nostri colleghi. La cosa più rilevante è proprio questa: la discrepanza tra i giudizi particolari e i giudizi generali.

Ne parlavamo oggi anche con Sergio Conti di questo aspetto e lui ci faceva rilevare giustamente che questo significa che il

Consorzio ha anche, rispetto ai propri clienti, un problema oltre che di comunicazione, un problema di immagine.

E' stato ben chiarito prima da Comodo, il fatto che questo si rileva nel momento stesso in cui, analizzando i singoli aspetti si dà un giudizio sostanzialmente positivo, l'immagine generale del servizio invece purtroppo si porta dietro questo pregiudizio che dobbiamo cercare di cambiare e porta a dare poi un giudizio finale di tipo negativo.

Secondo noi c'è anche un aspetto molto positivo, diciamo che la condivisione dei progetti è una cosa che non era assolutamente scontata, il fatto del rinnovo del software e tutta una serie di attività fossero in gran parte condivisi per quanto riguarda per lo meno la fase della progettazione e dell'individuazione come obiettivi fondanti della cooperazione, non era prevedibile all'inizio, anzi, la sensazione era che ci fosse un grosso livello di scontento sulla scelta degli obiettivi del Consorzio.

Anche questo, a mio parere, non prevedibile era questa assoluta mancanza di conoscenza che ognuno di noi ha rispetto alle attività delle altre biblioteche, ma più che delle attività proprio di come è fatta ogni altra biblioteca. Quasi tutti hanno risposto in maniera assolutamente negativa, o meglio hanno risposto positivamente per quanto riguarda l'aspetto delle attività svolte, assolutamente in maniera negativa rispetto alla parte forse anche più importante, rispetto alla presenza di Regolamenti delle altre biblioteche, che tipo di personale opera nelle altre biblioteche, come sono fatte le sedi nelle altre biblioteche. Questo in una situazione di cooperazione è secondo noi un problema grosso, perché se non ci si conosce reciprocamente tra i partners della cooperazione, si rischia veramente a volte di creare una serie di fraintendimenti o di difficoltà di comunicazione - ma su questo poi ritorneremo anche successivamente - che possono essere estremamente gravi.

Mi spiace da una parte, ma sono soddisfatto da un'altra parte del fatto che condividiamo pienamente l'analisi, rispetto a quanto detto prima da Luca: le biblioteche fanno rilevare che non sono sufficientemente informate sul percorso che i progetti, le iniziative, fanno all'interno del Consorzio.

Tutti condividono il progetto, ma molti dicono che non sanno a che punto è e come si realizzerà e nella gran parte dei casi vorrebbero forse essere più coinvolti nella parte di realizzazione dei progetti che condividono.

Come conclusione ci sembra di poter dire che la cattiva comunicazione è il cuore del problema nel nostro caso. Bisogna assolutamente agire, oltre che su tutti gli aspetti di cui abbiamo parlato, bisogna assolutamente affrontare l'aspetto della comunicazione all'interno del Consorzio, tenendo conto che il problema non riguarda soltanto il Consorzio, ma riguarda anche come le biblioteche si rapportano al Consorzio. Bisogna passare da un modello in cui - quasi da labirinto - ognuno cerca di comunicare ma non riesce a raggiungere l'altro, a un modello più di circolazione della comunicazione, perché secondo noi questo è veramente il nodo del problema.

Volevo solo citare uno dei commenti che è sulla Commissione Tecnica e mi sembra veramente il più calzante. Quasi tutti si sono limitati a fare commenti di tipo tecnico, solo qualcuno ha cercato di mettere anche ulteriori annotazioni e questo mi sembra bello.

Una annotazione in specifico dice: "E' bello vedersi, ma perché il dibattito è così raro? Cosa ci manca? La preparazione, l'informazione o il coraggio?"

## COMMISSIONE TECNICA DEL 29 marzo 1999

Lasciamo ora spazio al dibattito, lasciandone la gestione al Direttore.

### **STEFANINI**

Io a questo punto non posso far altro che registrare gli interventi che seguiranno e magari se nel corso del dibattito ci sono dei suggerimenti o delle considerazioni da fare, lo farò sicuramente, ma adesso direi che sarebbe bene lasciare spazio al dibattito vero e proprio.

Nell'attesa che qualcuno mi chieda la parola, posso aggiungere che ho portato i risultati del questionario in Consiglio di amministrazione, non abbiamo svolto un dibattito approfondito e anzi direi che abbiamo quasi sospeso la valutazione in attesa che si realizzasse l'incontro di oggi e l'impegno che mi sono preso e sul quale il Consiglio di Amministrazione concordava, era quello di rilevare quali sono le linee di movimento su cui mettersi in moto per modificare le situazioni di maggior disagio che con il questionario sono state rilevate. Non dico arrivare a definire con chiarezza quali sono gli interventi e le cose precise da fare, ma almeno le linee, nel senso che noi da questo questionario dobbiamo capire che cosa dobbiamo mettere in moto per modificare la situazione, per correggere il tiro, d'altro canto questo era il risultato che ci proponevamo, sapere come vanno le cose per sapere cosa fare.

C'è quindi l'attesa rispetto a questo dibattito di oggi.

### **SACCHI**

Questo sicuramente come Provincia ci interessa moltissimo. Prima di tutto credo che questa iniziativa meriti tutto l'appoggio, tutta l'adesione e il plauso del Consorzio che l'ha fatto, perché credo personalmente che è uno strumento di lavoro estremamente importante e io penso che sia l'inizio di una consuetudine su cui i bibliotecari poi devono continuamente lavorare.

Io ho dato una veloce occhiata ai dati e mi hanno colpito due cose: che sono delle situazioni, a mio avviso, che emergono in maniera molto chiara e cioè che sono indipendenti dal Consorzio ma che riguardano ancora una volta da la biblioteca questo servizio è vissuto, è organizzato, è condotto, in uno scenario però sociologico che sta a monte, vale a dire i bibliotecari. Ognuno di noi vive in un contesto sociologico tale, con delle contraddizioni della società che poi si riflettono sul nostro lavoro e quindi anche sui risultati.

Per cui credo che bisognerebbe anche prendere un pochino consapevolezza di questo scenario, non sicuramente positivo in cui viviamo. Tutto ciò l'ho desunto dalla prima tabella "Indice di soddisfazione complessiva dei bibliotecari", dove ad una media nei giudizi generali negativa, diventa poi invece una media di giudizio abbastanza positiva sulla somma dei singoli servizi.

Questo, secondo me, mette in evidenza che ancora una volta la biblioteca è vissuta dal singolo bibliotecario o se volete i vari servizi fra loro sordinati. E su questo non c'è una visione di una gestione complessiva dalla biblioteca, che vuol dire avere ancora chiaro una volta quali sono i miei obiettivi che io voglio raggiungere, per cui automazione, prestito bibliotecario, catalogazione, acquisto coordinato, devono avere una loro sintonia e armonia rispetto a quello che io mi devo prefiggere.

Questo, secondo me, è un elemento che esula ancora una volta dall'essere nel Consorzio.

L'altra grave emergenza, è la non conoscenza delle singole realtà, questo è un altro elemento di gravità enorme che condiziona a sua volta la soddisfazione o l'insoddisfazione rispetto al Consorzio. Credo che si debba prima di tutto forse sciogliere questi due nodi complessivi, che vanno poi aggiunti a un terzo elemento, che è quello del Consorzio, cioè la possibilità, la volontà di lavorare insieme. Io continuo a sostenere che il lavorare insieme è prima di tutto un atteggiamento mentale e poi una strategia e poi ancora una messa in atto di una serie di iniziative e di attività. Se nessuno di noi è disposto a farsi conoscere per quello che è, con i limiti, con i difetti, ma anche con le peculiarità positive, e non è disposto a confrontarsi, a dialogare con quello che gli sta vicino, non c'è Consorzio né di Gianni Stefanini né di Consiglio di Amministrazione che possa rendere efficace o non efficace un servizio.

Credo che poi emergano dalle osservazioni che si fanno ai singoli servizi, soprattutto alla catalogazione, dove qui bisogna vedere fino a che punto c'è una responsabilità dei software tecnologici e invece ad una responsabilità biblioteconomico o bibliografica dei singoli bibliotecari rispetto a questo tipo di servizio, come anche - se volete - rispetto all'acquisto coordinato che vuol dire una cosa e centralizzato che ne vuole dire un'altra. Non sono due sinonimi, sono due operazioni completamente diversificate fra di loro.

A me pare che emergano queste situazioni che stanno a monte e che se non si risolvono o meglio se non si fanno i conti ciascuno per questa situazione di difficoltà, non si tratta della cattiva comunicazione da parte del Consorzio - redatto male il verbale o redatto male il testo di una convocazione - è proprio che c'è nella nostra società una difficoltà a comunicare perché si ha paura.

Ecco perché anche sul dibattito ci sono dei dati negativi. Il dibattito nella Commissione Tecnica non è solamente la "menatina", dove metto il punto e le virgole, il problema ancora una volta è se queste benedette biblioteche vogliono lavorare insieme. Se non c'è questa volontà e questa chiarezza, va rimessa in discussione tutte le volte.

Questa è una fotografia dove il Consorzio si è messo in gioco in maniera molto pesante, però credo che altrettanto ognuna delle biblioteche e quindi la varia organizzazione, deve mettersi in gioco e in discussione, altrimenti non ne veniamo fuori, a mio parere.

Ben venga, quindi, questa iniziativa, però credo che bisognerebbe lavorare intorno ad ogni tabella, ad ogni lucido che è stato presentato per arrivare ad un eventuale poi "carta di impegno dei singoli bibliotecari" rispetto alla singola biblioteca e al lavorare insieme.

Io credo sia una cosa estremamente positiva questo, la fotografia che ne emerge non è né positiva né negativa, è una situazione di fatto, però diventerebbe negativo se lo lasciamo qui senza fare nulla al proposito. Viene messo in gioco ognuno di noi, compreso anche la Provincia per quanto la riguarda, però credo bisognerebbe fare questo sforzo di un poco di conoscenza reciproca, di abbandonare per il momento certi aspetti, ma di centrare eventualmente degli aspetti che voi ritenete importanti.

Anche il fatto che emergano ancora una volta come importanza l'automazione, la catalogazione, il prestito bibliotecario, se da una parte da vent'anni tutta la biblioteconomia italiana cita come cose principali, e che è vero che su questo si regge il servizio

bibliotecario, però stanno diventando un po' dei miti da una parte e degli alibi dall'altra. Bisogna forse ragionare in termini un po' più - non dico di flessibilità e di superficialità - ma con molto più realismo e concretezza.

**GIULIO FORTUNIO**

Faccio un'osservazione, anche se appunto è da un anno e mezzo che non partecipo e quindi forse è un'osservazione quasi più da utente che da bibliotecario, nel senso che al di là di quello che ha rilevato Rino Clerici, del fatto cioè che c'è sempre stato un problema di comunicazione tra bibliotecari e Intersistema, ci sono anche alcuni problemi strutturali che si trascinano nel tempo da anni. Uno di questi, che mi sembra riconfermato sia dalla lettura di questi dati, sia dall'esperienza che ho fatto durante quest'anno anche come utente e anche se Miranda dice che non deve essere un alibi, è comunque il problema dell'automazione e del software di gestione del Consorzio, perché è una cosa che è da anni che bisogna rinnovare.

Al momento non so a che punto si è con la definizione di questo rinnovo, però ritengo che sia molto importante, soprattutto per quello che riguarda le ricerche catalografiche. Mi rendo conto di stare dicendo delle cose assolutamente note, comunque sapete tutti che è già poco maneggevole e un po' complicato per noi, risulta praticamente quasi inutilizzabile per gli utenti e questo problema negli anni si è andato aggravando perché praticamente i cataloghi cartacei a Cusano ad esempio erano spariti, ma un po' ovunque questo avviene e quindi in pratica si richiede agli utenti un grado di alfabetizzazione informatica discreto, però poi non li si mette in grado di avere fra le mani un libro adeguato di fatto.

Questo poi comporta anche sicuramente un aggravio di lavoro per gli operatori, nel senso che poi continuamente il personale al banco deve dare assistenza per ricerche che potrebbero essere banali.

Magari siete tutti a conoscenza degli sviluppi, ma siccome io non ne sono a conoscenza ed è ancora un problema che ho visto evidenziato, lo faccio presente.

**INTERVENTO (DONNA)**

Era soltanto un'informazione che volevo chiedere, premesso che io non ho compilato il questionario, perché l'ha fatto il responsabile della mia biblioteca, mi è sorta una curiosità prendendo visione delle schede. Non riesco a capire come non ci sia stata informazione riguardo almeno alle iniziative del Consorzio. Come mai c'è stata questa scarsa informazione?

Io devo dire che ho ricevuto, nell'anno in cui in qualche modo ho partecipato alla gestione della biblioteca, i fogli informativi, e quello che io sentivo era piuttosto un sovraccarico informativo. Non riesco quindi a capire come mai ci sia stata questa scarsa informazione e quindi chiedo altresì se ci siano delle proposte in merito, anche su canali diversi.

Ripeto, io ho ricevuto parecchi fogli informativi da parte del Consorzio e il mio problema - problema personale, poi non saprei dire per gli altri - era piuttosto il fatto di non riuscire a gestire l'informazione e ad organizzarla piuttosto che non riceverla.

**STEFANINI**

Infatti, paradossalmente, sul problema dell'informazione si deve discutere sicuramente un po' per capire meglio, però è vero che per certi aspetti, invece, si è verificato un surplus informativo, nel senso che c'è stata la distribuzione di un sacco di materiale e spesso i bibliotecari mi dicevano che era troppo il materiale distribuito e non si faceva in tempo a leggere tutto.

Miranda me lo dice in pratica tutti i giorni che dovrei imparare a sintetizzare per dare informazioni più sintetiche e stringate, purtroppo è una dote che non possiedo, cercherò di fare un corso per imparare e quindi in genere, quando produco informazioni, produco molte pagine il che significa che la gente poi deve impiegare del tempo per leggere, capire, aggiornarsi, avere informazione.

Questo sarà sicuramente uno sforzo - e lo cogliamo come elemento di stimolo - lo sforzo di andare a sintetizzare le informazioni importanti perché vengano colte rapidamente.

Vero è anche che chi dirige una biblioteca, in qualche modo, soprattutto dalla struttura a cui partecipa, dal Consorzio, dovrebbe leggere almeno quel genere di documenti per la struttura a cui partecipa.

In attesa che i motori si scaldino maggiormente, volevo riprendere il discorso dell'automazione, proprio partendo dal discorso che faceva Giulio, è l'aspettativa maggiore e lo sappiamo. Ne stiamo parlando da un anno e mezzo come minimo, da quando per la prima volta ho partecipato alla prima Commissione Tecnica, è stato appunto il discorso dell'automazione che ci ha seguito in tutto questo periodo.

Quando ho visto i risultati del questionario mi sono un po' interrogato, perché per esempio mi ha lasciato un po' spiazzato la valutazione di insoddisfazione rispetto allo stato di attuazione dell'automazione. Ho ricordato a me stesso che i primi contributi economici ci sono arrivati i primi di dicembre del '98 per poter lavorare sull'automazione e mi sono quindi chiesto come fosse possibile che venisse giudicato in ritardo. Che cosa allora determina questa sensazione di ritardo?

Io sono un venditore di progetti e di idee e quindi per parlare alla gente delle idee e delle cose che ho in mente, devo dargli così tanta concretezza che uno lo ritiene possibile. Mi ha colpito, per esempio, una telefonata fatta un po' di tempo fa avuta con Paolo Volontè, il quale mi ha detto "ho visto che è andato a buon fine il passaggio della macchina di Lainate" e invece non era ancora stata fatta, per cui riflettevo sul fatto che gliene avevo parlato con così tanta "verve", con così tanto entusiasmo e così tanta convinzione da averlo evidentemente convinto che fosse già stato fatto. E' una considerazione che si basa su un dato di fatto. E' vero anche che in certi casi ci vuole poi questo atteggiamento perché la gente partecipi poi anche a un progetto, lo veda, lo tocchi, quando insomma è un progetto ancora teorico, da realizzare, è necessario che la gente ne colga degli elementi di concretezza, certo che poi quando li coglie è autorizzata a giudicarti sulla base della concretezza che hai dato.

C'è quindi sicuramente uno scollamento da questo punto di vista. Forse contemporaneamente a tutti i discorsi dovevamo prendere atto che però le risorse sono ancora di là da venire, quelle risorse che ci sono arrivate, non sono assolutamente sufficienti a consentirci di fare il passaggio del sistema di automazione. Se si fermassero qui, sappiate che ci fermeremo a dove siamo ora e non andremo avanti, quindi l'automazione rimarrà ancora un desiderio

se non arriveranno altre risorse, a meno che si riesca a convincere i Comuni a dare altri quattrini, ma dalla faccia che ho visto dai Sindaci all'ultima Assemblea, credo sia altamente improbabile.

Questo è quindi certamente un problema, sicuramente stiamo lavorando per trovare nuove fonti di finanziamento, però il processo è ancora lontano dal concludersi. Ciò nonostante continuo a parlare di agosto come la data in cui dovrebbe esserci il passaggio tra il nostro sistema AS400 e il nuovo sistema; devo dire che i componenti della Commissione per la scelta del software mi hanno dato del pazzo furioso perché da qui ad agosto non c'è tempo materiale per realizzare questo intervento. Mi rendo però conto che cerco di mantenere questo obiettivo perché in qualche modo aiuta me e forse aiuta tutta la struttura a lavorare sapendo che ci si aspetta da me che si arrivi il più in fretta possibile a cogliere l'obiettivo, poi sappiamo tutti che probabilmente il momento più realistico, se riusciamo a completare l'ottenimento di finanziamenti, sarà come minimo ottobre di quest'anno, certamente non agosto.

La situazione, soprattutto sul discorso dell'automazione, è in questi termini.

Nel frattempo abbiamo cercato da settembre con Cinisello a costruire un'ipotesi di progetto che sia quello di realizzare un'interfaccia a questo catalogo che sia in linea con le interfacce presenti sul mercato, che sia rispondente alle esigenze degli utenti, che sia più evoluta di quanto non abbiamo ora e al 29 marzo non sono ancora riuscito a completare l'installazione. Mi auguro che ci sia prima di Pasqua, come il fornitore mi ha promesso, ma un passo avanti è stato fatto. Ciò significa che nel frattempo, in questa situazione di trasformazione, quello che cerchiamo di fare è di creare degli strumenti che consentano di mediare un po' la farraginosità e la difficoltà di utilizzo di questo strumento software, che appunto sono gli Opac da mettere nelle biblioteche, cioè la replica della banca dati del nostro catalogo, caricata su uno o più PC posizionati in una biblioteca che siano aggiornati quotidianamente. Un Opac, quindi, di biblioteca, non in linea, spezzando questo mito che è molto consolidato nel nostro Consorzio dell'On Line a tutti i costi, spezzandolo quindi ma mettendo uno strumento che possa essere comunque utilizzato e che funzioni anche quando la linea è staccata.

Nel frattempo, come abbiamo detto anche in altre situazioni, sposteremo anche l'ufficio di catalogazione su un prodotto più evoluto, abbiamo detto fino ad ora Tin-Lib, perché come ricorderete, avevamo una porta aperta grazie a un contributo straordinario della Provincia di qualche anno fa ed è stato fatto un software di colloquio tra il nostro archivio e Tin-Lib, quindi porteremo l'ufficio di catalogazione su Tin-Lib e questo ci consentirà di gestire soprattutto l'ingresso dei due nuovi sistemi in maniera più efficace, di avere degli strumenti anche di controllo della banca dati più evoluti. Questo lo si vedrà meno dal punto di vista degli utenti, ma dovrebbe garantire maggiore efficacia alla gestione.

Diamo per scontato che ogni volta che facciamo uno spostamento e una trasformazione andremo incontro a dei disagi; ogni volta che facciamo un cambiamento, si cerca di esaminare prima i problemi che si possono incontrare, si cerca di trovare le soluzioni, ma ogni cambiamento porta con sé una quota di incertezza che può provocare poi dei problemi nel momento in cui si realizza.

## COMMISSIONE TECNICA DEL 29 marzo 1999

Devo però dire che se anche ci sono delle difficoltà lo considero comunque un elemento positivo, perché è un percorso di trasformazione e di passaggio che ci porta verso una realtà più evoluta.

Allo stato attuale, quindi, direi che il discorso sull'automazione è questo, i primi soldi - 140 milioni - li abbiamo avuti ai primi di dicembre, manca ancora la quota di 60 milioni per completare la prima tranche di 200, la Regione ha già detto con una certa chiarezza che sulla 35 probabilmente non darà più un quattrino perché la 35 è una legge ormai esausta, quest'anno ha pochi finanziamenti, ci ha indirizzato verso un'altra tipologia di finanziamento che è molto molto più complicato, anche se molto più interessante, che è il finanziamento agli enti locali per l'informatizzazione degli stessi, quell'iter ha però degli altri tempi, la scadenza della presentazione dei contributi è il 31 agosto, quindi bisogna presentare un progetto di finanziamento e poi ha comunque delle altre complessità.

Vi cito al proposito due elementi, non è ancora una scelta che il Consorzio ha fatto perché subito dopo Pasqua incontreremo tutti i Sindaci, stiamo facendo adesso la convocazione col Presidente per invitare tutti i Sindaci per una riunione straordinaria che non sarà un'assemblea, per verificare la disponibilità dei Sindaci a delegare il Consorzio a presentare una domanda di finanziamento per l'informatizzazione dei Comuni. Esiste la circolare n. 16 della Regione Lombardia del 1° marzo, che prevede il finanziamento per l'informatizzazione dei Comuni.

La tipologia di finanziamento è tale per cui sono privilegiati i progetti sovracomunali, come potrebbe esserlo il nostro, e poi i progetti monocomunali di Comuni prima di dimensione fino a 3000 abitanti, poi da 3-10.000, poi da 10-65.000 e poi oltre i 65.000 abitanti. Significa che un Comune che ha oltre 65.000 abitanti, in questo caso Cinisello per esempio, è l'ultimo in graduatoria per ottenere i finanziamenti su quella legge, a meno che faccia una domanda coordinata in un sistema territoriale e allora è al primo posto.

Il problema però qual è? Che noi come Consorzio bibliotecario dovremo fare una domanda di finanziamento per automatizzare anagrafe, stato civile, ragioneria, ufficio tecnico dei Comuni nostri aderenti, quindi un progetto di quella natura e di quella dimensione, che sposta anche per certi aspetti il nostro taglio.

Se i Comuni sono già automatizzati, lo dichiarano e ottengono i contributi solo per la parte di data base di zona, per la costruzione della rete, di tutte queste parti; è evidente che tutti i Comuni cercheranno di ottenere degli ulteriori finanziamenti.

Si tratta di una legge di cofinanziamento, per cui la regione dice "ti do fino al 50%, ma tu devi mettere l'altro 50%". Ve l'ho quindi anticipato, ci sarà questo incontro e potrà proseguire solo se i Sindaci diranno di essere d'accordo nel delegare il Consorzio a presentare una domanda per conto loro. Diversamente, a questo punto dovremo cercare altre strade di finanziamento, perché ripeto, i 200 milioni che abbiamo ora non bastano, non bastano per realizzare il passaggio complessivo, che è ancora la realizzazione della rete, l'acquisto del software, i server centrali, la nuova macchina di gestione e tutto quello che è necessario per l'automazione.

**MARINA - LIMBIATE**

In risposta parzialmente a lei, circa l'informazione, io volevo dire una cosa che ho notato. Anch'io ho notato una certa ridondanza nelle informazioni di un certo tipo, soprattutto sui progetti, idee, possibilità, che in effetti arrivano frequentemente; ho notato invece una scarsità di informazione nei progetti già avviati, in corso di realizzazione.

Faccio due esempi. Io ho avuto un po' di difficoltà per esempio sulle postazioni multimediali, a me è stata consegnata una postazione multimediale forse due mesi fa, in realtà poi io non ho più saputo nulla, non c'è stata una comunicazione circa il venire a installarla e quant'altro. Ho chiamato io il Consorzio e mi è stato detto che se ne sarebbe occupato, questo però è accaduto due mesi fa e io tuttora non so a che punto siano le installazioni. Attendo, nel senso che prima o poi arriveranno, però intendo dire che in questo caso non c'è stata una comunicazione in proposito. Stesso discorso per l'iniziativa best sellers. Io mi sono trovata un po' in difficoltà nel fare degli ordini nel senso che non sapevo se questi libri sarebbero comunque rientrati nell'iniziativa best sellers o meno. Comunque io poi ho ordinato i miei libri, ma anche per coordinare un poco meglio gli acquisti io non sapevo, qualche mese fa, che cosa sarebbe poi arrivato con l'iniziativa best sellers, tranne in una prima fase in cui si è avuto un elenco.

A mio parere, manca forse questo tipo di informazione, il come si sta procedendo anche di un progetto già avviato.

A questo proposito si ritrova abbastanza che le due cose sulle quali si è fatta un'informazione abbastanza forte - biblioteca a tre livelli e il software - in effetti si è un poco più a conoscenza, essendoci anche stati degli incontri con alcuni venditori di questi prodotti.

Questo per quanto riguarda l'informazione. Per quanto riguarda invece più in generale il questionario, anche qua mi ritrovo abbastanza in quello che si è detto e direi che forse non sono stati sottolineati o comunque io ritengo di doverli sottolineare maggiormente, alcuni problemi che io sento abbastanza fortemente.

Prima di tutto la mancanza di informazione delle altre biblioteche, il non sapere quali servizi hanno le altre biblioteche, qual è il patrimonio non aggregato, per cui a volte dobbiamo proprio prendere il telefono e telefonare direttamente alla biblioteca, magari anche con gli utenti davanti a sé per cui i tempi si allungano e non è chiaro neppure per l'utente che cosa sappiamo noi delle altre biblioteche visto che a volte ci chiedono quali sono i servizi che hanno le altre biblioteche.

Poi forse un problema per me piuttosto importante è l'acquisto centralizzato. Anche qui sembra che ci siano alcuni giudizi negativi, in effetti siccome viene fatto adesso, anche se in realtà il questionario dice "come era fatto fino a qualche anno fa" e "l'iniziativa best sellers", considerando quindi l'iniziativa best sellers come tutto l'acquisto centralizzato e coordinato. Forse questo è il motivo per cui poi il giudizio generale è in effetti abbastanza negativo, si è cercato di far passare l'iniziativa best sellers come tutto l'acquisto centralizzato, mentre invece rimane fuori tutto l'altro tipo di acquisto che noi tuttora non facciamo, che è il patrimonio "altro" che non sono i best sellers.

Questo per me è fondamentale, perché una singola biblioteca non può comunque acquistare tutto il patrimonio che non è best sellers, deve comunque poter far conto sulle altre, mentre tuttora questa cosa non c'è.

## COMMISSIONE TECNICA DEL 29 marzo 1999

E' importante differenziare i problemi legati in effetti al rinnovamento del software, quindi certi problemi di catalogazione, di prestito interbibliotecario si risposero con il software più adeguato, e quelli invece legati a quello che ogni biblioteca vuol fare, intendo dire legato al personale umano. Legato a noi come persone che si mettono in gioco e non tanto alla tecnologia che comunque penso che prima o poi si evolverà e quindi si semplificheranno le cose.

### SACCHI

Da una parte molto concreta. Voi sapete che quanto prima avrete questa scadenza, la compilazione del modello della Regione, per cui vi invito caldamente sin da adesso, ma questo avrebbe dovuto già essere fatto al 1° gennaio, di avere tutti quei dati che poi dovrete trasferire sul questionario regionale, che sarà il settennale, quindi con tutti i dati relativi ai vari aspetti.

Prima di tutto il bibliotecario - lo sapete - sono 10 anni che ci lavora, e tutti gli anni dovrebbero già averli questi dati e non andare a rincorrere la ragioneria, personale e quant'altro. Siccome l'anno prossimo ci sono le elezioni in Regione e l'Assessore regionale vuol presentare la nuova fotografia della Regione Lombardia, quindi sarete assolutamente asfissati da me che a mia volta sarò asfissata dalla Regione per la compilazione e la consegna rapida di questi moduli. Visto che però è abbastanza articolato, più o meno soddisfacente, potrebbe essere una occasione di conoscenza reciproca. Sarà una scheda banale che porta dei dati, che magari poi potrebbero costituire un minimo di conoscenza rispetto a quella famosa tabella 13, dove almeno ci sono gli aspetti quantitativi.

Il fatto per esempio di compilare insieme o comunque di confrontarsi, io spero che non ci sia più qualche biblioteca del Consorzio - allora era Intersistema - dove c'è scritto "0 file...", spero che questo non ci sia più, ma anche se ci fosse è un modo di conoscere e di sapere che cosa accade.

L'altro forse è un problema più particolare: l'informazione rispetto alle varie attività, che ancora una volta tante biblioteche abbastanza grosse nel Consorzio, fanno per conto proprio, con molta autonomia più da parte dei politici che non dei singoli bibliotecari.

Allora perché, Gianni, invece di fare delle circolari, non fai una news letter molto veloce, in modo che molto per punti, molto velocemente si trasmettano le informazioni, dove veramente ancora una volta i bibliotecari dovrebbero mettere anche in circolazione le loro iniziative.

Adesso ci sarà una grossa iniziativa in un grosso Comune del Consorzio, spero che tutti lo sappiano e tenderanno a partecipare. Non tocca a me dirlo.

(...)

Ancora una volta deve esserci la volontà di partecipare a tutti gli aspetti, a far conoscere quello che magari la mia Amministrazione vuole fare in prima persona perché politicamente va bene così, ma come bibliotecari non possiamo sempre avallare questi atteggiamenti molto di chiusura e molto particolari, anche perché si tratta di soldi pubblici. I bibliotecari dovrebbero cercare non solo di chiedere soldi agli amministratori, ma anche non dico di cambiare delle mentalità, ma il discorso dell'informazione è fondamentale.

### INTERVENTO RHO

Più che una non volontà di comunicazione delle iniziative, è evidente ed è emerso dalla sintesi dei questionari, che c'è un problema di comunicazione. Abbiamo un problema di scarsa conoscenza l'una dell'altro e quindi la non conoscenza delle attività di promozione della lettura rientra in questa cosa, certamente è una delle cose che emerge, a mio parere, maggiormente.

Io ho ascoltato davvero con interesse tutto il resoconto e la sintesi che è stata fatta dei questionari, penso che sia stata un'iniziativa importante del Consorzio - io poi ho esagerato e ne ho mandati due e non l'ho fatto per far diventar matto Luca Comodo o chi doveva sintetizzare - è perché il questionario era stato indirizzato ai responsabili, anche perché c'erano delle domande dove effettivamente la risposta era personale e quindi l'ho compilato. Dopo di che ho riflettuto sul fatto che invece c'era tutta un'altra serie di quesiti dove era importante che rispondessero le persone che quotidianamente esercitano il servizio di prestito e allora ci siamo messi intorno al tavolo, in una delle nostre riunioni collettive, e praticamente ne abbiamo fatto un altro insieme che in effetti in alcuni punti divergeva, seppur non in maniera sostanziale.

Volevo anche dire che nonostante la tempestività invece con cui è arrivato questo, io non l'ho guardato prima, quindi ho proprio ascoltato per la prima volta oggi la sintesi e prendo questo resoconto quasi come se fosse un verbale di una Commissione Tecnica in cui tutti abbiamo detto che cosa pensiamo dei diversi aspetti che sono stati trattati e anche un po' che cosa ci aspettiamo.

Io non sono tanto stupita della divergenza che metteva in evidenza Luca Comodo tra i giudizi particolari e poi il fatto che sulla parte generale invece il giudizio fosse un poco più negativo, anche perché non mi sembra tanto rilevante (meno del 10% a grandi linee), però questo giudizio un pochino più negativo sulla parte generale mi fa riflettere sul fatto che forse l'aspettativa è più grande. Noi giudichiamo positivamente forse i singoli pezzettini, però vorremmo fare di meglio, vorremmo fare - io dico - complessivamente.

Ciò dove il giudizio più negativo è più evidente, è quello dell'acquisto centralizzato coordinato, ma la collega di Limbiate ha già detto secondo me il perché e io concordo. Una domanda era "il giudizio sull'acquisto come era fatto fino al 97" ed era positivo, un "giudizio sull'iniziativa best sellers" ed era sostanzialmente positivo, ma il giudizio generale sull'acquisto centralizzato ora non può che essere negativo, perché non c'è, o quanto meno è limitato a quella parte sulla quale peraltro ci sono dei problemi, deve essere ancora ragionato.

Per il resto mi sembra che la divergenza fosse minima.

Io penso che da qui possiamo partire per lavorare. Pensavo che se fra un anno riproponiamo lo stesso questionario, sarà interessante capire che cosa è successo e come ci siamo mossi. Da qui possiamo insomma tirare fuori delle idee per lavorare meglio da qui in avanti.

Certo, adesso sul progetto informativo abbiamo appena preso questa bastonata con la quale abbiamo appreso che i soldi non ci sono e questa cosa crea problemi, però a parte questa cosa su tutte le altre io sento la necessità di riflettere sia sui dati che sulle osservazioni.

Ribadisco comunque che io ritengo sia stato comunque estremamente positivo fare questa cosa, rispetto alla non conoscenza che abbiamo gli uni delle biblioteche degli altri.

**MASSIMO ACCARISI**

Le riflessioni che ho fatto io oggi sono queste, innanzitutto come è già stato detto, ma vorrei dirlo ancora una volta perché la cosa mi sembra estremamente importante, con questo questionario si è inaugurato un metodo che mi sembra rilevante. Il fatto di accettare coraggiosamente quello che dicono i clienti, cercando di ragionare su ciò che si dice, cercando di interpretare, cercando poi di arrivare a delle conclusioni.

Io credo che questo sia un metodo che dovrebbe continuare, quindi rispetto a quanto dicevi, al Consiglio di amministrazione io chiederei che ad esempio questi momenti di verifica siano normali e periodici (una volta all'anno o limitati a determinati magari argomenti), ma questo lo ritengo molto importante.

Credo infatti che questo questionario oggi ci faccia riflettere in maniera ordinata su cose su cui potevano riflettere anche prima, nel senso che in occasioni diverse erano venute comunque un po' già fuori le questioni, ma non se ne era fatta una fotografia panoramica. E questo mi pare il primo dato da cogliere.

Rispetto a questo, poiché l'esperienza dell'ultimo anno che abbiamo fatto noi alla biblioteca di Cinisello è stata un po' questa, cioè di rimettere in discussione tutta l'organizzazione sulla base di quanto chiedevano effettivamente i nostri clienti e quindi sulla base delle indagini che Abacus e il Cirm hanno fatto sugli utenti della nostra biblioteca, abbiamo ripensato i nostri obiettivi, la nostra organizzazione, l'importanza che noi davamo a determinate cose rispetto che ad altre, facendo così un'operazione coraggiosa, un'operazione che ha poi avuto anche degli impatti sull'organizzazione, però che sostanzialmente oggi ci fa sentire che il pubblico ci è più vicino, proprio per questa capacità di aver accettato di ascoltarlo meglio e di sentirlo meglio.

Direi quindi che l'iniziativa che è stata presa dal Consorzio, di chiedere con un questionario così peraltro dettagliato e aperto, idee, aspettative, giudizi, percezioni da parte nostra, mi sembra assolutamente positivo e non dobbiamo cercare in qualche maniera di difenderci un po' dai risultati, cioè di minimizzarli, perché il risultato più importante è che si è aperto questo canale di comunicazione.

Pertanto, nella lettura dei risultati si devono vedere tanti aspetti, certe negatività o certe positività che sono emerse e non vanno enfatizzate, ma allo stesso tempo cerchiamo di ascoltarle, proprio perché la cosa più importante che è stata fatta è mettersi in questa situazione di ascolto.

Dobbiamo aver coraggio e per quanto vi dicevo l'esperienza di un anno nostra è positiva, anche noi all'inizio quando gli utenti ci chiedevano delle cose un po' diverse da quelle che noi come bibliotecari ci aspettavamo sulla biblioteca, eravamo un po' in ansia, sorgeva la paura che ci stravolgersero la biblioteca e quant'altro.

Invece, alla fine di questo percorso direi che le cose sono davvero migliorate e quindi questa è la prima riflessione, che se volete è un po' banale ma rappresenta anche una proposta che questo metodo prosegua.

A questo riguardo integro ciò che ha detto Gianni, ad esempio nella prima riunione della Commissione per il nuovo sistema di automazione, abbiamo tutti unanimemente concordato da dove si

partiva per ripensare il sistema e cioè dalle esigenze e dalle necessità espresse in questi anni e oggi dalle biblioteche e quindi anche nel progettare il nuovo sistema informativo, si deve assolutamente partire da questo.

La seconda riflessione che facevo, e mi ha dato Elisabetta la possibilità di farla, quindi la uso un po' in maniera dialettica anche se condivido quanto espresso da lei, a un certo punto diceva "eravamo in 17 e solo 17 hanno risposto a questo questionario", adesso siamo in 31 e quindi questo è l'altro aspetto. Se in 17 il problema della comunicazione, che non è solo informazione, a volte anche condivisione, sentirsi partecipi di decisioni ecc., ha evidenziato questi problemi, su 31 presumibilmente questi problemi potrebbero essere anche maggiori, se non altro perché raddoppia il numero delle persone con cui comunicare.

Allora, credo che l'altro aspetto su cui lavorare e l'altra sfida è quella che questa fusione, che questo allargamento di biblioteche al Consorzio, sia un po' come le fusioni aziendali che riescono. Le fusioni aziendali che riescono sono quelle in cui si mettono insieme tanti soldi, tante risorse ecc., per fare in modo poi che si possano fare delle automobili sempre più personalizzate. Può parere un'assurdità, ma ci si mette insieme non tanto per dare dei prodotti standard, ma ci si mette insieme per avere la capacità di personalizzare. Le automobili che oggi abbiamo dalle grandi Case, sono molto più personalizzate sulle nostre richieste di quanto non fossero le automobili di 20 anni fa.

L'altra sfida strategica che credo abbia il Consorzio e che non è facile, è che questo allargamento si traduca in un aumento di potenzialità per dare risposte più personalizzate alle biblioteche, il che non vuol dire che bisogna seguire tutte le esigenze delle biblioteche, ma sulle linee importanti che sono emerse - automazione, catalogazione, prestito interbibliotecario - bisogna cercare di impattare il più possibile grazie anche alla struttura di scala più ampia, le esigenze.

L'ultima riflessione che faccio, però un po' esterna, quindi non sono molto convinto di quanto dico, riguarda proprio i servizi e i prodotti che si sono presentati. In una situazione come questa la mia sensibilità sarebbe quella di concentrarsi su alcuni servizi e prodotti che vengono da tutti visti come quelli di maggiore interesse, come quelli più strategici e siccome ci sarà tantissimo da lavorare su quei fronti, per un po' di tempo non aprirei nuovi fronti su cui invece vedo poca informazione, partecipazione e condivisione nel questionario.

L'ultima cosa che volevo dirvi - è già stato presentato ma è giusto che lo faccia io - avete visto che è tornato Giulio Fortuno alla Commissione Tecnica, perché da lunedì scorso appunto ha avuto l'incarico di dirigere la Biblioteca di Cinisello, oltre che il Servizio Cultura, pertanto volevo appunto presentarvelo e dirvi che il lavoro che continua a fare la biblioteca di Cinisello è un lavoro abbastanza immane rispetto alle molte richieste dei propri utenti, ma non è un lavoro solitario. Siccome a volte mi sento dire che Cinisello fa un po' per i fatti suoi, io ribatto che probabilmente Cinisello ha tanti problemi suoi, ha tanti interventi suoi, ma vede la sua crescita all'interno del Consorzio e vede e spera anche che la crescita sua e le sue esperienze possano anche essere utili ad altri.

Qualche tempo fa un nostro collega ci chiedeva di raccontare alla Commissione Tecnica il nostro progetto di sistema di qualità, pensiamo di poterlo fare in maniera da potervi portare un po'

queste esperienze e vedere se magari questo può entrare in qualche maniera in sintonia anche con questo metodo di lavoro che ha assunto il Consorzio.

Pertanto, oltre a presentarvi Giulio Fortuno che peraltro già conoscete, vi assicuro completamente che Cinisello è in questa avventura del Consorzio e non ha assolutamente intenzione né di fare per conto suo né di disimpegnarsi da esso.

#### **SPERATI**

Io volevo dire tre cose. La prima rispetto a questa carenza di informazione-comunicazione, sulla quale tutti quanti siamo d'accordo nel dire che è uno dei nodi da sciogliere. Uno degli strumenti per uscire da questo tipo di problema potrebbe essere una news letter a cui già il Consorzio sta pensando, che diventa uno strumento informativo su tutto quello che accade di periodico e che arriva nelle biblioteche.

Un altro momento però che secondo me è invece molto molto importante, è quello di lavorare insieme. Quest'idea di fare le Commissioni Tecniche allungate, allargate di un giorno (il lunedì), se da una parte è pesante, dall'altra a mio parere è molto importante perché ci abitua a lavorare insieme, a confrontarci, a passare le informazioni. Chiaramente più noi siamo coinvolti attivamente nei progetti, nei gruppi di lavoro e più le informazioni passano.

Volevo quindi far rilevare l'importanza di questa cosa, dobbiamo lavorare insieme e questa è una cosa molto importante.

Mi sembra altresì importante la conclusione a cui siamo arrivati un po' tutti quanti, che dobbiamo un po' uscire da quella mentalità, che è ragionare attraverso le nostre impressioni empiriche e continuare invece su questa strada. Molti hanno riconosciuto che il questionario può essere considerato il primo passo, di ragionare su dei dati il più oggettivi e reali possibili, perché in questo modo la discussione non rimane campata in aria, i dati sono reali, non sono impressioni singole dei singoli bibliotecari ed è - credo - l'atteggiamento che ci permette di costruire veramente qualche cosa.

Tornando poi a questo accenno che ha fatto Accarisi alla personalizzazione del prodotto, vorrei ampliare ancora di più il concetto. Ultimamente il gruppo Analisi Patrimonio - credo che non tutti siate informati su come sta procedendo la questione - però abbiamo avuto un incontro recente, a cui ha partecipato anche Solimine, e ci ha dato un'idea veramente molto importante. Visto che siamo molte biblioteche - 31 sono tante - e ovviamente non si può personalizzare qualsiasi tipo di servizio, ma nello stesso tempo c'è un'esigenza di personalizzazione che invece è importante. Allora pensavamo di cominciare a ragionare su famiglie o tipi di biblioteche che hanno magari delle esigenze comuni e questo ci è sembrato veramente un'idea molto importante, perché all'interno del Consorzio, se ci pensiamo bene, si possono già individuare delle tipologie di biblioteche che possono condividere degli obiettivi in numero maggiore rispetto ad altre tipologie di biblioteche e ragionando in questo modo molto probabilmente riusciremo a superare un po' degli ostacoli che sono dovuti a questa grande differenziazione di tipi di biblioteche che ci troviamo.

La biblioteca del Comune di 6000 abitanti, rispetto a una biblioteca come quella di Cinisello, molto probabilmente evidenzia delle esigenze molto differenziate, però non può essere semplicemente una differenziazione quantitativa, ma molto spesso è

una differenziazione anche qualitativa, cioè nel modo di intendere la mission delle biblioteche, l'interesse che l'Amministrazione piuttosto che la singola biblioteca può sviluppare oppure la fisionomia della biblioteca che ha acquisito.

Questo discorso di ragionare per tipi, perché Solimine ha usato proprio il sostantivo "famiglie", noi preferiamo tipi o insiemi - chiamiamoli come vogliamo - potrebbe essere un passo avanti in questo senso.

#### **SACCHI**

Va benissimo la personalizzazione, però dopo che si è stabilito uno standard minimale concordato, perché altrimenti se si passa alla personalizzazione, un passo successivo dopo un minimo di condivisione di servizio uguale per tutti, uguale per tutti che vuol dire ancora una volta gli obiettivi della biblioteca pubblica indipendentemente dal Comune di 2000 abitanti o dal Comune di 100.000 abitanti, cioè che gli standard di servizi siano il punto di partenza, dopo si potrà avere la personalizzazione. Mi sembra che l'esempio che ha usato Massimo Accarisi ci porta a dire che tutti abbiamo l'automobile, la quale però deve garantire innanzitutto un minimo di servizi e poi la si può anche personalizzare.

Mi sembra insomma che la personalizzazione sia un passo successivo; siamo ancora forse nella fase in cui si deve stabilire quale sia lo standard minimo. E mi ripeto ancora, sulle cose che voi avete individuato come prioritarie, che sono il software, la catalogazione, il prestito interbibliotecario e successivamente l'acquisto centralizzato, coordinato, che potrebbe anche essere la valutazione del patrimonio.

Vanno bene le famiglie di biblioteche, però ancora una volta con quali sono i criteri di partenza.

#### **STEFANINI**

Proprio partendo da questo ultimo punto, io sono molto d'accordo su questo discorso della personalizzazione, perché ci possono davvero essere però dei processi che marcano in maniera parallela, soprattutto la disponibilità di strumenti molto più sofisticati come possiamo avere adesso, davvero ci consentono di trarre da un sistema comune di collaborazione e di cooperazione, dei servizi un po' più personalizzati o delle informazioni un po' più personalizzate.

Quindi, questo accenno non credo che sia contrario, sia antitetico all'esigenza di avere poi dei parametri comuni di valutazione, tanto è vero che io vorrei proporre per la prossima volta - oggi è toccata a me, il prossimo mese tocca a voi - l'analisi degli indici di valutazione ed efficacia delle biblioteche. Abbiamo fatto emergere già - e ci ha aiutato Luca Comodo - degli indici di valutazione che non abbiamo voluto distribuire perché c'erano dei parametri che secondo noi non erano ancora aggiustati, ci sono dei dati che dobbiamo recuperare ancora, però lo proporrei e vorrei sentire cosa ne penso Clerici al proposito.

Per la prossima volta potremmo vederci e ragionare sui parametri di valutazione delle biblioteche, che sono gli stessi che se non sbaglio sono stati indicati ancora da quel gruppo fatto in Provincia un paio di anni fa e che a questo punto potrebbero essere applicati con i dati che abbiamo noi qui e quindi cominciamo a valutare anche l'attività delle nostre biblioteche sulla base di questi parametri.

**CLERICI**

Non ci dovrebbero essere problemi. Semplicemente si tratta di un sistema per fare una valutazione del funzionamento delle biblioteche e un sistema di misurazione che però fa una valutazione e un confronto tra le biblioteche all'interno di un insieme specifico, per cui si fa una valutazione che viene fatta all'interno del nostro Consorzio sulla base di alcuni parametri di efficienza e di efficacia, di accessibilità e quant'altro.

Direi che potremmo portarlo per la prossima volta oppure rimandarlo a quando avremo raccolto i moduli regionali, così potremmo a questo punto farlo sugli ultimi dati del '98.

Si utilizzerebbe quello e poi se come ha detto Miranda il questionario è più completo, probabilmente ci saranno anche quei dati che qui ci mancavano che sono banalmente quelli sulla superficie delle singole biblioteche che ci mettono in condizione tra l'altro, oltre che di fare questo discorso di comparabilità all'interno del nostro Consorzio, anche di avere una possibile comparabilità con altre ricerche analoghe, fatte ad esempio nel Vimercatese piuttosto che nella Provincia di Parma o piuttosto che da altre parti ancora.

A mio parere ci sono quindi queste due possibilità: o farlo per la prossima volta oppure rimandarlo a quando raccoglieremo i dati del '98.

**STEFANINI**

L'ultima volta li abbiamo raccolti a settembre.

Volevo poi fare qualche altra considerazione rispetto alle cose che si sono dette e devo dire che non ho ancora le idee chiare, per cui la butto lì sul tavolo ma chiedendo anche a voi eventualmente di partecipare.

Una delle considerazioni che stavo facendo e che mi sembra che dal questionario poi complessivamente non sia emersa, perché il questionario come è sua natura, ha teso a verificare il grado di soddisfazione dei servizi del Consorzio da parte dei suoi clienti (i bibliotecari). Massimo ha usato il termine "clienti", ma tutti noi ce l'avevamo in testa, e quindi l'impostazione di questo meccanismo "il Consorzio è un organismo che fornisce servizi, i bibliotecari sono i clienti". Mi sembra che complessivamente spostati l'ago della bilancia rispetto invece a una natura che ci contraddistingue, che è invece quella di elemento di cooperazione. Noi siamo un Consorzio di Comuni e tutti i soggetti che partecipano, partecipano col principio della cooperazione.

Chiedo anche a voi di fare questa considerazione, perché francamente non saprei dire quanto mi sia chiara, in quanto questo percorso per cui il Consorzio ha preso una sua forma giuridica, ha preso del suo personale, ha preso un Direttore, ha un suo Consiglio di amministrazione, ha spostato obiettivamente - e sarà molto interessante vedere gli esiti e sentire i giudizi di Giulio quando ci frequenterà un po' di più, perché lui si era fermato alla frequentazione di Intersistema, quando in fondo la responsabilità delle decisioni risiedeva pressoché totalmente nella Commissione tecnica, la quale a volte si trovava anche costretta a decidere sul formato della carta per fare una certa cosa, quindi delle decisioni magari anche di basso livello, che però portavano dietro anche delle decisioni di più alto livello e quindi era tutta una situazione diversa da quella che è ora.

Adesso c'è un Consiglio di Amministrazione che ha la responsabilità di gestire questo Consorzio, che è stato delegato

dai Sindaci, è un organismo diverso da qui, la Commissione Tecnica viene disegnata nello Statuto come un organo consultivo, quindi occupa un altro spazio, occupa un altro ruolo, mi chiedo quanto siamo riusciti in qualche modo a cogliere davvero il senso di questo ruolo e di questo spazio.

Per esempio, una cosa che mi chiedevo era, nella formulazione delle risposte del questionario, ci sarà qualcuno che si è chiesto "ma io quanto sono responsabile se le cose vanno male?" Probabilmente è un'operazione che non è stata fatta e magari è anche giusto in questa fase, perché c'è una struttura che deve in qualche modo realizzare dei servizi e che quindi deve essere misurata, che deve essere valutata, però non vorrei che perdessimo di vista anche quest'altro aspetto, che molte delle cose che facciamo hanno un significato, funzionano, vanno a buon fine se ciascuno di noi assume un atteggiamento coordinato e partecipe e finalizzato ad ottenere lo stesso risultato e questo perché siamo un sistema di cooperazione.

Faccio un esempio banale, io mi sono reso conto che i terminali non hanno mai funzionato come strumento di comunicazione, recentemente ho chiesto a Diego di fare una circolare, in cui vi rammentava che il terminale potrebbe essere un potente strumento di comunicazione se venisse gestito in maniera opportuna, cioè se si facesse la pulizia delle code dei messaggi tutte le mattine e se chi accende il terminale - che non sia spero l'obiettore di turno che dà il command 13 e cancella tutti i messaggi in coda, li rileva e li segnala al Direttore, che magari non è la persona che appunto accende il terminale, però potrebbe essere uno strumento efficace.

(Domanda non udibile)

Scusa Stella, non vorrei entrare nell'aspetto tecnico. C'è una soluzione tecnica che ci consente di utilizzare la coda dei messaggi come uno strumento di comunicazione, probabilmente sono 10 anni che si usano i terminali e c'è effettivamente un debito di conoscenza da questo punto di vista, ma io lo portavo come esempio, mi rendo conto che diventa difficile muovere un'abitudine consolidata nel tempo, per cui si possono usare gli strumenti ma quando ci sono delle abitudini consolidate diventa obiettivamente difficile.

Lo dicevo perché questo poteva essere uno di quei casi in cui il fatto che ciascuno facesse una piccola azione coordinata insieme a tutti gli altri, poteva creare un sistema di comunicazione più efficiente di quanto non sia stato finora, certo, di comunicazione breve, non è che sulle code dei terminali passano le circolari, per carità, però poteva essere uno strumento utilizzabile. Poi può darsi che abbia usato l'esempio sbagliato, però - consentitemi - era il primo che mi è venuto in mente, quello che voglio sottolineare è che il nostro è anche un sistema che prevede la partecipazione di tutti quanti, non solamente il fatto che ci si aspetti che i servizi e le cose arrivino dal Centro.

Poi questo che cosa voglia dire, probabilmente dobbiamo ancora costruirlo, ricordo che quando Giulio è andato via ci aveva lasciato in eredità la bozza di un regolamento di funzionamento della Commissione Tecnica, e all'epoca ci eravamo parlati e avevo detto di attendere prima di andare avanti per vedere che cosa accade, che cosa ne viene fuori. Temevo infatti che una sua regolamentazione immediata e improvvisa avrebbe potuto congelare oppure rendere meno flessibile invece uno strumento che poteva essere flessibile. Però significa in qualche modo che in Commissione Tecnica non è più necessario e non è più richiesto o

non è più possibile forse ragionare o parlare di scelte magari più concrete, se dobbiamo scegliere il tipo di busta da usare per facilitare lo scambio dei libri, non mi sembra più il caso che se ne discuta in Commissione tecnica o se deve essere quadrata, rettangolare, grande o piccola, cosa che probabilmente invece poteva essere fatta solo due anni fa con l'Intersistema dove se ne discuteva in Commissione tecnica. Adesso credo che non sia più il caso, c'è una struttura che se ne occupa e in Commissione Tecnica semmai ci dovrà essere il richiamo all'organizzazione di un sistema di scambio di comunicazione, di scambio dei libri più efficiente e più organizzato di quanto non sia ora.

Però sicuramente è un problema che pongo, non siamo solamente un sistema di servizi, non siamo un'azienda, una SpA, forse con le riforme lo diventeremo, però siamo un sistema di servizi che decide e determina i servizi insieme ai suoi clienti, non siamo appunto una SpA che si presenta e dice "questi sono i nostri servizi, queste sono le tariffe" e non racconta nulla di quello che c'è dietro la facciata, perché offre servizi e si misura solo sul gradimento. Se vi piacciono li prendete, se non vi piacciono non li prendete, e l'efficacia viene misurata sulla vendita o sull'acquisizione dei servizi.

Questo è un sistema diverso, almeno per ora e quindi sicuramente c'è una considerazione da fare su questo elemento.

Certamente, io ho voluto fortemente questo strumento di analisi, per verificare anche in termini quantitativi qual era lo stato di gradimento, qual era lo stato dei servizi del Consorzio, quali erano i motivi di disagio, per cui sicuramente questo documento deve diventare in qualche modo la nostra (a livello di Consorzio) Bibbia, il nostro punto di riferimento per realizzare gli interventi futuri, dove mi sembra che concordemente possiamo dire, uno degli elementi principali è quello della comunicazione, dell'informazione e della comunicazione.

Mi ha fatto infatti molto riflettere la cosa che diceva Marina prima, le stazioni multimediali mi sono arrivate due mesi fa - magari un po' meno (credo un mese fa circa) - tra l'altro possiamo verificare la data per capire la percezione che sono lì ferme da due mesi, mentre ti posso assicurare che sono ferme da meno perché oggi il fornitore mi ha chiamato dicendo "te le ho consegnate un mese fa e adesso vorrei essere pagato", però è indicativa la percezione che porta a dire che sono ferme da due mesi. In qualche modo mi ha fatto riflettere perché, per esempio, tutto il lavoro che abbiamo fatto per installare le linee telefoniche nelle singole biblioteche, mi pare che sia venuta o se non è venuta direttamente sul posto una persona (Paolo Lucini) o comunque si è messo in contatto con la squadra Telecom per l'installazione della linea e quindi con il rapporto con la biblioteca per dire "dovrà essere installata, dove la mettiamo e quant'altro".

In qualche modo pensavo che questo tipo di intervento di tipo operativo, fosse sufficiente per fornire un'informazione anche su qual è lo stato del progetto, invece così pare non essere. Probabilmente è vero che il numero di persone in cui siamo, il numero di biblioteche, il numero di persone che lavorano in biblioteca - perché magari Paolo Lucini è venuto e ha parlato con un'altra persona che non eri tu e che poi magari non ti ha riferito - può essere anche che non lo abbia fatto, non voglio entrare nel caso specifico, quello che mi preme di sottolineare è che certamente la dimensione a questo punto richiede una situazione di comunicazione molto più sintetica, ma molto più frequente e che riferisca delle cose che stanno facendo in maniera

formalizzata, anche a costo, a volte, di dire delle cose che poi dopo magari non si riescono a realizzare, perché non sempre si ha il quadro complessivo di un progetto come sta andando e a volte magari è sufficiente dare l'informazione dicendo che ci sono delle aree che non ci sono ancora chiare, per cui non sappiamo come ci comporteremo.

A volte mi rendo conto davvero che magari l'informazione non viene distribuita perché ci si rende conto che ci sono delle aree di incertezza e invece forse può essere più funzionale dichiarando chiaramente che ci sono determinate aree di incertezza e che quando si chiariranno verranno dette.

Certamente, come ho detto la prima volta che ci siamo riuniti in Commissione Tecnica, c'è un problema di comunicazione che può essere risolto anche con tecnologie più evolute; questo discorso del sito Internet che stiamo realizzando (l'altro giorno c'è stata in Consorzio la riunione del gruppo di lavoro sulla multimedialità che si è anche occupata di vedere come sta risultando il sito Internet dando consigli e suggerimenti anche su come realizzarlo), certamente la presenza di un sito, il fatto che tutte le biblioteche avranno in qualche modo un proprio indirizzo E-mail e per chi non l'avrà probabilmente ci sarà un accesso a Internet in qualche altro modo, ci consentirà di comunicare in maniera molto più efficace di quanto non facciamo ora. Sapete che nel sito abbiamo previsto, oltre allo spazio pubblico a cui potranno accedere tutti i clienti, ci sarà uno spazio a cui potrete accedere solo voi bibliotecari con password in cui faremo le nostre discussioni. Ci saranno le news, ci saranno i gruppi di discussione, i gruppi di lavoro, E-mail distribuite a tutti quanti e quindi è sicuramente uno strumento che ci consentirà di fare un salto di qualità decisamente elevato, come consentirà di fare un salto di qualità elevato anche la conoscenza delle biblioteche. Su Internet metteremo la descrizione di tutte le biblioteche, con tutti i servizi e questo aiuterà, perché non c'è altro modo oltre a quello che io ribadisco essere importante, di queste Commissioni Tecniche allargate e anche un po' impegnative di tutta una giornata, ma che hanno sicuramente costruito un livello di conoscenza più elevato anche tra di noi di quanto non sia stato fatto fino ad ora.

Il progetto Ecos Ouverture, mi sarei aspettato che non ci sarebbero state informazioni adeguate, perché l'abbiamo preso al volo, è stata un'iniziativa di novembre, anche se però mi sembra che in tutte le biblioteche sia stato distribuito il testo del progetto, con il suo flusso, la lettera accompagnatoria ecc. Abbiamo distribuito ai Sindaci e ai bibliotecari l'informazione completa sul progetto Ecos Ouverture è stata la partecipazione a un progetto europeo che abbiamo fatto nel novembre dello scorso anno.

Lo scorso anno ci hanno segnalato che c'era la scadenza intorno alla fine di novembre di questo progetto e che noi avremmo potuto presentare una domanda di finanziamento per la realizzazione di sportelli informativi per le aziende, una sorta di servizio di business information.

Questo progetto io l'avevo già presentato in Regione per fare un corso regionale in maggio del '98, all'Assessorato della Pubblica Istruzione. Il progetto era stato approvato, ma non finanziato perché non c'erano più fondi, eravamo arrivati ultimi in graduatoria. A novembre ci hanno segnalato la presenza di questo bando per la creazione di sportelli informativi per gli operatori economici e le aziende e abbiamo partecipato. Una cosa quindi

presa un po' al volo, hanno partecipato 12 dei vostri Sindaci, hanno delegato il Consorzio a presentare alla Comunità europea questo progetto. Sono pressoché certo che il progetto sia stato inviato sia al Sindaco che al bibliotecario, quindi probabilmente tra le vostre carte c'è questo progetto, poi non ce l'hanno passato.

Abbiamo allora ripresentato nuovamente la stessa struttura di progetto lo scorso 23 marzo sul bando "Leonardo" della Comunità Europea, e si tratta ancora di un progetto per la realizzazione di sportelli informativi per gli operatori economici del territorio.

Tra l'altro vi preannuncio che entro il 7 maggio presenteremo altri tre progetti europei, che sono due su "Arianna" e uno su "Net Days" che abbiamo fatto anche l'anno scorso (Internet per le scuole e per il territorio). Questo un po' perché tutti coloro che lavorano sui progetti europei ci dicono chiaramente che prima di prenderlo bisogna prendere l'abitudine a presentarne un po', partecipare a un po' di progetti prima di riuscire ad acquisire dei progetti europei e quindi ci stiamo un po' esercitando in questo senso.

L'ultima cosa che vorrei dire è sul discorso che abbiamo fatto anche nel gruppo per l'acquisto coordinato sul discorso dei best sellers.

Do atto, perché dopo le discussioni del precedente incontro del gruppo, sono andato a controllare i verbali dell'anno scorso, ed è vero in effetti, l'anno scorso quando abbiamo ragionato sull'impiego dei contributi avevamo detto che era un impiego per il 1998, non una decisione definitiva, quindi una strategia stabile di impiego delle nostre risorse per l'acquisto centralizzato, era solo una decisione del '98.

Vero anche che questa decisione è stata resa operativa dalla fine di novembre, primi di dicembre e quindi credo sia opportuno lasciarle un minimo di possibilità per la verifica della sua funzionalità, almeno per la parte che è "progetto best sellers".

C'è una considerazione però sulla quale ho provato più volte a richiamare i bibliotecari, ho visto in una delle risposte che sono state distribuite, in uno dei commenti a un certo punto un bibliotecario segnala di essere fortemente contrario al "progetto best sellers" perché il risultato è stato che lo scorso anno, prima dell'applicazione di questo progetto, aveva ricevuto 318 libri e quest'anno ne aveva ricevuti solamente 12-15, che poi dovrebbero essere di più perché ricevendo una copia per ogni titolo di best seller forse sono anche di più.

Ancora una volta, secondo me, si pone il dilemma tra possesso e utilizzo del libro. Io credo che dobbiamo fare forse lo sforzo di superare questo concetto esclusivo del possesso e ragionare invece in termini dell'utilizzo, di come questi libri vengono utilizzati per i nostri utenti.

Proprio prendendo il caso di questa biblioteca, che Rino conosce avendo i questionari, gli ho chiesto di provare a fare un'indagine - tra l'altro, mi consenta questa biblioteca, non c'è assolutamente nessuno spirito né punitivo né altro, ma è proprio per capire insieme che cosa sta succedendo - ho chiesto a Rino se è possibile fare un'analisi per capire quanto prestati i 318 libri che quella biblioteca aveva ricevuto l'anno precedente avevano prodotto e quanti prestati invece producono o stanno producendo il progetto best seller in quella biblioteca e questo per farne un confronto, per capire se è più funzionale il possesso oppure l'utilizzo, come in questo caso.

L'analisi ha degli elementi di complessità e non è che dice una parola definitiva sul problema, questo è evidente, ci dà solamente un elemento in più per ragionare in questa direzione, che però ci deve davvero aiutare a provare a ragionare in termini diversi e a spostare l'ago della bilancia - come continuo a dire e come ho detto più volte nella Commissione per il coordinamento degli acquisti - l'ago della bilancia più che su quel patrimonio che il Consorzio possiede come patrimonio centralizzato, questi 150 milioni, a spostare l'ago della bilancia sul coordinamento invece di tutte le nostre risorse per gli acquisti, che sono più di 1.200.000.000 adesso con le nuove biblioteche che ci sono, quasi 10 volte tanto.

E' lì quindi probabilmente lo sforzo principale da compiere per armonizzare e per organizzare le acquisizioni e l'arricchimento del ventaglio informativo di questo Consorzio, più che sui 150 milioni. Dopo di che non è che i 150 milioni ce li dimentichiamo, sono sempre 150 milioni.

Certamente richiederanno un supplemento di riflessione, certamente verranno riportati in Commissione Tecnica per un approfondimento, certamente distribuiremo i dati man mano che li avremo, in modo da poterli valutare, una cosa che cercavo di fare per concludere soprattutto sui best seller, che è rimasto probabilmente l'unico progetto ben articolato, a fianco di quello dei libri per ragazzi che invece sono stati acquistati e distribuiti a tutti quanti, tra l'altro con un processo che alla fine penalizza le biblioteche grandi, Queste ultime, infatti, prima ricevevano una quota considerevole e a questo punto si trovano nella situazione di ricevere per esempio per i ragazzi una serie completa di libri come tutte le altre, quindi penalizza certamente le più grandi.

Volevo completare questa prima fase di verifica di questo progetto best seller, verificandone anche la vendita. Perché questo era il concetto che lo concludeva. Il concetto è: con queste risorse acquistiamo dei materiali librari, che facciamo circolare e che poi rimettiamo sul mercato in modo da recuperare delle nuove risorse da reinvestire nuovamente.

Siamo rimasti qui, nel senso che io sono andato in Consiglio d'Amministrazione a dire che ero pronto a vendere la prima parte di 700 libri dei 2000 che avevamo comperati, 700 libri che stanno terminando il loro ciclo di prestito e quindi è il momento giusto per provare a venderli. Le prenotazioni di acquisto che abbiamo sono circa una cinquantina, non sono tanti e quindi ce ne sono 650 da offrire agli utenti per vedere se sono interessati all'acquisto. Il fatto che la vendita funzioni o meno ci dice delle cose rispetto al progetto, ci dice se avevamo visto bene, se è da cambiare il taglio della cosa e quant'altro.

Purtroppo invece adesso sono un po' bloccato perché il Consiglio d'Amministrazione - devo dire anche giustamente rispetto ad alcune preoccupazioni di tipo formale - mi ha detto che dobbiamo fermarci rispetto alla vendita dei libri perché occorre trovare una sua cornice anche formalizzata e strutturata. Per esempio mi hanno chiesto eventualmente di verificare con i librai, se sono disposti i librai a farsi uno scaffale in libreria del libro best seller usato, trovare insomma delle formule per questa vendita. Tenendo conto poi anche di un'altra cosa, che nello Statuto del nostro Consorzio non c'è ancora la questione della vendita, anche se non è un problema insuperabile, perché come abbiamo verificato con lo studio di consulenza amministrativa esterno, noi possiamo realizzare la vendita nell'ambito di un progetto come cosa una tantum e che conclude un progetto che ha anche degli altri

interventi; non si tratta quindi di un problema insuperabile, però una preoccupazione del Consiglio di Amministrazione comunque rimane quella di non mettersi in concorrenza diretta, per esempio, con le librerie.

**LUCIANA - NOVATE**

Era dentro nel progetto l'ipotesi di vendere, come mai l'ostacolo salta fuori adesso?

**STEFANINI**

Salta fuori adesso, perché alla fine ci si rende conto nel momento reale che può esserci un problema, allora la richiesta da una parte è di non coinvolgere le biblioteche.

**LUCIANA - NOVATE**

Ma noi infatti partecipavamo con le prenotazioni. Queste prenotazioni sono state poche, quindi il problema si apre per il numero esiguo.

**STEFANINI**

Io per esempio avevo proposto di inviare una lettera a tutti coloro che avevano preso in prestito i best seller, quindi sono 2000 libri, sono stati letti da dicembre ad adesso circa 3 volte, ci saranno 5-6000 prestiti, poi non corrispondono a 5-600 utenti, ma saranno sempre un 4000. L'idea quindi è scriviamo a 4000 utenti e li informiamo della disponibilità alla vendita, verificando se a questo punto, sulla base di una segnalazione reale, diretta, c'è una qualche risposta.

Come gestire questa risposta? Un'ipotesi è: l'utente torna con la lettera in biblioteca, la lettera deve prevedere uno spazio alla fine in cui l'utente dice "sì. lo voglio". la lascia in biblioteca, arriva il Consorzio il quale raccoglie tutte le richieste, mette nelle buste i libri e li invia alle biblioteche dove si trovano gli utenti e questi passano, ritirano il libro e poi si tratta di trovare il modo per regolare l'aspetto economico, può essere che l'utente dà in una busta un assegno o un'altra formula.

Nel Consiglio di Amministrazione qualcuno ha detto che in questo modo si va a coinvolgere le biblioteche e la cosa può non andare bene, quindi si tratta eventualmente di studiare un'altra formula. Qualcun altro allora ha proposto di fare un mercatino, si dispongono su un banchetto tutti questi libri e si fa un mercatino. Ma i mercatini sono una cosa consueta, quasi tutti voi li avete fatti nelle biblioteche, non è una cosa straordinaria, è uno strumento accettato, utilizzato, che non crea problemi, salvo il fatto del costo di gestione, perché alla fine il mercatino costa quanto il risultato della vendita.

Siamo quindi un attimo in sospeso su questa cosa, però credo che entro breve dovremo risolvere il problema perché fra un po' questi titoli non saranno più graditi dal mercato e quindi sarà inutile mettere in moto qualsiasi meccanismo. Se non li vendiamo entro un mese non li vendiamo più e a quel punto la verifica non si può assolutamente fare e quindi dovremo in qualche modo ripensare al progetto.

**LUCIANA - NOVATE**

...acquisto centralizzato o acquisto coordinato. Io purtroppo non ho partecipato altre volte alla riunione, però sull'analisi del patrimonio ho sentito prima cosa diceva Sissi, però anche quel

## COMMISSIONE TECNICA DEL 29 marzo 1999

progetto sembrava il punto da cui poi sarebbero partiti dei ragionamenti intorno sia all'acquisto centralizzato che all'acquisto coordinato. Quello però è uno di quei progetti dove siamo informati di meno. Mi pare di poter dire che è un po' fermo. Me lo confermate?

### STEFANINI

Domani sera abbiamo la seconda riunione, la prima l'abbiamo fatta a novembre ed era stata una prima presa di contatto, domani sera ci sarà il secondo incontro, quindi spero che adesso si rimetta in moto il meccanismo di valutazione.

La commissione credo che verrà chiamata più che all'acquisto centralizzato, che dovrà servire semplicemente per completare eventualmente un processo informativo, che però deve vedere le biblioteche coinvolte in prima persona, dovrà coinvolgere il discorso degli acquisti di ciascuna biblioteca. Contemporaneamente, noi come Consorzio, abbiamo avuto - e forse lo sapete, l'ho detto anche l'altra volta, non me l'hanno ancora materialmente assegnato lo spazio perché forse c'è qualche piccolo problema a Bollate - ci hanno assegnato uno spazio dove collocare l'ufficio di catalogazione, che ricordate si trova ancora qui, chiuso in un angolo disperato e c'è Luciana che attende con ansia lo spazio per potersi spostare lei col suo ufficio, ma anche per collocare l'esposizione dei libri-novità, quindi in questo spazio ci sarà l'esposizione dei libri-novità. il luogo di incontro dei bibliotecari che si coordineranno negli acquisti, tutte quelle attività insomma che finalmente cominceremo a fare e che non abbiamo fatto fino ad ora.

### LUCIANA - NOVATE

Per quest'anno i 150 milioni dell'acquisto centralizzato, finché non c'è la verifica dei best seller, come li spendiamo?

### STEFANINI

Per quest'anno andiamo avanti per la quota best seller, perché sono stati acquistati credo dei titoli anche quest'anno e sono stati messi però sui 150 milioni di quest'anno, e questo necessariamente perché il progetto si collocava a cavallo dell'anno, così come credo l'acquisto di alcuni dei libri "libro è" e dei "diritti" che credo sia andato a finire su quest'anno e quindi va su quest'anno.

Nel momento in cui orientativamente tra maggio e giugno faremo il punto della situazione, vedremo anche le risorse che sono disponibili e a questo punto discuteremo anche dell'impiego delle risorse di quest'anno.

Credo non ci possa essere altra soluzione che non questa.

### LUCIANA - NOVATE

Magari è completamente sballata, però prima tu hai detto sull'automazione ci mancano un tot di soldi che non so quanti siano. Io ero rimasta che dovevano arrivarci 200 milioni e ne avremmo attesi altrettanti come minimo. Questi altrettanti non ci sono.

### STEFANINI

per ora non ci sono.

### LUCIANA - NOVATE

Mi sembra però che questa cosa stia diventando un problema impellente. E' vero che tu dici che non ci sono dei ritardi sui 200, però tutti i bibliotecari che si trovano qui sono anni che sentono parlare di questa trasformazione e quindi per noi è un ritardo a prescindere dai 200 milioni che sono arrivati. Stavo perfino pensando se in un caso come questo si poteva chiedere una deroga alla Regione o comunque fare qualcosa perché i 150 milioni fossero utilizzati per questo per il 99. Se non riusciamo a porre rimedio noi siamo in una situazione in cui non possiamo più comprare terminali e non sappiamo più rispondere agli utenti, c'era questa ipotesi di dischetti, però è collegata - mi sembra di capire - alla trasformazione, se non va la trasformazione noi rimaniamo lì con dei vecchi terminali del 1979, e tu ben sai cosa mi ha messo lì il Consorzio per gli utenti.

#### SACCHI

Non tanto per rispondere alla domanda di Luciana, quanto per essere molto chiari, sarà in pagamento il finanziamento regionale 98. Quando è stato fatto l'incontro con i coordinatori dei sistemi lo scorso anno e proprio su richiesta di Lozza, Presidente del Consorzio, si era chiesto di poter utilizzare il 50% per l'acquisto libri del finanziamento regionale del triennio per altro e c'è una lettera che noi abbiamo inviato e che riproporremo nel momento in cui comunicheremo la cifra a tutti i sistemi, dove la Regione autorizza la deroga del 50% acquisto libri.

Quindi, sul finanziamento regionale 98, che quanto prima vi verrà erogato, quindi voi potete utilizzarlo come credete, indipendentemente dal 50% per acquisto libri.

Se non intervengono modifiche politiche, al Consorzio, finanziamento regionale 98, che ribadisco, è stato diminuito dalla Regione di fronte a 1.221.515.000, quest'anno alla Provincia di Milano per il 98 e per tutto il triennio viene attribuito 1.198.590.000 lire, al Consorzio che vuol dire compreso Garbagnate, verranno assegnati 340 milioni se non intervengono - ripeto - modifiche di tipo politico.

Quindi voi questi soldi li potete usare come volete. C'è una lettera della Regione che vi autorizza per il 98 e poi c'è un accordo verbale di proseguire anche per il 99 e il 2000.

I contributi provinciali del 98 vi sono già stati erogati, i contributi provinciali 99, purtroppo, con il cambio dell'Amministrazione e siccome il Piano non verrà discusso da questa Giunta, è rimandato alla prossima Giunta e quindi ho l'impressione che fino alla fine dell'anno non verrà attribuito. C'è un leggero aumento della cifra complessiva come Provincia, che però ancora naturalmente poi la ripartizione non è ancora stata fatta, anche perché credo che i finanziamenti provinciali saranno anche commisurati un po' alla consegna del rendiconto del finanziamento triennio 95-97 che è stato inviato a tutti i Sistemi.

Mi dispiace, ma i due Sistemi ai quali voi avete allargato il vostro servizio, vanno benissimo, nel senso che va bene questa vostra sollecitazione e proposta, però segnali positivi come Provincia io non ne ho. Ora vedremo nel rendiconto questi Sistemi quanto dichiareranno, soprattutto uno dei due, che ha ancora dei residui e finanziamenti non ne prende, perché è assurdo dare continuamente dare soldi là dove vengono a volte anche spesi male, in maniera impropria. Ormai le voci sono tre: prestito interbibliotecario, catalogazione centralizzata ed eventualmente altri servizi, ma che siano all'interno della biblioteca, non si

possono finanziare e far funzionare le biblioteche scolastiche o fare altre cose. Attività di promozione che non si sa bene che cosa siano.

Ecco perché continuo a ribadire alla noia la filosofia e l'obiettivo della biblioteca pubblica.

A questo proposito, Gianni l'ho già sollecitato, ma sollecito anche voi, l'entrata di Garbagnate necessita la deliberazione di tutti i Consigli comunali, perché diventa effettivamente efficace questa disponibilità.

Dal punto di vista formale, io come Provincia, non vorrei incorrere in qualcuno che mi dica che do i soldi al Consorzio, compreso Garbagnate, quando di fatto non c'è un'accettazione formale da parte dei Consigli comunali.

Lo so che si tratta di "menate", però purtroppo questa è la legge e quindi vi invito ad essere veramente sollecitati a fare approvare l'adesione del Consorzio, compreso i quattro Comuni di Garbagnate. Garbagnate la sua parte l'ha fatta di scioglimento del sistema e di adesione, però tocca a tutti gli altri l'accettazione, altrimenti veramente noi andiamo avanti con degli accordi ufficiosi e non ufficiali.

Poi ci sono gli altri due Sistemi e lì faranno quello che vorranno, ma dal mio punto di vista le cose non sono molto chiare, formalmente accettabili, però vedremo dopo nel 2000.

**INTERVENTO (DONNA)**

Volevo tornare sul discorso del finanziamento dell'acquisto centralizzato. La cosa che diceva Luciana, secondo me, è interessante, però io a questo punto non la riferirei al 99, ma all'utilizzo del non speso del 98 sull'acquisto centralizzato.

Se la notizia che ci dava Miranda adesso è che avremo 340 milioni, il 50% sono 170 e rispetto a questo 50% noi abbiamo autonomia. E' così?

Allora, il 50% del contributo complessivo nella legge regionale è vincolato per l'acquisto di libri e quindi sono 170 milioni, in realtà Miranda ci ha detto che la Regione ha accolto l'istanza di Lozza in quella riunione che ci fu in Provincia e nella quale fu chiesta una deroga rispetto all'impegno del 50% del contributo sull'acquisto, quindi il 50% della quota da spendere nell'acquisto - 170 diviso due - quella spesa potrebbe essere orientata diversamente.

**STEFANINI**

Purtroppo il meccanismo è decisamente diverso e per due ragioni: uno, 340 milioni comprende anche la quota di finanziamento del Sistema di Garbagnate e Garbagnate ha precisato che dovrà essere utilizzato per investimenti a loro favore, perché nel 98 non erano ancora formalmente integrati e quindi l'aumento della quota da 277 a 340 milioni è totalmente di competenza del Sistema di Garbagnate, loro hanno già fatto le divisioni tra l'altro di quella quota.

**INTERVENTO (DONNA)**

Comunque, in ogni caso, qualsiasi sia l'importo, visto che in ogni caso con l'acquisto dei best seller piuttosto che dei libri ragazzi, noi siamo partiti come dicevi tu a novembre e anzi abbiamo già cominciato ad investire i soldi del 99, è evidente che quelli del 98 non li abbiamo spesi.

**STEFANINI**

## COMMISSIONE TECNICA DEL 29 marzo 1999

No, no, attenzione, c'è un altro meccanismo poi, che è quello che bisogna prendere atto che il Consorzio è una struttura diversa dai Comuni. Il Consorzio non si porta dei residui, quando chiude il bilancio è chiuso e non c'è più niente da spendere dell'anno precedente.

Abbiamo chiuso con 5 milioni di attivo, basta, non c'è più niente da spendere dell'anno precedente.

### INTERVENTO (DONNA)

Ho capito, ma allora tu come la giustifichi la spesa rispetto al contributo della Regione?

### STEFANINI

I 150 milioni noi in realtà l'anno scorso li abbiamo spesi quasi tutti.

### INTERVENTO (DONNA)

Sui libri?

### STEFANINI

Su quella voce che sono stati la gran parte libri, ma dentro c'era anche il costo della Commissione - 25 milioni.

### INTERVENTO (DONNA)

Gianni, se abbiamo cominciato a comperare i libri a novembre, mi chiedo dove li abbiamo spesi.

### STEFANINI

Ti faccio vedere le fatture. Probabilmente non sono stati esattamente 150, ma non sono stati neanche molto meno.

### INTERVENTO (DONNA)

E poi avevo un'altra obiezione, che non c'entra nulla col finanziamento, anche se l'idea di Luciana mi sembrava buona, perché se abbiamo difficoltà a reperire i finanziamenti per il sistema informativo, visto che siamo in una situazione di stallo per quanto riguarda il coordinamento degli acquisti e non riusciamo in un tempo breve a metterlo in piedi anche perché abbiamo bisogno di quel lavoro che sta facendo la Commissione sull'analisi del patrimonio e quindi o prendiamo una decisione di nuovo estemporanea per il '99 oppure se possiamo fare questa cosa e riusciamo a dare una mano consistente a risolvere il problema del cambiamento del sistema informativo, io penso che i bibliotecari saranno tutti d'accordo.

Prima quando parlavi circa l'analisi dell'acquisto centralizzato e citavi la biblioteca che ha ricevuto 300 libri e l'anno dopo 20 e hai detto che volevi fare un esperimento confrontando i prestiti di quei 318 libri con i prestiti dei best seller sugli utenti di quella biblioteca. Io ritengo siano dati non confrontabili questi, nel senso che se tu hai 10 best sellers in biblioteca tu li presti 30 volte, a meno che questa biblioteca abbia avuto Mondadori, Rizzoli e Feltrinelli, ma per fare i 30 prestiti se sono libri di storia o di saggistica varia tu hai bisogno di averne 100, l'abbiamo già fatto questo discorso ed è per questo motivo che secondo me tu non puoi confrontare i dati di prestito sui best sellers con i dati di prestito della saggistica varia. Hai infatti necessità di molti più libri per arrivare allo stesso numero di prestiti.

**STEFANINI**

Certo. Questo credo che ci riporti diritti al discorso che stamattina ha fatto Conti nell'incontro, un po' di valutazioni su a quali domande rispondo nella mia biblioteca. Se io ho un certo numero di risorse, che sono limitate, come le impiegherò? Le impiegherò dove penso che presumibilmente possa avere un'efficacia più elevata del mio investimento, oppure in un'altra direzione? Come l'impiegherò?

Questo ragionamento ci porta esattamente diritti a tutta la lezione di stamattina, che mi rendo conto non è che stamattina abbia risolto tutto, credo abbia posto una serie di problemi su come impostiamo il meccanismo di valutazione dell'efficacia della nostra biblioteca e come conseguentemente impostiamo anche le nostre politiche degli acquisti.

**INTERVENTO (DONNA)**

...dei best seller, l'idea di mandare la lettera agli utenti va anche bene, noi però dobbiamo risolvere un problema a monte che non abbiamo mai affrontato che è quello della legge sulla privacy, per cui nel momento in cui utilizziamo i dati degli utenti prima dovremmo quanto meno mettere in moto qualche altro meccanismo.

**STEFANINI**

Stiamo incaricando Daniela Redolfi, che è l'avvocato consulente della rete civica milanese per i problemi sia di Internet che di privacy.

**INTERVENTO (DONNA)**

Lo dobbiamo infatti risolvere, magari quando gli utenti si iscrivono o altro, ma in qualche modo dobbiamo risolverlo.

**STEFANINI**

Escluderei quasi categoricamente di ottenere il benessere dagli utenti.

**INTERVENTO (DONNA)**

Ma non abbiamo bisogno di un assenso, verosimilmente noi abbiamo bisogno però di dare agli utenti una comunicazione sul tipo di trattamento dei loro dati. E' una cosa che io faccio con l'archivio delle associazioni, nel senso che io non ho mai chiesto l'autorizzazione, però certamente gli ho mandato una dichiarazione sul tipo di utilizzo che faccio dei loro dati. Può darsi che sia sufficiente una cosa del genere, ma dobbiamo affrontare questa questione prima di metterci a scrivere.

**STEFANINI**

E' il motivo per cui stiamo dando un incarico a questa avvocatessa perché ci risolva il problema.

**SACCHI**

Scusate se intervengo ancora, ma credo che il problema vero, fondamentale oggi della biblioteca sia quello dell'acquisto. Se acquisto centralizzato vuol dire come spendere i soldi della Regione, se decidete di non utilizzare questa opportunità, che io da 10 anni trovo sconveniente, perché credo che la manutenzione e lo sviluppo di un servizio che è titolarità del Comune, debba essere affidato al Comune e non a questi interventi regionali, che dovrebbero invece essere aggiuntivi e non sostitutivi.

Siccome normalmente anche nel caso del Consorzio da alcune biblioteche dello stesso vengono considerati sostitutivi e non aggiuntivi, personalmente sono sempre stata contraria a questa politica della Regione, ma questo è un parere puramente personale. Siccome questo è un problema che sicuramente più la biblioteca è grande, più ha soldi da spendere e più il problema si pone, mi rendo anche conto, dati alla mano, che in certe situazioni non si sa come spendere i soldi e allora siccome questo è il problema fondamentale e siccome secondo me è legato espressamente anche al prestito interbibliotecario, credo che si debba avere molta pazienza e disponibilità da parte dei bibliotecari per affrontare molto seriamente questo problema.

Certamente non è di facile soluzione, né di immediata soluzione, però va affrontato con molta serietà. Serietà significa ancora una volta analizzare la situazione della biblioteca, significa concretamente analizzare i prestiti, analizzare il libro che è più prestato e il libro che non lo è. E' inutile il "ma è bello", non è questo il ruolo della biblioteca e non è neanche detto che la biblioteca che non può acquistare, che dovrebbe essere di sua competenza perché il suo territorio lo richiede, "io non posso e me lo faccio prestare". Questo è assolutamente inammissibile, io devo garantire al mio utente quello che è di mia competenza, l'eccezionalità porta a chiederlo al Sistema bibliotecario.

Visto che avete preso una serie di iniziative anche abbastanza costose - 25 milioni di una Commissione non sono pochi - però forse bisogna avere anche la pazienza da parte vostra di rimettervi in discussione tutti quanti e che sicuramente la soluzione non è così immediata, però bisogna lavorarci su e bisogna ragionarci. Bisogna avere anche una conoscenza complessiva dell'editoria. Io credo che a livello di Consorzio sia indispensabile non solo la Commissione che dia delle indicazioni, ma che venga veramente previsto il personale che si occupi di creare, di cercare di mettere a disposizione dei bibliotecari e di voi tutti una serie di strumenti.

Come c'è il catalogatore, ci deve essere lo specialista anche nello preparare gli strumenti per un'opportuna conoscenza e valutazione dell'editoria in funzione di un acquisto.

La Commissione può sicuramente offrirvi una serie di indicazioni di carattere generale, poi tocca a voi e con la valutazione poi del prestito.

Il best seller, se 2700 non vengono più usati, forse ne comprate troppi. Sarebbe interessante e se il Consorzio volesse farlo, fare un'indagine presso gli utenti, se effettivamente quel libro prestato è stato letto.

Sarebbe interessante verificare se questi libri che voi offrirete, non so in quale forma amministrativa, saranno acquistati. Il fatto del non acquisto vuol dire che quei libri non hanno nessun valore, o comunque hanno terminato il loro ciclo. Forse - ripeto - se ne comprano troppi o forse vengono molto presi in prestito ma non vengono poi letti perché alla fine si rivelano per quel che sono nella maggior parte di questi best sellers. Poi, il best seller solo di narrativa o il best seller anche di saggistica?

Non ci avete mai pensato? Credo che questo sarebbe interessante indagarlo, comunque credo che questo sia il nodo fondamentale per le risorse anche che si hanno. Non sempre forse si è in grado di spendere bene i soldi che si hanno, che certamente sono sempre pochi rispetto alle esigenze dell'utente.

**STEFANINI**

## COMMISSIONE TECNICA DEL 29 marzo 1999

Io non ho la capacità di trarre delle conclusioni che siano definitive e forse anche condivise e concordate. Abbiamo registrato tutto il dibattito e lo faremo anche trascrivere affinché ne sia possibile la lettura, rimane il fatto che questa ricerca e le cose che sono state dette qui, saranno sicuramente un elemento che ci guiderà nel prossimo periodo.

L'appuntamento è ora per la fine di aprile e da quanto ci siamo detti l'ultima volta, non sarà più a giornata intera, peraltro con mio grande dispiacere perché continuo a ritenere che si perda un'occasione.

Faremo nei prossimi giorni una verifica per vedere se sarà possibile dedicarlo alla valutazione degli indici di valutazione delle biblioteche oppure se si possa inserire un altro argomento di analisi.

Per adesso vi ringrazio.