

# Il Polo SBN Napoli tra catalogazione e servizi: i servizi

**Domenico D. De Falco**

*Biblioteca Statale di Montevergine*

In questo convegno che celebra i 30 anni del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) non si può non citare anche (soprattutto a beneficio dei colleghi più giovani) il primo applicativo che avevamo in uso, il *Client Server (CS)* - cui molti di noi erano affezionati e alcuni ricordano addirittura con nostalgia - perché anche in SBN CS era attivo e funzionante un modulo per la gestione dei servizi molto performante. Quindi è sicuramente dall'inizio che SBN ha dedicato molta attenzione anche alla gestione dei servizi. Se, con il senno di poi, un difetto si vuol trovare al CS, è che gli mancava la parola, nel senso che non dialogava con gli utenti attraverso il Web. Ciò che è invece uno dei punti di forza del modulo dei servizi del nuovo SbnWeb.

Si tratta di un modulo molto funzionale che, al netto delle prevedibili ma facilmente superabili difficoltà dovute alla fase iniziale dell'avvio, è di grande supporto all'attività di gestione dei servizi erogati dalla biblioteca, e cioè consultazione, riproduzione e prestito locale, e speriamo tra breve anche prestito interbibliotecario. Questa mattina abbiamo ascoltato dalla dr.ssa Patrizia Martini dell'ICCU che avremo a breve anche l'aggancio, la interoperabilità tra ILL - che viene preminentemente utilizzato per la gestione del prestito interbibliotecario - e SbnWeb, ciò che è già avvenuto con altri applicativi quali Sebina e Aleph. Questa potrebbe magari essere occasione per affrontare e risolvere an-

che la questione delle tariffe, che al momento sembra davvero una giungla. Il modulo dei Servizi di SbnWeb consente di replicare se non proprio tutte, la maggior parte delle modalità con cui vengono svolti i servizi senza e prima dell'automazione.

Inoltre, con SbnWeb l'anagrafe degli utenti è condivisa nel Polo, ciò significa soprattutto agevolare l'accesso degli utenti ai servizi delle biblioteche, per lo meno di quelle appartenenti allo stesso Polo. Ad un utente che si iscriva ad una qualsiasi delle biblioteche del Polo, quando si reca in un'altra biblioteca per richiederne i servizi bisognerà soltanto attribuire le autorizzazioni che variano da biblioteca a biblioteca a seconda del tipo di fondi che si possiedono e di ciò che si è deciso di ammettere al prestito.

Il sistema, opportunamente configurato, si preoccupa di effettuare i controlli sui tempi di restituzione dei documenti, per cui quando il prestito è giunto a scadenza, sposta il movimento stesso nella sezione dei solleciti, da dove il bibliotecario decide di far partire un messaggio di posta elettronica per il lettore "distratto".

La configurazione si effettua una volta sola anche se è possibile che nel corso del tempo si renda necessario ritornarvi per apportare integrazioni o modifiche: questo per dire che la biblioteca può gestire i suoi movimenti di prestito pur non avendo una conoscenza approfondita dei meccanismi della configurazione dei

servizi, che potrebbe essere stata delegata ad altra persona, anche esterna alla biblioteca.

Infine, SbnWeb offre la possibilità di un colloquio diretto tra la biblioteca e i suoi utenti da web, per cui gli utenti partendo dalla consultazione dell'OPAC del Polo (o della singola biblioteca) possono richiedere i servizi che la biblioteca ha previsto per il documento che occorre (da ciò peraltro la necessità e l'urgenza di incrementare e, per quanto possibile, completare i cataloghi in linea). Nel caso in cui l'utente voglia richiedere riproduzioni (ad esempio di un articolo contenuto in una rivista), può inoltrare richiesta da web e ricevere sul proprio computer un file digitale: non è un semplice servizio di posta elettronica (che pure potrebbe essere utilizzato per gestire i movimenti di prestito come di fatto avviene in molte biblioteche), ma si tratta invece di un colloquio mirato al documento di cui l'utente sta richiedendo un servizio e del quale ha reperito la notizia sui cataloghi in linea.

Questo è il prospetto del funzionamento del modulo dei Servizi di SbnWeb: sembrerebbe una opportunità facile da cogliere. Ma a fronte di ciò dobbiamo rilevare che, in base ai dati che abbiamo raccolto in prospettiva di questa giornata e che quindi si riferiscono a poche settimane fa, la percentuale delle biblioteche dei due Poli campani (quindi non parliamo

soltanto del nostro polo, il Polo NAP, ma anche del Polo CAM) che utilizzano il modulo dei servizi è nell'ordine del 6% (Fig. 1).

E ciò nonostante sia stata nel corso degli anni erogata una attività di formazione pressoché ininterrotta - sulla questione formazione abbiamo ascoltato questa mattina la presidente regionale dell'AIB e prima di me ne ha parlato il Gestore del Polo NAP - per iniziativa del Polo, formazione che continua ancora seppure svolta al di fuori di canali e contesti formali, nel senso che viene erogata grazie allo spirito di iniziativa e di collaborazione dello staff del Polo, che rimane sempre a disposizione dei colleghi delle biblioteche aderenti.

La formazione sui moduli di SbnWeb è in genere formalmente organizzata qui, presso questa Biblioteca, ma anche al di fuori di Napoli, penso per esempio al ciclo di formazione organizzato presso la nostra biblioteca, la Biblioteca Statale di Montevergine, in provincia di Avellino.

Tuttavia, il dato di utilizzo del modulo dei Servizi rimane obiettivamente scarso. In ogni caso noi non demordiamo e continueremo ad offrire assistenza e sostegno perché siamo convinti che un giorno questo impegno ci sarà utile.

Infine, vorrei citare velocemente l'esperienza che stiamo conducendo presso la Biblioteca di Montevergine con due licei della città di Avellino dai quali siamo stati chiamati a colla-

Il dato si ricava dallo schema seguente:

POLO NAP = totale biblioteche	213
con Servizi attivati (ma che <b>non</b> gestiscono i movimenti)	16 (7,5%)
con Servizi attivati e che gestiscono i movimenti	10 (4,7%)
POLO CAM = totale biblioteche	138
con Servizi attivati (ma che <b>non</b> gestiscono i movimenti)	13 (9,4%)
con Servizi attivati e che gestiscono i movimenti	5 (3,7%)
	media: 6%

(Data di rilevazione: giugno 2016)

Figura 1. Tabella di utilizzo del modulo dei servizi di SbnWeb.

borare per la realizzazione del loro progetto di alternanza scuola lavoro.

Ebbene, abbiamo proposto alle due scolaresche un progetto dedicato alle loro biblioteche scolastiche con l'obiettivo di fare in modo che gli studenti siano in grado di tenere regolarmente aperta la biblioteca e di essere essi stessi *tutor* in favore dei loro colleghi più giovani per fare in modo che il progetto abbia un carattere di continuità. In tale contesto abbiamo naturalmente mostrato agli studenti anche il funzionamento del modulo dei Servizi per la gestione dei movimenti di prestito. Appartenendo alla generazione dei cosiddetti nativi digitali, i ragazzi (si tratta di studenti del terzo anno, quindi sedicenni) hanno ovviamente apprezzato immediatamente la fun-

zionalità del modulo dei Servizi e ne sono, altrettanto velocemente, divenuti padroni. Tanto che ho anticipato loro che gli avrei chiesto di aiutarci a diffondere l'informazione sui servizi web che offrono le biblioteche aderenti a SbnWeb e ho avuto da parte loro entusiastica assicurazione che, alla ripresa delle attività scolastiche, cominceranno a testarne il buon funzionamento. Aggiungo qui che i docenti *tutor* e i dirigenti scolastici dei due licei hanno mostrato autentico interesse verso la nostra proposta di progetto dando nel contempo ampia assicurazione di riuscire a garantirne la continuità negli anni, quindi noi non dovremmo aver sprecato il nostro tempo, perché il tempo impegnato con i giovani non è mai sprecato.