

Dig *Italia*

Anno VI, Numero 1 - 2011

Rivista del digitale nei beni culturali

ICCU-ROMA

Il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti ILL SBN: risultati di un'indagine conoscitiva

Antonella Cossu – Giuliana Sgambati

ICCU

In una situazione internazionale in cui il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti continua ad avere un ruolo fondamentale per gli utenti delle biblioteche, questa indagine, promossa dal Gruppo di lavoro per lo sviluppo del Sistema di prestito interbibliotecario e fornitura documenti ILL SBN¹, si è posta l'obiettivo di verificare la diffusione dei servizi ILL e DD² e di valutare la conoscenza del servizio ILL SBN e l'interesse per il suo utilizzo nell'ambito della rete del Servizio Bibliotecario Nazionale.

I risultati del sondaggio, al di là dell'obiettivo iniziale, hanno messo in evidenza come sia presente un'esigenza diffusa e finora non soddisfatta di interoperabilità dei servizi a livello nazionale.

Introduzione

Questo testo raccoglie e sintetizza i risultati dell'indagine, avviata nel 2009 dall'Area di attività per lo sviluppo dei servizi di digitalizzazione e per l'accesso ai documenti che gestisce, nell'ambito dell'ICCU, il servizio ILL SBN.

L'indagine, che sarà pubblicata integralmente sul sito dell'ICCU, ha voluto rispondere principalmente ai seguenti interrogativi:

- quante biblioteche SBN svolgono il servizio di prestito o fornitura documenti?
- quante biblioteche conoscono e sono interessate al servizio ILL SBN?
- quali esigenze emergono dai commenti e suggerimenti dei bibliotecari?

Il questionario, corredato da una lettera di accompagnamento con le informazioni sulla sua compilazione, è stato inviato, per e-mail, nel luglio 2009 ai 69 responsabili dei poli SBN perché fosse spedito alle 3.303 biblioteche presenti in quella data nella rete SBN.

¹ Il Gruppo di lavoro per lo sviluppo del Sistema di prestito interbibliotecario e fornitura documenti ILL SBN è stato istituito dall'ICCU nel maggio 2009; è composto da rappresentanti degli enti locali, della Direzione generale per le biblioteche, gli istituti culturali ed il diritto d'autore, del MiBAC, dell'Università, dell'ICCU; ha il compito di promuovere il colloquio standard ISO ILL e di approfondire gli aspetti tecnici e organizzativi collegati al servizio che sono stati finora affrontati solo separatamente nell'ambito dei diversi livelli istituzionali (stato, università, enti locali), vedi: <http://www.iccu.sbn.it/genera.jsp?id=374&l=it>.

² ILL: *International Library Loan*; DD: *Document Delivery*.

Risultati dell'indagine

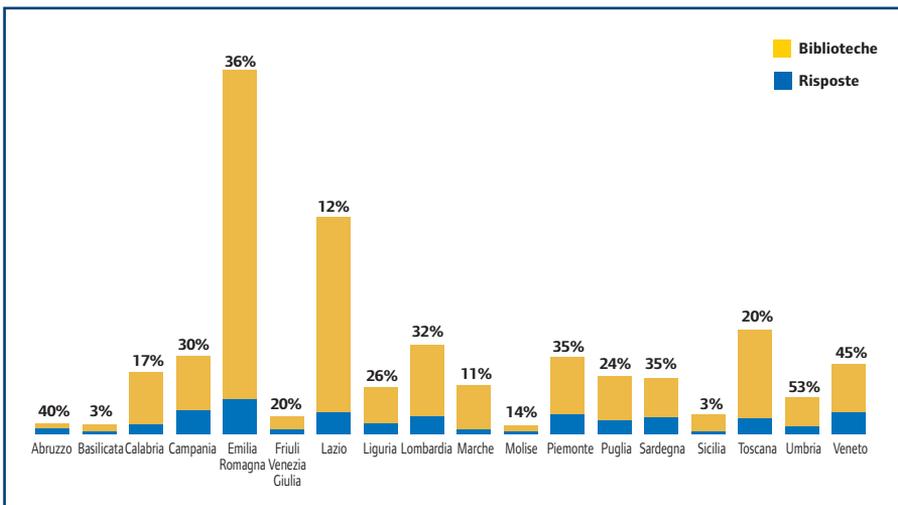
Adesione al questionario

La distribuzione dei questionari tramite i referenti di polo è risultata complessa e l'indagine non ha raggiunto tutte le biblioteche alle quali era indirizzata; inoltre l'arrivo delle risposte, protrattosi a lungo nel tempo, ha prodotto un inevitabile ritardo nell'elaborazione delle informazioni a causa della continua revisione dei dati. Hanno risposto all'indagine 832 istituti appartenenti a 53 poli rispetto ai 69 ai quali era stato spedito il questionario; 16 poli SBN non hanno inviato alcuna risposta, anche se ripetutamente sollecitati.

La modalità di raccolta delle informazioni non ha poi corrisposto pienamente alla logica organizzativa dei servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti che dipende, più che da aspetti tecnici e informatici, dall'articolazione dei servizi a livello locale, e spesso non coincide con la struttura dei poli. All'interno dello stesso polo, infatti, possono essere presenti sia biblioteche che svolgono servizi autonomamente, sia biblioteche che fanno riferimento a reti territoriali più ampie, sia biblioteche che delegano il servizio a un centro sistema di prestito e fornitura documenti.

Per questo motivo si è ritenuto utile raggruppare le risposte al questionario per regione e prospettare in un grafico la percentuale di risposte in rapporto al numero delle biblioteche presenti in SBN a luglio 2009.

Le risposte censite provengono da biblioteche dislocate su tutto il territorio nazionale ad esclusione del Trentino Alto Adige e della Valle d'Aosta che non hanno istituzioni che partecipano alla rete del Servizio Bibliotecario Nazionale.



Percentuali delle risposte al questionario suddivise per regione

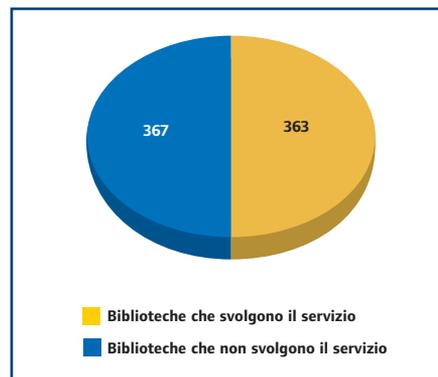
Diffusione dei servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti

In relazione alle 832 risposte pervenute, 730 biblioteche hanno dichiarato di svolgere almeno una tipologia di servizio (prestito interbibliotecario nazionale, prestito interbibliotecario internazionale o fornitura documenti); 102 istituzioni hanno risposto di non effettuare alcun tipo di servizio per mandato istituzionale o sulla base del proprio regolamento. Appartengono a quest'ultima categoria le biblioteche presenti presso gli archivi, i musei e le soprintendenze, la maggioranza delle biblioteche delle associazioni culturali, delle scuole, degli enti ecclesiastici e alcune biblioteche di ente locale. In particolare il servizio di prestito interbibliotecario nazionale è fornito da 605 biblioteche, il servizio di prestito interbibliotecario internazionale da 363 istituzioni e il servizio di document delivery da 652 biblioteche.

La fornitura documenti risulta essere il servizio più diffuso sia perché alcune istitu-



Biblioteche che svolgono servizio ILL a livello nazionale



Biblioteche che svolgono servizio ILL a livello internazionale



Biblioteche che svolgono servizio di DD

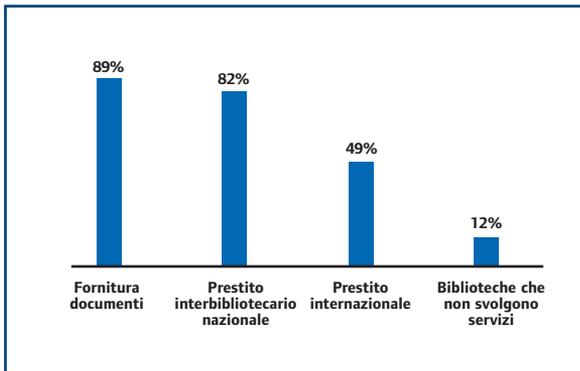
zioni non prestano gli originali delle opere, sia perché altre ricevono prevalentemente richieste di articoli o di altri tipi di documenti che possono essere inviati solo in fotocopia o in formato elettronico. Le biblioteche, in particolare le universitarie³, utilizzano, inoltre, sempre più frequentemente il document delivery come alternativa all'incremento costante dei prezzi delle pubblicazioni elettroniche fornite dagli editori com-

³ Primary Research Group (www.primaryresearch.com) ha di recente pubblicato i risultati di un sondaggio dedicato al prestito interbibliotecario nelle biblioteche universitarie nordamericane (Canada e Stati Uniti) dal titolo: *The survey of higher education faculty: use of academic library interlibrary loan services*, New York: Primary Research Group, 2010: <http://cab.unime.it/>

merciali.

Il servizio di prestito interbibliotecario internazionale è effettuato da circa la metà delle biblioteche che hanno risposto al questionario. Il numero è elevato rispetto a quello di altri paesi; nella situazione italiana, in cui il patrimonio bibliografico è largamente distribuito sul territorio nazionale, gli utenti per ottenere un'opera in prestito devono rivolgersi direttamente alle singole biblioteche e hanno difficoltà ad informarsi e ad orientarsi. Manca infatti in Italia un sistema nazionale di prestito efficiente che, come definito anche dall'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), rappresenti l'infrastruttura essenziale per il prestito internazionale⁴.

Dalle risposte al questionario risulta che, per i servizi di prestito e *document delivery*, 429 biblioteche utilizzano l'e-mail o sistemi di gestione automatizzata dei servizi, spesso anche contemporaneamente.



Tipologie dei servizi forniti in percentuale

La posta elettronica è ancora il sistema più diffuso: dichiarano di usarla 318 istituzioni comprese molte biblioteche che cooperano nell'ambito dei servizi territoriali utilizzando software specifici.

Numerosi bibliotecari italiani infatti gestiscono attualmente i servizi in rete solo con le biblioteche che utilizzano lo stesso applicativo e devono ricorrere alla posta elettronica o ad altri strumenti, come gli emulatori di terminale, per poter contattare le istituzioni esterne alla loro realtà; sono così costretti a utilizzare sistemi diversi per gestire le richieste di prestito e fornitura documenti dei loro utenti.

In questa situazione utilizzare lo stesso applicativo è una soluzione possibile, ma

cibernewsletter/?p=6044. L'indagine, condotta fra più di 555 Higher Education Faculty, esamina le varie tipologie di utenti che utilizzano il servizio di prestito interbibliotecario e alcuni aspetti legati al servizio all'interno delle biblioteche accademiche. Lo studio mette in evidenza che l'81,36% degli studenti e dei professori ha utilizzato nel 2008 il servizio di prestito interbibliotecario e che quasi tutti i dipartimenti censiti hanno rilevato un basso utilizzo di delivery di documenti commerciali.

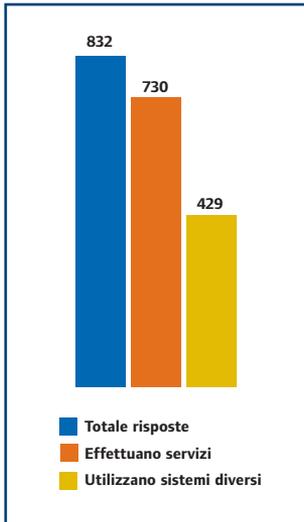
⁴ Secondo l'IFLA ogni paese dovrebbe: 1. fornire agli altri stati copie delle proprie pubblicazioni mediante il prestito, le fotocopie o altri metodi appropriati; 2. sviluppare un sistema nazionale di prestito efficiente perché i sistemi nazionali rappresentano l'infrastruttura essenziale per il prestito internazionale. Vedi: *Condivisione delle risorse e Document Delivery Internazionale. Principi e linee guida per le procedure*, in: <http://www.ifla.org/files/docdel/documents/international-lending-it.pdf>

comporta il rischio che la diffusione dei servizi bibliotecari sia condizionata da logiche commerciali piuttosto che logiche di efficienza e cooperazione.

In questo contesto non si è compreso che ILL SBN può costituire un ponte in grado

di far colloquiare tra loro biblioteche che partecipano a sistemi diversi, indipendentemente dall'organizzazione sul territorio dei loro servizi (singole biblioteche, centri sistema, uffici centralizzati di prestito).

La procedura ILL SBN si occupa, infatti, del solo aspetto comunicativo delle transazioni, cioè dello scambio di messaggi tra le biblioteche partner per la gestione delle richieste di servizio e non degli aspetti gestionali e amministrativi delle singole realtà partecipanti. È indipendente, inoltre, dai software utilizzati a livello locale in quanto gestisce la comunicazione in rete in modalità conforme allo standard ISO-ILL 10160/10161⁵. In questo modo consente una facile integrazione con gli applicativi di gestione delle biblioteche e garantisce l'interoperabilità con altri sistemi di prestito interbibliotecario attraverso l'unico strumento del linguaggio comune.



Biblioteche che utilizzano e-mail e altri sistemi

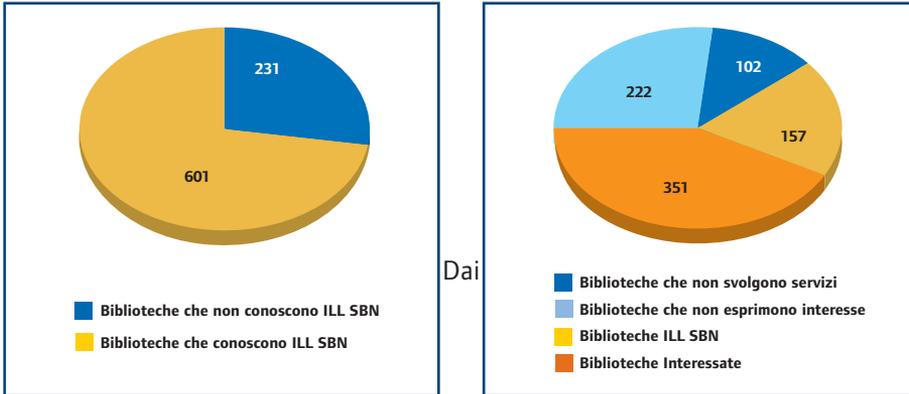
Conoscenza e interesse per il servizio ILL SBN

Su 832 risposte complessive, 601 biblioteche hanno dichiarato di conoscere il servizio ILL SBN e 231 hanno risposto di non conoscerlo. Il numero di istituzioni che non conosce ILL SBN risulta elevato soprattutto se si tiene conto che l'ambito di rilevazione è quello privilegiato del Servizio Bibliotecario Nazionale e che 157 biblioteche, tra quelle che hanno risposto positivamente, già utilizzano il servizio ILL SBN. Spesso inoltre il servizio è conosciuto, ma se ne ignorano le finalità e le caratteristiche d'interoperabilità, come si deduce anche dai commenti e dai suggerimenti dei colleghi.

Si sono dichiarate interessate a ricevere informazioni su ILL SBN 351 biblioteche comprese varie istituzioni già a conoscenza del servizio. Non hanno espresso indicazioni in merito, o si sono dichiarate non interessate, 222 biblioteche segnalate nel grafico separatamente dalle biblioteche che già partecipano a ILL SBN e dalle

⁵ Il protocollo Interlibrary Loan (ISO ILL 10160/10161) definisce le regole per l'applicazione del prestito interbibliotecario in un contesto di scambio aperto di messaggi tra biblioteche, e norma la forma, il contenuto e la sequenza dei messaggi ILL: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=22248.

biblioteche che hanno dichiarato di non svolgere servizi ILL/DD per motivi istituzionali.



Biblioteche che dichiarano di conoscere ILL SBN

Biblioteche che si dichiarano interessate a ricevere informazioni

dati sulla conoscenza e l'interesse per il servizio si rileva una necessità di aggiornamento e una richiesta di informazione e formazione che trova spesso risposta solo da parte delle società informatiche in un'ottica commerciale piuttosto che di servizio. È importante quindi programmare e organizzare corsi di formazione da affidare, anche localmente, a bibliotecari referenti sul territorio.

Suggerimenti e commenti su ILL SBN

Sono pervenuti 165 suggerimenti e commenti sia da istituzioni che non partecipano a ILL SBN, sia da biblioteche che già utilizzano il servizio. In entrambi i casi le richieste più frequenti fanno riferimento alla necessità di pubblicizzare maggiormente il servizio.

Per la diffusione di ILL SBN molti bibliotecari consigliano di promuovere sinergie con istituzioni, scuole, università, uffici pubblici e di informare l'utenza con poster, video e altro materiale pubblicitario. Si richiedono corsi di formazione organizzati non solo a livello di polo, ma anche rivolti direttamente alle singole biblioteche o comunque a gruppi non troppo numerosi di bibliotecari. È raccomandata infine la partecipazione a convegni e seminari e alle liste di discussione del settore.

Sul piano organizzativo alcune biblioteche hanno proposto all'Istituto di porsi come interlocutore nazionale con altri enti (Poste italiane, Agenzia per la dogana, Servizi bancari) per risolvere problematiche comuni nello scambio di servizi o per entrare in relazione con altri sistemi (British Library, Subito, etc.) e ottenere condizioni favorevoli di fornitura.

Conclusioni

I servizi ILL/DD risultano ampiamente diffusi tra i partner del Servizio Bibliotecario Nazionale e sembrano rispondere a un'esigenza concreta degli utenti. L'organizzazione dei servizi di prestito interbibliotecario, tuttavia, risulta frammentaria anche all'interno della rete SBN dove le biblioteche hanno necessità di entrare in relazione fra loro per la gestione dei servizi, indipendentemente dall'appartenenza ad uno specifico polo ed hanno difficoltà a colloquiare con quelle che non condividono lo stesso software.

Dall'analisi dei dati e dai commenti è emersa con forza l'esigenza da parte delle biblioteche di cooperare, oltre che per la catalogazione, anche per la gestione dei servizi in ambito regionale, nazionale e internazionale. In una situazione diversificata come quella italiana in cui nessun servizio di prestito interbibliotecario è autosufficiente, questo obiettivo può essere raggiunto solo attraverso l'integrazione delle realtà esistenti. Questa integrazione deve essere realizzata in modo standard e controllato e permettere agli utenti di soddisfare le proprie richieste alla sola condizione di essere iscritti ad una biblioteca partner del servizio di prestito nazionale. Per raggiungere questo obiettivo è importante, quindi, informare maggiormente le biblioteche sulle caratteristiche di ILL SBN e promuoverne l'interoperabilità con gli applicativi bibliotecari e i circuiti ILL esistenti, in modo da contribuire alla creazione di un Servizio nazionale di prestito interbibliotecario decentrato e cooperativo.

L'Istituto, per avviare il servizio a livello nazionale e venire incontro alle esigenze delle biblioteche interessate a migliorare e semplificare i servizi ILL/DD, ha realizzato un *gateway* per il dialogo con i sistemi italiani ed esteri di prestito interbibliotecario conformi allo standard ISO ILL 10160/10161. Il *gateway* è stato testato con le biblioteche dell'Università degli studi di Udine e dell'Università degli studi di Firenze che utilizzano il software Aleph 500 e sarà presto portato in esercizio.

Inoltre l'ICCU intende pubblicare il profilo di colloquio IPIG⁶ (Interlibrary Loan Protocol Implementors Group) di ILL SBN e rendere di pubblico dominio la documentazione tecnica in modo da favorire l'integrazione con ILL SBN e consentire a tutti i soggetti interessati di sviluppare gli applicativi in un regime di concorrenza

Sul piano organizzativo l'Istituto ritiene, infine, necessario concordare con le istituzioni partner impegni, modalità di partecipazione, livelli di adesione e profili tariffari e definire alcuni punti fermi come base per la cooperazione in ambito nazionale.

⁶ IPIG Profile for the ISO ILL Protocol: http://www.collectionscanada.gc.ca/iso/ill/document/ipigwp/profile/ipv3_1.pdf.

In particolare intende:

- diffondere il codice standard ISIL (International Standard Identifier for Libraries and Related Organizations)⁷ che consente l'identificazione univoca delle biblioteche a livello nazionale e internazionale
- individuare indicatori di efficienza per i servizi ILL/DD comuni alle biblioteche di diversa tipologia amministrativa, in modo da poter avviare una statistica nazionale sul prestito interbibliotecario e fornitura documenti
- promuovere una descrizione uniforme dei servizi forniti dalle biblioteche⁸.

⁷ Vedi: http://www.iccu.sbn.it/opencms/opencms/it/main/attivita/naz/pagina_78.html e <http://biblstandard.dk/isil/index.htm?l=it>.

⁸ Norma ISO 2146:2010: *Registry services for libraries and related organizations*, http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=44936.