



Convegno AIDA - *Gli interventi*

Esperienze di reference al Dipartimento del Tesoro¹

CINZIA FORTUZZI

cinzia.fortuzzi@tesoro.it

roma, ministero dell'economia e delle finanze, dipartimento del tesoro

MARIA PIA SCARAFONI

maria.scarafoni@tesoro.it

roma, ministero dell'economia e delle finanze, dipartimento del tesoro

La storia

La biblioteca del Dipartimento del Tesoro rappresenta una piccola ma significativa realtà della Pubblica Amministrazione, all'interno del Ministero dell'Economia e delle Finanze:

<http://www.tesoro.it>.

La biblioteca nasce nel 1962, come deposito di opere e raccolte provenienti da uffici soppressi; oggi è inserita nell'organigramma del Dipartimento del Tesoro nell'ambito² del

Servizio Dipartimentale per gli Affari Generali, il Personale e la Qualità dei Processi e dell'Organizzazione³.

Dal 1986⁴, si è specializzata, orientandosi principalmente verso i compiti istituzionali del Dipartimento e quindi si è dotata di un patrimonio librario che privilegia le materie economiche e giuridiche, la cui crescita non è sempre stata caratterizzata, in passato, da criteri qualitativi univoci.

La raccolta

Attualmente, la raccolta è costituita da circa 8.000 volumi e da 180 periodici. Le pubblicazioni provengono dagli acquisti e, in percentuale minore, anche da donazioni di uffici interni al dicastero o, ancora, sulla base di richieste specifiche inoltrate a enti, banche, associazioni, università⁵.

I periodici⁶ nel campo della ricerca economica costituiscono il settore più dinamico della biblioteca. Nel contempo, ha acquistato rilievo l'acquisizione tempestiva di working papers e di documentazione dei più importanti organismi nazionali e internazionali⁷.

Gli utenti

La biblioteca si individua in una raccolta specializzata, sia riguardo agli argomenti trattati, sia riguardo alla tipologia dell'utenza, composta anche da un nucleo di utenti esperti. Essa, in primo luogo, coadiuva il Consiglio degli esperti, che collabora direttamente con il direttore generale. Inoltre, essendo aperta al pubblico, per le sue caratteristiche è frequentata anche da utenti esterni, come studiosi e laureandi in Economia e Commercio e Giurisprudenza, che effettuano studi attinenti alle competenze del Dipartimento del Tesoro.

Le iniziative intraprese nel tempo, sia nel campo organizzativo, sia in quello della comunicazione, migliorando l'efficienza della biblioteca, hanno influito positivamente sulla tipologia delle esigenze informative degli utenti.

La biblioteca, conseguentemente, ha potenziato la sua attività documentale, fornendo informazioni bibliografiche e documenti concernenti l'attività istituzionale e conservando le pubblicazioni istituzionali.

Attività e servizi di reference

In questi ultimi anni gli organi della PA sono stati coinvolti nello sviluppo di Internet e nelle numerose iniziative della società dell'informazione⁸.

Il Dipartimento del Tesoro, in conformità con le esigenze di una società che affronta le sfide del nuovo millennio e dell'informazione globale, ha tra i suoi obiettivi quello di produrre servizi migliori per la collettività⁹. Le tecnologie offerte da Internet hanno costituito una straordinaria opportunità per perseguire questo fine.

In considerazione dei mutamenti avvenuti in questo campo e a seguito della riorganizzazione del Dipartimento, la biblioteca ha focalizzato l'attenzione su alcuni aspetti critici da

migliorare immediatamente, ridefinendo il proprio ruolo alla luce di nuovi obiettivi e funzioni.

Alcuni di questi aspetti sono quelli che da sempre appartengono al mondo bibliotecario:

- una politica di customer satisfaction dell'utenza, che si manifesta in una domanda d'informazione sempre più qualificata (in campo economico molto spesso le richieste riguardano il dato puro);
- la necessità di assicurare un'ampia copertura bibliografica per le materie di propria competenza su qualunque supporto esse siano.

Questi due elementi andavano affrontati anche in relazione alla strutturale mancanza di spazio.

Di fronte a queste aspettative, si è delineata la necessità di rafforzare il servizio di reference e conseguentemente gli aspetti legati alla ricerca bibliografica e al document delivery.

Soluzioni tecnologiche specifiche sono state valutate per ogni singolo problema informativo e sono le seguenti:

- adozione di cataloghi elettronici sia per i volumi che per i periodici (ACNP)¹⁰, resi fruibili in Intranet;
- predisposizione di un sito web per gli utenti esterni, consultabile dal portale istituzionale¹¹;
- partecipazione al catalogo collettivo delle biblioteche economiche dell'Associazione ESSPER¹², per garantire con il document delivery la copertura degli articoli dei periodici in lingua Italiana e, conseguentemente, partecipazione della biblioteca al progetto sperimentale NILDE¹³;
- attivazione di due postazioni per l'utenza per il collegamento Internet a banche dati e all'OPAC della biblioteca;
- opportunità per gli utenti di scaricare da Intranet direttamente i papers di istituzioni economiche internazionali (CEPR, NBER);
- acquisto di cd-rom per soddisfare la richiesta legislativa ed economica del Dipartimento;
- avviamento delle procedure contrattuali per aderire al consorzio JSTORE¹⁴.

Queste soluzioni hanno modificato notevolmente il modo di condurre l'intermediazione bibliografica. Da un lato, tramite un'opportuna user education, si è sviluppata l'autonomia dell'utenza rispetto alle richieste informative di base (ricerca di leggi e sentenze, ricerche sui cataloghi di volumi e periodici, etc.); dall'altro si sono potute incrementare nuove forme di servizi e di comunicazione che, attraverso l'uso di strumenti elettronici, favoriscono le relazioni tra gli utenti e la biblioteca.

La metodologia deve tenere presente la tipicità dell'utenza e le sue diverse modalità di accesso: gli utenti esterni che accedono alla biblioteca sia virtualmente, attraverso il portale del Ministero, sia telefonicamente o presentandosi di persona; quelli interni, che accedono attraverso l'Intranet, telefonicamente o fisicamente. A parità di modalità di accesso, inoltre, non è prevedibile il livello del contenuto informativo che viene richiesto e i tempi in cui deve essere fornita la risposta.

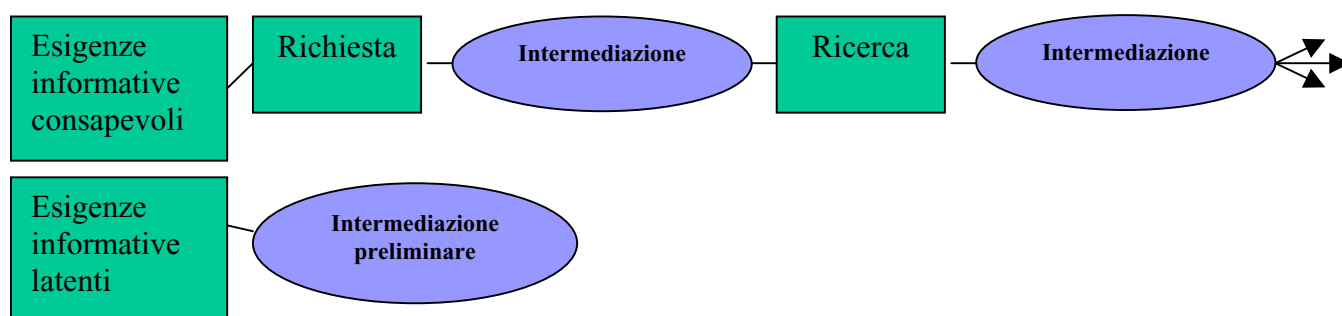
I servizi messi a disposizione vanno da un livello minimo di informazione a uno massimo e sono i seguenti:

- servizio di informazione generica (orari d'accesso, localizzazione, etc.);
- assistenza in loco agli utenti per la consultazione degli strumenti informatici, con l'intenzione, in futuro, di prevedere dei veri e propri seminari da tenere in biblioteca e predisposizione di abstract esplicativi su Intranet;
- servizio di document delivery per articoli di periodici italiani e stranieri;
- bibliografie orientative, relative a materie di competenza del Dipartimento, elaborate su richiesta degli utenti, che vengono rese disponibili al massimo entro due giorni anche via e-mail;
- possibilità per gli utenti interni di proporre nuovi acquisti, utilizzando dei modelli predisposti su Intranet.

L'intermediazione e la domanda di informazione si sono reciprocamente influenzate: a una offerta qualitativamente migliore corrispondono aspettative informative mirate e specifiche. I bibliotecari, a loro volta, per venire incontro a queste aspettative, hanno perfezionato e ampliato le modalità di ricerca, utilizzando vari tipi di supporto (cartaceo, cd-rom, Internet, etc.) per individuare l'informazione più appropriata, valutandola sia dal punto di vista della congruità, sia da quello qualitativo e fornendo come prodotto finale il miglior documento possibile.

A questo punto ci piace ricordare la frase di Maurizio Zani che sottolinea che il rapporto tra il bibliotecario e l'utente «inizia prima di cominciare e non termina quando sembra terminare»¹⁵.

A nostro parere, l'intermediazione bibliotecaria si può schematizzare in tre fasi (v. grafico infra). Nella fase preliminare, il bibliotecario interviene con il proprio bagaglio concettuale e linguistico, traducendo le esigenze¹⁶ spesso latenti dell'utente, espresse in linguaggio naturale, in una richiesta strutturata. Nella fase successiva, si interviene trasformando tale richiesta (attraverso interventi di controllo terminologico, scioglimento o introduzione di sigle¹⁷, introduzione di operatori booleani) in un metalinguaggio atto a interrogare le basi di dati sulle quali si è stabilito di effettuare la ricerca. Nell'ultima fase, i risultati ottenuti vengono trasformati nuovamente e proposti all'utente in modo personalizzato (risposta o bibliografia) sia dal punto di vista contenutistico sia da quello della forma della comunicazione.



Per dare una dimostrazione concreta relativa all'ultima fase: può accadere anche che una risposta venga esaurita in due URL, come è recentemente accaduto, per cui una ricerca si è risolta con l'invio di una URL di un portale relativo all'argomento e della URL di una pagina della Comunità Europea, con i relativi regolamenti. Nel caso presentato, si è avuto l'immediato riscontro da parte dell'utente, il quale ha comunicato la propria soddisfazione, ai fini della documentazione da allegare alla relazione che stava predisponendo.

Effettuare valutazioni qualitative e quantitative sull'operato è difficile, perché presupporrebbe la possibilità di confrontarsi con realtà simili alla nostra, sia dal punto di vista strutturale sia da quello del patrimonio bibliografico. Le problematiche che ci troviamo a fronteggiare, come biblioteca specializzata, sono più affini a quelle delle biblioteche universitarie che non a quelle di una biblioteca della PA.

In un primo momento, con l'avvento di Internet e l'introduzione delle banche dati sulla Intranet dipartimentale, era stata registrata una flessione dell'utenza; poi, quando gli utenti sono venuti a conoscenza dei nuovi servizi offerti dalla biblioteca, il flusso è tornato a essere significativo.

Da quanto evidenziato, è chiaro che per effettuare un buon reference sia necessaria, oltre a una proficua collaborazione comunicativa tra colleghi, anche il famoso human touch, imprescindibile patrimonio culturale di ogni bibliotecario¹⁸.

Il solipsismo di cui parla Valentina Comba¹⁹, quindi, è perdente non solo nei rapporti tra istituzioni diverse, ma anche tra colleghi di una medesima biblioteca. Ciò non toglie, comunque, che ogni reference librarian abbia una sua specificità che sarà fatta di cultura bibliotecaria, cultura personale e sensibilità²⁰ e che tutte queste qualità entrino in gioco in proporzioni diverse in ognuna delle fasi d'intermediazione del reference.

Un'altra prerogativa, che accomuna questo servizio a gran parte delle altre pratiche bibliotecarie, è la scarsa visibilità che caratterizza tutto il processo che si svolge tra la questione iniziale e la risposta finale.

Tale circostanza fa sì che comunque il servizio di reference, se non ben strutturato dal punto di vista istituzionale, rischi di rimanere sommerso e affidato esclusivamente alla volontà e alle capacità dei singoli bibliotecari.

Note

[1] Per quanto riguarda i riferimenti bibliografici di questo articolo si rimanda alla bibliografia curata da Paola Gargiulo disponibile su Internet all'URL: <http://www.aidaweb.it/reference/bibrefdig.html>.

[2] L'Ufficio IV amministra il capitolo di spesa degli acquisti della biblioteca.

[3] Come tutte le biblioteche della PA, fa parte del demanio pubblico e quindi la condizione giuridica del suo patrimonio bibliografico è l'inalienabilità (art. 822, 2° comma, c.c., art. 823, 1° comma, c.c.). Le pubblicazioni della biblioteca del Dipartimento del Tesoro, tuttavia, non sono assoggettate al «vincolo storico e artistico» ai sensi della L. n° 1089 del 1.6.1939; infatti non appartengono alla categoria dei beni librari, e pertanto non sono oggetto di obblighi di conservazione particolari. La biblioteca, pur essendo statale, non appartiene alla categoria delle biblioteche pubbliche, che dipendono dal Ministero per i Beni Culturali e Ambientali e che sono individuate e disciplinate nel loro ordinamento interno e nell'attività di gestione dal DPR 5.9.1967, n° 1501 (Regolamento organico delle biblioteche pubbliche statali), ma ha le medesime caratteristiche di *universitas* di beni.

[4] Anno in cui la biblioteca era incorporata nella Div. III con la denominazione di "Biblioteca della Direzione Generale del Tesoro"; cfr. *Regolamento della Biblioteca della Direzione Generale del Tesoro*, approvato con determinazione n° 510655 del 6.3.1995, pubblicata sul "Bollettino ufficiale" del Ministero del Tesoro. Per notizie storiche, cfr. inoltre Cinzia Fortuzzi, *La Biblioteca della Direzione generale del Tesoro*, "AIB Notizie" 9/1995, p. 5 e *Le biblioteche dell'amministrazione centrale dello Stato italiano*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1990, p. 167-168. Nel 1988 l'organizzazione di tipo tradizionale della Biblioteca ha subito una prima innovazione organizzativa e tecnologica con l'acquisto di un pc e di un programma specifico per la

gestione bibliografica e si è iniziata la catalogazione retrospettiva di tutto il materiale librario. Gli 8.112 volumi - circa (6.288) opere - sono catalogati per autore, titolo e soggetto su supporto informatico (programma SEBINA RL 4.0) in base alle regole di catalogazione ISBD (M).

[5] Le pubblicazioni raccolte nella biblioteca (libri, periodici, raccolte, cd-rom, letteratura grigia, quotidiani) in relazione alle modalità di acquisto e conservazione, sono regolamentate dal RD 18.11.1923, n° 2440 (*Legge di contabilità generale dello Stato*), dal DPR 20.08.2001, n° 384 (*Regolamento di semplificazione dei procedimenti di spese in economia*). Le pubblicazioni tuttavia non sono assoggettate al «vincolo storico artistico» ai sensi della Legge 1.6.1939, n° 1089. Non appartengono alla categoria dei beni librari; tali pubblicazioni, pertanto, non sono oggetto di obblighi di conservazione particolari. I libri sono inventariati nella categoria II (art. 98 DM 2.6.1987), mentre i periodici e, in genere, tutta la documentazione e tutto ciò che ha un aggiornamento periodico (ad esempio i cd-rom), è tenuto in evidenza dal Consegnatario nel Registro delle materie di facile consumo e degli oggetti fragili.

[6] I periodici sono stati tutti catalogati nel catalogo *on-line* ACNP.

[7] NBER, IMF, OCDE, BIS, Banca d'Italia, etc.

[8] A questo proposito, cfr.: Elena Boretti, *Le biblioteche pubbliche alle soglie della società della conoscenza, Ritorno al futuro 2*, "Bollettino AIB", 1 (2000), p. 27-41, che offre anche una bibliografia; Franco Bassanini, *Le politiche italiane per la società dell'informazione*, "Rivista italiana di comunicazione pubblica", 2 (1999), p. 159-173; Giuseppe Roma, *Proposte per lo sviluppo della società dell'informazione in Italia e in Europa*, "Rivista italiana di comunicazione pubblica", 2 (1999), p. 174-180; S. Michael Malinconico, *Biblioteche digitali: prospettive e sviluppo*, "Bollettino AIB", 3 (1998), p. 275-301; Vittorio Frosini, *L'influenza dei nuovi sistemi di accesso alle informazioni sulla società*, "Informatica & Documentazione" 4 (1998), p. 7-12; Sergio Lucarelli, *La Società dell'Informazione: problemi e prospettive*, "Informatica & Documentazione" 1 (1998), p. 53-54.

[9] In attuazione anche dei concetti di efficienza e di efficacia ribaditi dal decreto D.Lgs. 3 febbraio 1993, n. 29 *Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421, pubblicato nella G. U. del 6 febbraio 1993, n. 30, S.O.*

[10] Catalogo Collettivo Nazionale dei Periodici, progetto realizzato in collaborazione tra CNR e Università di Bologna.

[11] In linea all'URL: http://www.dgt.tesoro.it/index_ita.htm. Il sito del dipartimento del Tesoro è stato inaugurato contemporaneamente alla pubblicazione del DPEF 1997, contiene una serie di documenti di natura economico-finanziaria o comunque relativi all'attività istituzionale, suddivisi per argomenti sulla base di una classificazione elaborata dal Comitato di Redazione del sito: <http://www.tesoro.it>, costituito presso il Gabinetto del Ministro.

[12] Le due riviste sono: "Il Bollettino delle Privatizzazioni & della *Corporate Governance*", Milano e "Centro Europeo Studi Pubblico e Privato e Mercato concorrenza e regole", Bologna, Il Mulino. La pubblicazione del bollettino è terminata con il 2000.

[13] In linea all'URL: <http://nilde.bo.cnr.it>.

[14] Intervento di Olivia M. A. Madison, *Conservazione delle risorse elettroniche per garantire il pubblico accesso*, al convegno "International conference on electronic resources: definition, selection and cataloguing", Roma, 26-28 Novembre 2001, p. 7-8, reperibile su Internet all'URL: http://w3.uniroma1.it/ssab/er/relazioni/madison_ita.pdf.

[15] Maurizio Zani, *Il reference nelle biblioteche tecnico scientifiche dell'università: riflessioni a margine di un corso di aggiornamento*, "Bibliotime", anno V, n° 1 (3/2002), p. 2. Reperibile su Internet all'URL: <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-v-1/zani.htm>.

[16] Raffaele Tarantino, *Il reference è la biblioteca*, "Bibliotime", anno IV, n° 3 (11/2001), p. 1-5; <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tarantin.htm> definisce con rigore scientifico sia le varie tipologie di transazioni informative sia i livelli generali di riferimento e i bisogni informativi.

[17] Basti pensare ad alcune sigle come ONLUS, PVS (Paesi in via di Sviluppo), OPA (Offerta pubblica di acquisto), PMI (Piccole e medie imprese) che ormai fanno parte del linguaggio economico, prevalentemente in forma di sigla piuttosto che per esteso.

[18] Maurizio Zani, *Il reference nelle biblioteche tecnico scientifiche dell'università: riflessioni a margine di un corso di aggiornamento*, "Bibliotime", anno V, n° 1 (3/2002), p. 4. Reperibile su Internet all'URL: <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-v-1/zani.htm>.

[19] Valentina Comba, *Il reference dal solipsismo alla collaborazione*, "Bibliotime", anno IV, n° 1 (3/2001), p. 1, reperibile su Internet all'URL: <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/comba.htm>.

[20] Cfr. anche Raffaele Tarantino, *Il reference è la biblioteca*, "Bibliotime", anno IV, n° 3 (11/2001), p. 4, : <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tarantin.htm> sulla formazione del personale.