



Servizio ILL/SBN dossier 2007



Antonella Cossu – Giuliana Sgambati

Indice

Scopo del documento

- 1 Il servizio di prestito interbibliotecario: aspetti procedurali e organizzativi
- 2 L'accesso e la circolazione dei documenti nel Servizio Bibliotecario Nazionale
- 3 Il servizio ILL SBN
 - 3.1 Scopo e obiettivi
 - 3.2 Funzioni e caratteristiche
 - 3.3 Situazione attuale
 - 3.4 Aspetti procedurali e organizzativi
 - 3.5 Individuazione delle priorità per lo sviluppo del servizio
- 4 Allegati
 - 4.1 Modello organizzativo
 - 4.2 Accordo per l'adesione al servizio di prestito e fornitura
 - 4.3 Statistiche

Scopo del documento

Questo documento ha lo scopo di offrire ai membri del Comitato di gestione SBN una visione d'insieme sul servizio ILL-SBN illustrandone in forma sintetica obiettivi, caratteristiche, problematiche e possibili soluzioni, accennando anche agli aspetti organizzativi correlati al suo utilizzo.

E' destinato alla circolazione tra tutti coloro che sono interessati allo sviluppo e all'evoluzione di un servizio ILL nazionale e vuole costituire la base di una discussione e di un ulteriore approfondimento per individuare priorità e concordare politiche comuni.

1. Il servizio di prestito interbibliotecario: aspetti procedurali e organizzativi

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario ILL (Inter Library Loan) ciascuna biblioteca può soddisfare le esigenze di un utente che non trova in sede il documento di cui ha bisogno, mettendo a sua disposizione il patrimonio di altre biblioteche, sia come documenti originali (prestito interbibliotecario) che come copia dei documenti in formato tradizionale o elettronico DD (document delivery).

IL servizio ILL/DD comporta aspetti gestionali, organizzativi e normativi che vedono nella cooperazione tra le biblioteche e nell'adozione di procedure quanto più standardizzate un elemento chiave per il loro successo.

Una procedura ILL deve gestire:

- le informazioni relative all'opera localizzata, alle biblioteche partner e alla durata, tipologia, e modalità del servizio;
- il colloquio tra le biblioteche partner per la gestione delle transazioni;
- il colloquio con gli utenti per informarli sull'esito e lo stato delle richieste inviate;
- le statistiche sul numero, la distribuzione e l'esito delle richieste inviate e ricevute.

L'efficienza complessiva del servizio varia in dipendenza di alcuni fattori organizzativi che influiscono sulla procedura:

- fattori logistici (movimentazione e spedizione dei documenti)
- fattori economici (tariffe e/o rimborsi spese, tempi e modalità di pagamento per il servizio)
- fattori normativo-giuridici (accordi per la cooperazione nel servizio).

Lo sforzo di condividere in modo sempre più ampio, oltre agli aspetti procedurali¹, anche i regolamenti e le modalità organizzative² può incrementare la circolazione nazionale dei documenti

¹ Una normalizzazione delle procedure e dei moduli di richiesta per il prestito è stata indicata dall'IFLA in Model National Interlibrary Loan Code: <http://www.ifla.org/VI/2/p3/model.htm>

I messaggi necessari per il colloquio tra le I biblioteche partner di un servizio ILL sono stati definiti dallo standard *ISO-ILL 10160*.

² Il prestito interbibliotecario è regolato da precise norme per le biblioteche statali. Altre normative sono state adottate a livello locale, sia da sistemi universitari di ateneo, sia da singoli poli territoriali, ma la situazione rimane tuttora molto frammentata e disomogenea.

e facilitarne la diffusione presso gli utenti spesso disorientati dalla frammentazione delle norme e dalla mancanza di quei punti di riferimento unitari che sono ormai presenti e facilmente accessibili in Internet nel campo del reference (cataloghi collettivi nazionali).

2. L'accesso e la circolazione dei documenti nel Servizio Bibliotecario Nazionale

L'accesso in linea ad un numero sempre più ampio di informazioni, disponibili a tutti sui cataloghi in rete, ha reso improrogabile la realizzazione di strumenti web che consentano oltre all'accesso ai documenti anche la loro effettiva circolazione sul territorio a livello nazionale e internazionale.

Perché questo sia possibile è necessario creare un servizio ILL nazionale che costituisca il presupposto di un efficiente servizio internazionale³.

Nella realtà italiana la cooperazione a vari livelli istituzionali ha consentito, a metà degli anni ottanta, la nascita del catalogo collettivo della rete SBN che si fonda sulla cooperazione delle biblioteche aderenti (statali, comunali, universitarie, di accademie e istituzioni pubbliche e private) per la condivisione delle notizie bibliografiche e dei servizi collegati. Tale cooperazione si basa su due premesse fondamentali: l'uso delle stesse regole catalografiche e il prestito interbibliotecario.

Il catalogo collettivo SBN al quale oggi partecipano più di 3000 biblioteche italiane può costituire la base per la nascita di un servizio nazionale di prestito interbibliotecario e fornitura documenti come già previsto nel momento dell'istituzione della rete SBN e come definito nei protocolli di intesa e nelle convenzioni tra i partner.⁴

Oggi che la rete SBN si muove, a seguito della realizzazione dell'Indice 2 e dell'adozione del protocollo SBN MARC, verso la creazione di un nuovo ambiente cooperativo e la definizione di profili di adesione diversificati, è necessario che ogni biblioteca individui il proprio livello di partecipazione anche al servizio ILL/DD.

3. Il servizio ILL SBN

3.1 Scopo ed obiettivi

ILL-SBN è un servizio cooperativo in rete per il prestito interbibliotecario rivolto agli utenti e alle biblioteche e accessibile liberamente su Internet. Utilizza una procedura che permette la comunicazione tra le biblioteche partner ed i loro utenti attraverso un unico strumento di colloquio. Le biblioteche possono usarla per richiedere un servizio per conto dei loro utenti e per gestire le transazioni ILL con le biblioteche partner; gli utenti per richiedere un servizio, seguire in modo trasparente l'iter della richiesta effettuata e conoscerne l'esito.

³ Le linee guida IFLA: **Il prestito internazionale e il Document Delivery: principi ed istruzioni per la procedura** <http://www.ifla.org/VI/2/p3/illdd-i.htm> specificano: *Sistema nazionale di prestito. Ogni paese dovrebbe aspirare a sviluppare un sistema nazionale di prestito efficiente poiché i sistemi nazionali di prestito rappresentano l'infrastruttura essenziale per il prestito internazionale.*

⁴ Protocollo d'intesa tra il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e le Regioni per il progetto speciale di Servizio Bibliotecario Nazionale (30.5.1984). Protocollo d'intesa tra il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica e Presidente del Coordinamento delle Regioni (10.3.1994) <http://www.iccu.sbn.it/genera.jsp?id=27>: *Il Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) è finalizzato a costituire il Catalogo Unico automatizzato bibliografico del patrimonio bibliografico; consentire il recupero e la diffusione dell'informazione bibliografica; localizzare i documenti e favorirne la circolazione a livello nazionale ed internazionale; attivare i servizi necessari per l'accesso dell'utenza all'informazione e per la disponibilità dei documenti.*

Il servizio gestisce il prestito interbibliotecario, tramite l'intermediazione di una biblioteca richiedente, la fornitura della riproduzione di un documento anche direttamente all'utente finale la richiesta di informazioni sulla previsione di spesa e sulla localizzazione di un documento non presente nel catalogo SBN.

E' nato con la finalità di creare un servizio nazionale in grado di rendere più veloce e amichevole l'accesso ai documenti e di semplificare la gestione delle richieste da parte delle biblioteche.

In particolare è orientato a:

3.1.1 Consentire il colloquio tra biblioteche di dipendenza istituzionale diversa

La partecipazione è aperta a tutte le biblioteche che vogliano aderire e si impegnino a definire il proprio ruolo (biblioteca richiedente e/o prestante) e a garantire i tempi di risposta e di fornitura del servizio.

Possono partecipare sia singole biblioteche, sia centri sistema che intendono aprirsi ad una collaborazione nazionale continuando a gestire il servizio al loro interno (attività di movimentazione, spedizione, pagamento) in una modalità già consolidata; sia centri sistema che vogliano eventualmente colloquiare tra loro.

Il servizio nazionale elimina le barriere ed amplia la possibilità di fruizione per gli utenti che possono ottenere un documento in prestito o in riproduzione da una biblioteca, senza essere registrati ad un determinato sistema (universitario, comunale, o provinciale), ma all'unica condizione di essere iscritti ai servizi di una biblioteca partner del servizio ILL SBN.

In un momento in cui si sta allargando la partecipazione a SBN è quindi importante considerare l'adesione a ILL- SBN come elemento determinante nella definizione dei profili di cooperazione.

3.1.2 Costituire un punto di riferimento per il servizio di prestito interbibliotecario internazionale

Attualmente le biblioteche estere che localizzano un documento nel catalogo SBN hanno difficoltà ad orientarsi nell'inoltrare le richieste ILL in quanto devono rivolgersi direttamente alle singole biblioteche che posseggono il documento utilizzando modalità d'invio della richiesta (fax, web, e-mail) diverse da biblioteca a biblioteca. Nello stesso modo le biblioteche italiane non possono usufruire di un unico strumento per inviare richieste all'estero.

Un servizio cooperativo in rete, ampiamente diffuso sul territorio nazionale ed in grado di assicurare omogeneità nei servizi e nelle prestazioni, garantirebbe alle biblioteche partecipanti un colloquio efficiente con altri servizi di prestito facilitando l'accesso degli utenti al prestito internazionale.

Per la realizzazione di questo obiettivo è importante armonizzare le politiche relative ai rimborsi spese e ai tempi e alle modalità di pagamento: tematiche che sono state affrontate solo separatamente nell'ambito dei diversi livelli istituzionali (stato, università, ente locale) e che potrebbero vedere nella comunità SBN un terreno di sperimentazione per soluzioni concordate.

3.1.3 Consentire statistiche nazionali che possano permettere confronti anche a livello internazionale

Il sistema ILL SBN registra, oltre ai dati relativi alla gestione delle richieste, anche le informazioni su:

- dati anagrafici e ruolo della biblioteca,
- tipologia dei servizi forniti,
- tempo dichiarato di evasione delle richieste,
- durata del prestito interbibliotecario,
- modalità di pagamento richieste all'utente.

Questi dati sul servizio ILL/DD sono rilevati automaticamente in modo omogeneo e possono delineare un quadro d'insieme interistituzionale.

La rilevazione sistematica di dati sul prestito interbibliotecario forniti da biblioteche di diversa tipologia amministrativa, insieme al monitoraggio delle transazioni, permette di:

- conoscere a livello nazionale il funzionamento del servizio ILL nel suo complesso;
- mettere in luce gli aspetti problematici del servizio;
- programmare un'attività di monitoraggio, a livello nazionale, sul prestito interbibliotecario e fornitura documenti che consenta un'analisi comparativa delle realtà italiana con quella di altri paesi.

A questo fine sarebbe utile un confronto con i gruppi di lavoro che già stanno operando nel campo delle statistiche per concordare una valutazione comune alla luce degli standard nazionali e internazionali.⁵

3.2 Funzioni e caratteristiche

La procedura ILL-SBN ha le caratteristiche di integrabilità e di interoperabilità necessarie alla piattaforma di un servizio nazionale.

In particolare:

3.2.1. E' integrabile con i cataloghi nazionali e con gli OPAC locali

L'OPAC SBN è stato integrato con il servizio ILL/DD per rendere il catalogo della cooperazione fruibile agli utenti anche per l'accesso ai documenti.

La notizia bibliografica relativa a un documento selezionato nell'OPAC è infatti trasferita da sistema nella maschera di richiesta di servizi di ILL/SBN.

L'integrazione è stata realizzata oltre che con il catalogo SBN, www.internetculturale.it., anche con altri cataloghi nazionali: il Catalogo collettivo dei periodici (ACNP) <http://acnp.cib.unibo.it/> e il catalogo collettivo di spogli di periodici dell'Associazione ESSPER <http://www.biblio.liuc.it/essper/spoglio.htm>.

⁵ Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei servizi bibliotecari di ateneo (GIM); Gruppo AIB sulla valutazione dei sistemi bibliotecari; Gruppo sulla valutazione della cooperazione nelle reti bibliotecarie.

3.2.2 È integrabile con i software di gestione locale dei servizi

In caso di integrazione con un software di gestione biblioteca la procedura ILL risulta trasparente e veicola le richieste di prestito interbibliotecario e fornitura documenti in modo che possano essere gestite dalla biblioteca come quelle di prestito locale.

I bibliotecari possono con lo stesso software gestire le richieste ILL, verificare la disponibilità del documento richiesto in prestito e accertarsi che l'utente possa essere autorizzato a richiedere un'opera ad altra biblioteca.

L'integrazione è stata realizzata finora per la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, per le biblioteche che usano il software Sebina open library e si sta realizzando per le biblioteche che utilizzeranno il software unix client server.

3.2.3 Può interoperare con altri sistemi bibliotecari italiani e stranieri

Il sistema ILL/SBN è in grado di dialogare, anche a livello internazionale, sulla base di un linguaggio standard comune: *ISO ILL10160. Interlibrary loan application service definition e ISO-ILL 10161. Interlibrary loan protocol specification.*

I due standard si occupano della comunicazione in una transazione di prestito interbibliotecario e permettono rispettivamente di scambiare messaggi predefiniti sullo stato delle richieste (es. richiesta ricevuta, documento spedito, etc.) e di rendere possibile il collegamento in rete tra sistemi diversi in modo che entrambi possano cooperare per erogare il servizio.

Per l'interoperabilità tra sistemi si sta attivando, attraverso la realizzazione di un gateway, il colloquio per posta elettronica con le biblioteche esterne al servizio in modo che le richieste inviate e ricevute per e-mail da biblioteche italiane e straniere possano essere gestite all'interno della procedura insieme alle richieste delle biblioteche partner.

3.2.4 Permette di ottenere statistiche globali sull'attività svolta

Le statistiche previste attualmente sulla totalità delle biblioteche partecipanti sono relative a:

-  distribuzione delle richieste per biblioteca richiedente e fornitrice,
-  frequenza delle richieste per tipologia del servizio,
-  frequenza delle richieste immesse e ricevute per mese.

A livello di singola biblioteca è disponibile anche la statistica sulla frequenza delle richieste per esito e stato (numero richieste evase, in attesa di risposta, solleciti, etc.).

E' stato inoltre realizzato lo scarico delle richieste in formato web o in formato testo perchè possano essere archiviate ed elaborate in modo unitario a fini statistici con le richieste inviate e ricevute con i sistemi tradizionali (fax, e-mail, etc.).

3.3 Situazione attuale

3.3.1 Biblioteche partecipanti

Partecipano attualmente a ILL/SBN: 321 biblioteche di 19 regioni italiane, di tutte le tipologie istituzionali, alcune delle quali centri sistema e, in quanto tali, referenti a livello nazionale per tutte le biblioteche che afferiscono al sistema.

Le biblioteche sono così suddivise per tipologia: 189 biblioteche di ente locale; 95 biblioteche universitarie; 25 biblioteche statali; 12 biblioteche di altri enti (ecclesiastiche, private, etc.).

Negli ultimi tre anni l'aumento delle transazioni è stato graduale, ma costante (5915 richieste nel 2005; 7000 nel 2006, circa 5000 a giugno 2007)

Partecipano biblioteche delle seguenti regioni:

Abruzzo (1); Basilicata (1), Calabria (6); Campania (4); Emilia Romagna: (174); Friuli – Venezia Giulia (8); Lazio (19); Liguria (4); Lombardia (9) ; Marche (6); Molise (1); Piemonte (13); Puglia (2); Sardegna (17); Sicilia (4); Toscana (16); Trentino Alto Adige (1) Umbria (18); Veneto (17).

3.3.2 Richieste inviate e ricevute

Nell'anno 2007 (periodo gennaio-giugno) sono state gestite dalla procedura 4576 richieste (3895 di prestito interbibliotecario nazionale, 633 di riproduzione, 43 di preventivo spesa, 5 di localizzazione)

Le richieste sono così distribuite per mese: 804 a gennaio, 794 a febbraio, 901 a marzo, 662 ad aprile, 854 a maggio, 561 al 21 giugno.

La distribuzione per tipologia di servizio mostra la netta prevalenza delle richieste di prestito interbibliotecario sulle richieste di riproduzione.

Sulle 4576 richieste gestite dal 1 gennaio al 21 giugno 2007 solo 27 risultano inviate dagli utenti finali.

3.3.3 Situazione delle richieste

Le richieste gestite hanno avuto esito positivo nel 90 % dei casi e nel 10% dei casi sono state chiuse da sistema per scadenza dei termini di risposta. Una parte di queste ultime risulta da indagini successive effettivamente evasa, ma non gestita correttamente dalle biblioteche che hanno spedito il libro ma non hanno aggiornato la procedura.

Risulta inoltre che alcune biblioteche, pur aderendo al servizio, non lo utilizzano e quindi non rispondono alle richieste ricevute; altre lo utilizzano solo per inviare richieste, ma non rispondono a quelle a loro inviate, altre invece sono particolarmente attive e gestiscono la gran parte delle transazioni senza poter usufruire sempre di un servizio corrispondente.

3.4 Aspetti organizzativi e procedurali

Dall'esame delle richieste evase nel 2007 e dall'analisi delle statistiche si possono individuare alcuni aspetti procedurali e organizzativi da esaminare:

- molte biblioteche SBN ancora non conoscono l'esistenza del servizio ILL e utilizzano per il prestito interbibliotecario e la fornitura documenti gli applicativi di polo o la posta elettronica e il fax;

- alcune biblioteche, iscritte al servizio, non rispondono alle richieste; la mancata risposta determina un disagio ai colleghi e ai loro utenti e toglie credibilità all'efficienza del sistema;
- l'interfaccia del servizio ILL risulta poco amichevole per gli utenti finali e non li incoraggia ad utilizzare la procedura per la richiedere la fornitura dei documenti direttamente alle biblioteche.

3.5 Individuazione delle priorità per lo sviluppo del servizio

Con il fine di garantire il miglioramento e lo sviluppo del servizio si propongono alla discussione alcune proposte operative da approfondire per individuare le modalità e le priorità di intervento.

3.5.1 Per ampliare il numero delle biblioteche partecipanti:

- migliorare la comunicazione, sia a livello di ICCU che di poli, per informare diffusamente le biblioteche SBN sulle caratteristiche del servizio e sulle modalità di utilizzo. A questo fine l'Istituto sta realizzando un wiki per la condivisione delle informazioni tra gli aderenti a ILL SBN che presenterà in una giornata di informazione programmata per il prossimo autunno;
- individuare profili di adesione a SBN che descrivano le modalità di partecipazione al servizio ILL specificando la tipologia (prestito interbibliotecario e/o fornitura documenti) e l'ambito (copertura geografica e utenti di riferimento) del servizio e il ruolo che la biblioteca intende svolgere (biblioteca fornitrice e/o solo richiedente).

3.5.2 Per garantire l'effettiva partecipazione delle biblioteche iscritte

- modificare l'accordo di adesione al servizio ILL-SBN individuando norme più vincolanti che garantiscano l'impegno effettivo delle biblioteche partner.

3.5.3 Per facilitare l'accesso agli utenti

- diversificare l'accesso web al servizio ILL realizzando una interfaccia più amichevole che faciliti l'uso della procedura nel caso di colloquio diretto di un utente con la biblioteca destinataria della richiesta.
- prevedere per ciascuna biblioteca partner una pagina informativa (con la descrizione standard dei servizi forniti e dei rimborsi spese) consultabile a livello di OPAC prima di selezionare la biblioteca cui inviare la richiesta⁶;

3.5.4.1.1 Per ottimizzare il servizio di document delivery

⁶ Si propone una scheda informativa che presenti i dati sui servizi ILL forniti dalle biblioteche in modo conforme alla bozza *Directory services for interlibrary loan* curata dal Gruppo di implementazione dello standard ISO-ILL (Interlibrary Loan Protocol Implementors Group IPIG). La bozza di standard, consultabile alla pagina <http://www.collectionscanada.ca/iso/ill/ipd.htm> è disponibile anche in formato XML ed è stata studiata in vista di una sua integrazione con lo standard ISO 2146 per la descrizione dei servizi delle biblioteche.

- individuare la soluzione tecnica migliore per consentire la fornitura di documenti in formato digitale tramite server web oltre che in allegato ai messaggi di posta elettronica.

3.5.5 Per porre le condizioni di un servizio ILL nazionale

- affrontare il tema di una possibile cooperazione per armonizzare le modalità e i tempi di pagamento come presupposto per una migliore fruibilità del servizio e per una eventuale integrazione con il sistema bancario.

3.5.6 Per porre le condizioni di un servizio ILL internazionale

- individuare le biblioteche partner che si impegnino a rispondere effettivamente alle richieste di prestito e fornitura documenti pervenute da biblioteche estere in modo da garantire un servizio efficiente;
- individuare le biblioteche estere con le quali collaborare e le modalità possibili di colloquio nelle diverse situazioni;
- affrontare, oltre agli aspetti tariffari, alcune difficoltà collegate alla spedizione dei documenti soprattutto extra Unione Europea.