



Sistema bibliotecario di Ateneo Iniziative strategiche per il triennio 2012-2014

Secondo il Regolamento emanato con D.R. n. 840 del 28 ottobre 2010, che costituisce il momento originario della ristrutturazione che gli ha dato la fisionomia attuale, il Sistema bibliotecario di Ateneo ha la missione istituzionale di

[...] offrire risorse informative e servizi di supporto ai fini istituzionali dell'Ateneo: didattica e ricerca. In particolare, esso assicura ai propri utenti, in forma coordinata e continua: (1) lo sviluppo, l'aggiornamento, la tutela, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio librario su qualunque tipo di supporto (collaborando inoltre con le strutture dell'Amministrazione alla conservazione e alla valorizzazione del patrimonio documentario dell'Ateneo); (2) la fruizione del patrimonio stesso, anche da parte di utenti svantaggiati, (3) il trattamento dell'informazione bibliografica; (4) l'accesso e la diffusione dell'informazione bibliografica, sia localmente sia a distanza; (5) l'offerta di servizi di supporto all'uso di strumentazioni digitali per la produzione e la disseminazione della ricerca; (6) anche in collaborazione con altri soggetti attivi nell'Ateneo, la fruizione di iniziative culturali connesse ai fini dell'istituzione.

Per assolvere a tali funzioni il Sistema dispone attualmente di undici punti di servizio (in cui si articolano quattro Biblioteche di Area e la Sala di lettura di Ca' Foscari Zattere), e della piattaforma dalla quale la Biblioteca Digitale di Ateneo eroga l'informazione *on line*: in uno spazio di 13.230 m²— in cui operano 69 persone, molti studenti collaboratori, una dozzina di volontari in servizio civile e vari operatori di cooperative esterne per la custodia delle sedi — sono conservati circa 1.130.000 volumi in formato cartaceo, liberamente consultabili in loco (sono a disposizione 1140 posti a sedere); la Biblioteca Digitale di Ateneo mette a disposizione degli utenti 25.000 riviste in formato elettronico e 27.000 *e-books*, 60 banche dati e un crescente patrimonio multimediale in DVD o immagini digitali. Il Sistema serve un bacino di utenti composto da circa 19.000 studenti, oltre 500 docenti e ricercatori, oltre 600 addetti a servizi tecnico-amministrativi e collaboratori-esperti linguistici.

Nel triennio 2009-2012, il Sistema ha profuso impegno ed energie nella propria ristrutturazione interna (tra l'altro completando, almeno sul piano amministrativo e delle azioni comuni per i servizi, lo schema quadripartito delle biblioteche di Area, portando a effetto la Biblioteca di area linguistica, BALI), ma non ha tralasciato di perseguire azioni rivolte a dare risposta alle esigenze della didattica e della ricerca, e alla necessità di fornire agli utenti servizi omogenei negli standard e positivi nei confronti delle richieste avanzate: le collezioni cartacee e digitali sono state costantemente arricchite (per lo più grazie all'interazione tra personale docente dei Dipartimenti e i consigli delle singole biblioteche di Area), con acquisizioni mirate a soddisfare le necessità della didattica e gli sviluppi della ricerca di Ateneo; è stata elaborata e varata una *Carta dei Servizi* che definisce gli standard di base dei servizi comunemente erogati da tutte le biblioteche, ed è stato avviato un monitoraggio periodico sulla loro qualità; i lavori per il nuovo Catalogo digitale (entrato in funzione nell'autunno 2010) sono stati la base per progettare una nuova piattaforma *on line*, la Biblioteca digitale di Ateneo (BDA), giunta a effettiva implementazione nell'autunno 2012.

A partire da questo stato di fatto, il presente documento si propone di indicare le linee strategiche che governeranno l'azione culturale del Sistema, e orienteranno l'allocazione delle risorse ordinarie e la richiesta di risorse straordinarie. Esse sono riconducibili a un comune orizzonte di obiettivi: il miglioramento degli standard qualitativi dei servizi, l'arricchimento delle collezioni, la promozione dell'innovazione tecnologica in ambito digitale. Sono stati quindi individuati cinque articolazioni di analisi: le collezioni, gli sviluppi infrastrutturali e l'innovazione tecnologica, la situazione degli utenti (in ordine al doppio profilo "ricerca/didattica"), il personale bibliotecario, le politiche di cooperazione bibliotecaria e le relazioni intra- e interistituzionali.

1. *Le collezioni*

Obiettivo primario del Sistema nel triennio 2012-2015 è garantire l'aggiornamento e il completamento delle collezioni librerie esistenti, e arricchire l'offerta delle risorse elettroniche. A fronte dell'evidente disparità di costo tra l'acquisizione del materiale cartaceo e l'accesso alle risorse, sarà opportuno attivare a questo scopo buone pratiche:

- garantire l'equilibrato sviluppo del patrimonio delle biblioteche, in termini di acquisizione del cartaceo e dell'elettronico, tenendo conto delle specificità legate alle aree disciplinari rappresentate in ciascuna biblioteca;
- mappare dettagliatamente le collezioni librerie, per individuare le aree e le serie più sofferenti per lacunosità, e quelle che caratterizzano maggiormente il profilo culturale della ricerca di Ca' Foscari, per un uso mirato delle risorse disponibili;
- individuare le aree di sovrapposizione con le collezioni presenti in biblioteche vicine sul territorio, per sviluppare forme di collaborazione finalizzate a pratiche integrate di acquisizioni;
- evitare, nell'acquisizione di una risorsa, la sovrapposizione "cartaceo/digitale", salvo che specifiche condizioni economiche consiglino il contrario;
- incentivare e semplificare, nei limiti del possibile, le procedure dell'utilizzo, da parte dei docenti, dei fondi individuali per l'acquisizione dei materiali librari/digitali finalizzati a singoli progetti di ricerca;
- incentivare, con un'attività di formazione e informazione continua, l'utilizzo delle risorse elettroniche sia per la ricerca che — per quanto possibile — per la didattica;
- monitorare in forme per quanto possibile dettagliate, e in maniera regolare, l'effettivo utilizzo delle risorse elettroniche, per giungere a valutazioni ponderate sul rapporto fra costi e benefici nell'acquisizione delle risorse stesse, che permettano flessibilità e tempestività nel periodico ridisegno del "paniere" delle risorse stesse.

2. *Sviluppi infrastrutturali e innovazione tecnologica*

2.1. Allo stato (autunno 2012), i progetti infrastrutturali di Ateneo che interessano direttamente il Sistema sono:

- il trasferimento della Biblioteca di area scientifica (BAS) nel campus scientifico di via Torino;
- l'implementazione del progetto di espansione della Biblioteca di area economica (BEC) nel campus di San Giobbe.

Restano da definire le soluzioni possibili alle necessità logistiche del Sistema non ancora soddisfatte:

- l'individuazione di uno spazio adeguato per la Biblioteca di area linguistica (BALI), e la conseguente progettazione e realizzazione della stessa;

- l'individuazione di uno spazio adeguato per la collocazione e l'efficace conservazione del Fondo storico di Ateneo, che raccoglie (in questo momento in spazi di fortuna, divisi tra la Biblioteca di area umanistica / BAUM e Ca' Bernardo) la parte "pregiata", per antichità e rarità dei pezzi, del patrimonio librario del Sistema: una soluzione adeguata dovrebbe permettere di riunire ai volumi i documenti più antichi e interessanti dell'Archivio di Ateneo, oggi depositati nell'omonima Sala di Ca' Foscari.

Questa ci pare la sede adatta per avanzare una questione di natura più generale. La specializzazione e il perfezionamento dei servizi rivolti agli studenti *graduated*, a cui si farà riferimento in § 3. come uno degli obbiettivi qualificanti da perseguire, può avere effetto e risultare efficiente se le biblioteche di area, depositarie delle collezioni destinate alla ricerca e titolari dei servizi riescono innanzitutto a destinare a questi utenti un numero congruo di postazioni di lavoro. In questo momento (autunno 2012) poche biblioteche sono in grado di garantire tale opzione, soprattutto nelle fasi di maggiore intensità dell'attività didattica, perché non è possibile né ragionevole impedire agli studenti *urdergraduated* l'accesso agli spazi bibliotecari e il loro utilizzo (a rigore parzialmente improprio) per lo studio privato a intermezzo tra una lezione e l'altra. Per questa ragione il presente documento caldeggia — come opzione da perseguire — la creazione di spazi destinati a sale di lettura/studio nei nuovi spazi in progettazione: essi avrebbero l'effetto benefico di "decongestionare" almeno parzialmente l'afflusso di utenti nelle biblioteche, permettendo allo staff di ogni sede di programmare con maggiore efficacia servizi dedicati alla formazione alla ricerca.

I progetti infrastrutturali dell'Ateneo coinvolgono direttamente il Sistema come parte attiva nella progettazione e nella realizzazione dei nuovi spazi in via di acquisizione per BAS e BEC. Le ricadute di tali attività non riguardano soltanto lo staff e l'utenza delle due biblioteche: approvando nel luglio 2012 — e attribuendogli un finanziamento di 61.000 euro — il progetto presentato dal Consiglio della BAS relativo alla propria nuova sede, il Consiglio del Sistema ha ritenuto di trasformare quel progetto in "pesce pilota" per innovazioni che potranno essere estese, dopo la fase di sperimentazione, alle altre biblioteche. Punti qualificanti di quel progetto sono l'impostazione di un Learning Centre dedicato alla formazione alla ricerca degli studenti *graduated* e la realizzazione di un sistema informatizzato di accesso alle collezioni cartacee 24h/24 per tutta la settimana, mediante un meccanismo di riconoscimento RFID. Nello stesso senso si muove la sperimentazione, estesa dalla biblioteca BAS alle biblioteche BEC a BAUM e in via di implementazione, di postazioni per l'autoprestito. L'allargamento degli spazi destinati alla biblioteca BEC permetterà la sistemazione stabile dell'Archivio della Sostenibilità.

La creazione della biblioteca BALI e del Fondo storico, una volta che si siano individuate le sedi adeguate, richiederà uno sforzo finanziario straordinario e aggiuntivo rispetto al budget erogato annualmente al Sistema, così come sta accadendo per gli sviluppi che già coinvolgono le biblioteche BAS e BEC. Anche se l'insieme di tali operazioni riserva al Sistema un ruolo di comprimario (esso è chiamato a offrire alla strutture tecniche dell'Ateneo la propria collaborazione per la definizione di un assetto degli spazi funzionale alle necessità dello staff e all'erogazione dei servizi agli utenti), va sottolineato con forza che questa declinazione del piano edilizio dell'Ateneo costituisce la più importante e significativa occasione di cambiamento che il Sistema abbia conosciuto in questi anni: si tratta di iniziative che avranno un fortissimo impatto sugli sviluppi strategici del Sistema (sul lavoro degli staff bibliotecari, sugli *habitus* degli utenti delle biblioteche), e richiederanno al Sistema uno sforzo intellettuale e creativo nella progettazione non insignificante e all'altezza della loro importanza.

2.2. Saranno sperimentate e implementate soluzioni di aggiornamento e potenziamento delle strumentazioni e applicazioni in dotazione nelle biblioteche per il lavoro degli staff e i

servizi agli utenti: sarà progressivamente rinnovato il parco di pc e periferiche; saranno sviluppate altre funzioni integrate al sistema di fotocopie e stampe unificato (attraverso il *badge* identificativo); sarà sviluppato il software per il controllo degli accessi alla biblioteche; sarà potenziata la qualità del *wi-fi* in tutti gli spazi bibliotecari. Ma il cuore delle politiche del Sistema in ordine all'innovazione tecnologica si concentrerà nello sviluppo della Biblioteca Digitale di Ateneo: a partire dal tardo autunno 2012 saranno a disposizione della comunità cafoscarina il nuovo sito *web* del Sistema, e la piattaforma da cui sarà possibile accedere a tutti i contenuti digitali disponibili. I settori in cui è previsto un intervento qualificato, in termini di progettazione e elaborazione culturale/tecnica:

- perfezionamento dell'interfaccia di ricerca integrata "Primo";
- progettazione/elaborazione di *tutorial* digitali per la formazione a distanza all'utilizzo delle risorse digitali;
- aggiornamento continuo dei contenuti informativi del sito *web* del Sistema;
- messa a punto, sperimentazione (in collaborazione con le Commissioni Ricerca dei Dipartimenti), e implementazione di procedure di aggiornamento individuale (da parte dei docenti) dell'Archivio istituzionale della ricerca; sperimentazione di procedure di colloquio tra l'Archivio stesso e la base-dati di U-GOV;
- perfezionamento dei contenuti del Catalogo digitale: implementazione di modifiche migliorative alla produzione di *report* informativi all'interno del *software* Sebina;
- collaborazione con lo staff tecnico del Polo veneziano SBN alle implementazioni migliorative dell'OPAC di Polo; miglioramento della qualità dell'informazione fornita dal Catalogo; sperimentazione di una gestione trasparente della programmazione degli ordini librari provenienti dai gruppi di ricerca o dai docenti (*approval plan*);
- promozione delle attività di digitalizzazione, lungo due linee: (a) digitalizzazione di collezioni librerie, provviste di un idoneo profilo legale (in ordine alla gestione dei diritti d'autore) qualificate per evidenziare l'individua specificità dell'Ateneo e del contesto culturale in cui si radica la sua storia; (b) sperimentazione e realizzazione di un archivio digitale di immagini.

3. *Gli utenti (ricerca e didattica)*

È innanzi tutto opportuno attestarsi su una constatazione di fatto. La comunità cafoscarina che si rivolge al Sistema è costituita da segmenti di utenti che si qualificano per interessi, esigenze e pratiche molto differenziate: studenti *undergraduated*, che attingono dalle biblioteche strumenti didattici (e manifestano esigenze materiali che in maniera non sempre propria intercettano i servizi bibliotecari); studenti *graduated*, che si avviano alla ricerca (alla cui formazione il Sistema può fornire un contributo non insignificante); dottorandi e postdoc, che richiedono da una biblioteca universitaria servizi e collezioni all'altezza della loro attività di ricerca, che si configura con tratti non dissimili da quella propria di ricercatori e docenti (ma la frequentano con maggiore assiduità). E va aggiunto che le forme di cooperazione a cui il Sistema si è aperto in questi anni, e che intende potenziare nel triennio 2012-2015, sono in potenza in grado di far emergere ulteriori profili di utenti, esterni alla comunità cafoscarina ma fortemente interessati ad attingere alle collezioni del Sistema.

L'obbiettivo strategico del Sistema nel prossimo triennio — porre l'utente al centro delle attenzioni del Sistema — si configura su un doppio piano:

- articolare *set* di servizi distinti per profili differenziati di utenti;
- concentrare sforzi particolari su quei profili — studenti *graduated*, dottorandi e *postdoc* — maggiormente orientati sul versante della ricerca, in particolare garantendo loro un accesso continuo alle postazioni di biblioteca.

Si tratterà, dunque, di attivare pratiche conoscitive finalizzate alla precisazione dei profili:

- somministrare periodicamente questionari mirati sulla *customers' satisfaction* degli utenti, di qualsiasi tipo, in forme integrate alle indagini promosse dall'Ateneo o anche con proprie iniziative;
- incentivare e potenziare la comunicazione tra utenti e staff bibliotecari, ricorrendo a tutte le forme di comunicazione capaci di intercettare osservazioni, critiche, proposte;
- attivare relazioni costanti con Collegi didattici e Scuola Dottorale, per la tempestiva segnalazione di criticità e possibilità progettuali.

4. Il personale

Risulta pienamente condivisibile, in linea di principio, quanto scrive lo *Stragic Plan 2009/10 to 2014/15* delle Bodleian Libraries (in http://bodleian.ox.ac.uk/data/assets/pdf_file/0017/48410/Bodleian-libraries-strategic-plan-v2-6.pdf) p. 11: «A service driven organization derives its strenght from its people and derives tangible benefits from investing time and money in them, and from providing them with opportunities to develop. Without excellent staff the library service will be unable to achieve its goals.» Le linee strategiche indicate nei §§ 2 e 3 richiedono, per raggiungere i migliori risultati possibili, un personale motivato e forte per competenze culturali. In tempi di quasi impossibile incentivazione finanziaria, e di difficilissimo ampliamento della base dello staff, sono forse possibili azioni che facciano leva sui potenziali elementi di dinamismo e innovazione riconoscibili nello stato dei fatti. Si caldeggiano dunque:

- azioni di riorganizzazione delle attività di staff, finalizzate alla “liberazione” di competenze e di risorse (in termini di tempi-uomo): (a) la progettazione e la messa a punto di *back-office* condiviso per la catalogazione libraria; (b) lo sviluppo di gruppi di lavoro su progetti specifici (e la promozione di pratiche di flessibilità professionale e di mobilità che ne facilitino la formazione); (c) la realizzazione del piano formativo specifico del Sistema per il triennio 2012-2015;
- l’inserimento negli staff bibliotecari, tutte le volte che le circostanze lo rendano possibile, di giovani selezionati dalla graduatoria formata a ottobre 2012, e provvisti di profili che includano le tradizionali competenze bibliotecarie all’interno di quadri intellettuali/professionali più articolati, coerenti con la progettazione di nuovi servizi e *utilities* per la comunità cafoscarina;
- l’elaborazione di un piano di attività di formazione (in collaborazione con gli enti indicati in § 5) e di scambi professionali con altre istituzioni bibliotecarie (scelte a livello italiano ed europeo tra quelle provviste di profili culturali robusti e dalla marcata propensione all’innovazione), che riguardino il dominio dei servizi all’utenza maggiormente rilevanti;
- il riconoscimento e l’adeguata segnalazione del personale più attivo e motivato.

Sarà necessario sviluppare in ogni biblioteca le seguenti attività a servizio della comunità cafoscarina, che siano coerenti con quanto si è indicato sopra sulle collezioni (§ 2) e sul profilo degli utenti (§ 3):

- **SERVIZI GENERALI E PER GLI STUDENTI UNDERGRADUATED** — (a) allineamento di tutte le biblioteche su orari prolungati di apertura; (b) erogazione uniforme dei servizi di base; (c) attivazione dei servizi di *document delivery* e di prestito interbibliotecario anche nelle biblioteche che ne sono prive; (d) elaborazione di cicli regolari di corsi di base per l’uso intelligente delle risorse librarie e elettroniche;

- SERVIZI PER LA FORMAZIONE ALLA RICERCA (STUDENTI *GRADUATED*) — (a) calendarizzazione di corsi per l'utilizzo delle risorse elettroniche e delle applicazioni digitali, specializzati per aree disciplinari e/o necessità degli utenti; (b) attività di assistenza per l'accesso al *repository* delle tesi di dottorato; (c) servizi di *reference* bibliografico su prenotazione;
- SERVIZI ALLA RICERCA — (a) sviluppo di competenze bibliometriche, in collaborazione con l'Area della ricerca e le Commissioni competenti di Dipartimento; (b) mappatura delle collezioni librerie e individuazione dei punti di forza disciplinari; (c) pratiche di assistenza a sostegno della digitalizzazione.

5. Cooperazione bibliotecaria e relazioni con istituzioni ed enti pubblici] privati

Sin dal momento originario della sua ristrutturazione, il Sistema ha dichiarato la volontà di ancorare i propri compiti istituzionali a un contesto di collaborazione, ratificando l'adesione al Sistema Bibliotecario Nazionale (2009), e formalizzando nell'art. 2 del Regolamento il principio della partecipazione a reti di collaborazione locali e nazionali. Nel triennio 2009-2012 il Sistema ha positivamente perseguito una linea di azioni orientate in questo senso, sia intra- che inter-istituzionale: ha dato il suo fattivo contributo all'azione progettuale dell'Ateneo (collaborando con l'associazione Alumni, con la Ca' Foscari-*Summer School*, con la Fondazione Ca' Foscari per il progetto Ca' Foscari Zattere, con la Scuola dottorale); ha promosso e orientato azioni di cooperazione sul territorio, lavorando con i Poli veneziano e padovano SBN e con la Regione Veneto al miglioramento funzionale della piattaforma digitale del Catalogo (azione preliminare all'attivazione della piattaforma della Biblioteca Digitale di Ateneo e all'implementazione del Catalogo digitale del Veneto); ha mantenuto i tradizionali rapporti di collaborazione (nell'ambito delle infrastrutture informatiche) con l'Università di Padova; ha, nel contesto del progetto UniVeneto, sviluppato le relazioni con gli Atenei veneti, nella prospettiva della definizione di una politica comune di accesso alle sedi e alle collezioni; ha rafforzato la propria attiva presenza all'interno del Consorzio interistituzionale per Progetti elettronici-bibliotecari, informativi, documentari (CIPE), e dei gruppi di lavoro attivati dalla Commissione Biblioteche della Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI).

L'obiettivo per il triennio 2012-2015 è rafforzare la cooperazione bibliotecaria e sviluppare la rete delle relazioni con le strutture dell'Ateneo, con i soggetti istituzionali e con enti pubblici e privati. In particolare intendiamo:

- configurare, mantenere e sviluppare le relazioni con le strutture Ateneo interessate a titolo diverso alle attività del Sistema (a cominciare dall'Area dei Servizi informatici e di telecomunicazione, con particolare attenzione alla Scuola Dottorale, alla *Summer School* e al Collegio Internazionale Ca' Foscari), per individuare e fornire servizi specializzati e individualizzati; collaborare alla gestione del progetto "Ca' Foscari Zattere", anche attraverso la progettazione in proprio (e il finanziamento) di manifestazioni culturali che promuovano all'esterno le peculiarità e la fisionomia del Sistema
- sviluppare le relazioni con gli enti territoriali: (a) con il Polo veneziano del Sistema Bibliotecario Nazionale per la gestione coordinata delle collezioni (in particolare quelle cartacee dei periodici), per la definizione di un servizio di prestito allineato tra tutti i partner (e l'integrazione delle basi-dati anagrafiche per la gestione degli accessi), per la collaborazione alle implementazioni migliorative dell'OPAC, e per le azioni condivise di formazione del personale bibliotecario e di promozione di attività informative/culturali; (b) con la rete bibliotecaria della Città metropolitana per la definizione di servizi di base condivisi, anche fornendo – attraverso l'organizzazione

- di corsi mirati rivolti soprattutto ai laureati in lingue di Ca' Foscari e di altri atenei italiani - le competenze di catalogazione di libri in alfabeti non latini che permettano alle biblioteche del territorio di valorizzare e rendere visibile un patrimonio librario ormai già consistente; (c) con la Sovrintendenza Archivistica del Veneto per iniziative; (c) con la Sovrintendenza Archivistica del Veneto per iniziative mirate sulla conservazione cartacea; (d) con la Regione Veneto per l'elaborazione di stage formativi e di iniziative di supporto allo studio rivolte agli studenti della Scuola secondaria superiore, e per l'implementazione del Catalogo digitale regionale;
- configurare, mantenere e sviluppare le relazioni con le istituzioni universitarie, gli enti di ricerca e i consorzi dedicati al sostegno per la ricerca: (a) con gli Atenei aderenti al progetto UniVeneto per la gestione di progetti finalizzati per gli studenti *undergraduate* e di livello superiore, e per l'elaborazione di iniziative coordinate di formazione professionale del personale bibliotecario; (b) con l'Università di Padova per la condivisione di strumentazioni e collezioni digitali; (c) con Atenei selezionati dalle biblioteche di Area per la gestione coordinata di collezioni librerie cartacee; (d) con Atenei europei (da individuare) per promuovere la condivisione di esperienze professionali tra gli staff bibliotecari attraverso gli scambi "Erasmus"; (e) con la Fondazione fiorentina "Rinascimento Digitale - Nuove Tecnologie per i Beni Culturali", per «promuovere l'applicazione, secondo standard di elevata qualità, delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la valorizzazione dei beni culturali» (definizione della Mission della Fondazione, in <http://www.rinascimento-digitale.it/fondazione.phtml>) e condividere «iniziative di ricerca, consulenza, documentazione, promozione, formazione e divulgazione»; (f) con il CINECA per lo studio (finalizzato alla implementazione) di protocolli di allineamento/migrazione dei dati tra la piattaforma U-GOV e il *repository* istituzionale; (g) con il CIPE per la condivisione delle procedure di negoziazione dei contratti per le risorse elettroniche, e per l'implementazione del progetto WorldCat; (h) con la CRUI per la gestione dei DOI funzionali all'attività di Edizioni Ca' Foscari-Digital Publishing;
 - configurare relazioni di collaborazione/consulenza intellettuale (di natura non liberale) con associazioni e ordini professionali interessati alla consultazione delle collezioni specializzate depositate nelle biblioteche del Sistema.