

Giornata di presentazione del Progetto Regionale

BiblioMarche

19 luglio 2010

Flavia Emanuelli

Buongiorno a tutti. Premetto che in questa sede io sono, come dire, abusiva, essendo in pensione dallo scorso mese di giugno e quindi ringrazio particolarmente l'Assessore Marcolini e il Dott. Orsetti che mi hanno permesso di essere presente a questo incontro.

Tenevo ad esserci perché il progetto **BiblioMarche**, che oggi si presenta, è il risultato di un lavoro piuttosto impegnativo svolto negli ultimi due anni dall'Ufficio regionale Biblioteche di cui ho avuto la Responsabilità per molto tempo.

L'idea di una banca dati che fornisse la fotografia complessiva delle biblioteche marchigiane e potesse dare informazioni attendibili, aggiornate ed utili a fini di conoscenza, monitoraggio e programmazione non è certo nuova anche nella regione Marche.

Se mi è consentito un brevissimo richiamo al passato, fin dal 1981 quando fu realizzato il primo Censimento regionale degli Archivi storici, delle Biblioteche e dei Musei comunali delle Marche ad opera dell'Assessorato alla Cultura, si studiò con l'allora Servizio Statistico la possibilità di informatizzare i dati e i tabulati riassuntivi, pur senza riuscirvi.

Da allora si sono realizzate altre rilevazioni sia di ambito regionale sia provinciale: ricordo solo il volume Marche del Catalogo delle biblioteche d'Italia realizzato dalla Regione Marche in collaborazione con il Ministero per i Beni Culturali nel 1995 e il *Sistema permanente di monitoraggio delle biblioteche pubbliche delle Marche – Rapporto finale sulla rilevazione 1998*, rilevazione condotta da Giovanni Solimine per conto della Regione dove per la prima volta fu tentata una misurazione dei servizi forniti dalle biblioteche pubbliche che fu utilizzata – su precisa indicazione del Consiglio regionale – per l'attribuzione di una quota parte dei finanziamenti regionali alle biblioteche.

Quindi è da tempo che la Regione Marche ha riconosciuto il valore strategico delle banche dati del patrimonio e degli Istituti culturali per supportare con conoscenze adeguate ed aggiornate i propri compiti di programmazione e di valorizzazione dei beni storico culturali del territorio.

Tuttavia, pur senza pretendere in alcun modo di trarre riflessioni generali – che sarebbero poi anche generiche - sull'evoluzione delle politiche e degli interventi messi in atto dalle Regioni per le biblioteche negli ultimi venti anni, mi sembra importante richiamare il ruolo che lo sviluppo delle tecnologie informatiche e degli studi biblioteconomici, insieme ai processi di modernizzazione della pubblica amministrazione con l'attenzione sempre più spostata sulla **centralità dell'utente** e sulla

necessità di qualità nei servizi pubblici, hanno avuto ed hanno nella definizione e nella progettazione di sistemi informativi.

Oggi non si tratta più di semplici elenchi o dati da utilizzare a fini puramente conoscitivi o statistici, ma di sistemi articolati il cui fine principale è il sostegno allo sviluppo del sistema dei musei, delle biblioteche e degli archivi, per migliorare strutture e servizi.

E' in questo quadro di riferimento e in rapporto a queste parole chiave – **misurazione e valutazione, standard e qualità del servizio** - che è sorto il progetto **BiblioMarche**.

Sono temi discussi e approfonditi da tempo nella letteratura professionale biblioteconomica anche italiana (per il mondo anglosassone il discorso è ovviamente molto più complesso): del 2000 è il fondamentale testo “Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane” a cura del Gruppo di lavoro “Gestione e valutazione” dell’AIB.

Del 2004 è la pubblicazione delle “Linee di politica bibliotecaria per le autonomie”, testo a cura del Gruppo di lavoro ANCI, UPI, Regioni che tra i compiti attribuiti al livello regionale della programmazione prevede l’individuazione degli *standard obiettivo dinamici* e poi ancora al punto cinque linee guida in merito ad *indicatori* condivisi di *efficienza* ed *efficacia*, che dovranno servire a misurare le *dinamiche qualitative* del servizio offerto.

Questo tema dello sviluppo della qualità dei servizi è presente come obiettivo di settore nei più recenti documenti di programmazione regionale per le biblioteche (il riferimento è in primo luogo ai Piani regionali ai sensi della legge 75 del 97) ma è con l’approvazione della nuova legge regionale “Norme in materia di beni e attività culturali”, la l.r. 4 dello scorso febbraio 2010, che tali indicazioni trovano una adeguata strutturazione: penso in particolare, ovviamente, all’art.18, intestato agli “Standard regionali di qualità” che prevede l’emanazione di un Regolamento in materia ad opera della Giunta regionale, ma ai nostri fini va richiamato anche l’art.20 “Sistema informativo regionale della cultura” che, articolato per ambiti tematici deve fornire “una conoscenza complessiva ed aggiornata degli aspetti patrimoniali, gestionali e dei servizi resi all’utenza”.

Il “Progetto Sistema informativo bibliotecario regionale” che poi abbiamo chiamato **BiblioMarche**, ha preso avvio a seguito della stipula dell’**Accordo di Programma Quadro** in materia di beni e attività culturali tra Regione Marche e Ministero per i Beni e le attività culturali del 26 ottobre 2007; - il finanziamento è dello Stato - l’intervento a titolarità regionale, è inserito nell’Allegato 1 del citato APQ con il Codice BE 09.

La finalità dell’intervento proposto dalla Regione Marche è il potenziamento del Sistema regionale delle Biblioteche attraverso lo sviluppo dei servizi e il miglioramento delle forme gestionali con il ricorso alle tecnologie informatiche. **BiblioMarche** intende rappresentare uno strumento fondamentale nel processo di progressiva qualificazione degli Istituti culturali sia per il raggiungimento degli standard obiettivo sia per l’avvio di reti gestionali e di valorizzazione.

Il Sistema dovrà arrivare a coprire, per moduli successivi, le diverse tipologie di biblioteche presenti nel territorio marchigiano:

1. biblioteche di ente locale
2. biblioteche di interesse locale (ecclesiastiche, di accademie, istituti, ecc.)
3. biblioteche scolastiche
4. biblioteche universitarie.

Considerata la diretta competenza regionale, la prima fase del progetto sarà rivolta alla messa in rete delle biblioteche di ente locale.

Il progetto intende realizzare un **Sistema on-line sulle biblioteche marchigiane** che possa supportare i processi valutativi e decisionali presenti nell'attività di programmazione e di governo per l'organizzazione bibliotecaria ai diversi livelli, dalla singola biblioteca, alle reti urbane, territoriali, regionale.

Un aspetto importante da sottolineare è che il sistema consentirà l'interoperabilità e lo scambio dei dati con la base dati nazionale "**Anagrafe delle biblioteche italiane**" gestita dall'ICCU, di cui è stato avviato il processo di modifica ed arricchimento delle informazioni per arrivare ad un aggiornamento regolare della stessa e a mantenerla nel tempo come strumento unitario nazionale di informazione sui dati anagrafici, patrimoniali e di servizio delle biblioteche italiane.

La collaborazione con gli Istituti Centrali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali viene infatti coerentemente perseguita dalla Regione Marche in ottemperanza al dettato legislativo e nella convinzione che, pur nel rispetto della autonomia decisionale, il **raccordo e l'integrazione interregionale e nazionale** rappresenti una grande opportunità per i beni e gli istituti culturali marchigiani.

Voglio ringraziare l'ICCU per la disponibilità offerta ad una piena collaborazione che è già iniziata a livello operativo con scambi di *e-mail*, contatti diretti, informazioni e chiarimenti, e che si sta attualmente formalizzando in una Convenzione da stipularsi in tempi brevi.

In fase di prima attuazione l'Amministrazione regionale ha realizzato la fase di studio per la predisposizione di un modello di Scheda di rilevazione articolato in quattro sezioni principali: Dati generali, Informazioni sui servizi, Informazioni sul Patrimonio, Informazioni supplementari.

Il documento di riferimento per la definizione della scheda è stato il **Questionario- Rilevazione statistica delle biblioteche pubbliche** elaborato dal Gruppo di lavoro sulla valutazione dei servizi di biblioteca del Comitato nazionale costituito ai sensi del punto 2 del documento soprarichiamato **Linee di politica bibliotecaria per le autonomie**.

Il Questionario, che rappresenta lo strumento di rilevazione più utilizzato in Italia nel monitoraggio dei servizi di biblioteca, è partito dalla bozza di scheda elaborata dal gruppo "Anagrafe biblioteche italiane" del Coordinamento delle Regioni ed ha integrato l'impianto essenzialmente censuario con

l'introduzione di misure atte all'elaborazione di **indicatori di valutazione delle prestazioni e non solo descrittivi di patrimoni e servizi.**

La nostra scheda regionale, ampliata ed arricchita – speriamo non troppo appesantita – per tener conto dei dati necessari allo scambio con l'Anagrafe nazionale, è stata poi sottoposta all'esame di un Gruppo di bibliotecari marchigiani responsabili dei Poli e dei servizi provinciali, recependo complessivamente le indicazioni pervenute. La scheda è stata infine approvata con Decreto del Dirigente del dicembre 2008.

Tale modello di scheda rappresenta il nucleo base per la realizzazione del Sistema informativo bibliotecario regionale "**BiblioMarche**" che si articolerà nelle seguenti componenti:

1. anagrafe delle biblioteche marchigiane: popolamento della base dati derivata dalla Scheda di rilevazione realizzata dall'Amministrazione regionale e implementazione di tutti gli strumenti per l'aggiornamento, la duplicazione e la pubblicazione dei dati (**BIBLIO-SW**).
2. sistema di "business intelligence" per l'analisi degli indicatori sui servizi bibliotecari attraverso l'elaborazione di un sistema di Datawarehouse a partire dai dati immagazzinati nell'anagrafe delle biblioteche (**BIBLIO-BI**).

Il sistema dovrà fornire tutti gli strumenti di analisi multidimensionale dei dati su diversi indicatori e, oltre a produrre della reportistica standard, dovrà permettere di generare report personalizzati basati su variabili definite direttamente dall'Amministrazione.

Il capitolato tecnico elaborato in fase di gara prevede un set minimo di quattordici indicatori di input (risorse) e di output (prestazioni), riferiti a quelli indicati dal Gruppo di lavoro del Comitato Nazionale, che dovranno essere ricavati dal Datawarehouse, ma nelle offerte pervenute, anche della Ditta che si è aggiudicata la gara, tale numero arriva circa a venti.

3. servizi di start-up ed assistenza tecnica on-site per il supporto operativo all'applicazione e allo *start-up* del Sistema informativo bibliotecario regionale; l'obiettivo è quello di fornire assistenza tecnica *on-site* a tutti i referenti del Sistema informativo siano essi utenti del Sistema Anagrafe siano essi utenti del Sistema di *Business intelligence* e di realizzare strumenti specifici per ottemperare a particolari richieste o modifiche del Sistema (**BIBLIO-SU**).
 - a. Sessioni di formazione per gli operatori delle ca. 150 biblioteche regionali coinvolte in questa fase e per i responsabili regionali;
 - b. Supporto tecnico-operativo ed organizzativo per la fase di avvio e prima implementazione del sistema (organizzazione incontri, collaborazione alla definizione di strumenti amministrativi e tecnico-biblioteconomici, sostegno alle biblioteche coinvolte per le criticità interpretative, collaborazione per effettuare gli output di stampe, tabulati,

fogli elettronici, mappe tematiche, ecc.);

- c. *help desk* per gli operatori ed assistenza tecnica *on-site* durante tutto il periodo di *start-up* e per l'anno successivo.

L'elaborazione della documentazione tecnica per l'espletamento della gara è stata realizzata in stretta collaborazione con la PF Sistemi Informativi e telematici che voglio qui ringraziare, in particolare il collega ing. Massimo Trojani che ha supportato il lavoro dell'ufficio biblioteche con grande professionalità e grande disponibilità. Si è trattato ovviamente di una collaborazione fondamentale perché il Sistema **BiblioMarche** deve inserirsi a pieno titolo nelle infrastrutture informative della Regione Marche e deve avere la possibilità di connettersi con altri sistemi informativi territoriali (ma su questi aspetti l'ing. Trojani potrà essere molto più esaustivo).

La banca dati dovrà essere visibile in Internet per:

- fornire informazioni di tipo pubblico a tutti rendendo accessibili tali informazioni ai motori di ricerca Internet;
- consultare ed aggiornare i dati di competenza per gli utenti abilitati di ciascuna biblioteca regionale.

L'aggiornamento della banca dati è a carico delle biblioteche aderenti e l'aggiornamento è previsto almeno una volta l'anno.

A fronte di tale incombenza, le biblioteche aderenti avranno accesso a **BiblioMarche** che diventerà uno strumento informativo articolato ed aggiornato da utilizzare come strumento decisionale:

- nell'attività di servizio ordinaria
- per attivare e monitorare processi di sviluppo e crescita qualitativa
- per individuare le linee guida di sviluppo nel miglioramento dei servizi all'utente

e poi ancora per tutto quanto la "fantasia professionale" dei bibliotecari – se mi posso esprimere in questo modo – potrà immaginare e proporre a partire dal Sistema informativo soprattutto nel rapporto con gli utenti con l'offerta di servizi innovativi (quali le funzioni di cortesia per gli utenti: comunicazioni automatiche, *e-mail*, sms, ecc.) e l'arricchimento con dati e informazioni a servizio degli utenti (copertina, *abstract*, digitalizzazioni, interazione con i *social network*, commenti degli utenti, recensioni, arricchimenti biografici sugli autori ecc.) con il fine di favorire la fruizione e incrementare la quota dei cittadini utenti.

Un piccolo aspetto pratico dei cui però non va sottovalutata l'utilità, è l'unicità dell'interlocutore per la singola biblioteca relativamente alla fornitura dei dati: non più tante richieste dal Ministero, dalla

Regione, dall'Istat ecc., ma una sola banca dati che, superata la fase sperimentale, potrà e dovrà consentire un aggiornamento agevole e rapido.

E' previsto inoltre un forte **coinvolgimento delle biblioteche**, a partire da quelle comunali, in quanto non solo soggetti destinatari, ma **principali attori del progetto**: il personale delle biblioteche sarà coinvolto in Gruppi di lavoro per la definizione e la messa a punto di indicatori e sarà responsabile dell'implementazione e dell'aggiornamento dei dati nel Sistema.

E' importante che si diffonda a livello collettivo dei portatori di interesse, Bibliotecari in primo luogo, ma anche Amministratori e Responsabili a vario titolo degli Istituti culturali la consapevolezza del legame tra gestione della qualità ed attività di misurazione per la valutazione.

I dati conoscitivi ottenuti con l'attività di misurazione serviranno per attuare il processo di valutazione delle strutture e dei servizi erogati dalle biblioteche in termini di qualità, efficienza ed efficacia.

Quello che noi immaginiamo, e cerchiamo di realizzare con il progetto **BiblioMarche**, è:

- una nuova forte visibilità per le biblioteche marchigiane che possa valorizzarne identità e caratteristiche;
- la possibilità di offrire una panoramica dei livelli di funzionalità complessiva delle biblioteche marchigiane confrontabile nel tempo per ogni singola biblioteca e a livello territoriale tra le biblioteche della medesima tipologia;
- un'occasione di crescita di conoscenze, esperienze e strategie per favorire una migliore fruibilità dei patrimoni ed una razionalizzazione dei servizi.

3.2 Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura consiste nei seguenti macro-servizi:

SIGLA	Descrizione
Biblio-SW	<p>Analisi, progettazione e sviluppo di un sistema che metta a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Le funzioni, disponibili via Internet, per l'inserimento, la modifica e l'aggiornamento periodico dei dati, prevedendo un <i>workflow</i> che parte dall'inserimento effettuato dall'operatore di ciascuna biblioteca e si conclude con l'approvazione da parte dei responsabili regionali.b. La pubblicazione di tali dati sul sito Internet regionale www.cultura.marche.it.c. Le funzioni, disponibili via Internet, per la ricerca e consultazione, selettive per livelli di autorizzazione (autenticazione tramite SSO "<i>Cohesion</i>"), del genere di quelle disponibili sul sito nazionale: http://anagrafe.iccu.sbn.it/index.htmld. L'interscambio dei dati con l'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) sulla base dello schema XML già reso disponibile in fase di Avviso di indagine di mercato, preferibilmente tramite servizi di cooperazione applicativa.
Biblio-BI	<p>Analisi, progettazione e realizzazione di un sistema di <i>Business Intelligence</i> per l'analisi degli indicatori sui servizi bibliotecari attraverso l'elaborazione di un sistema di <i>Datawarehouse</i> a partire dai dati immagazzinati nell'anagrafe delle biblioteche, integrato con i dati provenienti dalle altre banche dati presenti nel sito www.cultura.marche.it e da altre banche dati regionali correlate. La definizione ed implementazione dei <i>datamart</i> e degli indici è affidata alla ditta che dovrà per questo effettuare le opportune analisi con la collaborazione dei funzionari regionali. Si raccomanda di usare dei sistemi di <i>Business Intelligence</i> di tipo "<i>open source</i>" e comunque che siano già in uso presso la Regione Marche (es.: Spago.BI).</p>
Biblio-SU	<p>Servizi di <i>Start-up</i> ed assistenza tecnica <i>on-site</i> per consentire il</p>

	corretto avviamento del sistema ed il necessario supporto operativo sull'utilizzo delle applicazioni informatiche di supporto al Sistema informativo bibliotecario regionale.
--	---

Tabella 1 - Rubrica di riferimento delle forniture previste

3.3 Durata ed inizio delle attività

Il periodo di durata contrattuale è fissato, al massimo, in due anni solari.

Metodologia operativa

La realizzazione del progetto andrà attuata attraverso il **coordinamento dell'attività tra i diversi livelli istituzionali ed il territorio**, valorizzando – in economia di scala - le risorse disponibili, recuperando i dati esistenti prodotti da soggetti diversi, evitando la produzione di doppioni e favorendo la concertazione nelle modalità operative.

In particolare andrà realizzata una stretta **collaborazione con le Province**, responsabili per i propri territori del sostegno e dello sviluppo dell'organizzazione bibliotecaria e alle quali spetteranno **compiti di coordinamento del progetto e attività di ordine tecnico** per l'integrazione delle banche dati, la revisione dei dati, ecc.

1. AIB, Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione", ***Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento.*** Roma, AIB, 2000
2. ***Linee di politica bibliotecaria per le autonomie*** – documento redatto dal Gruppo di lavoro formato da rappresentanti dell'ANCI, dell'UPI, del Coordinamento per la cultura delle Regioni e delle Province autonome approvato il 23 ottobre 2003.
3. Gruppo di lavoro sulla valutazione dei servizi di biblioteca del Comitato nazionale costituito ai sensi del punto 2.:

3.1 Questionario ***Rilevazione statistica delle biblioteche pubbliche:***

3.2 **Guida alla compilazione della rilevazione statistica** Ministero per i beni culturali - Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane

Anagrafe delle biblioteche italiane: è stato avviato il processo di modifica ed arricchimento delle informazioni della base dati per arrivare ad un aggiornamento regolare della stessa e a mantenerla nel tempo come strumento unitario di informazione sui dati anagrafici, patrimoniali e di servizio delle biblioteche.