

## **IV Convegno Internet Document Delivery e cooperazione interbibliotecaria**

Condizioni di fornitura e 'forte scopenso': prime linee per la definizione di un nuovo modello economico

**Gustavo Filippucci,**

*Biblioteca del Dipartimento di Chimica G. Ciamician - Università di Bologna*

### Premessa

Fin da quando il gruppo di lavoro, costituitosi su richiesta iniziale di Silvana Mangiaracina, iniziò a ragionare sui temi oggetto di questa comunicazione, fu immediatamente presente la necessità di capire se il quadro economico che andava delineandosi con il passaggio di Nilde da progetto a servizio (dicembre 2005), potesse considerarsi un modello equilibrato e valido anche per gli anni a venire. Si erano già proposte alcune problematiche non completamente risolte dal Regolamento quali, ad esempio, il tema del forte scopenso e la richiesta di rimborso a fine anno ad esso connessa. Il concetto di richiesta di rimborso a fine anno, infatti, aveva fin dall'inizio dato luogo a diversi malumori e incomprensioni espressi attraverso la lista di discussione. Com'è stato successivamente evidenziato dal questionario, il concetto si presta a differenti interpretazioni. Se dovessi riassumere le diverse voci che si erano espresse su questo tema, per meglio rappresentarlo, utilizzerei la seguente espressione: "siamo in un sistema al quale contribuiamo a diverso titolo (singola biblioteca o ente/consorzio), ci piacerebbe che tutte le transazioni fossero regolate gratuitamente o almeno in modo lineare".

Dal momento che il gruppo doveva tener presenti anche altre esigenze e possibilmente ricomporle entro Nilde - penso in particolare alla normativa che definisce le tariffe per i servizi effettuati dall'Istituto Superiore di Sanità, DM 63/2000 -, si pose concretamente l'esigenza di capire meglio come la questione fosse sentita all'interno del sistema. Pochi mesi fa, come primo passo, abbiamo elaborato un questionario per ragionare con consapevolezza sulle criticità. Sarà il primo aspetto che vi presenteremo.

Un altro tema che il gruppo di lavoro andava via via elaborando risultava dall'esame delle statistiche Nilde 2005, dalle quali appariva chiaro come un pool di biblioteche, espletando un prevalente lavoro di fornitura di documenti, fosse diventato in qualche modo il motore del sistema. Certo il tema è molto delicato, basterebbe solo ricordare che la domanda (tradotto: la richiesta di articoli) contribuisce egualmente alla creazione del mercato, parimenti all'offerta e che quindi Nilde cresce attraverso tale meccanismo, ma la crescita deve essere il più possibile equilibrata, senza creare polarizzazioni eccessive. Le prime osservazioni fatte dal gruppo di lavoro che di seguito vedremo, cercano di rendere conto anche di questo aspetto. Si può facilmente capire come a questo punto si ponesse al centro delle riflessioni la ricerca di una strada possibile per il riequilibrio tra forniture e richieste all'interno del sistema, e da qui la proposta che le biblioteche di Nilde si rendessero visibili all'interno di cataloghi collettivi (per esempio ACNP) e che le condizioni di fornitura dei documenti venissero formulate adeguatamente.

Riguardo a quest'ultimo aspetto, si è deciso di prendere in esame esclusivamente le condizioni di fornitura indicate dalle biblioteche di Nilde che attualmente aderiscono ad ACNP, in considerazione del fatto che Nilde moltissimo deve ad ACNP e allo stesso tempo il servizio offerto da Nilde alle biblioteche che aderiscono all'Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici, facilita di molto il reperimento della documentazione periodica e la regolazione delle transazioni di Document Delivery ad esso connesse. Anche su questo punto vedremo brevemente alcune criticità e alcuni spunti.

### 1. Il questionario sui pagamenti : analisi delle criticità

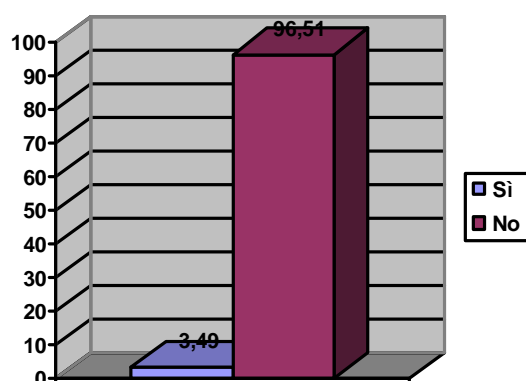
Pur avendo ottenuto una risposta eccellente da parte delle biblioteche, 315 su 506, non sappiamo quante, tra quelle che non hanno risposto, ricorrano a forme di rimborso. Inoltre, sembrano emergere alcuni elementi di anarchia nelle forme di richiesta di rimborso alle quali sarà necessario in futuro porre un freno.

Grafico 1: numeri della partecipazione e rimborso



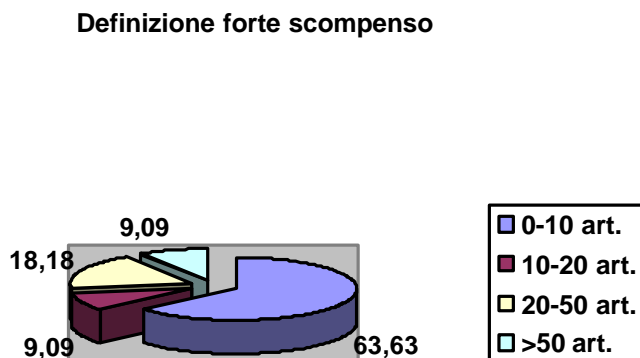
Commento: 315 biblioteche rispondono al questionario su un totale di 506 biblioteche aderenti a Nilde (62,25%).  
(vedi Allegato 1)

Grafico 2: biblioteche e richieste di rimborso (valori percentuali)



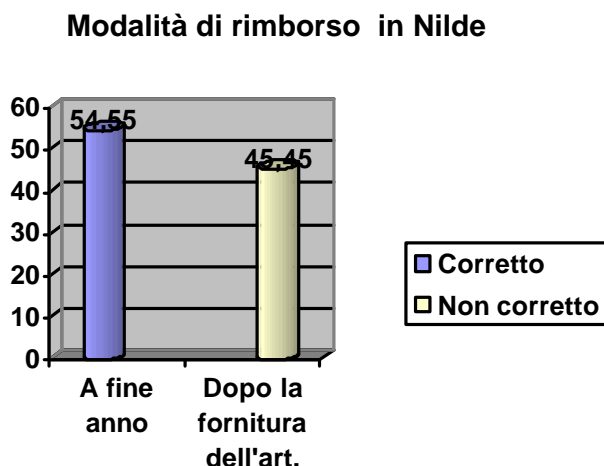
Commento: ma cosa succede nelle altre 191 biblioteche di Nilde che non hanno risposto al questionario?

Grafico 3 : definizione di forte scopenso desunta dal questionario



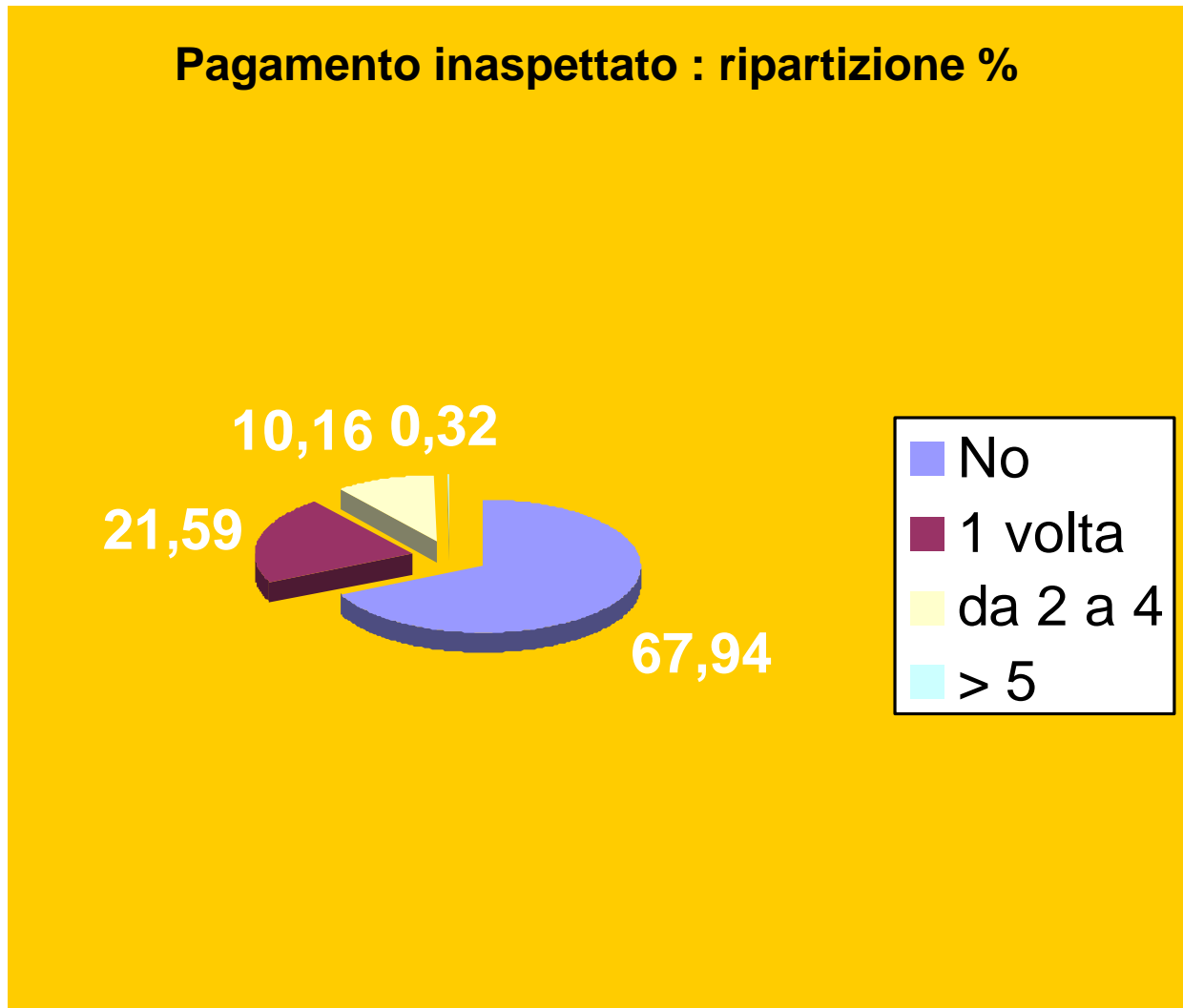
Commento: alcuni intervalli sono stati compattati rispetto alla griglia proposta dal questionario (vedi Allegato 1, domanda n. 3). Oltre il 63% delle risposte considera il forte scopenso entro i primi 10 articoli. In particolare, per un 27% del totale delle risposte, la definizione di forte scopenso si presenta già entro i primi 5 articoli. Secondo le prime riflessioni del gruppo di lavoro, quest'ultima fascia (0-5 art.) è da considerarsi una soglia "psicologica". Su quest'ultimo aspetto vorremmo da subito suscitare il dibattito con l'obiettivo di arrivare a definire una fascia da considerarsi esente per il calcolo dello scopenso. I dati sono dedotti da un campione meno significativo (rispondono a questa domanda solo le biblioteche che hanno dichiarato di fornire articoli a pagamento: Allegato 1, domanda n. 2). Ad ulteriore conoscenza si deve aggiungere che dall'esame delle condizioni di fornitura in ACNP risulta che diverse biblioteche, a prescindere da Nilde, hanno già definito una fascia esente per i primi articoli che vengono loro richiesti.

Grafico 4 : modalità di pagamento



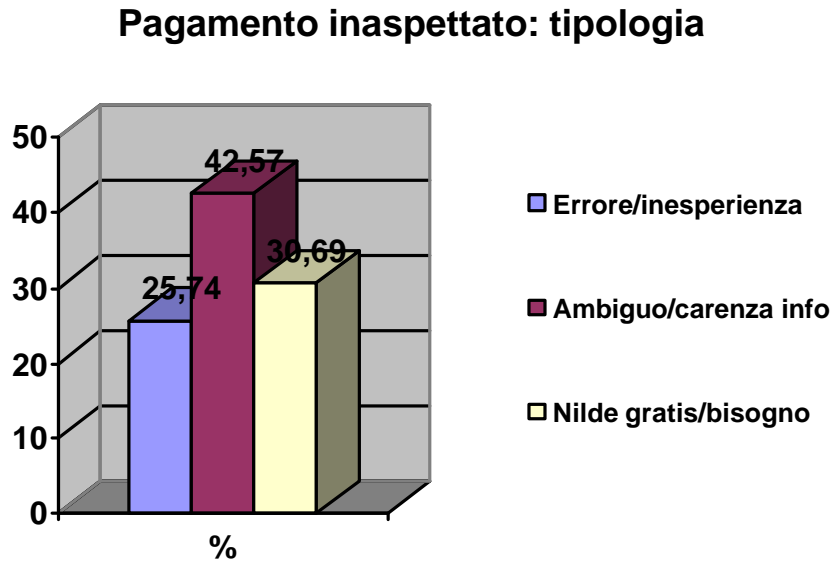
Commento: è evidente che le modalità non corrette di rimborso devono essere ricondotte entro i termini del Regolamento.

Grafico 5 : pagamento inaspettato : ripartizione percentuale



Commento: è significativo che per il 68% delle biblioteche che hanno risposto al questionario non si sia dovuto far fronte a richieste di pagamento inaspettate, allo stesso tempo è necessario abbassare la percentuale di pagamenti inaspettati particolarmente nella fascia 2-4 volte, sono il 10% delle biblioteche (vedi Allegato 1, domanda n. 8)

Grafico 6 : pagamento inaspettato : tipologia

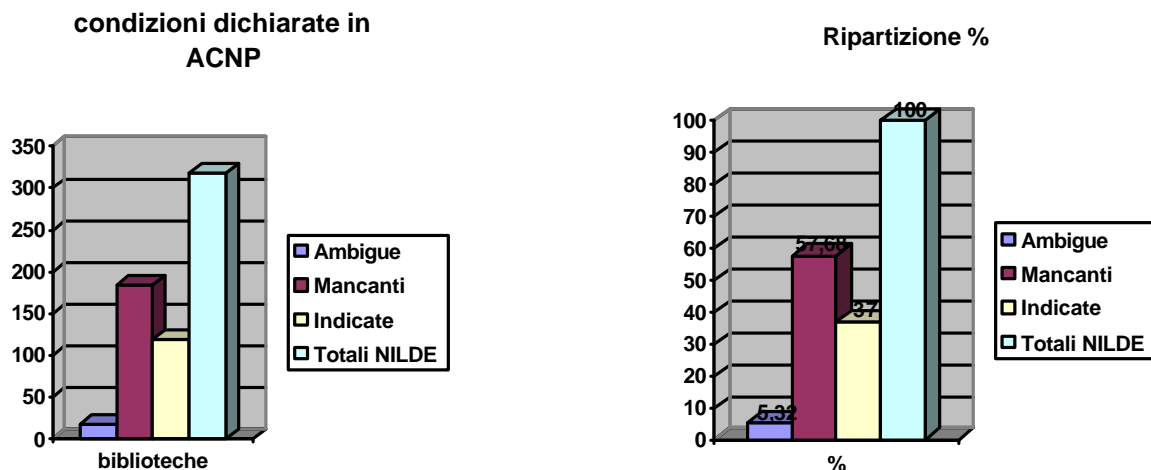


NB: alla domanda n. 9 (vedi Allegato 1) è possibile dare più di una risposta, quindi la somma dei valori non è pari a 100.

Commento al grafico 6 : le biblioteche che hanno pagato a causa di condizioni di fornitura ambigue o assenti (risposte b, c) evidenziano una carenza alla quale sarà necessario porre rimedio. Mentre la percentuale di risposte che mostrano inesperienza o errore da parte del richiedente (a, e) dovrebbero ridursi col tempo, grazie anche all'aumentare dell'offerta formativa da parte del Gestore di Nilde attraverso i corsi sull'uso di Nilde e Nilde Utenti . La risposta d (30,69 %) può essere interpretata come bisogno di maggiore linearità nel sistema in un conteso di gratuità, oltre la quota iniziale di adesione al servizio.

## 2. Le condizioni di fornitura in ACNP

Grafici 7 : condizioni di fornitura



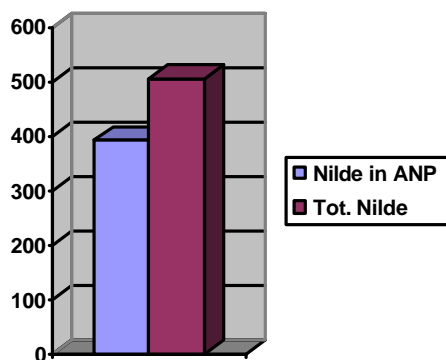
NB: sono state esaminate 319 biblioteche con condizioni di fornitura indicate in ACNP (dati ACNP, febbraio 2006). Si deve osservare che il numero di biblioteche con codice ACNP assegnato risulta superiore (392 ad aprile 2006), questo non significa che esse abbiano attivo il link da ACNP a Nilde (è il caso di 30 biblioteche circa). Inoltre dall'invio dei dati per l'elaborazione (febbraio) ad aprile se ne sono aggiunte altre 40 circa. Questo spiega la differenza nel numero di biblioteche.

Commento: sono interessanti i casi delle università di Firenze, Perugia e in parte Milano, che hanno adottato autonomamente una comune dicitura delle condizioni di DD in ACNP.

Si deve altresì rivelare il caso di molte biblioteche che in ACNP citano Nilde come un semplice modulo per la richiesta di articoli, senza dichiarare esplicitamente la propria adesione al servizio o al Regolamento, generando confusione e ambiguità.

Per quanto riguarda l'adesione a Nilde e/o la sola indicazione di utilizzo del modulo per le richieste, sarebbe il caso di stabilire regole comuni.

Grafico 8 : Nilde in ACNP



Commento: se prendessimo come riferimento l'ultimo valore (392) risulterebbe che il 77,47 % delle biblioteche di Nilde aderisce ad ACNP: qual è il grado di visibilità in altri cataloghi collettivi per le restanti?

Ulteriore osservazione: appare sempre più evidente che le condizioni di fornitura in ACNP dovranno essere concordate a livello di sistema e riportate in modo semplice e chiaro. Cito un esempio ricavato da ACNP ... "Il servizio è gratuito per le istituzioni che hanno firmato accordi o convenzioni con il Sistema Bibliotecario e per le biblioteche che aderiscono a Nilde".

### 3. Osservazioni e proposte del gruppo di lavoro di Nilde.

Ciò che viene oggi presentato e suggerito è solo un lavoro preliminare, una base di partenza per elaborare una proposta condivisa. Per realizzare questo obiettivo sarà necessaria l'investitura ufficiale dei membri che faranno parte del futuro Comitato e, allo stesso tempo, si dovrà sviluppare il dibattito tra tutte le biblioteche aderenti alla lista a partire anche dalle sollecitazioni che proverranno dai gruppi di lavoro che a seguire si costituiranno per la discussione delle proposte e ai quali vi invitiamo a partecipare.

Comunque vorremmo partire da alcune valutazioni generali, anche alla luce dei dati che sono stati poc'anzi rappresentati:

- 1) la prima cosa che ci siamo detti era che bisognava procedere alla raccolta di dati, e da qui è nato il sondaggio/questionario, dando a questo lavoro un significato di continuità tramite un'attività di monitoraggio regolare;
- 2) sul tema del forte squilibrio: abbiamo rilevato il bisogno emerso dal questionario (ca. il 30% delle biblioteche) di far parte di un sistema lineare, nel quale una volta pagata la propria quota di adesione, tutte le transazioni ulteriori siano regolate in un *regime di reciproco scambio gratuito*. Sappiamo che questo non è possibile nella totalità dei casi (vedi Istituto Superiore di Sanità), però ci rendiamo conto della necessità di regolare il sistema dei rimborsi.

Scendiamo nel concreto con alcune proposte:

- a) fissare un'aliquota massima ad articolo (tenendo fermi i valori di riferimento di tariffari già esistenti ed evitando il paradosso di rimborsi forfetari superiori a quelli che vengono richiesti dalla stessa biblioteca extra Nilde);
  - b) definire meglio il concetto di forte squilibrio. Secondo il gruppo di lavoro sarebbe auspicabile fissare un limite di partenza per definirlo: pensiamo a 5 articoli; solo dal sesto si potrebbe dar luogo alla richiesta di rimborso a fine anno (fatte salve le esigenze dell'ISS). In alternativa si potrebbe chiedere a ogni biblioteca di indicare esplicitamente il valore considerato sensibile per la richiesta di rimborso, questa condizione dovrebbe però essere specificata chiaramente in ACNP, oppure in un campo di Nilde;
- 3) un altro degli aspetti centrali della riflessione del gruppo riguarda il tema delle biblioteche prevalentemente fornitrici: in sostanza Nilde dovrebbe riconoscere in qualche modo lo sforzo che tali istituzioni fanno ed il ruolo che svolgono nella crescita del sistema per lo scambio di documenti, individuando una sorta di meccanismo di compensazione sotto forma di incentivo da riconoscere alle biblioteche prevalentemente fornitrici e, allo stesso tempo, sollecitare quelle prevalentemente richiedenti a aderire a cataloghi collettivi nazionali, qualora non ne facciano parte. Il tutto con l'obiettivo di ottenere una migliore e più equa distribuzione delle richieste tra le biblioteche del network.

Si dovrebbero confermare altresì:

- 1) l'adesione gratuita alle biblioteche nuove aderenti che nei 12 mesi di riferimento abbiano totalizzato un numero di richieste minore o uguale a 25 (secondo tale criterio, ad esempio, nel 2005 sono risultate esenti 141 biblioteche);
- 2) la quota base di 200 € + IVA anche per il prossimo anno.

A questi *correttivi* all'attuale sistema che in sostanza vede la regolazione di eventuali pagamenti risolta tra le singole biblioteche, si potrebbe invece opporre uno schema innovativo ed alternativo. Si tratterebbe di avviare un modello di "*compensazione a livello di sistema*", un possibile parametro da adottare come meccanismo di compensazione potrebbe:

- 1) considerare la differenza tra articoli forniti e richiesti nei 12 mesi presi a riferimento, tale parametro potrebbe essere considerato per fasce, alle quali corrisponderebbe una specifica quota di adesione, con sconto oppure con maggiorazione crescenti. Su questo punto va comunque aggiunto che dall'esame dei dati del 2005 risultano diverse biblioteche che, pur essendo forti

richiedenti, hanno anche fornito un numero consistente di articoli (penso al caso di una biblioteca che ha richiesto 1650 articoli ma ne ha forniti 1345);

- 2) quindi, pur avendo un bilancio negativo, per questa tipologia di biblioteche si potrebbe pensare a un meccanismo di riequilibrio che ne riconosca l'impegno, secondo modalità da individuare di comune accordo, e che potrebbero ridurre o azzerare eventuali maggiorazioni di quota.

Per maggiore chiarezza vi presentiamo la simulazione realizzata sulla base dei dati 2005, con un'ipotesi di ripartizione in differenti fasce di pagamento:

<b>differenza articoli da</b>	<b>a</b>	<b>bibl. paganti</b>	<b>%</b>	<b>articoli forniti</b>	<b>articoli richiesti</b>	<b>saldo articoli</b>	<b>maggioraz. sconto su quota base</b>
-501	in poi	15	3,23	2.057	14.009	-11.952	q.b. + magg.
-401	-500	7	1,51	998	4.122	-3.124	q.b. + magg.
-301	-400	15	3,23	2.297	7.567	-5.270	q.b. + magg.
-201	-300	20	4,31	2.767	7.463	-4.696	q.b. + magg.
-200	+200*	356	76,72	36.272	34.684	+1.588	quota base
+201	+300	16	3,45	8.189	4.143	+4.046	q.b. + sconto
+301	+400	14	3,02	6.805	2.019	+4.786	q.b. + sconto
+401	+500	6	1,30	4.399	1.849	+2.550	q.b. + sconto
+501	in poi	15	3,23	17.039	4.967	+12.072	q.b. + sconto
<b>Totale</b>		<b>464</b>	<b>100,00</b>	<b>80.823</b>	<b>80.823</b>	<b>0</b>	<b>**</b>

*Legenda:*

\*in questa fascia sono state conteggiate anche le 141 biblioteche che risultarono esenti dal pagamento per aver richiesto un numero pari o inferiore a 25 articoli nei 12 mesi di riferimento, era comunque utile considerarle per avere una rappresentazione esatta del numero complessivo di articoli F/R in ogni singolo intervallo considerato;

\*\*l'insieme di questa colonna deve comunque raggiungere l'obiettivo di assicurare l'equilibrio al sistema di finanziamento di Nilde.

a) + indica un saldo positivo tra richiesti e forniti, - indica un saldo negativo;

b) si propongono scaglioni di 100, tranne quello centrale perché si considera l'intervallo -/+ 200 come riferimento, al quale si applicherebbe la quota base;

c) agli altri scaglioni si applicherebbe una riduzione o una maggiorazione crescenti attraverso un sistema da definire (solo a titolo d'esempio: ogni fascia potrebbe avere aumenti o riduzioni di €25, €50, €75 ...), fermi restando ulteriori meccanismi di riequilibrio.

Quali vantaggi con il nuovo modello?

I vantaggi di un meccanismo di compensazione a livello di sistema siffatto riguarderebbero i seguenti aspetti:

- a) si riconoscerebbe un premio allo sforzo dei maggiori fornitori;
- b) non sarebbe più possibile richiedere rimborsi a fine anno;
- c) perché lo scorporo sarebbe sostituito da un sistema di sconti/maggiorazioni in fase di abbonamento;



- d) il sistema sarebbe estremamente semplificato: le transazioni sarebbero regolate in maniera lineare senza ulteriori trattative demandate alle singole biblioteche.

In ultima analisi vorremmo chiedervi come valutereste:

- Un sistema di *compensazione tra singole biblioteche*, con l'introduzione di correttivi, ad esempio un limite preciso e quantificabile al concetto di forte scopenso.
- O piuttosto una "*compensazione di sistema*", con la rinuncia a qualsiasi applicazione di tariffe per il pagamento degli articoli, ragionando sui meccanismi per individuare sconti o maggiorazioni sulla base del rapporto articoli forniti/articoli richiesti.
- E ancora, se pensate che per dare maggiore linearità al sistema degli scambi non sia il caso di considerare le *spese vive di spedizione* come incluse nel meccanismo di compensazione.

Le scelte che saremo in grado di fare permetteranno a Nilde e a maggior ragione agli utenti del sistema, di stabilire solide basi e migliori pratiche per il Document Delivery in Italia.

Ringrazio a nome di tutto il gruppo di lavoro di Nilde per la vostra cortese e paziente attenzione.