



Rete italiana dei Centri di Documentazione Europea (CDE)

The Lisbon Treaty: Citizens' Right to Access Information

Seminario di formazione specifica per i CDE, 15-17 novembre 2010

Bruxelles

Sintesi

Il titolo del seminario "The Lisbon Treaty: Citizens' Rights to Access Information" è stato l'argomento della prima giornata, a cui sono seguite due intense giornate sulla presentazione e l'uso di nuovi gruppi di servizi e di opportunità offerti da internet per il recupero dell'informazione. Il seminario si è svolto dal 15 al 17 novembre 2010 a Bruxelles, vi hanno partecipato circa 60 documentalisti, di cui 9 dei CDE italiani.

Gli elementi caratterizzanti di questa attività formativa sono state le "tapas sessions" che hanno funzionato da cornice al seminario: i partecipanti si dividevano di volta in volta in gruppi per partecipare alle diverse sessioni in cui venivano trattati vari argomenti. Contrariamente a quanto avveniva in passato dove gruppi di 150 documentalisti ascoltavano i relatori in presentazioni frontali, la suddivisione in piccoli gruppi di 20 persone ha reso più facile l'attività di brainstorming, lo scambio di esperienze e l'interazione con il formatore.

15 novembre

Keynote speech

European Ombudsman Mr Nikiforos Diamandouros

Nikiforos P. Diamandouros apre il suo intervento affermando che i Centri di Documentazione Europea hanno fatto molto fino ad oggi per rendere accessibili le informazioni sull'Unione Europea.

Esistono tuttavia documenti di non facile accesso. A volte ciò è dovuto alla cattiva amministrazione (ad es. mancanza di trasparenza o lentezza nel portare avanti le pratiche).

All'Ufficio del Mediatore europeo possono rivolgersi i cittadini di uno Stato membro dell'Unione europea e le persone residenti in uno Stato membro. Le imprese, le associazioni e altri soggetti che abbiano sede nell'Unione europea.

All'ufficio del Mediatore europeo arrivano migliaia di reclami ogni anno. Le risposte che l'ufficio del Mediatore riesce a dare sono circa l'80%. La maggior parte dei reclami proviene da Germania, Spagna, Polonia, Francia. La maggior parte dei reclami riguarda la Commissione, ma questo avviene perché la Commissione svolge i 2/3 del lavoro dell'UE. Seguono in ordine decrescente il PE, il Consiglio e la Corte di Giustizia. L'ufficio del Mediatore ha stilato una guida interattiva per aiutare i cittadini a individuare correttamente le istituzioni alle quali presentare i reclami. Per evitare loro la frustrazione di essere mandati da un ufficio all'altro.

Il parere del Mediatore è gratuito ma non vincolante: il Mediatore non può comminare sanzioni. Naturalmente se si ha bisogno di pareri vincolanti è necessario rivolgersi alla Corte. Il parere del Mediatore viene fornito gratuitamente e in tempi rapidi. In alcuni casi può servire a risolvere delle controversie in modo celere. La Corte invece deve seguire regole severe e per questo i tempi sono più lunghi. Il Mediatore svolge un ruolo proattivo, è una figura complementare rispetto alla Corte, aiuta i ricorrenti a trovare soluzioni alternative. Non sempre però le controversie si possono risolvere con l'intervento del Mediatore. Il Mediatore esercita una persuasione di tipo morale nei confronti delle istituzioni e il processo a volte può essere lungo.

Oltre alla lentezza di espletamento delle pratiche da parte degli uffici delle istituzioni dell'UE, nei reclami si denuncia spesso mancanza di trasparenza o incomprensibilità dei registri.

I registri pubblici sono un modo efficace di applicare l'accessibilità. Buona amministrazione significa poter trovare i documenti senza doverli richiedere. Democrazia e trasparenza vanno di pari passo. Molto è stato già fatto e si continua a fare ad esempio l'istituzione del registro dei rappresentanti di interesse.

16 novembre

Best practice in information distribution Ubib, France /Cecile Rothlin

Cecile Rothlin ha illustrato Ubib.fr, il servizio di reference cooperativo in remoto, gestito da una rete di biblioteche universitarie francesi di diverse aree disciplinari, la Réseau de Universités de l'Ouest Atlantique (RUOA) e il Service Commun de la Documentation (SCD) de l'Université d'Angers. Il servizio, in lingua francese, viene fornito tramite una piattaforma web 2.0. Gli utenti possono comunicare con il servizio via Instant messaging dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 o in modalità asincrona, 24 ore su 24, specialmente quando le richieste richiedono approfondimenti. Gli utenti possono anche inviare le richieste via e-mail. Le risposte in modalità asincrona vengono fornite entro 48 ore. Ubib.fr risponde a richieste di informazioni di tipo operativo o inerenti ai servizi e/o alla ricerca bibliografica. Ad esso si rivolgono prevalentemente studenti, ma anche ricercatori, docenti e personale tecnico amministrativo. Il software è gestito da OCLC e i Bibliotecari possono utilizzare un wiki per il recupero veloce delle informazioni e delle domande

frequenti. Per usare questa piattaforma è necessario acquistare una licenza. I costi di gestione sono suddivisi tra le biblioteche cooperanti che forniscono anche le risorse umane. Una singola università o singola Biblioteca non potrebbe infatti sostenere l'onere di un servizio di questo tipo.

Il punto di forza di questo servizio è il lavoro in cooperazione e la confluenza di risorse umane e finanziarie. Il servizio risponde a circa 200 domande al mese e le richieste sono in aumento.

Discussion on the "Grey literature" of European institutions

Carol Bream

Il titolo della relazione contiene una specificazione: "there are more questions than answers". Di fatto è stata una presentazione, seppur molto interessante, ricca di domande su definizioni ambigue che portano, nella pratica, a comportamenti e risultati diversi nell'affrontare la conservazione del materiale.

"Letteratura grigia" è l'informazione prodotta a livello governativo, accademico o industriale, in formato elettronico e cartaceo, non controllata dall'editoria commerciale, cioè da organismi o enti produttori la cui attività principale non sia quella editoriale. Rientra quindi in questo concetto tutto ciò che un autore non produce come documento amministrativo o non deposita come pubblicazione ufficiale. Ma i confini tra ciò che è "letteratura grigia" e ciò che "non è letteratura grigia" sono sempre ben così chiari?

In ambito europeo si potrebbe, forse tentare di far rientrare:

- gli studi, i rapporti generati da programmi finanziati dalla Commissione;
- opere depositate come il risultato di finanziamenti;
- opere o articoli depositati volontariamente da università, organizzazioni, soggetti in ambiti pertinenti l'attività della Commissione;
- monografie e articoli pubblicati dai funzionari in periodici scientifici;
- comunicati stampa, discorsi, ecc.

Il discorso si fa ancora più complicato se si tenta una distinzione tra pubblicazione e documento.

Una pubblicazione è tutto tranne un documento? E' pubblicazione solo ciò che ha un ISSN, ISBN, DOI? E che cosa è un documento?

Un documento, definito dalla decisione 2002/47/CE, CECA, EURATOM del 23.1.2002 è:

qualsiasi contenuto informativo, formato o ricevuto dalla Commissione, che verta su aspetti relativi alle politiche, iniziative e decisioni di competenza dell'istituzione nell'ambito del suo mandato ufficiale, a prescindere dal suo supporto (testo su supporto cartaceo o elettronico, registrazione sonora, visiva o audiovisiva).

Nonostante la sua grande importanza dal punto di vista della documentazione, tale tipo di letteratura è spesso e a parere di molti negativamente, trascurata. Oltre alla obiettiva difficoltà del reperimento dei materiali da catalogare, un ulteriore problema è costituito dal fatto che, tradizionalmente, tali materiali non vengono abitualmente collezionati e catalogati alla fonte dalle biblioteche che si limitano ad adottare gli standard usati per le monografie e i periodici.

Con la decisione 2002/47/CE, la Commissione ha allegato al suo regolamento interno specifiche disposizioni per la gestione dei documenti, intese a garantire in particolare che essa sia in grado in qualsiasi momento di rendere conto del suo operato. Nella sua comunicazione sulla semplificazione e la modernizzazione della gestione dei suoi documenti, la Commissione si è proposta l'obiettivo a medio termine di istituire un sistema di archiviazione elettronica dei documenti fondato su un complesso di norme e procedimenti comuni per l'insieme dei servizi.

Il regolamento 1700/2003 mira a garantire che i documenti aventi un valore storico o amministrativo siano conservati e resi accessibili al pubblico, nella misura del possibile. A tale scopo ogni istituzione della Comunità economica europea e della Comunità europea dell'energia atomica nonché il Comitato economico e sociale europeo, il Comitato delle regioni, le agenzie ed organismi simili creati dal legislatore, istituisce archivi storici e li rende accessibili al pubblico, alle condizioni fissate dal presente regolamento e dopo la scadenza del termine di trenta anni a decorrere dalla data in cui i documenti sono stati creati.

C'è una tale confusione che porta a innumerevoli equivoci sulle regole del deposito e attualmente gli archivi non sono completi e soddisfacenti anche se il regolamento (CE) n. 1049/2001 relativo all'accesso del pubblico ai documenti prevede che le istituzioni comunitarie istituiscano registri pubblici di documenti da esse prodotti e ricevuti. Tale registro doveva essere operativo entro giugno 2002. Molti documenti non sono inclusi e come risulta da una denuncia del 2006 al mediatore da parte di una ONG britannica che faceva notare al Mediatore che il Consiglio e il Parlamento europeo avevano istituito dei registri che soddisfacevano ampiamente le disposizioni del regolamento, ma che il registro della Commissione conteneva unicamente testi legislativi e le relazioni della Commissione già adottate.

La Commissione obiettava, in quella occasione, che il regolamento non obbligava le istituzioni ad elencare tutti i loro documenti e che le era impossibile istituire un registro completo. Sottolineava che tutti i suoi dipartimenti disponevano di propri registri, intesi per uso interno e privi di un formato dei dati comune. Aveva segnalato tuttavia l'intenzione di estendere gradualmente il campo di applicazione dei registri e aveva indicato che si stava adoperando per l'attuazione di un nuovo sistema centralizzato.

Si dovrebbero quindi ottimizzare i servizi delle biblioteche e degli archivi: questo tipo di documentazione, ha sempre avuto un ruolo importante tra gli addetti ai lavori, perché consente la circolazione veloce di informazioni che non possono essere diffuse altrimenti attraverso i canali più tradizionali (periodici e monografie). Ma senza una politica di conservazione finalizzata ai repositories ci saranno sempre link non funzionanti e documenti smarriti perché un documento non propriamente conservato e non propriamente descritto sarà perduto per sempre.

Visita alla Biblioteca centrale della Commissione europea

Taavi SAARIMAKI

La visita alla Biblioteca della Commissione è stata preceduta da una esauriente presentazione della Biblioteca stessa, dei suoi servizi e delle sue strategie.

La Biblioteca centrale della Commissione è stata fondata nel 1958, alla nascita delle istituzioni europee. Le sue collezioni offrono una visione allo stesso tempo storica e contemporanea dell'integrazione europea.

Il patrimonio è interrogabile attraverso ECLAS, il catalogo integrato delle rete che comprende oltre alla Biblioteca centrale altre 25 biblioteche di dimensioni ridotte. Possiedono la maggior parte delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione europea e un'ampia selezione di articoli di periodici di notevole interesse. Vi sono catalogate in particolare le pubblicazioni relative all'integrazione europea, agli obiettivi politici e alle attività delle istituzioni dell'Unione oltre che alle strutture istituzionali, giuridiche e socioeconomiche degli Stati membri nonché le pubblicazioni specializzate utili alle varie Direzioni Generali della Commissione, come testi giuridici, scientifici e tecnici. Una parte delle raccolte storiche della Biblioteca devono ancora essere inserite in ECLAS.

Le ricerche sul patrimonio storico anteriore al 1978 possono tuttavia essere effettuate sui cataloghi cartacei. I servizi di prestito e riproduzione sono riservati ai funzionari. Il catalogo, di facile consultazione, avrà una nuova versione, probabilmente entro la fine del 2011.

Nel 2009 la Biblioteca centrale è stata oggetto di una valutazione, il cui risultato è possibile visionare nella seguente pubblicazione: External Evaluation of the Central Library of the European Commission Final Report November/December 2009, recuperabile dal web.

All'utente si consiglia vivamente la registrazione, per avere un utilizzo ottimale del catalogo. La registrazione consente infatti una serie di servizi non attivabili se non si è eseguita la registrazione.

La Biblioteca possiede circa 100000 records, di cui il 40% è full text e il 20% è accessibile solo ai funzionari, tramite l'intranet. Si tratta di records contenuti in periodici elettronici o databases per i quali la Commissione paga l'abbonamento. Per chi è registrato è molto utile la funzione di e-mail alert sulle novità che riguardano un determinato argomento.

E' stato ribadito lo status privilegiato dei CDE che possono ottenere senza costi i documenti attraverso il servizio di document delivery.

La Biblioteca ha avviato anche un servizio di promozione volto a far conoscere ai suoi utenti la sua attività attraverso:

- il video "Eclas Reflex", disponibile sul web
- tutorials video, disponibili solo nella intranet, in cui si insegna come interrogare l'opac.

Il personale della Biblioteca, inoltre, promuove sessioni formative nei diversi uffici della Commissione dove incontra gruppi di colleghi ai quali presentano oltre ai servizi della Biblioteca anche strategie di ricerca dell'informazione.

Uno strumento utilissimo è Delicious, servizio di bookmarking sharing ovvero condivisione di siti preferiti, consultabili da qualsiasi postazione collegata ad

Internet. Consente di avere sempre a disposizione un link ai propri siti preferiti, con la possibilità di condividerli con altre persone.

17 novembre

Use of the new technologies. Unleashing the potential of the new technologies for the EDCs Danient Colmant, Demos

Lo sviluppo del Web 2.0 ha sicuramente rivoluzionato l'utilizzo di Internet e ha moltiplicato i suoi servizi trasferendo un'esperienza sostanzialmente nuova nel web. Ha permesso una maggior esperienza desktop-like per gli utenti. Pensiamo ai siti web con cui si interagisce.

NetVibes esiste da ormai due anni e sicuramente non è una novità come servizio, ma è una delle applicazioni web più utili e funzionali di tutto il panorama web. È un progetto molto semplice, nato dall'esigenza di creare un sito in cui le persone, possano avere accesso a tutta la propria attività virtuale da una pagina sola, senza dover visitare ogni giorno tutti i siti di loro interesse. Netvibes è una pagina web unica che raccoglie tutta la propria attività online, con gli strumenti fondamentali, con la raccolta delle notizie dai giornali e dai blog, con la propria e-mail e l'integrazione del social network preferito, sia esso Facebook, Twitter, LinkedIn, MySpace o altri.

Si tratta del migliore dei servizi "homepage" che si propone di essere la pagina iniziale con cui aprire la navigazione su internet.

Come iGoogle e MyYahoo, Netvibes fornisce tutti gli strumenti per aggregare i contenuti personali su internet in una unica pagina divisa in widget e ciascuno di questi pezzi si può disporre come si vuole.

La chiave vincente di Netvibes è che si possono inserire, sulla stessa pagina, diversi riquadri ciascuno contenente le informazioni desiderate per avere subito un colpo d'occhio di tutto quello che avviene online.

La pagina personale ha un indirizzo univoco raggiungibile da tutto il mondo del tipo <http://www.netvibes.com/pincopallino> e può essere disegnata con una grafica personalizzata (a colonne, a righe e colonne, tutto senza alcuna pubblicità, nessun fastidioso pop-up, banner).

In un'unica pagina quindi si possono affiancare Facebook, Twitter, la propria casella e-mail di posta elettronica, Google News, la ricerca sul web (con uso contemporaneo di Google, Yahoo e Bing), la ricerca di foto e immagini da Flickr o altri servizi, i video di YouTube, la pagina MySpace, la cartina di Google Maps, La calcolatrice, il blocco notes e tante altre applicazioni.

La personalizzazione raggiunge il livello massimo nel momento in cui si vogliono aggiungere contenuti di giornali e blog, dei quali si può catturare il feed e ricevere, in tempo reale, le ultime notizie.

Inoltre la propria pagina personale Netvibes può essere anche resa pubblica così tutti i contenuti che vi sono possono essere facilmente condivisi con amici o colleghi di lavoro. Con Netvibes mi riapproprio di internet e gestisco come voglio ciò che mi interessa realizzando l'interazione che il web 2.0 consente.

Tante sono quindi le opportunità che il web 2.0 offrono alle biblioteche e ai centri di documentazione per gestire questo grande cambiamento e che consentiranno una maggior collaborazione, condivisione, intelligenza collettiva ma soprattutto tanta creatività.

Presentazione della nuova intranet Mauno HANNINEN

Presentazione della nuova piattaforma. <http://ednetwork.ec.europa.eu>

Mauno Hanninen ha presentato la nuova intranet per le reti Europe Direct.

Gestito da una nuova azienda il sito ha una nuova piattaforma che rende l'intranet più agevole e snella ed offre una serie di funzioni che abilitano i membri a:

- recuperare informazioni sulle attività della rete Europe Direct
- lettura delle Newsletters and Factsheets,
- accedere alla library e scaricare contenuti, video etc..
- segnalare eventi
- mandare messaggi a membri o gruppi di membri

Chi non avesse ricevuto, all'inizio di ottobre, le credenziali per la registrazione deve farne richiesta e si raccomanda l'uso di una e-mail funzionante, perché in caso di smarrimento della password, il sistema genererà una nuova password con l'invio di una e-mail all'indirizzo comunicato al momento dell'accesso.

Per soddisfare l'esigenza di quei CDE in cui lavorano più di una persona ora si può richiedere di creare più users dello stesso CDE, ciascuno con un indirizzo e-mail individuale e si possono avere 2 tipi di profilo: Manager e member (si può avere un solo profilo di manager all'interno di un CDE)

La rete presenta un'area personale dove è possibile modificare i propri dati e quelli dell'istituzione ospitante.

Tra le novità di questa piattaforma: la possibilità di inviare e-mail interne, la possibilità di inserire file audio e immagini.

Nella fase conclusiva della sua presentazione Mauno HANNINEN ha ufficializzato la profonda trasformazione che nei *prossimi mesi* interesserà i rapporti tra CDE e l'Ufficio delle pubblicazioni. Molti bibliotecari e documentaristi hanno lamentato l'inefficienza dell'Ufficio delle pubblicazioni: password disattivate, richieste rimaste inevase, impossibilità di pagare le pubblicazioni tariffate attraverso l'esclusivo uso di carte di credito che per le strutture ospitanti costituisce un grosso limite in quanto non detengono una carta di credito.

L'Ufficio delle pubblicazioni sta valutando la possibilità di riconoscere uno status privilegiato ai CDE (diverso da quello di altre reti) e allo scopo di rendere la distribuzione più efficiente intenderebbe affidare loro la possibilità di ordinare e ricevere una unica copia delle pubblicazioni tariffate, selezionata/ordinata dal CDE e non tutte le pubblicazioni che non si desiderano.

*Redatto da **Luisa Murino** (CDE Università di Cagliari) e
Beatrice Stengel (CDE Università di Padova)*