

# Lo stile del servizio

*Un'offerta diversificata per  
garantire il "patto" con gli utenti*

Antonio Aliani

*Biblioteca comunale di Viadana  
biblioteca.viadana@pro.crea.it*

L'allestimento e l'organizzazione della biblioteca non può prescindere dalla definizione della sua missione. Per la Biblioteca di Viadana ci siamo posti gli obiettivi che qui riportiamo sinteticamente:

- garantire il libero e facile accesso all'informazione, alla conoscenza e ai documenti sulla cultura e l'attualità a tutte le fasce d'età;
- garantire l'integrità e la fruizione del materiale bibliografico e dei documenti su vari supporti facenti parte del suo patrimonio;
- porre in essere un'attività di informazione e promozione rivolta agli utenti;
- rivolgere una specifica attenzione agli strumenti di informazione e comunicazione telematica e multimediale, e agevolarne l'uso a tutte le categorie di utenti al fine di consentire l'accesso on line diretto e interattivo alla conoscenza;
- consentire a bambini e ragazzi un uguale accesso alle informazioni e offrire loro uno spazio sociale adeguato;
- svolgere una funzione di promozione della lettura, in particolare verso le fasce più giovani;
- conservare la documentazione storica e contemporanea di provenienza locale o avente attinenza col territorio e curarne la valorizzazione.<sup>1</sup>

Nel momento in cui apre le porte

al pubblico occorre però che la biblioteca sia dotata della carta dei servizi, vale a dire dello strumento fondamentale che regola i rapporti tra il servizio biblioteca e i cittadini che ne usufruiscono, stabilendo una sorta di patto in cui dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione, nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti.

Il principio fondamentale su cui poggia il servizio è quello che la biblioteca deve essere completamente centrata sull'utente e impostata sull'integrazione tra utenti, documenti e bibliotecari.

Nell'erogazione dei suoi servizi essa si ispira inoltre ai principi irrinunciabili quali l'eguaglianza dei diritti degli utenti; la pari dignità personale e culturale di ogni cittadino che ad essa si rivolge; l'equità, che richiede che i servizi erogati dalla biblioteca siano, in linea di principio, gratuiti; l'efficienza e l'efficacia che prevedono il raggiungimento dei migliori risultati e soprattutto adeguati ai bisogni dell'utenza. La biblioteca cercherà di sviluppare forme sistematiche di monitoraggio dei bisogni e di elevare quantità e qualità dei servizi forniti, anche attraverso standard e indicatori di qualità individuati nelle risorse umane, l'incremento delle collezioni e lo scarto, la promozione della biblioteca e della lettura, i tempi di erogazione dei servizi, le caratteristiche della se-

**Consultazione dell'OPAC con postazioni regolabili in altezza**



**La sezione libri antichi e cartografia**

de, gli orari di apertura, la semplicità e la trasparenza delle procedure.

Tutte le collezioni della biblioteca di saggistica per adulti e quelle di divulgazione per ragazzi sono multimediali, ossia programmate, allestite e ordinate in termini di completa integrazione dei contenuti, indipendentemente dai supporti, seguendo le suggestioni e i suggerimenti derivanti dal modello francese della *mediathèque*. Ciò significa che sugli scaffali a libero accesso si trovano insieme documenti cartacei, audiovisivi e risorse elettroniche in cd e dvd rom.

Per quanto riguarda i criteri di ordinamento delle raccolte ci si è ispirati ai modelli più amichevoli nei confronti dell'utente (declassificazione e biblioteca a tre livelli), determinando alcuni obiettivi fondamentali: consentire un accesso libero e facile; agevolare l'attività di browsing; rendere rapida la ricollocazione dei documenti in funzione di una loro mobilità tra diversi settori della biblioteca; attuare un'integrazione tra documenti sui diversi supporti; realizzare una segnaletica direzionale,

sia a scaffale che sui ripiani, funzionale e facilmente leggibile.

La suddivisione fondamentale è quella tra il settore d'ingresso e il settore centrale a scaffale aperto che consente di mantenere un doppio approccio. In entrambi i settori si utilizza per la collocazione la CDD con una distinzione. Nel settore d'ingresso l'ordinamento è per centri di interesse, il che determina la creazione di "insiemi documentari *ad hoc*, liberi da vincoli tassonomici della Dewey",<sup>2</sup> che viene utilizzata per l'ordinamento interno delle sottosezioni.

Trovano qui posto la "vetrina" delle novità; le "rassegne" bibliografiche legate a temi di attualità; la sezione

**Banco del reference e orientamento nell'area destinata alle collezioni di saggistica**

"per la casa" comprendente varie divisioni della Dewey estrapolate dalle classi 600 e 700 riferite a giardinaggio, allevamento di animali, economia domestica, cucina, cura dei bambini, arredamento e decorazione, fai da te, arte floreale, lavori di ricamo e cucito; lo scaffale della parapsicologia e astrologia (130-139), argomento molto richiesto; la sezione viaggi, dove è più forte l'integrazione dei supporti con la presenza di un computer per l'interrogazione della banca dati Itineroteca Ulisse e la consultazione dei siti web catalogati;<sup>3</sup> la narrativa, costituita da romanzi e racconti di autori contemporanei (XX-XXI secolo) italiani o tradotti in italiano in edizione corrente, con lo scopo di soddisfare le esigenze di lettura di intrattenimento – la sezione è suddivisa in narrativa di genere, (gialli, fantascienza, rosa) e narrativa generale, a sua volta suddivisa per lingue dei paesi d'origine degli autori e all'interno ordinate alfabeticamente in base all'autore e al titolo del-



l'opera. Vi sono inoltre i fumetti per adulti, mentre l'informatica (004-006) è collocata assieme alle riviste di settore nell'area multimedia dove si trovano le postazioni per il collegamento a Internet.

Il settore centrale, ubicato al primo piano, comprende la saggistica, disposta secondo la collocazione Dewey, ma rimodulata in aggregati documentari che seguono nuovi percorsi semantici, senza frantumare i legami fra i campi disciplinari ma cercando tuttavia di superare alcuni punti critici della CDD relativi all'ordinamento fisico dei documenti, con l'obiettivo di consentire le ricerche che necessitano appunto di collegamenti di tipo sistematico.<sup>4</sup> Abbiamo così le sezioni ordinate secondo un percorso preferenziale: galleria della filosofia, scienze e tecnologia, psicologia, opere generali; sala delle letterature<sup>5</sup> e delle lingue; salone delle scienze umane e sociali (religione, scienze sociali, storia e geografia); sala delle arti suddivisa in arti figurative, fotografia, musica, spettacolo e sport; la sezione locale, che raccoglie documentazione relativa al territorio della

**Il quadrifoglio multimediale con il banco di assistenza e reference sullo sfondo; sotto, l'emeroteca e la sezione viaggi con la collezione di Itineroteca Ulisse**

Provincia di Mantova, ordinata secondo la Dewey, all'interno della quale si trovano anche i periodici locali e una sottosezione dedicata a Viadana.

Il servizio è improntato alla cultura dell'ascolto e alle caratteristiche più avanzate della *reference library*: in sostanza in biblioteca l'utente deve essere sicuro di trovare sempre assistenza e consulenza qualificate e personalizzate. A tale scopo il personale bibliotecario è a disposizione per svolgere assistenza agli utenti, prestando particolare attenzione nel favorire l'apprendimento delle tecniche di ricerca da parte dell'utente per garantirgli una maggiore autonomia nell'utilizzo dei servizi offerti. È prevista la possibilità di richiedere



assistenza personalizzata previo appuntamento col bibliotecario sia per le ricerche tradizionali che per quelle condotte su Internet. L'assistenza e l'informazione vengono garantiti anche a distanza, mediante il sito Internet della biblioteca o inviando le proprie richieste via e-mail.

Il servizio di prestito è il cuore del servizio di pubblica lettura e al suo sviluppo sono rivolte le molte energie della biblioteca. Il numero di prestiti è uno dei principali indicatori dello stato di salute di una biblioteca, anche se la sua importanza subirà qualche ridimensionamento con l'offerta di servizi di tipo nuovo e con lo sviluppo di occasioni informative da consumarsi direttamente in sede.

Lo sforzo compiuto verso la semplificazione e l'accelerazione delle procedure non deve far dimenticare che per il servizio di prestito i fattori di qualità sono più importanti di quelli quantitativi.

Il banco prestiti è presidiato da un operatore che durante l'orario di apertura si dedica esclusivamente a questa funzione.



## Nuove biblioteche

In ogni momento l'utente può chiedere di prendere visione della sua "situazione lettore" ed eventualmente ottenere una stampa dei movimenti.

Un servizio particolare nell'ambito del prestito è il prestito notturno, in base al quale è possibile prendere in prestito i libri e i fascicoli recenti dei periodici che normalmente ne sono esclusi. Il prestito viene effettuato mezz'ora prima dell'orario di chiusura e il libro deve essere restituito il giorno dopo entro mezz'ora dall'orario di apertura, pena l'esclusione dal Servizio. Non sono ammessi al prestito notturno le enciclopedie, i dizionari e i volumi di particolare pregio. Il servizio non è attivo per i libri della Sezione ragazzi.

Il prestito interbibliotecario consente di sfruttare al meglio la cooperazione e le risorse telematiche utilizzando i cataloghi disponibili in rete.

Il prestito si articola in:

- prestito a livello provinciale mediante collegamento bibliobus due volte alla settimana;
- prestito con la biblioteca comunale e sistema biblioteca di Mantova con spedizione postale dei libri;
- prestito interbibliotecario con biblioteche italiane o estere con spedizione postale dei libri.

Nel primo caso il servizio è gratuito, mentre negli altri due è previsto il rimborso delle spese postali. Nella biblioteca il catalogo corrente è consultabile tramite cinque computer messi a disposizione del pubblico. Il catalogo informatizzato comprende il materiale documentario delle biblioteche mantovane aderenti al Sistema bibliotecario mantovano, e mediante il software Sebina consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto e classificazione, l'acces-



so per titolo, collana, editore, anno e luogo di edizione.

Laddove l'utente incontra difficoltà nell'uso del computer, può sempre rivolgere le proprie domande al personale o chiederne l'aiuto.

Nei confronti degli utenti la biblioteca attua una politica di accoglienza amichevole proponendosi come luogo di incontro, di socializzazione e di libertà oltre che di accesso alla conoscenza, aspetto quest'ultimo al quale i bibliotecari prestano particolare attenzione al fine di costruire un rapporto durevole con gli utenti.



**Tavoli cablati in una sala studio**

### La postazione di prima informazione e orientamento nel "Giardino dei libri" spazio dedicato alla narrativa

La tutela dei diritti degli utenti rientra a pieno titolo nei principi elencati. In tal senso è prevista la possibilità di presentare reclami in caso di mancato rispetto degli impegni assunti nella carta dei servizi, nonché di dare suggerimenti per l'acquisto di qualsiasi tipo di documento non posseduto dalla biblioteca, oltre all'accesso all'informazione e alla possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati.

La biblioteca, inoltre, pubblica annualmente: il proprio bilancio di previsione; i dati sul rendimento del servizio previsti dalla carta (indicatori di qualità); il piano di sviluppo delle raccolte; i progetti in corso di realizzazione; il calendario delle attività svolte.

Il personale della biblioteca è tenuto a rapportarsi in modo rispettoso e cortese, con disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione con gli utenti e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio. Di contro agli utenti viene richiesto prima di entrare nelle sale di lettura di depositare nella sala di ingresso borse, cartelle, zaini e ombrelli.

È vietato tenere accese le suonerie dei telefoni cellulari e conversare al telefono nelle sale di lettura e di studio, mentre è consentito introdurre e utilizzare computer portatili sui tavoli della sala di lettura collegati alle prese di alimentazione elettrica e prese dati (queste ultime in corso di attivazione).

La biblioteca organizza incontri, dibattiti, animazioni, concorsi e ogni altro genere di iniziative o di eventi che abbiano come finalità



la promozione della lettura o dell'ascolto musicale o della fruizione televisiva e cinematografica, l'organizzazione e l'associazionismo dei lettori, la diffusione di informazioni e la loro selezione critica, la circolazione di saperi anche attraverso iniziative telematiche. La biblioteca promuove altresì interventi di alfabetizzazione e di approfondimento sulle nuove tecnologie della comunicazione, sull'uso consapevole e critico degli strumenti informatici, delle reti, delle banche dati. Tra queste iniziative vale la pena di ricordare il Premio



**La Sezione locale e la Galleria delle scienze; sotto la Sala delle arti con i tavoli per lo studio di gruppo**



Viadana, che ogni anno coinvolge sei autori italiani di narrativa e saggistica, tra cui settanta giurati scelti tra gli utenti della biblioteca devono votare il vincitore. Per i

**Nella prima colonna, in alto, il corridoio di accesso con le vetrine espositive dei libri antichi; sotto, il corridoio delle Scienze con i tavoli singoli di studio**

ragazzi, invece, la biblioteca organizza le Olimpiadi dei libri, una gara di lettura che coinvolge i ragazzi delle scuole elementari e medie offrendo loro l'opportunità di diventare giudici, confrontandosi con otto testi narrativi ogni anno. La biblioteca inoltre cura la diffusione e la circolazione di consigli di lettura tramite esposizioni

bibliografiche, la pubblicazione di bibliografie e percorsi di lettura, attraverso la proposta periodica di libri giudicati interessanti e in ogni altra forma ritenuta opportuna, compresa l'informazione tramite mailing list.

### Note

<sup>1</sup> L'articolazione degli obiettivi fissati nella missione della biblioteca di Viadana tiene conto del piano d'azione approvato nel mese di marzo 2000 dai capi di stato e di governo europei i quali hanno deciso che l'Unione europea deve diventare entro il 2010 la società "basata sulla conoscenza" più competitiva nel mondo (COMMISSIONE EUROPEA, *Verso un'Europa basata sulla conoscenza. L'Unione europea e la società dell'informazione*, Lussemburgo, Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee, 2003). Si ispira inoltre agli obiettivi elaborati dalla Biblioteca Sala Borsa di Bologna.

<sup>2</sup> Cfr. GIOVANNI DI DOMENICO, *Presentazione dell'offerta documentaria e ordinamento delle raccolte nella BEIC*, "Bollettino AIB", 1 (2003), p. 58. La citazione di questo articolo è quanto mai opportuna poiché molte scelte biblioteconomiche progettate per la grande Biblioteca europea di informazione e cultura (BEIC) che sorgerà a Milano sono già state messe in pratica, con le debite proporzioni, nella Biblioteca di Viadana.

<sup>3</sup> Mi permetto di rinviare a tal proposito a: ANTONIO ALLANI – GIANFRANCO BETTONI, *L'itineroteca Ulisse esplora nuovi territori*, "Biblioteche oggi", 12 (1994), 9, p. 32 ss.; DAVIDE BASSI – GIANFRANCO BETTONI, *Catalogare Internet*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), 5, p. 20 ss.

<sup>4</sup> Anche questo concetto è mutuato da GIOVANNI DI DOMENICO, *Presentazione dell'offerta documentaria e ordinamento delle raccolte nella BEIC*, p. 58.

<sup>5</sup> A differenza della zona d'ingresso vengono qui collocate le opere di narrativa in edizione critica o commentata destinate allo studio, le edizioni di opere di autori stranieri in lingua originale e le opere di narrativa dei secoli precedenti il XX in edizione moderna.