

Erasmus staff training all'Università di Barcellona

STEFANIA LORUSSO

Biblioteca centrale di architettura
Politecnico di Milano
stefania.lorusso@biblio.polimi.it

Resoconto di un'esperienza di formazione

Nello scorso mese di giugno ho avuto la possibilità di partecipare all'Erasmus Staff Training, un progetto di formazione previsto dai programmi Erasmus della Comunità europea e dedicato al personale degli istituti di istruzione superiore. L'Erasmus Staff Training consente di trascorrere un periodo variabile da un minimo di una settimana a un massimo di sei presso un'istituzione ospitante tra quelle partecipanti al programma. Lo scopo della permanenza è quello di calarsi nella realtà lavorativa dell'istituzione, confrontandosi con i colleghi stranieri per conoscere un ambito diverso da quello di provenienza e fare di questa esperienza un'occasione di raccolta e scambio di idee per attività future.

Il mio viaggio di studio ha avuto come meta l'Università di Barcellona. Prima della partenza è stato stilato un piano di lavoro, contattando l'ufficio relazioni internazionali dell'università e poi la direzione dell'area biblioteche. Con loro è stato concordato un programma di attività per i cinque giorni di permanenza, articolato in colloqui con i colleghi delle unità centrali, che hanno esposto l'organizzazione generale del sistema bibliotecario, e in visite guidate presso alcune biblioteche, mirate a conoscerne spazi, collezioni e servizi agli utenti.

L'Università di Barcellona e il suo sistema bibliotecario

L'Universitat de Barcelona (d'ora in poi UB)¹ è un'università di grandi dimensioni e di antica tradizione (fu fondata nel 1450), la principale università pubblica della capitale catalana. Attualmente conta più di 90.000 studenti, circa 4.800 docenti e circa 2.300 unità di personale tecnico-amministrativo. L'offerta formativa si articola in diciannove facoltà multidisciplinari, dalla medicina alle lettere classiche alla biblioteconomia.

Il sistema bibliotecario dell'UB è gestito da una delle unità amministrative in cui si articola l'università, denominata

CRAI (Centre de Recursos per l'Aprenentatge i la Investigació – Centro di risorse per l'apprendimento e la ricerca).² La struttura organizzativa attuale è stata stabilita e attuata dal 2004 e si articola principalmente in tre aree: i servizi di biblioteca, il supporto alla didattica e il supporto alla ricerca.

Il CRAI è costituito da diciotto biblioteche, che coprono le diverse aree tematiche di insegnamento e ricerca, e da sette unità trasversali centralizzate che si occupano di gestire i diversi aspetti organizzativi del lavoro e delle attività del Centro e delle biblioteche.

In totale, nell'unità lavorano circa 250 persone. Al vertice della gerarchia del CRAI troviamo una delegata del rettore, commissaria per i sistemi di informazione e documentazione dell'UB, che è una docente della facoltà di biblioteconomia. Quindi, a un secondo livello, si trova la direttrice del CRAI, mentre ogni unità tecnica ha un responsabile, così come ogni biblioteca.

La struttura organizzativa del CRAI è stata determinata dalla necessità di adattare la gestione delle biblioteche universitarie alle direttive dello "Spazio europeo dell'istruzione superiore" (previsto dal Processo di Bologna per la riforma internazionale dei sistemi di istruzione superiore) e dello "Spazio europeo della ricerca".

Il CRAI si è quindi dotato di piani strategici come strumenti di gestione: ne era stato elaborato uno per il periodo 2006-2009, e alla fine dell'anno scorso ne è stato varato un altro per il periodo 2011-2014.³

Il nucleo portante di questa strategia prevede un'evoluzione delle risorse e dei servizi tradizionali della biblioteca universitaria (come supporto al processo educativo "da docente a studente"), col passaggio a un modello di integrazione dei servizi, personalizzato per i vari tipi di utente, con servizi specifici per i docenti e i ricercatori, valorizzato dal ricorso alle tecnologie digitali.

Inoltre, l'UB è una delle istituzioni che col proprio sistema bibliotecario aderiscono al CBUC (Consorci de Bibliote-



↑ Sede centrale dell'Università di Barcellona

ques Universitaries de Catalunya).⁴ Il primo risultato della cooperazione tra le istituzioni aderenti è stato la creazione del CCUC (Catàleg Collectiu de les Universitats de Catalunya),⁵ cui sono poi seguiti programmi comuni di prestito interbibliotecario e creazione di repository digitali di vario tipo. La UB fa parte anche di REBIUN (Red de bibliotecas universitarias),⁶ a livello dello Stato spagnolo.

Le unità trasversali del CRAI

Le sette unità trasversali in cui si articola il CRAI sono: 1) amministrazione e acquisizioni; 2) progetti; 3) gestione delle collezioni; 4) processo tecnico; 5) servizi agli utenti; 6) supporto all'insegnamento; 7) ricerca e innovazione.

Amministrazione e acquisizioni

L'unità dedicata all'amministrazione e acquisizioni si occupa della gestione economica e del budget dell'area e acquista i materiali scelti e richiesti dalle biblioteche.

Ha inoltre compiti di gestione del personale del CRAI. Le risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici e e-book) vengono invece acquistate in maniera consortile nell'ambito del CBUC.

Progetti

L'unità dedicata ai progetti è responsabile dal punto di vista tecnico e gestionale dei progetti di digitalizzazione e di repository digitali cui partecipa la UB e che coinvolgono le biblioteche.

Due di questi progetti sono propri della UB: si tratta del Dipòsit digital e delle Revistes científiques de la UB. Il Dipòsit digital,⁷ basato su piattaforma DSpace, raccoglie e conserva materiali ad accesso aperto frutto dell'attività istituzionale, di insegnamento e di ricerca dei membri dell'università. In linea con l'adesione della UB al movimento Open Access, è stato da poco deciso che dal 2012 i membri della comunità accademica debbano depositare una copia di qualsiasi loro pubblicazione in questo repo-

sitory, entro sei mesi dall'uscita della pubblicazione stessa. Le *Revistes científiques*⁸ raccolgono invece i periodici scientifici editi dall'UB, con dati bibliografici e, in molti casi, il full text degli articoli.

Altri depositi digitali rientrano nell'ambito di progetti cooperativi, principalmente con il CBUC.

RACO (*Revistes Catalanes amb Accés Obert*)⁹ raccoglie i full text di riviste scientifiche catalane.

TDX (*Tesis doctorals en Xarxa*)¹⁰ contiene tesi di dottorato principalmente delle università catalane. Da qualche anno si stanno riconvertendo in formato digitale anche tesi i cui originali sono solo cartacei.

RECERCAT¹¹ raccoglie materiali di ricerca, letteratura grigia, preprints, atti di convegni ecc. di università e centri di ricerca catalani. I materiali relativi alla UB derivano dalla parte di ricerca del Dipòsit digital.

MDX (*Materials docents en xarxa*)¹² infine, contiene materiali e risorse digitali frutto dell'attività di insegnamento nelle università catalane aderenti. I materiali relativi all'UB derivano dalla parte di didattica del Dipòsit digital. All'interno della Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes¹³ è presente un portale dedicato alla UB, in cui sono state digitalizzate alcune opere antiche e preziose conservate principalmente nella Biblioteca de Reserva (manoscritti, incunaboli, libri a stampa fino al XVIII secolo).

MDC (*Memòria Digital de Catalunya*)¹⁴ comprende materiali digitalizzati relativi alla storia e alla cultura catalana, come fotografie, riviste antiche, mappe, manifesti, disegni ecc.

Gestione delle collezioni

L'unità dedicata alla gestione delle collezioni stabilisce le direttive relative a criteri di selezione nell'acquisizione dei materiali, donazioni ricevute dalla UB e da parte della UB, scarto di materiali.

Fino al 2006 la UB ha condiviso con la Biblioteca de Catalunya il diritto al deposito legale della produzione editoriale della regione. Questo ha generato una grande mole di documenti da conservare e anche per questo motivo il CRAI dispone di un deposito in un'altra città catalana, Cervera, dove vengono inviati i volumi secondo criteri prestabiliti (per esempio il numero di prestiti). Questo deposito non è liberamente accessibile agli utenti, ma i documenti sono ricercabili nel catalogo e se ne può chiedere l'invio alla propria biblioteca di riferimento.

Il consorzio CBUC gestisce un altro deposito per le biblioteche aderenti, il GEPA (*Garancia d'Espai per a la Preservació de l'Acces*).

Processo tecnico

L'unità del processo tecnico si occupa, come indica la sua denominazione, del processo che porta un nuovo libro a

essere inserito nel catalogo e reso disponibile sugli scaffali della biblioteca. Infatti, nel CRAI i bibliotecari delle singole biblioteche scelgono i documenti di cui hanno bisogno, ma la catalogazione delle novità è gestita a livello centrale da questa unità. Nelle biblioteche tuttavia si catalogano le donazioni ed eventuali fondi pregressi non ancora inseriti nell'OPAC.

L'unità comprende cinque sottunità tecniche che si occupano di: voci di autorità/intestazioni, indicizzazione (thesaurus), descrizione, pubblicazioni periodiche (in questo caso anche le donazioni sono catalogate a livello centrale), automatizzazione (cura degli indici, della intranet tematica, depurazione e mantenimento del catalogo). Si cerca periodicamente di far ruotare i ruoli e i compiti tra queste sottunità.

La catalogazione avviene in maniera cooperativa nel catalogo del consorzio secondo le AACR2, poi il record viene "personalizzato" nell'OPAC della UB.

La catalogazione delle risorse elettroniche acquistate in maniera consortile avviene invece "per pacchetti": il lavoro è alternato tra le varie istituzioni aderenti.

Molta attenzione è riservata al thesaurus e all'authority file, che possono essere consultati anche autonomamente rispetto alla ricerca per campi nel catalogo. Per l'inserimento di nuove voci di autorità e nuove stringhe nel thesaurus i bibliotecari delle singole biblioteche fanno riferimento all'unità centrale.

L'ILS adottato dalla UB integra i moduli di catalogazione, gestione periodici e circolazione documenti. Per le acquisizioni, invece, è utilizzato un programma a parte creato su misura.

Questa unità si occupa anche di formare eventuali nuovi catalogatori, di dare assistenza ai bibliotecari che si occupano di catalogazione nelle biblioteche e di mantenere una intranet con documenti per loro utili. Gestisce il trasporto di documenti sia dopo la catalogazione, sia tra le biblioteche del CRAI (infatti è possibile chiedere in prestito libri da una qualsiasi biblioteca e restituirli in qualsiasi biblioteca). Il servizio di trasporto è appaltato a un'impresa esterna. I libri vengono trasportati in valigette di tela rosse per distinguerle da quelle blu dei libri in prestito interbibliotecario. Infine, l'unità ha il compito di controllare e validare i metadati dei documenti che vengono inseriti nei repository digitali.

Servizi agli utenti

L'unità per i servizi agli utenti lavora per dare una linea comune ai servizi forniti dalle biblioteche. Si occupa inoltre di stilare statistiche relative alle biblioteche e ai servizi stessi.¹⁵ Una delle decisioni prese centralmente da questa unità è stata quella di dotare di un blog gran parte delle pagine web delle biblioteche, per istituire un nuovo canale

di comunicazione con l'utenza e incrementarne la partecipazione alle attività della biblioteca.

Per una descrizione dettagliata dei servizi si rimanda alla parte sulle biblioteche.

Supporto all'insegnamento

L'unità di supporto all'insegnamento ha il compito di coordinare l'offerta di risorse e servizi utili ai docenti per il proprio lavoro.

In ognuna delle biblioteche c'è un cosiddetto "punto di supporto alla docenza", cui i professori possono rivolgersi direttamente per questo tipo di assistenza. I servizi offerti riguardano attività di formazione, assistenza nell'elaborazione di materiali per i corsi e loro digitalizzazione, supporto nell'uso di strumenti online come il Campus Virtual,¹⁶ un ambiente di apprendimento virtuale, ospitato da una piattaforma basata sul software open-source Moodle. Il Campus Virtual deriva da progetti simili che erano già presenti sporadicamente e che sono stati unificati e uniformati per tutta l'università. Esso si articola in spazi virtuali chiamati corsi, nei quali i docenti collocano i materiali per i vari insegnamenti e possono avviare un lavoro collaborativo con gli studenti. Sono corredati da strumenti di comunicazione e discussione, come forum e chat, e di valutazione, come esercitazioni e questionari. Inoltre, il CRAI mette a disposizione dei docenti un servizio di reference on line a loro dedicato (Servei de consultes docència).

Ricerca e innovazione

L'unità di supporto alla ricerca si occupa di sostenere la pubblicazione e la diffusione della produzione scientifica di studenti, docenti e ricercatori nei depositi digitali propri e condivisi di cui si è parlato sopra, e in altri esterni. Fornisce inoltre consulenza su come pubblicare i documenti (criteri di edizione, gestione di bibliografia e citazioni ecc.) e sugli indici di valutazione della produzione nelle riviste scientifiche.

Collegato a questa unità c'è un ufficio, la Oficina de Difusió del Coneixement,¹⁷ che ha il compito di informare gli utenti su diritto d'autore, licenze d'uso, questioni di proprietà intellettuale, sia che si tratti di materiali altrui che prodotti da interni alla UB; promuove inoltre la diffusione del movimento Open Access, cui la UB aderisce. La UB partecipa al progetto Creative Commons e l'Oficina gestisce le relative licenze.

Nella struttura dove hanno sede le unità centrali del CRAI è inoltre ospitato un laboratorio di restauro ("taller de restauració"), in cui lavora personale specializzato nel restauro dei libri antichi, conservati principalmente nella Biblioteca de Reserva.

Le biblioteche del CRAI: organizzazione e servizi

Le strutture bibliotecarie che compongono il CRAI sono diciotto, ubicate in vari luoghi della città e corrispondenti tendenzialmente alle facoltà dell'università:¹⁸

- Biologia;
- Medicina;
- Fisica e chimica;
- Geologia;
- Matematica;
- Farmacia;
- Campus dell'alimentazione di Torribera (nutrizione e alimentazione, inaugurata all'inizio del giugno scorso);
- Economia e impresa (suddivisa in tre sedi, di cui una più con funzione da sala studio con manuali di base e libri di bibliografia – circa 5.500 volumi – e un punto prestito);
- Biblioteconomia e documentazione;
- Belle arti;
- Lettere (situata nell'edificio storico dell'università, 474 posti a sedere, sei piani di depositi di cui tre accessibili al pubblico);
- Biblioteca de Reserva (fondi antichi e pregiati: manoscritti, incunaboli, libri a stampa fino al 1820, incisioni, pergamene – patrimonio derivante in gran parte dalla soppressione dei beni ecclesiastici nel XIX secolo);
- Filosofia, storia e geografia (la più grande: 714 posti a sedere, un patrimonio di circa 270.000 monografie e 5.000 periodici);
- Diritto (cinque piani, 557 posti a sedere);
- Relazioni lavorative (diritto e organizzazione del lavoro, gestione del personale);
- Campus di Mundet (scienze dell'educazione e della formazione, psicologia, comunicazione – tre piani, 709 posti a sedere);
- Campus di Bellvitge (infermeria, odontoiatria, scienze mediche);
- Padiglione della Repubblica (storia politica ed economica del XX secolo, specialmente spagnola).

I servizi

Personale. Il personale delle biblioteche è distinto in "bibliotecari" e "ausiliari".

La tradizione del lavoro bibliotecario in Catalogna è molto consolidata, come testimoniato anche dalla presenza di una facoltà universitaria dedicata alla disciplina, nata come scuola per bibliotecari già nel 1915. Infatti il personale è in gran parte bibliotecario di for-

mazione. Gli ausiliari sono addetti principalmente ai servizi al pubblico. Tra i bibliotecari invece si distinguono i cosiddetti “tematici”, specializzati nelle varie discipline. Si occupano di selezionare i materiali da richiedere in acquisto e di ultimarne la lavorazione al ritorno dalla catalogazione centrale, scegliendo la collocazione in biblioteca. Creano delle guide tematiche di risorse (cartacee ed elettroniche, siti web) relative alla materia in cui sono specializzati, disponibili sia sulla pagina web delle singole biblioteche, sia in una pagina unica dedicata a tutte le guide.¹⁹ Inoltre organizzano attività di formazione sull’uso della biblioteca e delle risorse.

Ad affiancare i dipendenti delle biblioteche ci sono molti studenti che lavorano con piccole borse di studio (“becaris”, ossia borsisti, paragonabili ai nostri studenti 150 ore) e che si occupano dei servizi di prestito e restituzione, riordinano gli scaffali, rifanno le etichette, svolgono piccoli lavori di manutenzione ordinaria sui volumi, aiutano nei punti di supporto alla docenza per la digitalizzazione dei materiali.

Orari di apertura

Gli orari di apertura vanno all’incirca dal lunedì al venerdì dalle 8.00-8.30 alle 20.00-20.30. Ci sono poi tre biblioteche sempre aperte nel fine settimana e nei giorni festivi, dalle 10 alle 20.30, cui se ne aggiungono altre sette durante i periodi d’esame (gennaio e giugno). Durante l’estate, gli orari sono ridotti a luglio, mentre ad agosto le biblioteche sono chiuse per quasi tutto il mese.

Uno dei tre edifici in cui si divide la Biblioteca di economia e impresa (la “sala studio” citata prima) nei periodi d’esame è aperto fino alle 6 di mattina.

In questa biblioteca nei fine settimana e di notte l’ingresso è riservato agli studenti UB, che devono mostrare il loro tesserino. È stata assunta una guardia giurata per il controllo a seguito di polemiche per questa decisione, ed è sempre presente una persona esterna di sorveglianza per gli orari notturni.

Anche in altre strutture si può decidere che nei fine settimana e nei periodi d’esame l’ingresso sia prioritario per gli utenti interni, ma in generale è libero per tutti.



↑ Un'altra immagine della sede centrale dell'Università di Barcellona

L'unica biblioteca dove sono stati installati dei tornelli per l'accesso con badge è quella di Filosofia, geografia e storia, perché situata in un quartiere centrale della città dove il via vai di persone anche del tutto estranee all'università è difficilmente gestibile.

Servizi di prestito

Nelle biblioteche i documenti sono collocati per la maggior parte a scaffale aperto; quelli pubblicati prima di un determinato anno (che può variare da biblioteca a biblioteca) sono conservati in depositi e possono essere richiesti in consultazione.

La classificazione più diffusa, utilizzata anche per costruire le collocazioni, è la Classificazione Decimale Universale. In alcune biblioteche vengono utilizzati propri schemi alfanumerici di collocazione.

Sui volumi vengono incollati un codice a barre, posizionato in genere sulla pagina prima del frontespizio, e una bandella magnetica antifurto in mezzo alle pagine.

Le postazioni per il prestito sono munite di un lettore per il codice a barre "a pistola" e di macchine smagnetizzatrici/magnetizzatrici.

Non tutti i volumi a scaffale aperto sono disponibili al prestito. Oltre alle esclusioni classiche di testi di reference, periodici, ecc. è spesso esclusa dal prestito almeno una copia di volumi molto consultati, come i manuali e i testi di bibliografia.

Questi ultimi, inoltre, vengono prestati per meno giorni rispetto alla durata normale del prestito, e alcuni possono uscire solo per il fine settimana, dal venerdì al lunedì.

Il diverso status dei volumi rispetto al prestito viene indicato a volte con etichette di diverso colore per documenti di reference, manualistica ecc. non prestabili e con bollini colorati messi sul dorso dei libri per le diverse durate dei prestiti.

Anche le sanzioni per le restituzioni in ritardo sono commisurate allo status del libro: per ogni documento e ogni giorno di ritardo, due giorni di sospensione dal servizio per i prestiti normali; tre giorni per i prestiti ristretti; quattro giorni per i prestiti di bibliografia raccomandata; sei giorni per i prestiti di bibliografia raccomandata del fine settimana.

In caso di mancata restituzione di un libro, un mese dopo la ricezione dell'ultimo avviso inviato via mail dalla biblioteca, l'utente viene definitivamente sospeso dal servizio fino all'effettivo rientro del volume.

Se un utente perde un libro in prestito, è tenuto a ricomprarlo nella stessa edizione, o a sostituirlo con un titolo indicato dalla biblioteca.

La durata del prestito e il numero di volumi prestabili variano in funzione delle tipologie di utenti.²⁰

Per usufruire dei servizi è necessario essere utenti isti-

tuzionali della UB, oppure appartenere a istituzioni che hanno stretto accordi con la UB per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi di prestito nelle biblioteche.

Bisogna essere in possesso del tesserino UB (badge istituzionale o appositamente rilasciato dalle biblioteche), munito di codice a barre associato alla persona al primo utilizzo e fotografia.

Gli utenti possono rinnovare e prenotare volumi già in prestito, oltre che di persona, tramite l'area personale all'interno dell'opac. Le proroghe sono illimitate, tranne che per i libri di bibliografia raccomandata del fine settimana, e in caso nessuno abbia prenotato il volume. Si possono fare fino a otto prenotazioni in contemporanea, con lo stesso divieto delle proroghe sul tipo di volumi; la prenotazione dura fino al terzo giorno dopo l'avviso all'utente della disponibilità.

Viene inviata una mail di avviso sia per ricordare la prossimità della scadenza, sia per notificare l'arrivo di un libro prenotato.

Sono previsti prestiti speciali per docenti e dipartimenti della UB.

I docenti possono portare fuori dalla biblioteca i volumi di cui hanno bisogno per una lezione; devono però restituirli lo stesso giorno.

I dipartimenti possono tenere presso di sé un certo numero di documenti durante l'anno accademico, con determinate regole per non danneggiare gli altri utenti.

Come già accennato, è possibile chiedere in prestito un libro di una qualsiasi biblioteca del CRAI alla propria biblioteca, e restituirlo dove si preferisce (tranne che con i testi di bibliografia raccomandata del fine settimana). La richiesta si può fare sia di persona in biblioteca, sia via opac e la consegna all'utente avviene in genere nell'arco di tre giorni, previo avviso via mail.

Nelle quattro biblioteche più grandi è presente una postazione per autoprestito e autorestituzione dei volumi, con lettore di codice a barre più smagnetizzatore/magnetizzatore della bandella incorporato.

In metà circa delle biblioteche è presente un "bidone" per restituire i libri senza passare dal banco.

Il prestito interbibliotecario è gestito centralmente (l'ufficio dipende dall'unità dei servizi agli utenti) e prevede una persona di riferimento nelle biblioteche.

È gratuito per gli utenti UB se il documento richiesto si trova in una delle biblioteche del CBUC; è invece a pagamento e ha costi differenziati a seconda che il documento arrivi dalla Spagna (9 euro; con le università della REBIUN 8 euro), dal resto d'Europa (30 euro) o dagli Stati Uniti (45,10 euro).

Dal mese di luglio è partita una prova grazie alla quale gli utenti, consultando il CCUC, trovano un pulsante tramite cui scegliere in quale biblioteca del consorzio ritirare il libro, a prescindere da dove esso si trovi, gratuitamente. È

stato organizzato un sistema di trasporto simile a quello già attuato tra le biblioteche UB.

Il prestito interbibliotecario è invece sempre a pagamento se biblioteche o altre istituzioni esterne chiedono libri del patrimonio della UB; non è possibile farlo per utenti singoli.

Un prestito interbibliotecario si attiva tramite la compilazione di un modulo on line per accedere al quale bisogna essere stati abilitati come utenti del servizio.

È disponibile un servizio di document delivery, anch'esso a pagamento, per utenti sia interni sia esterni. Determinate categorie di utenti interni (docenti, ricercatori, dottorandi, personale tecnico-amministrativo) possono richiedere gratuitamente fotocopie di articoli di periodici posseduti in qualsiasi biblioteca UB.

Altri servizi

Nelle biblioteche è possibile connettersi a internet dal proprio computer grazie al servizio wireless della UB, di cui si può usufruire configurando il portatile e identificandosi.

Ci sono postazioni con computer fissi: alcuni sono dedicati solo alla consultazione del sito e delle risorse UB, da altri (in qualche biblioteca localizzati in aule informatiche separate) si può navigare liberamente in rete, ma per utilizzarli è necessario identificarsi come utenti istituzionali. Le risorse elettroniche in abbonamento sono consultabili per gli utenti istituzionali anche da computer esterni all'università tramite il servizio proxy e con autenticazione. È disponibile un portale per la metaricerca nelle risorse elettroniche, chiamato Recercador: la piattaforma di metaricerca è stata acquistata a livello di consorzio e ogni istituzione ha personalizzato il portale con un nome e un layout diversi.

Quasi ovunque gli utenti istituzionali possono prendere in prestito computer portatili da usare esclusivamente in biblioteca (ce ne sono 10-15 a disposizione), previa presentazione del badge personale e compilazione di un modulo. Al banco prestiti c'è un armadietto metallico chiuso a chiave in cui sono conservati i computer, i caricabatterie e i mouse, che vengono distribuiti dagli addetti. Il prestito dura quattro ore. Sono previste sanzioni per restituzioni in ritardo ed eventuali danni. Non si può usufruire del servizio se non si è in regola con la restituzione dei prestiti dei libri.

In molte biblioteche sono a disposizione degli utenti UB alcune salette per lo studio in piccoli gruppi e in qualche caso anche individuale, fornite di computer. Le salette vanno riservate al banco prestiti, dove vengono date e restituite le chiavi. Le si può occupare per due ore, rinnovabili per un'altra ora se non c'è nessuno in attesa.

Anche per questo servizio è necessario essere in regola con la restituzione dei prestiti.

Per due biblioteche è in prova la possibilità di prenotare la saletta via internet, dall'OPAC, con minimo un giorno di anticipo.

Presso la Biblioteca di Lettere è stata avviata una prova pilota per il prestito di lettori di e-book. Possono essere presi in prestito per una settimana, contengono già alcuni e-book della Biblioteca Virtuale Cervantes e vi si possono scaricare documenti inclusi tra le risorse elettroniche per cui la UB ha sottoscritto l'abbonamento, oppure opere libere da diritti d'autore disponibili in internet.

Pare che la sperimentazione non stia avendo molto successo e si sta pensando di spostare il prestito dei dispositivi presso qualche altra biblioteca di ambito scientifico, dove l'utenza potrebbe essere più interessata dato il maggior uso di risorse elettroniche a scopo di ricerca.

Nelle biblioteche sono allestiti scaffali o espositori dedicati alle nuove acquisizioni, posizionati in genere nella prima sala, nei pressi del banco prestito. Nell'OPAC è stata predisposta una pagina dedicata alle novità bibliografiche aggiornata mensilmente e suddivisa per biblioteche. È possibile essere aggiornati sulle acquisizioni tramite RSS.

Per quanto riguarda i servizi di riproduzione, nelle biblioteche è presente almeno una macchina fotocopiatrice/stampante, gestita da una ditta esterna, che fornisce anche i distributori automatici di tessere ricaricabili. Come fotocopiatrice funziona con una tessera del valore di 1,20 euro contenente dieci fotocopie; con le successive ricariche una copia costa 0,04 euro per il formato A4 e 0,09 euro per l'A3.

È possibile inviare stampe di file dai computer della biblioteca.

Sono disponibili inoltre in gran parte delle biblioteche scanner, lettori di microfilm e lettori di videocassette e dvd. In alcune biblioteche sono presenti laboratori per l'autoapprendimento delle lingue, in collaborazione con il centro per i servizi linguistici dell'università.

Dal mese di giugno è disponibile un'applicazione per smartphone e tablet per usufruire in mobilità di alcuni dei servizi web offerti dal CRAI (al momento informazioni sulle biblioteche, area personale dell'OPAC, risorse elettroniche accessibili da dispositivi mobili).

È disponibile un servizio di newsletter su notizie e iniziative del CRAI e delle biblioteche; si può ricevere la newsletter via mail settimanalmente, ma si può attivare anche il ricevimento di aggiornamenti tramite RSS.

Gli utenti possono mettersi in contatto con le biblioteche anche tramite il servizio di reference online "PaB - Pre-gunteu al bibliotecari" ("Chiedete al bibliotecario"). Il servizio dispone di una pagina di FAQ suddivise per argomenti molto dettagliata, in modo che gli utenti possono controllare se trovano già risposta alla domanda che vogliono porre. Tramite il PaB si possono anche incaricare i

bibliotecari di svolgere ricerche bibliografiche approfondite su un determinato argomento; questo è un servizio a pagamento sia per utenti interni sia esterni.

Le biblioteche offrono numerose sessioni di formazione per i propri utenti: basta leggere gli avvisi affissi, i depliant o il sito della biblioteca, o consultare la pagina dedicata nel Campus Virtual per iscriversi a uno degli appuntamenti. Per ricevere avvisi sulle sessioni di formazione c'è anche un apposito canale RSS.

Inoltre sono disponibili video tutorial e guide, sia sul Campus Virtual che in una sezione dedicata del Depòsit Digital. Anche sulle singole pagine web di alcune biblioteche si possono guardare delle brevi presentazioni o tutorial del tipo "La biblioteca in 5 minuti".

Un metodo interessante di quick reference per gli utenti è quello visto in due biblioteche: tra i computer disponibili al pubblico per la consultazione delle risorse UB nella sala d'ingresso, uno è già impostato con presentazioni, brevi tutorial o bottoni domanda-risposta che presentano la biblioteca e spiegano in modo stringato e veloce come usufruire dei servizi.

In tutte le biblioteche si trova una buca dei suggerimenti a disposizione degli utenti, fornita di fogli prestampati col nome della biblioteca.

Per quanto riguarda la segnaletica, sono utilizzate frequentemente piantine di orientamento con la localizzazione dei volumi sugli scaffali. In alternativa vengono

usate delle tabelle con l'argomento e la collocazione o lo scaffale corrispondente.

La segnaletica per il divieto di mangiare e bere e di usare il cellulare è per simboli e uniformata (non vengono usati fogli di carta, ma dischi con i simboli attaccati ai muri). Ci sono poi altri cartelli cartacei, meno uniformi tra loro, per altri avvisi e divieti (ad esempio: mantenere il silenzio, prestare attenzione ai propri oggetti personali per il verificarsi di furti, non occupare posti liberi per altre persone, dopo un determinato intervallo il personale della biblioteca può liberare dagli oggetti posti dove non sia seduto nessuno). Gran parte delle biblioteche ha un blog e account sui più popolari social network come Facebook e Twitter.

Qualità

L'ultima indagine sulla soddisfazione degli utenti è stata svolta nel 2007 tramite questionari compilabili sul sito del CRAI.

Secondo gli obiettivi del piano strategico per il triennio 2011-2014, il CRAI ha deciso di intraprendere il processo di autovalutazione secondo il modello europeo EFQM.

Conclusioni

La settimana di formazione presso il sistema bibliotecario dell'Universitat de Barcelona mi ha fornito spunti di riflessione e di confronto con la mia realtà lavorativa.

Dei colleghi spagnoli ho apprezzato il sistema organizzativo centralizzato, che consente di far funzionare in maniera coerente ed efficiente le biblioteche di un'università grande, alcune delle quali di grandi dimensioni e quindi non semplici da gestire. Inoltre mi è sembrato efficace lo stretto legame che si cerca di tenere con quei settori dell'università, come la docenza e la ricerca, che hanno dei campi d'azione strettamente connessi con quelli delle biblioteche, allo scopo di accrescere il prestigio e il peso culturale e sociale dell'istituzione universitaria.

Non ho notato molte differenze e innovazioni nell'organizzazione dei servizi di prestito, mentre ho trovato interessanti altre soluzioni: ad esempio le salette per lo studio in gruppi o individuale, il prestito di personal computer e lettori di ebook, la segnalazione e l'esposizione delle novità bibliografiche, il computer per il quick reference nella sala d'ingresso della biblioteca.

Ho trovato molto organizzato e curato il sito web del CRAI: è ricco di informazioni sia sui servizi che sull'organizzazione generale dell'unità; permette una gestione dei servizi differenziata in base al tipo di utente; inoltre le pagine delle biblioteche sono dettagliate, aggiornate, con documenti tematici utili per lo studio, la ricerca e la formazione e numerosi canali di comunicazione con l'utenza.



↑ Vetrina delle novità (verso l'esterno della biblioteca)

NOTE

- ¹ <www.ub.edu>.
- ² <www.bib.ub.edu>.
- ³ <<http://www.bib.ub.edu/crai/pla-estrategic/>>.
- ⁴ <<http://www.cbuc.cat/cbuc>>.
- ⁵ <<http://ccuc.cbuc.cat/>>.
- ⁶ <<http://www.rebiun.org/>>.
- ⁷ <<http://diposit.ub.edu/dspace/>>.
- ⁸ <http://cataleg.ub.edu/search~S30*cat>.
- ⁹ <<http://www.raco.cat/>>.
- ¹⁰ <<http://www.tdx.cat/>>.
- ¹¹ <<http://www.recercat.net/handle/2072/1057>>.
- ¹² <<http://www.mdx.cat/>>.
- ¹³ <<http://www.cervantesvirtual.com/>>.
- ¹⁴ <<http://mdc.cbuc.cat/index.php>>.
- ¹⁵ <<http://www.bib.ub.edu/crai/dades-indicadors/>>.
- ¹⁶ <<http://campusvirtual.ub.edu/>>.
- ¹⁷ <<http://www.bib.ub.edu/serveis/odc/>>.
- ¹⁸ <<http://www.bib.ub.edu/biblioteques/>>.
- ¹⁹ <<http://www.bib.ub.edu/recursos-informacio/guies-tematiques/>>.
- ²⁰ Si veda tabella in dettaglio a <<http://www.bib.ub.edu/serveis/prestec/condicions-i-durada-del-prestec/>>.

ABSTRACT

The article describes the experience of the author at the University of Barcelona (Spain) during a week of Erasmus Staff Training, the exchange programme among European universities.

The University of Barcelona (UB) is a large university and its library system is called CRAI (Centre of resources for learning and research). The “central units” decide on all the matters concerning their libraries like administration, collection management, projects of digital repositories and cataloguing.

Visiting most of the 18 libraries of the university, it was possible to know their way of working, and how they organize the documentary heritage and provide services to patrons.

The UB library system aims to keep a close link with the two main activity areas of the university: teaching and research.