

# Da Sud a Nord e ancora più a Nord

MARIA BARBONE

Biblioteca centrale, Università degli studi di Trento  
maria.barbone@unitn.it

LORIANA MAIMONE ANSALDO PATTI

Biblioteca del polo centrale, Università degli studi di Messina  
lmaimone@unime.it

## Staff training nella biblioteca dell'Università di Helsinki

### Il programma di mobilità Erasmus+ in biblioteca

Anche questa primavera, dal 30 maggio al 3 giugno, per il quinto anno consecutivo, l'Università di Helsinki ha organizzato l'International Staff Exchange Week (ISEW) per bibliotecari e bibliotecarie provenienti da tutta Europa.

Il programma della settimana è stato denso di attività, attraverso sessioni dedicate alle tematiche più attuali riguardanti le biblioteche e il mondo dell'informazione, che hanno acceso un dibattito continuo e stimolante tra i partecipanti, invitati tutti a tenere una presentazione a scelta su uno degli argomenti proposti dall'università ospite.

Nella prima sessione, intitolata "Changing Library Space and Service Design", ci si è confrontati sulle diverse strategie messe in atto per riorganizzare spazi e servizi in un momento di grande rinnovamento del ruolo delle biblioteche e dei bibliotecari. Diverse le realtà prese in esame, dalla Helsinki University Library alle Bibliothèques Universitaires de Lyon 3, dalla Bibliothèque de la Sorbonne Nouvelle-Paris 3 alla nuova Biblioteca dell'Università di Trento. Comune denominatore di tutte le esperienze raccontate è il passaggio da una biblioteca "contenitore di libri" a una biblioteca dove lo spazio si fa flessibile e organizzato attorno alle richieste dell'utente. Questo comporta da una parte la fusione di piccole realtà dipartimentali in grandi biblioteche centralizzate e, dall'altra, la progettazione di edifici dall'impianto moderno, che possano offrire agli utenti ciò di cui hanno bisogno, soprattutto

spazi innovativi per studiare, per consultare le risorse elettroniche, per lavorare in piccoli gruppi o per godersi momenti di pausa. In tutti i casi presi in esame, non sono mancate le riflessioni sulle difficoltà economiche, organizzative e strutturali di riorganizzarsi in questo nuovo modo di concepire la biblioteca, ma al contempo sono emersi la professionalità e l'entusiasmo di tanti bibliotecari disposti a trovare tutte le soluzioni possibili per continuare a svolgere il proprio lavoro, anche e soprattutto nel bel mezzo dei cambiamenti: *moving libraries, moving minds!*<sup>1</sup>

In quest'ottica di trasformazione, la visita alla Helsinki City Library è stata un chiaro esempio del modo nuovo di concepire la biblioteca pubblica al servizio della comunità. Attualmente è in fase di realizzazione la nuova sede, più spaziosa e dal design moderno, che dovrebbe essere ultimata entro il 2018.<sup>2</sup> Quello che però colpisce già adesso è l'atmosfera assolutamente anticonvenzionale che regna all'interno della biblioteca, uno spazio pubblico vissuto come luogo di aggregazione da parte di tutta la comunità cittadina, che non solo partecipa alle attività, ma addirittura è protagonista nell'organizzazione degli eventi e nello svolgimento delle più disparate attività intellettuali e manuali. Lo staff, giovane e motivato, si relaziona con un'utenza molto variegata abbandonando l'immagine statica e convenzionale del bibliotecario a favore di una figura più "amichevole" e facilmente identificabile che si muove tra la gente: *from sitting and waiting to walking and talking*.

Decisamente più "istituzionale" la National Li-



Biblioteca nazionale di Helsinki, la hall

brary of Finland, che ha sede in un edificio d'impostazione classica posto, con apprezzabile valore simbolico, nella piazza del Senato di Helsinki. Con i suoi tre milioni di volumi, come ogni biblioteca nazionale ha la funzione di preservare il patrimonio culturale finlandese, ma al contempo svolge il ruolo di capofila e di coordinamento in progetti che coinvolgono tutte le biblioteche finlandesi, dalla digitalizzazione delle collezioni, all'implementazione d'infrastrutture informatiche per la condivisione di servizi e risorse, alle iniziative di promozione dell'accesso aperto, alla partnership con istituzioni nazionali e internazionali.

La seconda sessione, dal titolo "Visibility: Scientific Communication and Marketing in Social Digital World", è stata dedicata al tema della comunica-

zione nell'era digitale e delle strategie di marketing adottate dalle biblioteche accademiche per la diffusione dell'informazione e per una maggiore visibilità delle istituzioni. Iniziative originali come la *Living Library* della Danube University Krems o il *Knowledge:coffee* della Norwegian University of Science and Technology, insieme all'utilizzo di tutti i social network più comuni, dimostrano che ormai le biblioteche sono uscite dallo spazio angusto in cui erano state relegate da un'ottica tradizionalista e sono ormai sempre più aperte non solo verso la comunità scientifica, ma anche verso l'intera società. "Visibility and societal interaction are strategic objectives along with Open Science", afferma Veera Ristikartano, esperta di comunicazione e coordinatrice dell'International Staff Mobility Week for Librarians dell'Università di Helsinki, mettendo in risalto la rilevanza strategica della comunicazione al pari della promozione dell'Open Science.

Proprio di accesso aperto ai prodotti della ricerca e di disseminazione dell'informazione scientifica si è parlato nella sessione intitolata "Open Science: Research Data, Publishing and Repository Services". Il confronto tra le differenti politiche adottate nei vari Paesi europei rappresentati dai partecipanti (in particolare Finlandia, Germania, Italia, Lituania, Spagna, Ungheria) ha permesso di evidenziare i vantaggi indiscutibili dell'open access in termini di visibilità, di diffusione della conoscenza, di risparmio economico per le istituzioni, ma anche le difficoltà condivise da tutti nel superare le perplessità di gran parte del mondo accademico e nell'affrontare le problematiche legate al diritto d'autore e agli interessi economici degli editori. Più volte sono stati menzionati progetti europei, quali OpenAIRE2020 e Pasteur4OA,<sup>3</sup> finalizzati a promuovere l'accesso aperto e a favorire l'allineamento delle policy open access alle linee guida europee, segno di una cooperazione internazionale sempre più efficace.

La necessità di un'attenta politica a supporto degli archivi istituzionali e dell'Open Science è stata messa in risalto anche nella sessione dedicata a "Licensing and Acquisition of Digital Content". Tema comune di tutti gli esempi illustrati è stato il forte potere di acquisto dei grossi editori internazionali e l'esigenza di una contrattazione che sia supportata da una più stretta collaborazione tra le istituzioni accademiche e gli enti di ricerca. La maggiore richiesta di risorse elettroniche da parte di un'uten-

za sempre più specializzata, inoltre, ha senza dubbio modificato la politica degli acquisti, riducendo sensibilmente il materiale cartaceo presente nelle biblioteche. Da qui, l'esempio della Finlandia, che ha scelto di affidare ad una National Repository Library la conservazione di tutto il patrimonio librario meno richiesto, pur sempre disponibile tramite un servizio interbibliotecario efficiente.

Ricca di spunti e di soluzioni innovative è stata anche la sessione dedicata all'information literacy. Incredibilmente ampia l'offerta dei Power Hours Workshops della Heriot Watt University di Edimburgo,<sup>4</sup> dove è possibile trovare corsi su argomenti vari, dall'information technology ai Modelli citazionali, da PowerPoint alla redazione di un testo accademico, in un fitto calendario di appuntamenti per lo più di un'ora, che coinvolgono trasversalmente diverse professionalità delle biblioteche e di altri settori dell'università. Molto interessanti anche le iniziative proposte dalle altre università: solo per fare qualche esempio, la Swansea University del Galles, con i suoi "bitesized online training", decisamente innovativi nei contenuti e nelle modalità di erogazione (ne è un esempio il corso dal titolo "7 days of Twitter") o la Norwegian University of Science and Technology con la sua piattaforma e-learning per l'information literacy chiamata VIKO.<sup>5</sup>

In conclusione, la partecipazione all'ISEW Library 2016 ha stimolato in tutti i partecipanti tante idee per il futuro, che, riproposte in una sorta di brainstorming finale nell'ultima sessione, si possono ricondurre ad alcuni principi fondamentali quali:

- flessibilità: degli spazi, che devono adattarsi agli utenti (e non viceversa) e che devono potere mutare secondo le necessità del momento, ma anche dello staff, che deve prendere consapevolezza del proprio ruolo ed essere aperto al cambiamento;
- innovazione: una biblioteca che non sta al passo con i tempi non può soddisfare i bisogni informativi di un'utenza sempre più complessa e sempre più tecnologica;
- comunicazione: fondamentale entrare in contatto con l'esterno attraverso tutti i canali possibili (siti internet e social network soprattutto), ma anche attraverso eventi organizzati all'interno delle biblioteche;
- cooperazione: in un'epoca in cui le risorse finanziarie continuano a diminuire soprattutto nel campo della cultura, la collaborazione e la condivisione

di strumenti, risorse e buone pratiche è spesso l'unica soluzione per portare avanti iniziative e progetti di ampio respiro, che un'istituzione da sola non potrebbe più realizzare.

In quest'ottica, esperienze come l'International Staff Exchange Week dell'Università di Helsinki non possono che essere un'ottima base per collaborazioni future.

### La biblioteca centrale dell'Università di Helsinki

Il sistema bibliotecario dell'Università di Helsinki si articola in cinque biblioteche e due *learning centre* aperti alla comunità accademica e a tutti i cittadini finlandesi di età superiore ai 15 anni.

Kaisa House, la Biblioteca centrale che ci ha ospitate durante l'International Staff Week Exchange è stata inaugurata nel settembre 2012, anno in cui Helsinki era stata scelta come capitale mondiale del design.

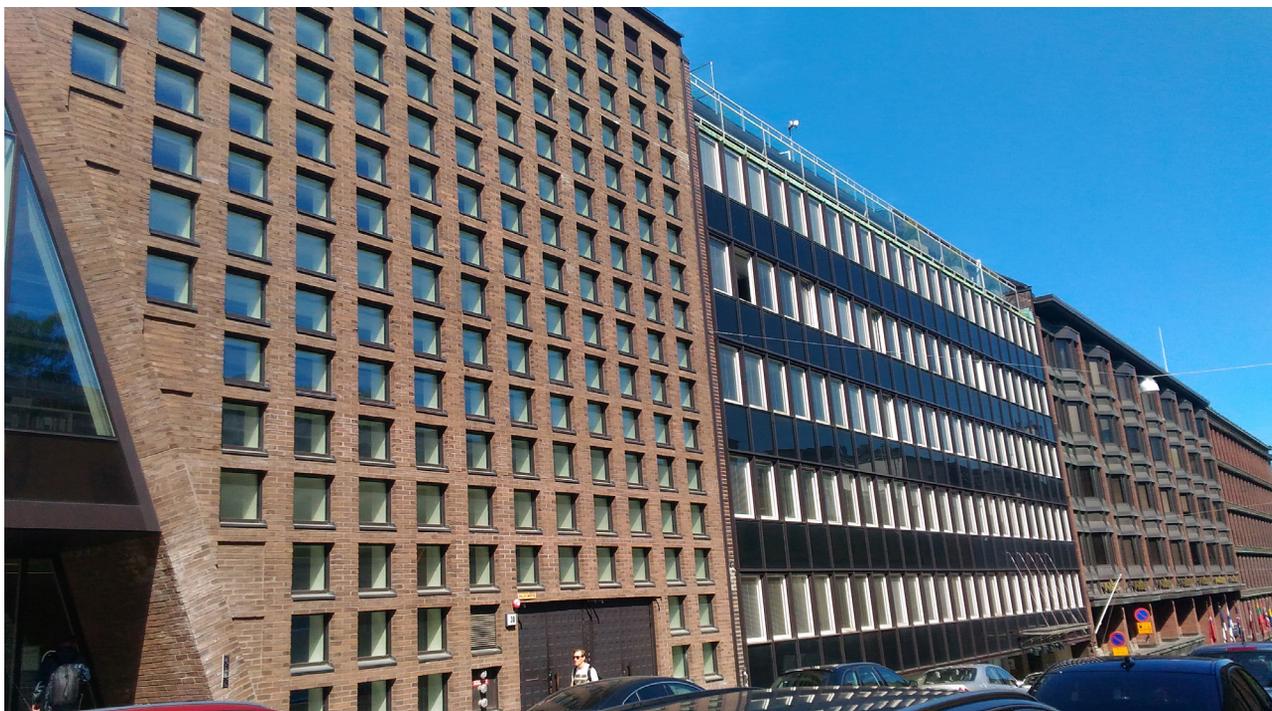
L'edificio, sorto in centro città nell'area prima occupata da un vecchio supermercato in cemento, è stato progettato da uno studio di giovani architetti, Antinnen Oiva.<sup>6</sup> La loro proposta chiamata "Avaus" ("Apertura") ha vinto prima un concorso d'idee, quindi – una volta realizzata – numerosi premi. Oggi è uno dei luoghi più visitati, fotografati e amati della capitale finlandese.

La facciata curva di mattoni scuri intervallati da una fitta griglia di finestre in vetro si integra perfettamente con gli edifici vicini e costituisce con essi una lunga prospettiva armonica per materiali, design e dimensioni. Questa densa maglia nasconde la suddivisione in piani dando l'illusione che l'edificio sia costituito da un unico volume.

L'ingresso principale si trova a est, due piani sopra l'accesso ad alcuni negozi, e anche questo particolare sorprende il visitatore. All'interno una serie di aperture ad arco nel soffitto riflettono il concetto architettonico dell'esterno, e tutti gli ambienti sorprendono per l'insieme di leggerezza e luminosità ottenuto in netto contrasto con l'esterno leggermente austero.

### *Spazi e servizi per le esigenze di bibliotecari e utenti*

La biblioteca occupa 15500 m<sup>2</sup>. L'edificio, costato 55 milioni di euro, occupa sette piani sopraelevati



Kaisa House, prospetto

e quattro interrati. Il lungo corridoio di accoglienza invita a volgere lo sguardo verso l'alto, verso tre vuoti ellittici che mettono in comunicazione tra loro tutti i piani, su cui si snodano una serie di gallerie riservate allo studio e alla lettura. Nella hall si trovano il punto informativo principale e gli uffici del personale dedicato a questo servizio; la collezione e il personale che se ne occupa si trovano al piano rialzato; gli uffici acquisizioni e catalogazione, nonché il personale dei servizi digitali, sono all'ultimo piano. L'interrato è dedicato ai servizi di logistica e di manutenzione, dall'arrivo dei nuovi libri fino al sistema della restituzione automatizzata dei prestiti tramite tecnologia RFID.

La biblioteca è divisa in diverse zone funzionali all'uso che se ne fa, e questo è il risultato del fatto che i servizi sono stati accuratamente progettati da un gruppo di studio che ha coinvolto tecnici, staff e studenti, utenti principali.

Il personale ha monitorato nel tempo il comportamento dei frequentatori abituali delle diverse preesistenti biblioteche di dipartimento che hanno dato origine alla nuova biblioteca centrale, somministrando loro anche dei questionari.

I risultati hanno portato alla suddivisione dell'utenza in quattro gruppi a cui sono state dedicate altrettante tipologie di servizi:<sup>7</sup>

- il visitatore, cioè l'utente che fa rapide visite o usa preferibilmente i servizi a distanza. I servizi dedicati a quest'utente includono l'auto-prestito, la segnaletica, le guide online e le opzioni di ricerca;

- l'utente che indugia, che passa molto tempo in biblioteca per studiare o per socializzare. I servizi che gli si adattano sono avere a disposizione diversi luoghi dove poter studiare, zone silenziose, stanze per il lavoro di gruppo, diversi modelli di sedie o poltroncine, aree caffè con annessa vendita di libri e gadget;
- il "cliente" è l'utente con bisogni specialistici e che si rivolge per questo allo staff in servizio. Questo tipo di utente usa i servizi di reference e pone domande via telefono e mail;

- i ricercatori, che si focalizzano sull'informazione e che traggono benefici dai corsi di information literacy, reference specializzato e materiale online.

Lo spazio interno è stato progettato per rispondere ai diversi bisogni espressi da tutti questi utenti, dando luogo così ad aree dove poter fotocopiare, scansionare, stampare e rilegare in self-service, a *research rooms* provviste di ogni dispositivo necessario per poter lavorare insieme ad altri o tenere una lezione per un gruppo ristretto di persone, a cabine dove poter conversare al cellulare in tutta comodità, a zone relax. A disposizione degli utenti vi è anche una piccola cucina attrezzata.

Ci si orienta con i colori: il rosso indica le aree dove nessun rumore è tollerato; l'arancio quelle dove si può bisbigliare e usare la tastiera di un laptop senza disturbare altre persone vicine; il verde le aree dove si può conversare ad alta voce e rilassarsi.<sup>8</sup>

Anche i materiali sono stati scelti con la consapevolezza della funzionalità coniugata alla passione scandinava per il design: moquette e sedute in legno chiaro nelle zone rosse, poltrone imbottite a colori vivaci nelle aree arancio, sedute bianche avveniristiche dallo schienale reclinabile nelle zone relax.

Dovunque vi sono luce e piante, e grande è l'attenzione all'ambiente: risparmio energetico e raccolta differenziata dei rifiuti sono solo due degli aspetti *green* evidenti in tutto l'edificio.

Kaisa House è un modello di efficienza che incarna una qualità tutta finlandese, l'amore per ciò che è utile, comodo, di servizio alle persone.

A Helsinki, abbiamo constatato, esiste un profondo rispetto della comunità verso le biblioteche e una sincera considerazione nei confronti di chi le frequenta.

sità degli studi di Trento. La biblioteca, progettata da Renzo Piano, si trova nel moderno quartiere "Le Albere": <http://www.lealbere.it/>.

<sup>2</sup> Per avere un'idea del progetto biblioteconomico e delle fasi di realizzazione dell'opera architettonica, si consiglia di visitare il sito internet: <http://keskustakirjasto.fi/en/>, attraverso il quale viene anche data a chiunque la possibilità di fare commenti e condividere proposte sulla nuova biblioteca, che si conferma essere l'espressione di un'intera comunità.

<sup>3</sup> Per approfondimenti sull'argomento, è possibile consultare i siti internet dedicati, agli indirizzi: [www.openaire.eu/h2020openaccess/](http://www.openaire.eu/h2020openaccess/) e [www.pasteur4oa.eu/](http://www.pasteur4oa.eu/) in cui si troveranno tutte le informazioni sui partner dei progetti, sulle varie fasi di realizzazione e sulle iniziative in corso.

<sup>4</sup> Il programma completo di tutti i corsi rivolti a studenti, ricercatori e staff si può consultare all'indirizzo: [www.hw.ac.uk/is/skills-development/power-hours.htm](http://www.hw.ac.uk/is/skills-development/power-hours.htm).

<sup>5</sup> Per capire di cosa si tratta può essere utile consultare direttamente la piattaforma disponibile online all'indirizzo: <http://www.ntnu.no/viko/>.

<sup>6</sup> <http://www.archdaily.com/459135/helsinki-university-main-library-anttinen-oiva-architects>

<sup>7</sup> KRISTINA WEIMER - PAIVI HELMINEN, *Services and library space designed for various learner groups: Case Kaisa House at the University of Helsinki*, in "Nordic Journal of Information Literacy in Higher Education", 5(2013), special issue 1, p. 44-48.

<sup>8</sup> [http://www.helsinki.fi/kirjasto/files/3214/7159/9405/esite\\_paakirjasto\\_2016\\_englanti.pdf](http://www.helsinki.fi/kirjasto/files/3214/7159/9405/esite_paakirjasto_2016_englanti.pdf)

## NOTE

<sup>1</sup> Questo il titolo della relazione presentata a Helsinki da Maria Barbone, sulla nuova biblioteca centrale dell'Univer-

DOI: 10.3302/0392-8586-201608-049-1

## ABSTRACT

The first part of this article deals with the experience of the International Staff Exchange Week organized by Helsinki University Library 30th May-3rd June 2016. The ISEWLib program is targeted at library professionals from the universities or other scientific libraries with interest in sharing ideas, benchmarking of practices and networking with international colleagues. This is the report of the themes discussed by the hosting team and the selected participants, the joint group work exercises and other interactive tasks including visits to the different library units on all university campuses, the National Library and the City Library. The second part of the article describes the architecture of Helsinki University Main Library and its services shaped on users' needs.