

I servizi

Definire la destinazione degli spazi in rapporto alle funzioni

La riflessione sull'allestimento dei servizi si è legata inscindibilmente al ripensamento complessivo della biblioteca, riunita dalle sue diverse realtà, in una nuova area di città in buona parte ancora da costruire.

Chiave di volta del progetto accademico è stata l'idea di aggregare nella piana di Novoli tutta l'area delle scienze sociali, in un campus che ospitasse tre facoltà, dieci dipartimenti e un'articolata offerta di servizi: aule e sale congressi, laboratori informatici, segreterie, mensa e bar, alloggi per gli studenti, sale di lettura non attrezzate (350 posti) e una biblioteca, che per la prima volta ha un edificio dedicato (fig. 1, p. 38).

Lucilla Conigliello

*Biblioteca di Scienze sociali
Università degli studi di Firenze
lucilla.conigliello@unifi.it*

È stato finalmente possibile soddisfare bisogni antichi, offrendo tutta la documentazione riunita assieme, selezionata, catalogata e in buona parte direttamente accessibile su uno scaffale di 16 chilometri, che offre nuove possibilità di *browsing* tematico, in ampi e confortevoli spazi di studio, integrati in un'infrastruttura tecnologica adeguata, oltre a servizi qualificati di assistenza, reference e formazione alla ricerca.

Il lavoro di analisi e di preparazione all'allestimento dei servizi, interni ed esterni, si è svolto nell'ambito dei tre gruppi di studio per l'elaborazione dei flussi di lavoro e

del fabbisogno (servizi di base, *user education*, gestione collezione), composti da bibliotecari provenienti da sette contesti e realtà di servizio diverse (fig. 2, p. 44).

L'attività si è svolta avendo come strumenti il testo del progetto/piano di lavoro, scritto, discusso, condiviso ed esploso in dettaglio nei sottoprogetti; i referenti e i gruppi di lavoro articolati per obiettivi parziali di progetto, con definizione dei tempi, delle risorse e del dettaglio delle attività; le riunioni dei bibliotecari (ai vari livelli di coordinamento) per la verifica dello stato di avanzamento dei lavori; le riunioni di tutti i bibliotecari, nei momenti strategici; il calendario di incontri individuali con la direzione; un contesto di circolazione diffusa dell'informazione. Progettare i servizi esterni e interni ha significato definire la destinazione degli spazi in rapporto alle funzioni, immaginando i diversi flussi, cioè i percorsi degli utenti e del personale e l'iter dei processi.

Riferimento sicuro di lavoro è stato il disegno complessivo della biblioteca, nella differenziazione dei tre livelli in rapporto alla funzione, alla categoria d'utenza e alla tipologia di collezione ospitata: il piano terra destinato alla didattica e agli studenti dei primi anni, con collezione di libri di testo e collezione di reference di base; al primo piano le raccolte di periodici; al secondo piano gli studi specialistici, con collezione di reference e monografie per la ricerca, consultazione "protetta" delle collezioni storiche e tavoli riservati, con possibilità di deposito dei libri prelevati a scaffale aperto sui tavoli stessi (tab. 1, p. 46).

Sul lato ovest degli spazi comuni del primo e secondo piano abbiamo chiesto un'integrazione del progetto architettonico per allestire aree di servizio e uffici non previsti, per le particolari esigenze di ricerca e consultazione di quel

piano, e la gestione delle raccolte relative. Sono state così realizzate la sala di consultazione per le collezioni storiche, la saletta microfilm e le aree per i servizi di riproduzione e stampa.

Gli spazi interni di servizio sono stati definiti in funzione delle esigenze di quel piano; e a questi spazi i bibliotecari sono stati destinati secondo un criterio di assegnazione fisica/organica ai vari uffici, servizi, gruppi di lavoro.

Le stanze di lavoro sono state pensate per ospitare persone il cui compito prevalente fosse legato a funzioni svolte in quell'ambiente come luogo di riferimento di un coerente assetto logistico-organizzativo che si incentrava nei gruppi di lavoro, permanenti e *ad hoc*.

Occorreva preliminarmente stimare il fabbisogno di ore lavoro, persone fisiche, metri quadri e arredi necessari alle persone e ai processi.

Uno spaccato di vita vissuta...

Ai primi di novembre del 2003 i gruppi di studio hanno concluso la propria attività definendo i flussi di lavoro e stimando il fabbisogno dei servizi, sulla base di dati e indicatori, facendo riferimento a standard consolidati o elaborando nuovi criteri.

Il lavoro dei gruppi è presentato e discusso tra tutti i bibliotecari, venendo recepito dalla direzione come base per la successiva programmazione. Il monte totale delle ore settimanali disponibile viene rapportato ai fabbisogni espressi dai coordinatori dei gruppi, e si definiscono le priorità di sviluppo dei servizi, come attività preliminare alla redazione del piano di sviluppo 2004.

Contestualmente si rivedono assieme ai coordinatori le posizioni organizzative, si individuano gli addetti ai servizi, con nome e cognome, e si avvia la programmazione

I dipinti della Tinaia

I grandi dipinti che arredano la biblioteca, lenzuoli in senso proprio, sono opera degli autori dell'atelier La Tinaia, un centro nato nel 1975 all'interno dell'Ospedale psichiatrico fiorentino di San Salvi che si propone come esempio di comunità terapeutica in cui l'arte è praticata liberamente e quotidianamente da un gruppo di malati.

La Tinaia ha visto crescere, al proprio interno, un numero rilevante di pazienti di grande statura artistica, le cui opere sono state accolte in musei e istituzioni internazionali, a partire dalla Collection de l'Art Brut di Losanna. Coniato nel 1949 dal grande artista francese Jean Dubuffet, il termine *art brut* designa un insieme di produzioni artistiche assai diverse per tecnica, materiali e provenienza socio-culturale dei loro autori che presentano un carattere spontaneo e originale, indipendente dai modelli della tradizione artistica ed estraneo ai circuiti della critica ufficiale e del mercato dell'arte, e una speciale intensità espressiva.

In occasione dell'allestimento dei dipinti, la biblioteca ha curato la pubblicazione del catalogo *La Tinaia alla Biblioteca di scienze sociali dell'Università di Firenze*, Firenze, Polistampa, 2004, <<http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze sociali/tinaia.htm>>.



dei carichi di lavoro individuali, nella prospettiva di ottimizzare l'utilizzo e la riassegnazione del personale ai gruppi di lavoro, cercando di trarre il meglio dall'accentramento.

È questa soprattutto la sfida, la prova di un difficile *match* tra i bibliotecari e le necessità di lavoro, tra le risorse esistenti e quelle da sviluppare, tra persone contraddistinte da competenze e capacità sperimentate o da far crescere, portatrici di differenti culture e diversi modi di essere, con le loro motivazioni, predilezioni e incompatibilità. Passare dal fabbisogno di assegnazione di personale stimato a tavolino all'individuazione di chi destinare a che cosa, in quale percentuale di tempo dedicato, in un preciso luogo, assieme a chi è un difficile incastro.

Fondamentale è il lavoro di squadra, a tutti i livelli, e il continuo confronto all'interno del gruppo di raccordo che comprende il direttore, il responsabile del progetto Novoli e tutti i coordinatori, chiamati a condividere la visione strategica di sviluppo dell'organizzazione.

Sulla base di questi strumenti e delle nuove ipotesi organizzative a fine novembre/dicembre 2003 la direzione fissa un calendario di incontri individuali con tutto il personale, appena prima di lasciare le vecchie sedi: l'obiettivo operativo è la definitiva messa a punto dei carichi di lavoro, riscontrati coi diretti interessati rispetto alle quote di partecipazione alle attività dei gruppi, e la verifica, per taluni, della disponibilità a rivestire incarichi che individuino posizioni organizzative.

Allestire i servizi al pubblico: i servizi di base¹

Ecco come ci siamo mossi:

– definizione dei punti di servizio e delle funzioni (bancone PT: o-

rientamento e informazione, assistenza agli utenti, distribuzione documenti del magazzino, prestito, front office, servizi ILL, deposito, servizi telefonici, *reshelving*; desk primo e secondo piano: orientamento e informazione, assistenza agli utenti, *reshelving*; saletta microfilm; sala collezioni storiche; specifiche servizi ai disabili: prestito domiciliare, postazioni Jaws);

– stima dei fabbisogni;
– definizione dei criteri di turnazione dei bibliotecari nei punti di servizio (tutti girano su tutti? afferenza sulla base della competenza professionale? diverso "peso" dei diversi servizi; alcuni correttivi; problematica di gestione delle tipologie orarie; software gestionale sviluppato *ad hoc*);

– definizione di protocolli di comportamento e predisposizione della documentazione di servizio necessaria per armonizzare le diverse prassi, mentre in seno al comitato di biblioteca si procedeva alla stesura del nuovo regolamento di biblioteca;

– prospettiva di gradualità nell'implementazione dei servizi;
– verifica dei fabbisogni (es. monitoraggio carico *reshelving*).

Un aspetto che ci contraddistingue, date le dimensioni dello scaffale aperto e l'elevato numero di consultazioni, è il grande e delicato carico quotidiano delle attività di *reshelving* – ancora più delicato per le monografie con collocazione Dewey – suddiviso indifferentemente tra tutti i bibliotecari in servizio al pubblico, con l'ausilio degli studenti titolari di borsa di studio. Un aiuto verrà in futuro, se ci soccorrerà un finanziamento straordinario, dall'attivazione di un sistema integrato RFID che garantirà contestualmente l'avvio del servizio di *self-check* e il monitoraggio automatico dello scaffale aperto, per l'intera collezione monografica corrente.

Contestualmente all'allestimento

dei servizi di base si è svolta la riflessione sui servizi di accesso alla rete, inscindibilmente connessa al disegno complessivo del contesto tecnologico² e dell'architettura di rete, e relevantissima per le sorti della biblioteca, in perenne bilico tra l'imperativo di servire e tutelare le esigenze della ricerca e la realtà/necessità di servire da straordinario quanto assai spesso generico e affollatissimo Internet point e laboratorio informatico.

Si è dunque scelto di differenziare l'utilizzo dei 105 pc a disposizione del pubblico, definendo le seguenti tipologie: postazioni fisse abilitate alla navigazione Internet, con obbligo di autenticazione attraverso l'inserimento di numero di matricola e password (la grande maggioranza); postazioni fisse senza obbligo di autenticazione, con accesso ad OPAC, banche dati, periodici elettronici (22 in tutto, distribuite sui tre piani); postazioni fisse per la consultazione di risorse elettroniche locali (2). Tutti i tavoli di lettura sono peraltro cablati e abilitati alla navigazione Internet per i lap top, con obbligo di autenticazione. Le risorse elettroniche offerte dalla biblioteca sono accessibili dall'esterno del campus, previa autenticazione. A monte è stato impostato un sistema di *filtering* tramite *black list*, che esclude l'accesso a chat, giochi, aste on line...; dovremo procedere oltre su questo fronte, differenziando in particolare l'uso della biblioteca da quello dei laboratori informatici del campus, testando la possibilità di non offrire il software Office e la posta elettronica su alcune postazioni. Da tutte le postazioni al pubblico è possibile lanciare stampe in rete indirizzate a sei stampanti distribuite tra i piani, che avviano la stampa attraverso l'inserimento della carta prepagata ricaricabile utilizzabile anche per le fotocopie e per le stampe da microfilm. Per i materiali anti-

chi è garantito un servizio di riproduzione digitale nelle 48 ore.

I servizi di *user education*³

L'idea di un utente che si muove liberamente e autonomamente, scorre lo scaffale, consulta i cataloghi e il sito web della biblioteca e trova servizi e accesso alle risorse remote, anche da casa, ci invita a un diverso ruolo, di orientamento e di stimolo, e all'offerta di strumenti articolati di approccio alla ricerca e alle risorse.

I servizi di *user education*, la pagina web e la comunicazione divengono strategici.

Nella nuova biblioteca abbiamo progettato uno spazio dedicato per la formazione, l'aula didattica "Maria Rosaria Corrado", con 12 postazioni attrezzate.

I corsi offerti sono differenziati⁴ e variano dal corso base attivato in tutte le biblioteche universitarie, "La ricerca nel catalogo dell'ateneo fiorentino", al corso di *information literacy* "Introduzione alla ricerca per la tesi", ai corsi con crediti formativi "La ricerca in biblioteca: abilità strumentali e strategie informative", riconosciuti da tutti i corsi di laurea di giurisprudenza e scienze politiche, prossimamente da realizzare anche per l'area di economia. Attorno a questa offerta base vengono allestiti altri corsi, quali quelli organizzati per la formazione degli studenti collaboratori part-time o in seguito a convenzioni, come i corsi per i borsisti dell'Azienda regionale per il diritto allo studio universitario. Vengono inoltre organizzate visite guidate, soprattutto in concomitanza con l'avvio del nuovo anno accademico, per l'accoglienza delle matricole, e occasioni formative *ad hoc*.

Tra il 2004 e il primo semestre del 2006 sono stati organizzati 56 corsi, che hanno formato 493 utenti.

L'aula didattica si presta peraltro ad usi diversi, quali presentazioni e *trial* di banche dati, rivolti agli utenti del campus o ai bibliotecari.

La biblioteca garantisce inoltre quotidianamente un servizio di reference, o assistenza alla ricerca, offerto su appuntamento all'interno di un orario articolato per macroaree tematiche, con due ore dedicate a ciascun utente; fino al primo semestre del 2006 ha assistito 1.200 utenti. Il lavoro di progettazione e allestimento di tutti i servizi di *user education* è stato articolato e complesso; tutte le attività sono inoltre periodicamente monitorate e ricalibrate, tenendo conto delle caratteristiche della comunità di riferimento, dei mutamenti dei curricula e delle esigenze della didattica, per mantenere l'offerta viva e aggiornata.

Strumento fondamentale di monitoraggio

dei servizi e del loro livello di gradimento sono i questionari elaborati sia per i corsi che per l'assistenza alla ricerca.

Importante sia per il servizio di assistenza alla ricerca che per i corsi⁵ è l'attività di selezione e catalogazione delle risorse web di qualità, che vengono segnalate con una newsletter⁶ e rimangono accessibili dal sito della biblioteca (sinora ad uso interno) e che saranno prossimamente integrate con opzioni di ricerca in Metalib. In pro-

spettiva ci auguriamo di poter presto attivare un servizio di *virtual reference desk*.

In questo contesto le pagine web della biblioteca⁷ sono state pensate e sviluppate per costituire un potente e reale strumento di servizio, per l'utente e per il bibliotecario, che nelle pagine riservate⁸ trova immediatamente in linea tutta la documentazione necessaria per i servizi.

La comunicazione e la promozione rivestono un ruolo importante,



Biblioteca di Scienze sociali: la sala di consultazione dei fondi storici

per informare in modo completo i frequentatori della biblioteca sulle opportunità e i servizi offerti migliorandone i livelli di fruizione, facilitare l'uso della biblioteca e l'incontro con l'informazione; creare un clima favorevole attorno alla biblioteca e "fidelizzare" gli utenti, accrescendone i livelli di soddisfazione individuale.

Abbiamo elaborato un logo, uno "stile" e un protocollo di comunicazione adeguati a un'utenza universitaria diversificata, e abbiamo cercato di dare richiamo, uniformità e coerenza a tutti gli strumenti e a tutte le comunicazioni in uscita dalla biblioteca, sia relativamente alla grafica che al linguaggio.

Nel frattempo siamo stati attenti a monitorare e valutare il nostro lavoro e quanto ci accadeva attorno, per rivedere le nostre scelte e prepararci a nuove necessità.⁹

I bibliotecari

Contestualmente si è lavorato sui bibliotecari, sviluppando le professionalità maturate nei diversi contesti di provenienza per rafforzare trasversalmente le competenze di *subject librarian* applicandole ai vari servizi, con l'ambizione di creare più stretti legami con la comunità scientifica. L'idea – solo parzialmente realizzata – era quella ad esempio di "incardinare" un bibliotecario specialista, già esperto conoscitore di un settore disciplinare, a una determinata porzione di collezione, da sviluppare e gestire (dall'impostazione degli acquisti al trattamento catalografico alla supervisione di porzioni di scaffale Dewey), e di sfruttarne le competenze anche sul fronte del reference e della formazione dell'utente.

Come eccezione rispetto al modello del *subject librarian*, ma sempre nello spirito di sviluppare una più forte integrazione con le facoltà,

i corsi di laurea, gli insegnamenti e i docenti, stavolta per il supporto alla didattica, si è costituito un gruppo di lavoro che curasse la manualistica e le collezioni di base. Il referente del gruppo ha dedicato e dedica settimanalmente un quarto del proprio tempo all'attivazione e all'implementazione del servizio Penelope, un'interfaccia di informazione e aggiornamento on line sui corsi e i libri di testo adottati, gli orari di lezione e di ricevimento dei docenti, i risultati delle prove.¹⁰

Contestualmente ci si rendeva conto che il nuovo servizio al pubblico, con l'esposizione alle sollecitazioni di un'utenza che copriva i più diversi contesti di ricerca, imponeva l'integrazione delle competenze specialistiche con una preparazione adeguata a un'assistenza di base in ciascuna delle macroaree (giurisprudenza, economia, scienze politiche) e una forte iniziativa di formazione di tutti i bibliotecari. In questo senso si è avviata un'intensa iniziativa di "scambio di formazione", attivando corsi interni e presentazioni che sono tra l'altro risultati importanti per costituire nuove relazioni tra colleghi e mettere tutti in grado di affrontare le richieste di informazione di base rivolte durante il servizio al pubblico, su cui contestualmente si lavorava predisponendo documentazione scritta, istruzioni e strumenti per allineare le risposte e uniformare le prassi, con la speranza di arrivare presto a uno stile comune di servizio.¹¹

Note

¹ Per un approfondimento si veda P. PANIZZA, *I servizi al pubblico*, in *Traslocare, riaggregare, rifondare...*, cit., p. 187-198.

² Su questo argomento cfr. il contributo di P. VIVANI, *Il contesto tecnologico*, in *Traslocare, riaggregare, rifondare...*, cit., p. 177-185.

³ La tematica di allestimento di questi servizi è trattata diffusamente da E. GIUSTI, *I servizi di user education*, in *Traslocare, riaggregare, rifondare...*, cit., p. 199-224.

⁴ <<http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze-sociali/corsiassistenzaricerca.htm>>.

⁵ <<http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze-sociali/sitiscienze.htm>>.

⁶ <<http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze-sociali/newsletter/newsletter.htm>>.

⁷ <<http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze-sociali/>>.

⁸ <<http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze-sociali/riservato/personale.htm>>.

⁹ Nel corso del 2005 la biblioteca ha attivato un gruppo di lavoro di monitoraggio e valutazione dei servizi che ha predisposto un set di dati e di indicatori da rilevare, ad integrazione dei dati rilevati dal gruppo centrale SBA. Il monitoraggio riguarda soprattutto la comunità servita e i dati relativi agli ingressi e all'utilizzo dei servizi offerti, ma anche lo sviluppo del personale.

¹⁰ <<http://www3.cce.unifi.it/giuris/penelope/iframe-index.asp>>.

¹¹ Relativamente alla programmazione e alle attività svolte dalla biblioteca, si consultino le pagine: <<http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze-sociali/attivita.htm>>.

Abstract

The Library of Social Sciences at the University of Florence was thought as the heart of the great building plan with whom the university has created a new campus where the divisions of Economics, Law and Politics (together with ten departments of Social sciences) have been united. The library, conceived as a service centre embedded in the global academic activity of the University, has unified the seven different departmental libraries scattered around the town and their respective collections. In the meantime, the direction seized the opportunity to rethink the services, in order to restructure and adequate them for the new location.