

Armonia biblioteca Motivazione degli operatori e qualità dei servizi

Firenze, 16 giugno 2009

Intervento di Myriam Verreycken, bibliotecaria, responsabile della comunicazione,
Biblioteca pubblica di Gent – Belgio

Breve presentazione della Biblioteca pubblica di Gent

La biblioteca pubblica di Gent (230.000 abitanti) comprende una rete di 16 biblioteche: 1 biblioteca centrale e 15 filiali nei quartieri e nelle circoscrizioni.

La biblioteca centrale è situata vicino all'accesso dell'autostrada, ad un incrocio di linee di autobus e di tram, al centro amministrativo comunale ed ad un centro commerciale. L'accessibilità è quindi buona.

L'ex-edificio d'uffici (anni 1950) è stato adattato a biblioteca di circa 4000 m², con una larga hall d'ingresso, 5 sezioni, un caffè-lettura e 2 piani di uffici (back-office).

Il numero di utenti è cresciuto da 20.000 (inizio degli anni 1980, in un edificio troppo piccolo e con una decina di filiali) fino a 80.000 negli anni 2000 dopo il trasferimento nel nuovo edificio (attuale), più grande, accessibile e trasparente, e con 15 filiali nel 2008.

Gli utenti hanno diverse provenienze: circa 60% sono abitanti di Gent, più di un quarto vivono nella provincia della Fiandra orientale (vengono a Gent per la scuola, il lavoro, i negozi, ecc), e più di 10% nelle altre province, questi soprattutto studenti (Gent ha una popolazione di circa 30.000 studenti universitari e di istituti superiori)

I prestiti e le consultazioni sono cresciute da circa 1 milione negli anni 1980 a più di 2.5 milioni attualmente. La sola biblioteca centrale conta circa 1.5 milione di prestiti e più di 2500 utenti al giorno (in media).

Gli operatori ed i servizi

Prendiamo come esempio gli operatori della sezione musica per illustrare com'è organizzata la biblioteca.

I 5 colleghi della sezione hanno compiti diversi, sia per la loro formazione che per la loro esperienza professionale. Tutti hanno seguito una formazione di base, obbligatoria per poter lavorare in una biblioteca pubblica, sia prima di lavorare nella biblioteca che all' inizio della loro 'carriera' bibliotecaria.

La formazione bibliotecaria nelle Fiandre:



- Formazione di base (1 anno): 1 giorno di 7 ore alla settimana (sabato o altro giorno)
- Formazione di graduato (3 anni) > bachelor (4 anni): 12 ore alla settimana (sabato mattina e 2 sere, o 2 giorni) con specializzazione nell'ultimo anno (biblioteca pubblica, scolare, scientifica, documentazione)

Tutti sono molto appassionati di musica ma nessuno ha ricevuto una formazione propriamente musicale. Nell'anno 1991, hanno potuto scegliere la loro occupazione all'interno della biblioteca, per esempio la sezione musica, e si sono divisi le varie specializzazioni: musica classica, pop, jazz, blues e country o mondo. Da quel momento, sono stati responsabili della loro parte della collezione. Ovviamente i loro incarichi non riguardano solo la sezione musica.

Nel momento del trasferimento nel nuovo edificio (1992) e della riorganizzazione dei servizi, tutti gli operatori hanno potuto esprimere la loro preferenza per una sezione o un servizio. Tutti, in qualsiasi funzione, hanno vari incarichi:

- nella loro sezione o nel loro servizio
- nel servizio pubblico generale
- di partecipazione nell'organizzazione
- di formazione continua

Responsabilità dentro la sezione / il servizio

Nella sezione musica, lavorano assieme 5 colleghi, sotto la direzione di una responsabile della sezione, diplomata di graduato in scienze biblioteconomiche e con formazione nell'ambito della musica.

La sezione Musica è situata al quinto piano e comprende tutti i materiali di argomento musicale : cd, dvd (concerti pop e classici, opera, ...), partiture, corsi per imparare a suonare uno strumento (con cd), riviste ed enciclopedie, saggi e cd-rom sulla musica, biografie di compositori e di cantatori, eccetera. Ci sono anche due pc per usare internet, con portali di siti web dedicati alla musica ed un pc per ascoltare cd e per la dimostrazione del 'digiloan' (vedesi dia 15).

Le altre sezioni seguono lo stesso principio dell'integrazione di tutti materiali secondo il soggetto. Quindi, per esempio, l'utente interessato al gioco del calcio trova nello scaffale 'calcio' libri, cd-rom, dvd, riviste, enciclopedie dedicati al calcio.

Questo nuovo concetto della biblioteca si è ispirato alla biblioteca pubblica di Gütersloh (Germania – in collaborazione con Bertelsmann) ed è basato sulle diverse modalità di ricerca dell'utente: dal 'curiosare' alla ricerca specializzata:

- a. Una sezione tematica, ispirata alla libreria, per fare la ricerca rapida e generale, con diversi temi generali, fiction o non-fiction o ambidue (thriller, fantasy, romantico, ... casa, giardino, cucina, salute, relazioni, bambini, finance, ... viaggio, Gent, società...), con libri più o meno recenti, con le novità presentate di piatto. I libri



‘tema’ non hanno l’etichetta con la collocazione ma è indicato solo il tema. Tutti libri della sezione tematica si trovano anche nelle altre sezioni.

- b. Varie sezioni con materiali classificati per la ricerca su un autore (alfabetico) o su un soggetto specifico (codice ‘SISO’ – sistema UDC/Dewey adattato per i paesi bassi), tutti materiali integrati.
- c. Una sezione altamente specializzata (fondi storici, formati eccezionali, materiali vulnerabili, archivio rivisti, ecc.) per la ricerca puntuale. Sistema scaffale chiuso, con scaffali compatti.

Termine di consegna: circa 10 minuti.

Nell’organigramma, la sezione Musica fa parte del gruppo ‘Collezione e informazione’. I gruppi sono:

- d. Collezione e informazione
- e. Servizi agli utenti
- f. Comunicazione
- g. Catalogo e ICT
- h. Personale e finanze
- i. ‘Facility management’ (edifici) e filiali.

Gli operatori della sezione musica seguono l’iter che riguarda la sezione della collezione di loro competenza, dall’inizio alla fine: selezione del materiale- iter del materiale sino all’arrivo sullo scaffale – informazione – promozione – scarto.

Procedono alla selezione dei materiali da acquisire – anche per la collezione itinerante per le filiali – e passano i titoli al collega della Sezione musica che si occupa del servizio di “Ordinazione e consegna”. Anche per il catalogo, c’è un operatore della sezione musica, che finintroduce le informazioni nel catalogo centrale fiammingo.

Se per esempio trascorre troppo tempo prima che sia disponibile un cd, un dvd o un libro, la sezione Musica può mettersi in contatto con i colleghi che si occupano degli ordini e/o del catalogo .

NB: Entrambe i colleghi svolgono anche il servizio al pubblico nella sezione Musica, dal momento che conoscono meglio la collezione della sezione musica



Sono le 6 biblioteche dei capoluoghi di provincia che gestiscono il catalogo, finanziato dal ministero fiammingo della cultura. Anche la promozione delle biblioteche è centralizzata: il logo, lo 'stilo', le campagne promozionali in occasione della settimana del libro per bambini, della settimana della biblioteca, del giorno della poesia, ecc. (vari esempi: dia 35-43)

Il catalogo dà anche accesso a 'Digiloan' o prestito online, che permette di scaricare e ascoltare musica classica e jazz per una settimana (dopo la settimana il file s'autocancella). Iniziato come progetto pilota dalle biblioteche di Rotterdam e di Gent in collaborazione con vari produttori di cd, è un servizio accessibile a tutti e promosso dai servizi regionali delle biblioteche.

Gli operatori delle sezioni stanno circa 5 ore alla settimana allo sportello informazione della sezione Musica (un tavolo con sedia e pc per l'operatore, e con sedia per l'utente). Quando non ci sono richieste da parte degli utenti ripongono i materiali restituiti, visionano siti web e riviste che riguardano la sezione di loro competenza. Per qualsiasi domanda sulla musica (che non riguardi la sezione di loro competenza) possono rivolgersi al collega di quella sezione..

Si occupano inoltre della promozione: per esempio in occasione di un festival di musica, si occupano di fare una piccola esposizione con cd e dvd, insieme a cartelloni e depliant del festival. Inoltre all'ingresso della sezione, c'è una parete per/di cartelloni ed uno scaffale per/di depliant destinati alla promozione di programmi di musica più diversi che hanno luogo nella città. Quindi l'utente interessato può anche informarsi delle attualità musicali.

In occasioni di ricorrenze particolari o avvenimenti (festival o avvenimento, anniversario della nascita o della morte d' un compositore, concerto o morte di un artista importante, ...) ogni operatore può redigere una bibliografia sul tema e scrivere un testo per un comunicato stampa, può preparare una comunicazione che, il collega che si occupa della comunicazione, inserirà nel sito web, nell'intranet della biblioteca.

I servizi Comunicazione delle biblioteca e della Città di Gent pubblicano le notizie in varie agende culturali e 'newsletter'.

Possono suggerire anche incontri ed iniziativa da organizzare in biblioteca, per esempio per un breve corso di base sullo jazz durante il festival jazz.

La biblioteca organizza una serie d'incontri e intervisti sotto il nome di 'Paarse zetel' (Maurice Maeterlinck, autore gantese, Premio Nobel di letteratura nel 1911). Inoltre la biblioteca organizza brevi corsi di formazione in collaborazione con vari partner della città.



Incarichi nei servizi centrali

Delle 37.5 ore settimanali, gli operatori della sezione ne lavorano 5 nei servizi centrali (ore 10-16), altre 3 ore il pomeriggio (ore 16-19) ed un sabato su tre (ore 9-17). (NB: ogni sabato lavorato è compensato con un giorno libero nella settimana seguente).

Svolgono alcuni servizi nell' hall d'ingresso - sportello d'iscrizioni e d'informazione generale, sportello di prestito e restituzione, assistenza al prestito self-service – oppure fanno consulenza bibliografica per la sezione di cui si occupano. Occasionalmente sono impiegati in un'altra sezione della biblioteca e solo eccezionalmente svolgono delle sostituzioni in una delle filiali. Il lavoro nelle filiali è diverso dal lavoro abituale: il contatto con gli utenti è più diretto e più personale rispetto a quello che hanno nella biblioteca centrale. Quindi, come tutti colleghi, sono al corrente di (quasi) tutto, possono guidare gli utenti nelle ricerche, e sono molto impegnati nel lavoro che porta al miglioramento della qualità dei servizi.

La biblioteca centrale è aperta al pubblico 50 ore alla settimana. Durante le ore di chiusura della biblioteca, è attivo il servizio di autorestituzione che permette agli utenti di restituire i materiali presi in prestito 24 ore su 24. I servizi centrali sono svolti da tutti gli operatori a turno, cambiando il posto di lavoro ogni ora. Nelle sezioni, dalle 10 alle 16, sono di servizio gli operatori della stessa sezione; dalle 16 alle 19 ed il sabato (ore 10-17) svolgono servizio di assistenza all'utenza vari operatori della sezione o altre, anche queste a turno, ma per 2 ore di media.

Le filiali sono aperte fra le 8 e le 16 ore la settimana.

Nell' hall d'ingresso c'è anche una parete per le esposizioni temporanee, realizzate in collaborazione con i partners della città, ed una parete di/per cartelloni ed un mobile di/per depliant, tutto gestito dal servizio Comunicazione. All'ingresso c'è anche un pc dove si può prenotare uno dei 40 pc internet (consultazione gratuita, fino a 2 ore al giorno).

In precedenza di ogni cambiamento nei servizi (per esempio l'introduzione del servizio per l'autorestituzione o dell'autoprestito) il bibliotecario responsabile ne dà comunicazione a tutti gli operatori (di solito dalle ore 9-9.45).

Partecipazione e impegno

Oltre gli incarichi relativi alla sezione Musica e ai servizi centrali, gli operatori della sezione sono invitati a partecipare attivamente all'organizzazione della biblioteca. La referente della sezione partecipa alle riunioni mensili dello staff, assieme ai referenti delle altre sezioni, a quelli del servizio, ai 6 bibliotecari ed al direttore generale (vedesi organigramma).

All'ordine del giorno si discutono i punti concernenti la situazione ed gli sviluppi della biblioteca, preparati nella riunione bisettimanale da parte della direzione. Dopo ogni riunione, la referente della sezione incontra i suoi colleghi per informarli dei punti discussi



durante la riunione e nello stesso tempo per discutere insieme sulle conseguenze delle proposte e sulle varie alternative suggerite. La referente formulerà le considerazioni della sua sezione durante la successiva riunione dello Staff.

Così tutti sono impegnati nell'organizzazione corrente e negli sviluppi futuri. Tutti i progetti e gli sviluppi sono espressi nel programma pluriennale, che si concretizza nella realizzazione pratica dei programmi annuali. Inoltre, tutti possono leggere regolarmente nelle varie 'newsletter' le notizie sulla politica culturale della città, della provincia della Fiandra orientale e della regione Fiandre.

Per la costruzione di un nuovo edificio destinato alla Biblioteca è stata avviata una riflessione che coinvolge i bibliotecari e vari partner (città, provincia, regione, università, formazione adulti, ecc), con gruppi di lavoro, workshops, viaggi di studio, ecc.

Nel 2007, gli operatori della sezione musica erano invitati a partecipare (con tutti gli operatori della biblioteca) ad un viaggio di studio alla biblioteca pubblica di Rotterdam, che è considerata una biblioteca da prendere come esempio. Dopo questo, ogni sezione ha svolto una sessione di riflessione sul programma '10 punti per una nuova biblioteca' (pubblicata nel programma pluriennale).

Così una gamma di idee è stata tradotta, con il consenso di tutti i partner, in una 'missione' ed in un concetto generale: in ogni sezione si ritrovano i 4 punti della missione:

- j. (centrale) cultura e conoscenza accessibili per tutti, senza ostacolo
- k. partecipazione alla cultura ed alla conoscenza
- l. imparare: la formazione permanente (life long learning)
- m. convivenza: la città nella biblioteca e la biblioteca nella città

Tempi del progetto 'De Krook':

- n. Autunno 2008: esposizione interattiva ed informativa per il pubblico, attraverso il sito web e possibilità di esprimere le proprie opinioni (dia 44 e seguente)
- o. Estate 2009: il direttore dei lavori inizia la ricerca degli studi di architetti interessati.
- p. Autunno 2009: tutti gli operatori della biblioteca saranno impegnati nella realizzazione di un progetto dettagliato, che sarà presentato all'architetto, dopo una visita alla nuova biblioteca d'Amsterdam.
- q. ... 2010: assegnazione dei lavori ad uno studio di architetti
- r. Inverno 2012-2013: inizio dei lavori di costruzione



s. 2015: apertura/inaugurazione della nuova biblioteca

