

## **PROVIAMO ... L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA IN UNA BIBLIOTECA DI PUBBLICA LETTURA**

Paolo Povoleri (responsabile della Biblioteca comunale di Arzignano)

Arzignano, paese di circa 25.000 abitanti, fonda la sua economia sull'attività conciaria.

La biblioteca comunale era dislocata fino al 2003 nella villa Brusarosco. Vi si effettuavano 35.000 prestiti annui con una media di 200 utenti al giorno. Non si era all'eccellenza, ma era il massimo si potesse fare in quella situazione. Dal punto di vista tecnologico (codice a barre, ecc.) la situazione era abbastanza buona.

Alla metà degli anni '90 l'Amministrazione comunale aveva iniziato un nuovo progetto, fondato sulla consapevolezza del valore culturale e sociale della propria biblioteca.

Per rivitalizzare il centro cittadino, ed in particolare la piazza, si volle spostare la biblioteca in un edificio in pieno centro, in quel momento completamente inagibile. Il progetto si sviluppa attorno allo slogan "la piazza con i libri intorno".

La continuità fra la piazza e la biblioteca è sottolineata dalla pavimentazione in cubetti di porfido, lucidati all'intero, grezzi all'ingresso. La nuova biblioteca viene inaugurata nel 2004. Essa è composta da un'emeroteca, una sala per la narrativa, una per la manualistica, una per l'informaticità. Una sezione è dedicata alla storia locale.

Il primo obiettivo fu quello di non ridurre la qualità del servizio proprio a causa della posizione che ne favoriva l'accesso, ma poteva portare al rischio di fastidio reciproco fra i vari tipi di pubblico.

Infatti in una biblioteca "per tutti" l'utenza non è costituita da un solo pubblico ma da molti pubblici. Talvolta alcune biblioteche "collassano" perché curano un solo pubblico. In certe biblioteche si è dato troppo spazio, ad esempio, agli studenti universitari scoraggiando i ragazzini o viceversa.

Ad Arzignano si è cercato di creare spazi che favorissero certi tipi d'utenza e fossero poco allettanti per altri, ad esempio si è fatto in modo che gli studenti non colonizzassero tutti gli spazi.

La scommessa è stata vinta: nel 2007 si sono avuti

490 presenze giornaliere (nel 2004 più di 600)

16.271 iscritti al prestito

4.743 utenti attivi

69.000 prestiti.

riuscendo a dare un servizio bibliotecario a tutti i cittadini. Ad esempio il 15% della popolazione straniera di Arzignano è rappresentato fra gli utenti della biblioteca in maniera assolutamente proporzionale.

### **UN PASSO INDIETRO**

Quando nel 2003, ci si trovò ad affrontare la progettazione della nuova biblioteca, i dubbi erano molti.

Riusciremo a riproporre, ad erogare servizi efficaci agli utenti, nella nuova sede?

Riusciremo a mantenere la qualità percepita dei servizi?

Ce la faremo, passando da una gestione quasi familiare a una gestione più complessa?

Riusciremo a continuare ad essere un organismo in crescita?

Riusciremo ad essere all'altezza delle aspettative?

### **GLI STRUMENTI**

La prima cosa di cui una biblioteca ha bisogno è personale preparato e motivato. Migliori sono i bibliotecari, più strumenti raffinati usano. La biblioteca aveva bisogno di qualcosa di meglio per gestire, ad esempio, il prestito. Per velocizzare le file degli utenti, eliminare gli errori (innalzamento della qualità).

Già da tempo si pensava all' **RFid**, ma sembrava troppo costoso. Per caso, nel 2002, si ebbero contatti con una ditta di RFid della zona, che lavorava per l'industria alimentare. Consultata, rispose che con il budget proposto dall'Amministrazione comunale si poteva avviare un progetto.

La direzione della biblioteca ebbe carta bianca dall'Amministrazione, a patto di non superare il budget. La scelta non fu facile, ma si decise di provare, con la consapevolezza che in Italia si sarebbe stati i primi, non vi sarebbero stati punti di riferimento, neppure dal punto di vista tecnico.

In 6 mesi la biblioteca passò da una gestione tradizionale (codici a barre e antitaccheggio magnetico) a regime. A 30.000 libri dello scaffale aperto sulla seconda di copertina si è riusciti ad associare il microchip in 30 giorni. E' stata un'operazione molto costosa.

## PROBLEMI

### 1) Sicurezza

L'antitaccheggio di solito è più che altro un deterrente, ma la tecnologia comunque funziona

### 2) Privacy

L'RFid è una tecnologia di lettura a distanza. C'era l'inconveniente che si potevano vedere quali erano le letture di un utente. La soluzione pensata fu di non scrivere nessun dato né relativo all'utente né ai libri, sui tag delle tessere. L'unica chiave per decifrare le informazioni è un database della biblioteca (un utente, un id, un microchip).

D'altro canto, il non dover passare per il bibliotecario neppure per l'operazione di prestito, garantisce all'utente una maggiore privacy.

## SERVIZI

### Prestito

Si possono fare 7-8 prestiti con un solo invio. Si appoggiano i libri sul bancone, e il prestito viene fatto in contemporanea per circa 7-8 libri. Sopra il bancone-prestito non è visibile l'antenna. Appoggiando i libri sul bancone si vedono comparire, "magicamente", i libri sul monitor. Questa tecnologia non è invasiva. Si può non farla apparire. (Le antenne del self-check si possono installare sotto il bancone).

Il servizio di self check viene pubblicizzato spiegandone agli utenti il funzionamento.

Ad oggi la biblioteca ha raggiunto il 36% del prestito con il self-check. E i bibliotecari hanno più tempo per seguire gli utenti con esigenze di reference particolari.

### Gestione degli accessi Internet

Tutte le stazioni internet sono assistite. L'utente ha una propria password ed accede con la propria tessera utente. Grazie al software di gestione integrato al gestionale ci si è messi in regola da subito con la legge antiterrorismo.

### Servizi a pagamento

L'unico dato inserito nella tessera è il credito per l'uso della fotocopiatrice. Così gli utenti non possiedono più 2 tessere ma una sola con varie funzioni. Prima era in uso un sistema classico di fotocopie in self-service con tessera magnetica.

### Gestione delle raccolte

L'RFid porta a notevole risparmio di tempo per il controllo inventariale o quando si tratta di ricercare un libro smarrito o fuori posto.

## PROSPETTIVE

Si potrebbero attivare in futuro sistemi di restituzione dei libri attivi 24 ore su 24, studiando adeguate politiche di controllo, ad esempio, se l'utente ritarda di una settimana nella restituzione dei libri, in automatico per una settimana gli può essere bloccata la possibilità di prestito.

## CONCLUSIONI

L'RFID è stato una scommessa con l'obiettivo di favorire sia gli utenti che gli operatori. Paradossalmente, in questa situazione di tipo "industriale", la qualità della relazione con gli utenti aumenta.

Gli sviluppi futuri sono tutti da immaginare. Quando si presenterà l'occasione spero di poter dire ancora: proviamo.

*(report a cura di Elisabetta Moser – Biblioteca della Giunta provinciale)*