

Linee Guida per l'aggiornamento dei servizi bibliotecari della Biblioteca Provinciale di Foggia

1. Introduzione

Gli sviluppi vertiginosamente rapidi e profondi della società contemporanea impongono ai singoli e alle organizzazioni di potenziare i canali di accesso alle informazioni di ogni tipo e di ogni livello.

I tre grandi processi in/formativi intercettati dalle più recenti politiche dell'Unione Europea (società dell'informazione; società dell'informatizzazione e *longlife learning*) hanno imposto una sostanziale modifica della vecchia concezione della biblioteca quale luogo eminentemente deputato allo studio.

La riqualificazione del lavoro (che ha perduto molto i caratteri della serialità e della ripetitività), ma anche i luoghi ed i tempi oggi disponibili per le attività extralavorative, insieme con i tempi assai più lunghi dell'esistenza umana, rendono possibile investire, in ogni fase della vita, maggiori energie nella conoscenza.

La biblioteca del XXI secolo non è più, dunque, esclusivamente una biblioteca per lo studio; essa sarà sempre più un luogo di informazione, di conoscenza, di svago, ed assumerà una funzione centrale nella selezione, raccolta e trasmissione delle informazioni di ogni tipo e di ogni livello.

La biblioteca del XXI secolo sempre più assumerà le funzioni di presidio delle libertà di accesso alle fonti e, quindi, di difesa e di diffusione delle libertà e della democrazia, ma anche di contenitore culturale autoportante, in grado di proporre contemporaneamente offerte informative, culturali e sociali.

Gli strumenti di attuazione di queste finalità, anche nella Biblioteca della Provincia di Foggia, non sono adeguati in modo diffuso e simultaneo.

Sin d'ora, la prevista combinazione intelligente (tecnicamente definibile ibridazione dei servizi) di opere a stampa e di supporti elettronici, di pagine scritte e di mezzi multimediali e interattivi può contribuire a fornire a tutti ed a ciascuno gli strumenti per cercare e per reperire le informazioni, le opportunità formative, le vie per progredire nella conoscenza.

Il modello che sembra rispondere meglio alla crescente domanda di informazione e di cultura in forme puntuali ed esaurienti rimane quello di una grande biblioteca a scaffale aperto, organizzata sulla base di una politica ragionata delle raccolte, sia di materiale cartaceo che di altro materiale (audiovisivo, informatico, digi-

tale, telematico), con efficienti servizi di *reference*, con una particolare attenzione ai servizi e alle risorse elettroniche on-line.

Lo sviluppo grandioso dell'informatica, con le sue straordinarie potenzialità, pone sempre più l'esigenza di dar vita a strutture bibliotecarie, ove convivano e si integrino libri, periodici, CD, banche dati e connessioni in rete.

L'immensa produzione di opere a stampa e la presenza di una smisurata quantità di informazioni renderà sempre più necessaria un'attività di consulenza e di selezione ragionata sulle fonti di informazione primarie e secondarie, sulle vie di ricerca in rete e sulle banche dati, condotta con metodo e continuità da bibliotecari professionalmente consapevoli e tecnicamente attrezzati.

Sempre più il bibliotecario deve considerare le sue acquisite abilità teoriche e pratiche in tema catalogafico e biblioteconomico semplicemente come una base avanzata di partenza per conseguire specializzazioni sempre più differenziate (dal bibliografia al marketing dei servizi; dal *reference* al *library web design*; dalle pubbliche relazioni alla promozione dei servizi fino al *managing*).

Questa linea di tendenza europea ed internazionale è ormai in via di consolidamento nelle più grandi biblioteche e presso le agenzie nazionali ed internazionali ed ha ispirato le linee guida per la nascita o la conversione recente di alcune grandi biblioteche in Europa e negli Stati Uniti.

In Italia biblioteche impostate secondo simili linee direttrici, pur con caratteri ovviamente diversi e specifici, sono (a titolo esemplificativo) la Biblioteca di Sala Borsa a Bologna e la Biblioteca Europea di Informazione e Cultura di Milano (BEIC).

Di quest'ultima, in particolare, se ne condividono a pieno titolo le metodologie e le pratiche attuative in corso al punto tale da essere stata assunta a modello da imitare, adattandola alle circostanze e al contesto.

L'Italia, invero, nel confronto con le tendenze biblioteconomiche internazionali, degli anni Novanta, si è inserita privilegiando soprattutto le politiche di innovazione tecnologica degli impianti, affrontando solo molto recentemente i temi dell'integrazione delle risorse elettroniche, negli assetti preesistenti dei fondi documentari delle biblioteche dell'informatica applicata alle biblioteche e il conseguente dibattito scientifico e culturale.

L'esempio in cantiere della grande Biblioteca Europea di Informazione e di Cultura di Milano (BEIC), ancora in una fase di impostazione e progettazione esecutiva, si fonda sulla più completa ibridazione di documenti a stampa, con documenti audiovisivi e documenti elettronici ed è l'espressione avanzata dei più recenti dibattiti in materia di servizi per la pubblica lettura.

Secondo questa prospettiva, anche nella Biblioteca Provinciale di Foggia stanno trovando posto (in versione cartacea, digitale e telematica) tutti i testi fondamentali di tutti i rami del sapere. Saranno aggiornate, integrate ed ampliate le principali raccolte di documenti, gli strumenti bibliografici di base, le enciclopedie, i glossari, i manuali, i trattati, gli atlanti, le principali opere di sintesi, le biografie, le monografie e gli articoli essenziali, i periodici più importanti.

Alcune aree storicamente qualificanti il patrimonio della nostra biblioteca assumeranno caratteri speciali e di specializzazione (prima infanzia e ragazzi, storia locale meridionalistica e fondi speciali, musica, cinema, teatro). Queste aree speciali e di specializzazione saranno affiancate da alcuni centri di documentazione sempre più essenziali per il futuro del nostro territorio (didattica, ambiente, Unione Europea, fumetto, giovani adulti, interetnicità, cultura materiale delle classi subalterne).

L'obiettivo è quello di raggiungere attraverso efficienti *interlibrary loan* e *delivery service* tutte le informazioni volute e tutte le opere esistenti in ogni parte del mondo.

All'interno di una visione unitaria e coerente la politica delle collezioni della Biblioteca Provinciale, le raccolte e i servizi dovranno raffinare l'offerta informativa secondo scale diverse di esigenze, di cui sarà ogni volta il lettore a stabilire quali scegliere.

La reperibilità delle informazioni più aggiornate è, in particolare, un'esigenza primaria nel mondo del lavoro e delle professioni dell'età attuale (*longlife learning*). Si tratta di un'esigenza nuova che richiede strutture apposite, circuiti informatici e telematici predisposti *ad hoc*, ricorso alla "letteratura grigia", servizi efficienti di *reference*.

Una particolare attenzione sarà rivolta alle fondamentali fonti letterarie e scientifiche attraverso una politica delle collezioni che dovrà continuare ad assicurare la presenza in biblioteca dell'opera nella sua completezza (in alcuni casi in lingua originale), in forma di volume ma anche con un'ampia produzione e selezione di digitalizzazioni.

Il progetto, già in nuce nelle elaborazioni compiute fra gli anni Sessanta e Settanta presso la Biblioteca Provinciale, è dunque quello di dare identità più marcata ad una biblioteca necessariamente selettiva quanto alle opere accolte, ma costruita in modo da contenere un vastissimo insieme - organico, bilanciato, continuamente aggiornato mediante un'accorta politica degli acquisti - di testi fondamentali e di strumenti relativi a tutti i rami del sapere, in forma di volume e in forma digitale.

Si tratta di definire una carta delle collezioni in grado di realizzare una biblioteca più completa e avanzata, rispetto a quella attuale. Resta chiaro che la fortuna di questo progetto risiede nella capacità della Biblioteca Provinciale di fare sistema e di attivare più incisive e allargate formule di cooperazione interbibliotecaria sia con le biblioteche locali che con sistemi bibliotecari nazionali ed internazionali.

Fino ad oggi il Web è stato considerato una sorta di adeguamento tecnologico delle informazioni che la biblioteca già normalmente offre ai propri lettori.

Le innovazioni informatiche hanno, ad esempio, consentito alle biblioteche di permettere senza limiti di tempo l'accesso in remoto ai propri cataloghi, anche quando la biblioteca è fisicamente chiusa. L'OPAC ha significato un evidente momento evolutivo.

OPAC, *virtual reference*, opere digitalizzate, aree tematiche di divulgazione e approfondimento bibliografico interattivo, informazione, accesso a banche dati

definiscono gli elementi inscindibili della biblioteca del nuovo millennio che consente ai lettori di una più vasta platea di dimensione globale di accedere alle informazioni e ai testi digitali della biblioteca, che consente di offrire selezioni telematiche e di fornire e di ricevere informazioni e servizi.

La geografia distributiva di questi servizi non è dappertutto uguale e uniforme: esistono siti di biblioteche che offrono informazioni sui servizi prodotti e spesso si spingono in forme di assistenza/consulenza a distanza con il ricorso alla posta elettronica (*reference on-line*); altre biblioteche consentono l'accesso in remoto ad opere digitalizzate in proprio.

L'evoluzione di questo tipo di web è comunque alle porte anche de "la Magna Capimana" in seguito agli adeguamenti strutturali e all'adeguamento delle risorse anche umane. Nella Biblioteca Provinciale il Web non è una sorta di adeguamento tecnologico, ma è evoluzione contemporanea del sistema comunicativo nel suo complesso organico e sostanziale, secondo i più recenti orientamenti nazionali ed internazionali. Per questa ragione il Web della biblioteca è destinato a diventare una nuova faccia della biblioteca con proprie autonome caratteristiche e con propria fisionomia biblioteconomica.

La biblioteca che realizza servizi integrati, dunque, non solo manterrà ma vedrà ancora accresciuto il suo ruolo di mediazione delle conoscenze. Gli studi internazionali più recenti hanno dimostrato tra l'altro che il ricorso alla telematica e alle risorse elettroniche ha ovunque aumentato la richiesta di libri a stampa.

È, dunque, evidente che una biblioteca del tipo descritto costituisce la struttura atta a soddisfare alcune ulteriori domande di consumo culturale destinate a crescere. Sarà di conseguenza sempre più necessario disporre di personale bibliotecario dotato di alta professionalità e cultura, in grado: a) di aiutare a reperire, mediante moderni servizi di *reference*, tutte le informazioni e tutte le opere richieste dal lettore; b) di scegliere - con la consulenza, ove necessario, di specialisti - e di porre a disposizione del pubblico le opere primarie e secondarie ritenute via via più significative nell'immensa produzione libraria attuale; c) in pari tempo provvedendo a recuperare tramite digitalizzazione il testo di opere fondamentali, a cominciare da quelle, strettamente legate al territorio e non più disponibili in commercio.

In tale prospettiva di sviluppo, la Biblioteca Provinciale di Foggia assolverà alla sua tradizionale funzione di grande biblioteca pubblica al servizio del vasto bacino d'utenza (che va oltre gli stessi confini provinciali) in qualità di agenzia di informazione e di servizi, soprattutto sul fronte cruciale dei collegamenti interdisciplinari.

L'istituzione di un settore d'ingresso e di accoglienza, il potenziamento dell'area di cultura generale, delle aree speciali e delle aree specializzate insieme alla creazione di una serie di strutture complementari contribuiranno a soddisfare le diverse esigenze di informazione e di cultura in forma modulare e integrata, attraverso le potenzialità offerte dal portale telematico della biblioteca. Sotto questo punto di vista la Biblioteca Provinciale di Foggia ha tutte le potenzialità per evolvere in "centro di eccellenza" a livello nazionale.

2. Fisionomia e profilo culturale

a) Gli obiettivi della Biblioteca Provinciale

La biblioteca, presidio per la circolazione e la diffusione dei saperi, trasmessi attraverso le più svariate forme di presentazione, intende rivolgersi a quanti siano portatori di bisogni di informazione e cultura, predisponendo servizi di accesso agli usi (anche i più specialistici) e al passo con i tempi nel territorio della Capitanata e della Puglia, confermandosi presidio delle libertà civili e della democrazia, esercitati attraverso la libertà intellettuale, la libertà di leggere, la libertà di vedere e di ascoltare.

A tal fine ha predisposto sin d'ora il quadro delle relazioni per una reale e sinergica cooperazione territoriale, con la giovane Università e ogni altra agenzia o istituzione culturale.

Il passaggio da una biblioteca eminentemente di studio alla biblioteca pubblica del XXI ha una ulteriore speciale valenza per una realtà locale come la nostra che si colloca solitamente in fondo alle classifiche nazionali dei consumi culturali. La sfida della Biblioteca Provinciale è anche quella di promuovere l'uso della lettura e la frequenza delle biblioteche come consuetudine diffusa di vita.

Sempre più, dunque, alla biblioteca dovrà ricorrere chiunque abbia una curiosità, un desiderio, un bisogno informativo: il giovane e il comune cittadino di qualsiasi età che sia mosso da una semplice curiosità o da un interesse legato all'attualità o alla sua vita quotidiana, ai suoi rapporti con la società civile e le istituzioni; lo studente che si avvia alla ricerca o che intenda coltivare alcuni settori di studio; lo studioso e il ricercatore che abbiano l'esigenza di ampliare lo spettro della propria ricerca oltre i rigidi schemi degli specialismi; gli intellettuali delle professioni (i professionisti, gli imprenditori, i funzionari, i quadri dirigenti) e quanti possano avere la necessità di documentarsi su un qualsiasi campo di attività o di aggiornare e approfondire le proprie conoscenze professionali.

Così la biblioteca non si rivolge solo a chi studia, ma a tutti. In questi concetti si condensano gli assunti culturali e politici della missione de "la Magna Capitanata".

Alcuni di questi bisogni informativi potranno essere soddisfatti direttamente dalla biblioteca, mentre in altri casi essa eserciterà una funzione di filtro e orientamento verso altre fonti (biblioteche, archivi e centri di documentazione; biblioteche storiche e di ricerca dotate di fondi specialistici; servizi e strutture nazionali e internazionali; raccolte fisiche e virtuali), grazie al potenziamento dei servizi e dei livelli di *reference*.

La definizione degli obiettivi, l'articolazione dei servizi e la fisionomia bibliografica della biblioteca dovranno avere una reciproca intrinseca e rigorosa coerenza. Caratteristiche portanti dovranno essere la flessibilità, la permeabilità, la disponibilità a lasciarsi plasmare dall'evoluzione stessa del sapere e delle sue forme, oltre che dall'uso che gli utenti ne faranno. L'interazione della biblioteca con i pro-

cessi di produzione e circolazione del sapere, da un lato, e con i suoi utenti, dall'altro, daranno dinamicità al rapporto domanda/offerta.

b) La fisionomia bibliografica

La fisionomia bibliografica della biblioteca si configura a partire dalla storia che ha generato la formazione delle sue collezioni, la loro organizzazione spazio-temporale e dagli strumenti con cui ci si è adeguati al soddisfacimento dei bisogni culturali dei suoi frequentatori.

Nella fase attuale si configura questa ossatura strutturale:

- progressiva integrazione fra patrimonio storico e adeguamento moderno a forte integrazione di supporti;
- allestimento di una strumentazione per la fornitura di informazioni che oltre al possesso intervengano sugli accessi;
- trasformazione dell'utente da finale (destinatario di servizi), a utente protagonista (produttore di documentazione).

La fisionomia della Biblioteca Provinciale sarà, pertanto "ibrida" perché in questa le tipologie di materiali documentari e le sezioni copriranno aree di interesse diverse e si rivolgeranno a fasce diverse di utenti, ma l'intero impianto sarà ricondotto ad unità dai servizi che la biblioteca impianterà.

La garanzia di organicità può essere assicurata da una carta delle collezioni, da un sistema integrato di gestione delle informazioni e dall'allestimento di strumenti di mediazione centralizzati ed efficaci.

Un'offerta ampia e variegata di documenti e servizi richiede un forte impegno e un'alta qualificazione nel personale addetto all'assistenza del pubblico; richiede uno sforzo di superamento degli angusti limiti autoreferenziali dell'attuale organizzazione per i tradizionali comparti autonomi e parcellizzati della biblioteca provinciale.

c) Il modello a tre livelli applicato alla Biblioteca Provinciale di Foggia

La biblioteca a tre livelli è un modello organizzativo dei servizi di biblioteca nato alla fine degli anni Settanta in Germania per le biblioteche di pubblica lettura. In questo modello la biblioteca è divisa da un punto di vista logistico e spaziale in settore d'ingresso (*Nahbereich*: significa settore vicino, in prossimità dell'utente), settore centrale a scaffale aperto (*Mittelbereich*: settore di mezzo), settore del deposito, o magazzino (*Fernbereich*: settore lontano). La denominazione di questi tre settori è definita dalla vicinanza, sia ideale che spaziale, all'utenza. L'obiettivo principale è la soddisfazione dell'utente, il quale determina i compiti e gli scopi della biblioteca. Questa concezione che applica le strategie di marketing ai servizi di biblioteca si fonda su alcune innovazioni:

- a) il settore d'ingresso;
- b) un metodo di collocazione e presentazione del patrimonio basato sulla individuazione di aree tematiche alternativo ai sistemi di classificazione tradizionali;
- c) la rotazione del patrimonio tra i diversi settori della biblioteca;
- d) un sofisticato monitoraggio del patrimonio.

Il settore d'ingresso realizza la vicinanza ideale e spaziale con l'utente. Esso funge da biglietto da visita della biblioteca per tutte le persone che vi accedono, e in particolare si rivolge a coloro che non hanno una richiesta specifica, ma sono alla ricerca di qualcosa di "interessante" di cui non hanno ancora un'idea precisa.

L'obiettivo di questo settore è aiutare l'utente a superare la cosiddetta "paura della soglia", l'imbarazzo e la soggezione che spesso ostacolano il rapporto tra la biblioteca e il cittadino. Infatti perché il cittadino possa riconoscersi nella biblioteca, deve poter trovare in biblioteca la risposta ad ogni sua specifica esigenza e ottenere ciò che cerca nel minor tempo possibile. Le modalità di collocazione del patrimonio in questo settore sono fondamentali. La collocazione avviene secondo criteri alternativi a quelli delle aree disciplinari dei sistemi di classificazione che risultano troppo rigidi e lontani dall'approccio dell'utenza.

Il patrimonio viene presentato secondo le cosiddette aree d'interesse o temi che vengono formulati per essere il più possibile aderenti ai gusti più comuni e mutevoli dell'utenza. Essi vengono definiti in base ai prestiti, alle domande più frequenti dell'utenza, alle tendenze culturali; sono flessibili (cambiano con gli interessi dell'utenza); il linguaggio con cui vengono presentati è di uso comune. Il patrimonio esposto nell'area d'ingresso viene in parte acquistato appositamente per questo settore e in parte è costituito attraverso trasferimenti temporanei dalle altre sale a scaffale aperto o dai depositi.

La biblioteca a tre livelli è un modello organizzativo basato su una concezione unitaria della biblioteca. L'unitarietà si realizza attraverso la circolazione del patrimonio all'interno della biblioteca. Infatti nessuna unità del patrimonio ha un posto fisso nella biblioteca. In base agli interessi e ai percorsi dei diversi gruppi d'utenza, parti del patrimonio possono essere spostate in altri settori. Ogni settore deve essere impostato secondo un elevato orientamento all'utenza a cui è destinato. Occorre perseguire una programmazione esplicita della differenziazione del patrimonio in base alla segmentazione dell'utenza. La collocazione del patrimonio deve essere integrata (multimediale): i diversi supporti (tradizionali e digitali) su cui viene proposto un argomento sono presentati insieme.

Fondamentale è la flessibilità dell'organizzazione.

Quindi nella concezione a tre livelli, le politiche di marketing determinano la scelta del patrimonio, il modo di presentarlo, le tipologie dei servizi offerti, la loro dislocazione. L'obiettivo è raggiungere la massima soddisfazione dell'utenza attraverso l'ottimizzazione del patrimonio.

La fase preliminare imprescindibile per applicare questo approccio è l'analisi dell'utenza per adeguare il patrimonio e i servizi della biblioteca alle esigenze reali

dei cittadini. Essa consiste nell'analizzare le tipologie di utenza reale e potenziale presenti sul territorio, nel monitorare la presenza di associazioni e attività culturali, sociali, non profit, nell'analizzare il tessuto produttivo, nello studiare i percorsi e le abitudini di vita dei cittadini e la distribuzione dei servizi sul territorio per determinare, ad esempio, la dislocazione e gli orari della biblioteca.

All'interno della biblioteca le strategie di marketing si basano su un attento monitoraggio del patrimonio, utilizzando diversi strumenti: statistiche sui prestiti, indice di circolazione (valuta il favore che un singolo libro ha ottenuto in base al numero di uscite), quota d'assenza (registra la percentuale dei libri in prestito sul totale della sezione, se supera un certo valore, il patrimonio di quella sezione è ritenuto insufficiente). Questo attento monitoraggio determina: la programmazione degli acquisti, la gestione degli scarti, la rotazione del patrimonio, l'organizzazione e la flessibilità del settore d'ingresso. La logica del marketing applicata all'organizzazione dei servizi di biblioteca parte quindi da un'analisi del territorio e delle esigenze dei cittadini, da cui derivano una serie di scelte sulle tipologie d'utenza a cui la biblioteca vuole prevalentemente indirizzare i propri servizi. A questa prima valutazione segue l'analisi dei prodotti/servizi da offrire e la loro combinazione quantitativa, ad esempio se puntare più o meno sulla promozione del libro piuttosto che sui servizi multimediali. L'obiettivo delle scelte strategiche è stabilire di quali cittadini la biblioteca vuole occuparsi e quali servizi vuole offrire. In base a queste scelte di fondo, individua gli strumenti per realizzarle: come progettare il servizio, come organizzarlo, come comunicarlo. Definire la strategia è fondamentale in quanto il fine istituzionale è sempre troppo ampio rispetto alle risorse.

L'intuizione fondamentale della biblioteca a tre livelli è che l'accesso ai servizi non è neutro. La biblioteca, che presuntivamente si rivolge a tutti i cittadini, di fatto filtra l'utenza attraverso una serie di scelte di servizio (patrimonio, orari, arredi, organizzazione degli spazi, ecc...).

d) I vincoli architettonici dell'attuale biblioteca

L'articolazione dell'attuale sede centrale della Biblioteca Provinciale su quattro piani (sotterraneo, piano terra, primo e secondo piano) non consente di adattare completamente la costruzione logica della biblioteca a tre livelli all'attuale organizzazione degli spazi, se non ricorrendo in alcuni a casi a rilevanti modifiche della distribuzione degli spazi (ad esempio la trasformazione dell'atrio aperto in ingresso chiuso) ed in altri casi ad un maggiore sforzo organizzativo delle risorse umane, fisicamente dislocate su piani diversi, ma funzionalmente molto legate ed interdipendenti fra di loro nella formazione e nell'offerta dei prodotti/servizi (ad esempio l'integrazione fra gli addetti ai servizi di accoglienza, di *reference* di comunità, di *reference* avanzato e di consulenza specializzata).

Non c'è dubbio che la dislocazione su tre plessi (sede centrale, ex "Marconi" ed ex "Pascal") non consentiranno uno sviluppo equilibrato della biblioteca a tre

livelli, anche se le ipotesi di utilizzazione degli spazi che si prospettano permettono, comunque, di mantenere un rapporto organico fra le parti. Intanto sarà necessario procedere presso la sede centrale al recupero degli ampi spazi aperti al pubblico ed oggi inutilizzati, mentre dovranno essere valorizzati gli ampi spazi aperti dell'ex "Pascal" e dell'ex "Marconi" che consentono di sperimentare proposte inedite, come la lettura e lo studio all'aperto nella pinetina appena sistemata nell'area ex "Pascal" o come l'internet café nel palmeto dell'ex "Marconi".

Sulla base, dunque, del modello a tre livelli e delle cautele necessarie nell'applicazione per i vincoli architettonici dei plessi si può definire meglio il rapporto fra fisionomia bibliografica e organizzazione degli spazi.

e) Settore d'ingresso

Si dovrà dare una forte identità a quest'area che precede, fisicamente e funzionalmente, le sale di lettura e i magazzini ed ha lo scopo di aiutare l'utente a superare la "paura della soglia". La distribuzione amichevole degli spazi e una segnaletica chiara e studiata in modo da attirare l'attenzione e mettere gli utenti a proprio agio sono i requisiti indispensabili per il successo di questa ipotesi progettuale.

Questo spazio è il luogo nel quale i visitatori si guardano intorno, si arrestano per un attimo e poi, una volta individuata la direzione giusta, vi si recano, partendo verso una graduale scoperta dell'edificio e dei servizi che esso offre; è un crocevia, che separa e congiunge, che prepara e allontana, che isola e unisce i diversi spazi che vi convergono e che da esso si diramano.

Non si tratterà di uno spazio vuoto, ma di un ambiente da cui si cominceranno a leggere le funzioni e lo stile della biblioteca, in cui manifesti, avvisi, bacheche multimediali, vetrine per piccole esposizioni temporanee e altro ancora introdurranno gli utenti all'uso della biblioteca. Anche negli orari in cui la biblioteca sarà chiusa ed in cui questo spazio sarà utilizzato solo per accedere all'auditorium per assistere ad un convegno o ad un concerto, il passaggio obbligato attraverso questo ambiente avrà lo scopo di far scoprire la biblioteca e di incuriosire quanti non ne sono utenti abituali.

In questo spazio sarà dislocato un info-point, cui gli utenti ricorreranno per orientarsi e per essere assistiti nelle loro scelte. Qui, nella zona di cerniera fra quest'area e l'accesso alla biblioteca, saranno collocati anche il banco per le iscrizioni alla biblioteca, i servizi di informazione e di divulgazione.

f) Accoglienza e area di divulgazione

Troveremo ubicati in questo ambiente, cui si dovrà accedere nel modo più libero possibile, i servizi di accoglienza (guardaroba, bar, ecc...) e una parte del ma-

teriale documentario che funga da biglietto da visita della biblioteca. Da qui si accederà ai servizi di informazione e ai servizi di *reference* di comunità e, attraverso di questi, alle diverse sezioni della biblioteca, in modo che il percorso dell'utente consista in una graduale e progressiva scoperta della biblioteca e dei suoi servizi.

In questa area troviamo i cataloghi cartacei che andranno in esaurimento, le postazioni per l'interrogazione del catalogo in linea e alcune bacheche multimediali per l'interrogazione di banche dati speciali (Reciproc@, rete civica, CD-Rom interattivi, informazioni di comunità, informagiovani, orari ferroviari e aerei, informazioni turistiche, ecc...). Scopo di un servizio di informazione di comunità è quello di soddisfare esigenze informative primarie della cittadinanza, concentrando e diffondendo le informazioni di varia natura prodotte dai soggetti, pubblici e privati, erogatori di servizi e prestazioni di utilità comune, riguardanti la casa, la scuola, il mercato del lavoro, il tempo libero, la tutela della salute e dell'ambiente ecc... Qualunque tipo di informazione pratica dovrà essere accessibile. Qui dovranno essere accessibili, quindi, anche quei materiali che consentono alla biblioteca di presentarsi come un servizio informativo a tutto tondo, non legato unicamente all'informazione bibliografica. In questo ambiente andranno sistemati opuscoli informativi e guide turistiche della città, depliant e locandine di manifestazioni artistiche e culturali, elenchi telefonici ed orari dei servizi pubblici e di trasporto, altri materiali informativi ecc...

Ma in questo spazio dovrà trovare posto anche una prima esposizione del materiale librario: scaffali, vetrine e bacheche dedicate a presentare il materiale secondo aree di interesse il più possibile aderenti ai gusti più comuni e mutevoli dell'utenza. La scelta dei temi cui dedicare questi settori e il modo di allestirli possono variare di molto: gli scaffali sono variegati per formato e colore, e parte dei libri viene esposta di piatto; divanetti e altre sedute comode favoriscono un contatto diretto coi libri; vengono preparate piccolissime mostre tematiche di breve durata e continuamente rinnovate ("l'autore della settimana", "il tema del mese"), che diano l'idea della vastità e della varietà dell'offerta; viene fatto ruotare il patrimonio solitamente collocato altrove e bisognoso di una promozione specifica, riproponendolo mediante un approccio alternativo a quello di tipo disciplinare (ad esempio, la Classificazione Decimale Dewey).

In questa area, che è tipica della biblioteca pubblica e che ospiterà un pubblico eterogeneo, conviene offrire almeno una prima possibilità di incontro con i documenti a partire dalle questioni che essi affrontano e non dalle discipline che se ne occupano. Le aree tematiche "fisse" individuate sono le seguenti: hobby, viaggi, casa, salute, concorsi, religioni, sport, musica, computer, libri da guardare.

Sempre in questo settore di ingresso si dovrebbe presentare un'anteprima delle novità che riguardano le altre aree (audiovisivi, CD, DVD) e consentire la lettura dei quotidiani.

Viene considerata area d'ingresso l'area comprendente l'atrio aperto e parte delle due sale laterali. Con uno specifico stanziamento di spesa si procederà a trasformare l'atrio da un ambiente all'aperto ad uno spazio interno, dove prenderanno posto la reception/informazione ed altri servizi.

La sezione attualità e le aree di divulgazione esporranno le novità editoriali (libri, giornali riviste, audiovisivi), documenti su temi ritenuti di attualità, raccolte tematiche di documenti (hobby, viaggi, casa, salute, concorsi, religioni, sport, musica, computer, libri da guardare).

Comprenderà postazioni di lavoro normali e posti di consultazione “accoglienti” (divani, poltroncine) sia per la lettura sia per l'ascolto. Il materiale sarà esposto in gran parte di piatto. La sezione attualità e di divulgazione insieme ospiteranno circa 5.000 documenti e 50 posti utenti (dimensionamento: mq. 390; posti 50).

Le esposizioni potranno riguardare materiale depositato nella biblioteca o in genere documenti correlati all'attività culturale della biblioteca. Potranno essere organizzate mostre tematiche o mostre di materiale iconografico. La sezione esposizioni può essere articolata in due spazi: uno spazio autonomo, destinato a mostre tematiche, ed uno spazio che può essere integrato con lo spazio d'ingresso ed il sistema di circolazione e che agli effetti del dimensionamento è compreso in questi spazi (dimensionamento: mq. 110).

La configurazione complessiva dell'intero settore dovrà essere a metà tra il salotto in cui i cittadini (che non necessariamente diverranno utenti degli altri servizi della biblioteca) andranno ad affacciarsi per vedere “cosa si dice in biblioteca” o quali nuovi stimoli essa offre, e una introduzione al servizio bibliotecario vero e proprio (dimensionamento dell'intero settore: mq. 500).

g) Informazione, *reference* di base e *reference* di comunità

Da quest'area inizierà l'orientamento verso i servizi della biblioteca. Fondamentale – ai fini dell'immagine e dello stile di servizio della biblioteca, e quindi anche del suo impatto complessivo sugli utenti – sarà l'informazione che il personale addetto a questo settore saprà dare al pubblico, sia agli utenti più disorientati e sprovvisti, bisognosi di una guida all'uso delle fonti e dei documenti disponibili, sia agli studiosi portatori di esigenze più sofisticate, ma proprio per questo bisognosi di assistenza nelle loro ricerche. I servizi di *reference* di questo livello che saranno forniti all'utenza non riguarderanno una funzione consulenziale, come normalmente avviene nelle *reference library*. Si tratterà di fornire informazioni a tutto tondo e, nel caso, ad indirizzare il lettore ai servizi di *reference* generale o specialistici presenti. Non vi sarà, ovviamente, una netta separazione tra ambienti di servizio e ambienti di lavoro; il personale addetto a questo servizio sarà impiegato per gran parte del tempo nel settore di *front-office*.

In quest'area troveranno spazio i calendari di congressi, mostre, fiere, spettacoli e altri avvenimenti, annuari, indirizzari, elenchi telefonici ed orari di treni, aerei, autobus. Essenziale sarà il *virtual reference* con elenchi di siti preferiti, collegamenti a banche dati (on-line o in intranet) e servizi automatizzati di informazione, che dovranno essere disponibili all'utenza e facilmente accessibili.

Il *reference* di base avrà una funzione quasi maieutica nei confronti degli utenti. La sua funzione principale è quella di rendere autonomo il lettore dalla mediazione bibliotecaria ridondante. Le funzioni essenziali sono quelle di consentire al lettore sprovvisto di essere in grado di utilizzare bene i cataloghi, l'OPAC e le risorse di rete; quelle di comprendere il livello di complessità delle richieste degli utenti in modo da produrre un reale immediato collegamento con il *reference* generale o con il *reference* specialistico o con il bibliografo responsabile dell'area; quello di proporre offerte informative alternative.

Il servizio di *reference* generale (distinto da quello di *reference* di base), come meglio illustrato nei paragrafi successivi, si articolerà in un servizio di consultazione generale e in alcuni servizi di consulenza specializzata, rivolti a soddisfare particolari esigenze o particolari categorie di utenti. Quindi non potendo avere una dislocazione degli spazi tale che da consentire i servizi di *reference* in un'unica grande area, sarà necessario che tutti gli addetti ai diversi *reference* curino con particolare attenzione le relazioni interne fra di loro in modo da consentire una veloce individuazione del bibliotecario-bibliografo in grado di fornire l'orientamento e la consulenza a seconda dei livelli progressivi di complessità delle domande poste dagli utenti.

L'area di *reference* di base disporrà anche di servizi di riproduzione self-service (non solo macchine fotocopiatrici, ma anche attrezzature per la scannerizzazione), accessibili attraverso carte pre-pagate. Per riproduzioni più sofisticate, la biblioteca si doterà anche di un centro di digitalizzazione che, fra le diverse responsabilità, eseguirà lavori onerosi per conto degli utenti. La complessità delle procedure connesse al maneggio del denaro e alla fatturazione diretta hanno consigliato il ricorso alla gestione delle entrate in *outsourcing*. Mentre per la riproduzione dei materiali collocati nelle sale si provvederà in loco con attrezzature self-service, la gestione dell'*Interlibrary Loan* (ILL) e del *Document Delivery* (DD) avverrà presso il *reference* di base.

h) Sala di narrativa (ex Sala Adulti)

L'attuale sala adulti perderà la fisionomia di sala di consultazione divulgativa per diventare una sala tematica a scaffale aperto dedicata alla narrativa mondiale. Saranno disponibili – alcune opere in originale – i classici e la narrativa mondiale contemporanea con attenzione ai classici pre-ottocenteschi. Sarà comunque consentito l'accesso alla lettura della narrativa conservata in magazzino, che non trova collocazione negli scaffali aperti, mediante un autonomo banco di distribuzione.

La modularità della sala adulti sarà concepita in modo da consentire all'interno della stessa sala momenti di animazione e di lettura ad alta voce, anche attraverso l'utilizzazione intelligente ed oculata degli spazi aperti contigui alla sala (dimensionamento: mq. 264; posti 50).

2.1 Biblioteca dei ragazzi

Per “biblioteca per ragazzi” si intende, convenzionalmente, l'insieme dei servizi e degli spazi destinati all'utenza più giovane, compresa tra 0 e 13 anni. La tendenza ad abbassare l'età degli utenti fino a comprendere i piccolissimi è abbastanza recente e risente degli influssi che provengono soprattutto dall'esperienza bibliotecaria dei paesi scandinavi, ma anche di altri paesi europei e degli Stati Uniti. Va riconosciuto che anche per quanto riguarda le biblioteche pubbliche del nostro paese sono state prodotte significative e interessantissime esperienze e la stessa Biblioteca Provinciale ha avviato sperimentazioni al riguardo, attualmente degne di essere implementate negli usi e nelle relazioni.

Hanno favorito, inoltre, questo trend lo sviluppo di una editoria di qualità destinata alla prima infanzia e le più moderne teorie pedagogiche, che riconoscono l'esistenza di una capacità di “leggere prima di leggere” che va stimolata e organizzata. Nonostante la presenza di neonati e di bambini piccolissimi, si continua ad adottare il termine generico “biblioteca per ragazzi” per individuare l'intera sezione 0-13 anni, alla quale viene riconosciuto un proprio statuto culturale.

Questa sezione presenta, nel suo insieme, una sostanziale diversità quanto a dotazioni, arredi, abilità professionali rispetto al resto della biblioteca e una tendenziale omogeneità al suo interno, che accomuna le diverse fasce d'età.

Al personale che lavora in questa sezione è richiesto di possedere, diversamente dagli altri bibliotecari, anche una formazione di tipo pedagogico e un'approfondita conoscenza, non solo di tipo bibliografico, della letteratura per l'infanzia, che può giungere fino alla conoscenza del contenuto stesso dei singoli libri, senza la quale è difficile impostare un lavoro di *reference* con i giovani lettori; e ancora, in questo settore sono massicciamente previste attività di laboratorio e di animazione per ogni fascia d'età (anche se ovviamente diversificate), che rimandano alla presenza di altre competenze professionali, in parte interne e in parte recuperabili all'esterno.

Se è vero che la sezione per ragazzi non va considerata come un corpo separato della biblioteca, ma al contrario parte integrante di essa e partecipe delle sue risorse complessive ed introduttiva in maniera amichevole ai servizi bibliotecari degli adulti, questo è a tutti gli effetti l'unico comparto della biblioteca pubblica che ha una sua marcata fisionomia autonoma e un proprio “linguaggio” specifico.

All'interno della biblioteca per ragazzi si individuano di solito due aree: quella dei più piccoli (0-5 anni) e quella dei bambini/ragazzi (6-13 anni), anche se i confini sono sfumati, a cominciare da quelli assai esili tra preadolescenza e adolescenza.

Obiettivo particolare della biblioteca dei ragazzi sarà quella di evitare lo sviluppo di un concetto distorto che nell'immaginario dei ragazzi assegna al libro una funzione essenzialmente di studio e, di conseguenza, finisce per alimentare una visione stereotipata della biblioteca. In questo senso sarà necessario sviluppare un rapporto diretto ed equilibrato fra ragazzo e biblioteca attraverso un uso multipolare del libro e del documento. In questo senso il programma nazionale “Nati per leggere” diventerà a Foggia un'azione promozionale e sperimentale

affatto nuova e rivolta a creare un rapporto con i ragazzi che esce fuori dalla mediazione scolastica.

Sarà opportuno prevedere all'interno della biblioteca per ragazzi uno specifico spazio per i genitori, con documentazione mirata all'approfondimento delle tematiche psico-affettive di relazione.

La biblioteca per ragazzi con spazio per consultazione a scaffale aperto di libri e periodici (circa 10.000 volumi e 30 periodici); spazio per audiovisivi (con zone per l'ascolto di musica e zone per televisione); spazio d'attività (per lavori manuali), spazio di teatro e di lettura dei bambini, viene articolata in due sezioni:

- una per i bambini più piccoli (0-5 anni),
- una per bambini/ragazzi (6-13 anni).

Per quanto riguarda gli adolescenti, invece, nella letteratura professionale e nelle esperienze più avanzate si fa sempre più strada l'idea di considerarli parte integrante della "biblioteca degli adulti": da qui la volontà di organizzare una sezione giovani adulti all'interno de "ilDock".

Questa sarà per la Biblioteca Provinciale un modo per offrire agli adolescenti qualcosa in più e "di speciale" rispetto ad altri servizi che sono comunque a loro disposizione (come le sale per lo studio con i propri libri, le sezioni di attualità e tematiche, gli spazi di socializzazione, i laboratori didattici e tutto ciò che la biblioteca, nelle sue molte articolazioni, offre a qualunque cittadino).

L'area giovani adulti dovrà cercare di venire incontro alla dimensione adolescenziale e di intercettare mode, bisogni, timori. Anche in questa sezione che, per assunto, si pone in continuità con tutti i servizi e le aree della Biblioteca, la formazione del bibliotecario sarà discriminante.

Flessibilità, duttilità, capacità di permeare il mondo giovanile con proposte non stereotipate ma estremamente ricettive delle tendenze e degli atteggiamenti culturali, costituiranno le competenze ascrivibili agli addetti al servizio.

La scommessa è riuscire a riportare in biblioteca una fascia di età che normalmente non la frequenta più. Il bibliotecario-orientatore curerà di guidare i giovani dai più immediati approcci ai servizi multimediali verso usi più confacenti ad una formazione completa e positiva. Poiché esiste ormai un'offerta editoriale di stampa periodica, specificamente dedicata a questa fascia d'età, si curerà di proporre anche l'uso di questi supporti informativi.

La sezione giovani adulti, dedicata agli adolescenti, sarà fisicamente autonoma e indipendente dalla ragazzi e adulti ed assegnata a "ilDock" (dimensionamento: mq. 253; posti: 20).

2.2 Fondi speciali

La biblioteca ha un ricchissimo patrimonio riguardante i fondi meridionalistici al punto da collocarla ai vertici nazionali per importanza dei documenti conservati. Per tali ragioni essa svilupperà al suo interno le proprie collezioni, sia attraverso la

ricomposizione di importanti biblioteche e fondi preesistenti, che risultano smembrati all'interno dell'attuale biblioteca, sia attraverso l'acquisizione di fondi privati che per diversi motivi vivono una vita precaria e non hanno altre e certe prospettive di sviluppo se non addirittura di sopravvivenza (alle quali si potrà offrire ospitalità, garantendone l'identità o l'autonomia anche funzionale, oppure acquisendole e inglobandole a pieno titolo). Particolare attenzione sarà data all'incremento in modo specialistico di quelle aree tematiche che corrispondano alla storia locale e ai fondi meridionalistici. Dovrà essere cantierizzata una ricognizione delle biblioteche private esistenti che potrebbero essere acquisite dalla Biblioteca Provinciale.

Nei fondi "speciali" già è presente una specialità diffusa di materiali integrati, che dovrà essere potenziata come nelle restanti aree della Biblioteca (fondi di biblioteche private, manoscritti, fotografie, carte geografiche, manifesti, documenti d'archivio). Va, pertanto, riconosciuto a questo settore l'alto ruolo di biblioteca per la conservazione di materiale raro, antico e di pregio, dichiarato non scartabile e inalienabile (dimensionamento: mq. 475; posti: 50).

2.3 Consultazione e reference generale

a) Reference generale

Una più decisa caratterizzazione della fisionomia della biblioteca sarà quella di essere una biblioteca in cui vi è una forte integrazione fra risorse professionali (i bibliotecari), risorse informative (cataloghi, repertori bibliografici, banche dati on-line) e materiale documentario posseduto e l'utente accolto, orientato, messo in condizione di esprimere le sue domande in modo che possano essere soddisfatte nel modo migliore, utilizzando i documenti posseduti o ricorrendo a risorse remote.

Per questo lavoro di interpretazione dei bisogni informativi è indispensabile che la biblioteca sviluppi un corpo di professionisti specializzati in questo tipo di servizi, i *reference librarian*, fase avanzata e imprescindibile della più tradizionale mediazione catalografica, con alcune competenze che confermino e ribadiscano il ruolo del bibliotecario in età moderna, ma consentano:

- gli accessi virtuali alle fonti consentiti tramite il web della Biblioteca;
- l'abilità all'uso dei descrittori per l'accesso a metadata tematici;
- la dimestichezza all'uso degli strumenti di *e-reference*.

A corredo del settore di *reference*, la biblioteca sarà dotata di un ricchissimo apparato di materiali di consultazione a carattere generale: enciclopedie, dizionari e vocabolari; glossari, lessici, annuari, cronologie; repertori, bibliografie correnti e retrospettive, repertori biografici, who's who; indici, inventari, cataloghi; opere di tipo iconico; raccolte di fonti, di dati statistici e di informazione fattuale, pubblicazioni in forma tabellare; raccolte di norme legislative e tecniche, ecc..

Questo servizio, che pure dovrà contare su una notevole quantità di materia-

le cartaceo, si avvarrà di molti prodotti multimediali, che tendono sempre più spesso a sostituire le pubblicazioni a stampa con testo discontinuo.

b) Consultazione

La funzione e l'articolazione di questa area funzionale dovrà caratterizzare la biblioteca come una *reference library*, dotata di un ricchissimo apparato di materiali di consultazione (su supporto cartaceo e multimediale), direttamente disponibile per gli utenti. In questa stessa area saranno disponibili anche collegamenti telematici. Per favorire una visualizzazione del collegamento ideale e funzionale esistente tra la consultazione (che potremmo definire anche come settore di cultura generale) e le sezioni tematiche (che potremmo definire come settore di cultura specializzata), si può citare a questo punto il classico concetto di circolarità del sapere, che è alla base dello studio che Antonio Panizzi fece per il salone della vecchia biblioteca del British Museum. Possiamo dire che dalla consultazione l'offerta si dovrà "irradiare" nelle sezioni tematiche.

I soli limiti saranno dati dalla disponibilità di risorse economiche e dagli spazi fisici disponibili. Questa impostazione, che è la sola compatibile con le ambizioni che il progetto intende coltivare, presenta le sfide dell'era delle reti e del mercato globale dell'informazione e l'obiettivo deve intendersi come un tentativo di rendere accessibili direttamente o indirettamente, tramite la biblioteca, tutte le fonti informative e documentarie ovunque dislocate.

Va ricercato e raggiunto un punto di equilibrio tra la fisionomia della biblioteca di cultura generale e quella specializzata: l'obiettivo ovviamente non deve essere quello di acquistare tutto su tutto, né di inseguire la produzione scientifica nei vari ambiti di specializzazione, bensì quello di fare alta divulgazione assicurando la documentazione dello stato delle conoscenze in un determinato settore, fornendo poi gli strumenti telematici, bibliografici e di localizzazione per l'uso remoto delle risorse documentarie e per chi voglia condurre presso altre biblioteche ed agenzie di informazione le sue ricerche specialistiche. Essenziali, ai fini del raggiungimento di quest'ultimo obiettivo, saranno le strategie di cooperazione interbibliotecaria che la biblioteca riuscirà a mettere in campo.

La biblioteca continuerà, dunque, a fondare il suo modello di servizio sulla sala di consultazione come la più completa area di cultura generale, ma introdurrà elementi di specializzazione in aree particolari sulle quali o vi è già una domanda abbastanza matura o prevediamo che possa maturare.

La sala consultazione a scaffale aperto sarà dimensionata per 24.000 opere (alcune delle quali in più volumi) e 140 posti di consultazione e sarà divisa per sezioni (10 sezioni). Il numero dei documenti è stimato in rapporto alla superficie disponibile (15-18 mq. ogni 1.000 volumi). Per ciascuna sezione saranno disponibili (eventualmente anche in lingua originale) i classici, le più autorevoli collezioni di testi (nel caso, anche concordanze e altri sussidi). La sala sarà attrezzata con un'iso-

la informativa gestita dai bibliotecari, terminali per la consultazione dei cataloghi, posti di consultazione - parte dei quali attrezzati con postazioni informatiche e comunque attrezzati per uso di PC portatili e attrezzabili con postazioni informatiche - ; deposito dei documenti (sia cartacei sia elettronici); attrezzature per la riproduzione di documenti.

La sala di consultazione dovrà essere collegata in modo sinergico e coordinato al deposito documenti a scaffale chiuso, in cui sono immagazzinati i volumi eccedenti meno consultati. È molto probabile che le limitate dimensioni della sala non consentano alla biblioteca di esibire a scaffale aperto a livello apprezzabile le collezioni di cultura generale, per cui è anche possibile pensare al deposito come momento suppletivo della sala (dimensionamento: mq. 630; posti: 140).

c) Seriali

Un problema su cui riflettere con particolare attenzione è quello dell'organizzazione e dell'uso di riviste e periodici, che, dato il carattere della biblioteca, rivestono un ruolo molto importante nella connotazione e nell'aggiornamento. Una parte dei periodici specializzati, ad esempio, dovranno convivere nelle sezioni tematiche con le monografie della medesima disciplina, mentre le riviste di cultura generale troveranno posto assieme ai giornali nell'emeroteca. Si tratta di dare una più marcata fisionomia di cultura generale all'attuale sala periodici che dovrà arricchire le sue collezioni di seriali divulgativi e di cultura generale, mentre quelli più specialistici afferenti alle sole sezioni tematiche specializzate saranno spostati nelle singole sezioni. Sul piano funzionale la sala periodici, che condivide con la sala di consultazione il banco di distribuzione dovrà sempre più integrarsi all'interno di questa area di consultazione e di cultura generale.

Una particolare attenzione verrà rivolta alle politiche di cooperazione interbibliotecaria e alle pratiche di *document delivery* in grado di riempire le lacune e le carenze delle collezioni (dimensionamento: mq. 208; posti: 42).

2.4 Centri di documentazione e sezioni tematiche a scaffale aperto

Accanto al servizio di consultazione generale si prevedono, dunque, alcuni servizi di consultazione e *reference* altamente specializzati, presso le sezioni tematiche, rivolti a soddisfare particolari esigenze o particolari categorie di utenti. I prodotti (bollettini di accessioni e novità, dossier informativi, dossier bibliografici, raccolte di normative, spogli di articoli, rassegne stampa, sintesi e bollettini di abstract, ricerche su commessa) che la biblioteca potrà offrire consentiranno di penetrare anche in ambienti che difficilmente verrebbero raggiunti tramite i tradizionali servizi bibliografici, rappresentando così un'efficace opera-

zione di marketing e creando un auspicabile indotto anche sugli altri servizi bibliotecari. Al di là della sua pratica utilità, infatti, tale servizio è importante per l'effetto che può provocare, trasformando notevolmente l'immagine della biblioteca agli occhi di quei cittadini che non conoscono le potenzialità dei servizi di pubblica lettura.

Lo sviluppo della politica generale delle collezioni della biblioteca e l'articolazione dei settori in aree tematiche e/o di interesse confluiscono nel sistema informatico centrale ed unico della biblioteca.

Questo sistema è a forte impianto integrato fra:

- livelli delle dotazioni patrimoniali;
- livelli dei sistemi di identificazione delle informazioni;
- livelli analitici e sistematici di trasmissione delle conoscenze.

Si traduce nella confluenza fra OPAC e Web e il loro integrarsi nelle cooperazioni nazionali ed internazionali.

Questa parte della biblioteca che definiremo settore tematico troverà la propria sede definitiva presso la palazzina dell'ex "Marconi" che offre una disponibilità al coperto di oltre 900 mq. ed uno spazio all'aperto di circa 600 mq. Anche per l'utilizzazione di questa palazzina si applicheranno i principi della biblioteca a tre livelli. Il settore di ingresso coincide con il palmeto ed una parte del piano rialzato. Il lettore entrerà in biblioteca attraverso il palmeto e troverà di fronte il vecchio corridoio trasformato in porticato. La segnaletica indicherà l'internet café di fronte e a destra l'ingresso alla biblioteca vera e propria. L'internet café, la cui gestione commerciale sarà esternalizzata, svolgerà sul piano propriamente culturale le funzioni del vecchio caffè letterario con un'area dedicata all'esibizioni culturali serali (martedì letterario, mercoledì musicale, giovedì cinematografico, ecc...).

L'ambiente funzionerà da hall con i servizi di accoglienza, di *reference* e le novità in vetrina dell'intero settore. Sarà disponibile un'area per esposizioni a tema. Nell'ingresso e in diversi punti del sistema di circolazione vi saranno postazioni telematiche in piedi.

a) Centri di documentazione

La biblioteca dilata le proprie funzioni con alcune aree di documentazione multimediale già definite con l'istituzione de "ilDock". Le azioni previste riguarderanno certamente la conservazione territoriale della documentazione selezionata e raccolta presso il Centro a seguito di relazioni di snodo e scambio di relazioni progettuali fra quanti, Enti e organizzazioni, ne siano produttori.

La sezione didattica, ad esempio, non si configura assolutamente come biblioteca specializzata; la proposta è riuscire ad essere raccordo fra i sistemi territoriali che si occupano di istruzione e formazione per favorire l'integrazione, e risoluzioni di svantaggio e l'orientamento; per questa sezione sono strategiche le rela-

zioni territoriali con l'Ufficio Scolastico Regionale, il Provveditorato di Foggia e le Scuole della Provincia.

Oltre alla didattica le sezioni tematiche previste sono: ambiente, integrazione europea, giovani adulti, intercultura e interetnicità, fumetto, cultura materiale. Alcune biblioteche americane (quella di San Francisco, ad esempio) ospitano spazi per l'istruzione della popolazione immigrata e per lo svolgimento delle attività culturali di ciascun gruppo (centro interculturale). L'istruzione mira a facilitare l'inserimento nel tessuto sociale (apprendimento della lingua, delle norme di vita associata, dei mestieri); lo svolgimento di attività culturali mira a conservare identità e tradizioni dei gruppi etnici in un quadro di integrazione. Questo modello, sviluppato in una nazione che ha tratto dall'immigrazione la sua linfa vitale, può essere imitato anche a Foggia, a servizio di una provincia che sarà sempre più interessata da fenomeni migratori.

I centri di documentazione de "ilDock" comprendono spazi per riunioni di gruppo, spazi per la conservazione di documenti, spazi per la lettura, con postazioni informatiche o televisive per l'apprendimento della lingua e dei mestieri e delle abilità (modello utilizzato anche nel Centre Pompidou a Parigi). I centri di documentazione de "ilDock" da un verso saranno i luoghi di raccolta, selezione, conservazione e divulgazione della produzione culturale relativa a queste aree tematiche. Dall'altro verso diventeranno il centro di coordinamento di attività svolte prevalentemente nelle biblioteche decentrate o nelle scuole.

È in corso una ricognizione delle strutture esistenti sul territorio che potrebbero entrare in relazione interattiva con "ilDock" e fungere anche da indicatori e verificatori delle informazioni fornite.

Quindi "ilDock", in quanto momento di sintesi dei centri di documentazione e delle aree tematiche "speciali", non sarà tale solo perché ospiterà materiali "speciali" (letteratura grigia, fotografie, carte geografiche, manifesti, documenti d'archivio; anche se non si esclude che possano esistere parti dedicate a particolari categorie di documenti), ma perché si tratta di una struttura con una sua autonoma fisionomia e organizzazione.

b) Sezione "Immagini&Suoni"

La Biblioteca Provinciale sarà articolata (come, ad esempio, la Biblioteca dell'Aia) per sezioni, disciplinari o problematiche, non per supporti. In ogni sezione saranno disponibili sia supporti cartacei (libri e riviste) che supporti informatici. Nelle sezioni tematiche non appare, infatti, utile e funzionale una separazione dei materiali per tipologia. Tutte le tipologie di documenti che potranno utilmente e congiuntamente essere consultate per rispondere ad un unico bisogno informativo, riconducibile ad una disciplina, dovranno essere collocate nella stessa sezione.

La sezione "Immagini&Suoni" (che si distingue dalle altre sezioni per modi e mezzi prevalenti di consultazione) ospiterà prevalentemente documenti relativi al

cinema, alla musica, allo spettacolo, all'informazione radiotelevisiva: sia audiovisivi (documenti sonori, videocassette, videodischi, pellicole) che cartacei (libri e documenti sul cinema e sulla televisione, libri di musica e spartiti musicali). Sarà l'equivalente in sedicesimo della sezione "Musica e film" della Biblioteca dell'Aia o della sezione "Immagine e suono" della nuova Biblioteca di Francia. Oltre a spazi per la consultazione individuale comprenderà spazi per la consultazione di gruppo e stazioni multimediali.

Queste sezioni tematiche nascono dall'evoluzione di situazioni preesistenti e che risultano attualmente prive di una forte identità e, soprattutto, sovrapposte e non fuse nella missione della biblioteca. Si tratta dell'area dei manifesti cinematografici che evolverà in una biblioteca specializzata sul cinema con particolare riferimento alla grafica cinematografica e dell'area della fonoteca che si svilupperà in una biblioteca specializzata sulla musica con particolare riferimento ad alcuni generi che saranno oggetto di analisi più approfondita della domanda e delle potenzialità. Vi è una terza area che si sviluppa intorno al teatro e agli spogli di riviste effettuati negli anni Sessanta dal maestro Taronna. Questa area si evolverà in una sezione specializzata nel teatro classico e moderno pugliese. Dovranno essere previste, oltre alle normali postazioni di lavoro della biblioteca, postazioni "comode".

Per ciascuna sezione tematica saranno disponibili (eventualmente anche in lingua originale) i classici, le più autorevoli collezioni di testi (nel caso, anche concordanze e altri sussidi), le fonti, i manuali e i trattati, le monografie fondamentali, le opere che meglio documentano la storia delle singole discipline, gli atti dei principali congressi scientifici, bollettini di abstracts, bollettini delle ricerche in corso, annate correnti delle principali riviste specializzate, rapporti recenti di organizzazioni e associazioni professionali, atti e calendari di congressi e manifestazioni espositive, rassegne stampa tematiche, e ogni altro genere di documenti (pubblicazioni a stampa, letteratura grigia, audiovisivi, documenti elettronici, ecc...) che siano atti ad offrire un panorama il più possibile completo dell'evoluzione delle conoscenze su un determinato tema, dello stato dell'arte, delle tendenze più innovative delle ricerche sull'argomento. Le bibliografie specializzate e altri repertori specifici faranno parte della collezione generale di *reference*. In ogni caso si opererà per le versioni digitali delle bibliografie specializzate che saranno inserite nella intranet e, quindi, consultabili da qualsiasi computer attivo in biblioteca.

Ognuna di queste sezioni avrà una propria articolazione interna. Ciò sia per quanto riguarda il materiale documentario (volumi a stampa, periodici specializzati, documenti su supporto digitale, collegamenti on-line), sia per quanto riguarda le attività che vi si svolgeranno, che per gli ambienti di lavoro (ci sarà del personale assegnato a una determinata sezione, o a sezioni che presentino una certa affinità dal punto di vista disciplinare; i bibliotecari-bibliografi addetti alle sezioni svolgeranno anche servizio di *reference* avanzato e/o selettivo.

La disponibilità di un immobile dedicato a questo settore (l'ex Liceo

“Marconi”), sebbene non sia stato progettato per essere una biblioteca, consente di immaginare le sezioni tematiche come un qualcosa di unitario.

Le sezioni tematiche saranno comunque organizzate a scaffale aperto e saranno ad accesso libero da parte degli utenti, ma, anche per non occupare troppo spazio, andranno sottoposte ad un costante lavoro di svecchiamento: infatti, tranne alcune tipologie di documenti (classici, fonti, monografie fondamentali, ecc...), che rimarranno sempre in sala, tutto il materiale che abbia perso di attualità o che possa essere sostituito da edizioni più aggiornate verrà periodicamente sostituito e trasferito nel magazzino. Ciò vuol dire che esisterà un settore di magazzino corrispondente a ciascuna sezione tematica, gestito dal personale della sezione.

La sezione multimediale farà riferimento al centro di digitalizzazione per la produzione e riproduzione di documenti. La sezione multimediale sarà dimensionata per 20 posti di consultazione, 20.000 documenti audiovisivi, 8.000 libri o spartiti, oltre ai 30.000 manifesti cinematografici già in nostro possesso.

2.5 *Magazzino*

Lo spazio dei magazzini dovrebbe essere sufficiente ad ospitare circa 500.000 volumi. Purtroppo l'unico magazzino attualmente in funzione ha quasi raggiunto il limite di saturazione. L'individuazione all'interno dell'ex “Pascal” di un'area in grado di soddisfare al fabbisogno dei prossimi anni consentirà alla biblioteca di risolvere il problema per altri dieci anni. L'utilizzazione da suo canto di un piccolo magazzino presso l'ex “Marconi” consentirà al settore tematico di poter operare in tranquillità almeno per cinque anni.

Sarebbe necessario dar vita ad una sala di lettura a servizio dei volumi collocati nel magazzino. Finora questa funzione è stata svolta dalla sala adulti, che però perderà questa funzione. L'idea che è maturata è quella di porre in una visione unitaria il magazzino in diretta relazione con la principale e più completa sala di lettura della biblioteca (la sala di consultazione) che sarà così in grado di fornire i servizi di lettura in una duplice forma: a scaffale aperto e in magazzino.

Il deposito comprende il magazzino dello scaffale aperto (documenti trasferiti a magazzino perché non più attuali da parte della sala di consultazione e della sala periodici) e il magazzino dei documenti provenienti dal diritto di stampa, doni e scambi. Il deposito è dimensionato complessivamente per 500.000 volumi, è attualmente saturo per la grande mole di seriali che nel corso dell'ultimo quarto di secolo hanno superato di gran lunga le stime iniziali. È in fase di definizione la sistemazione del piano terra dell'ex “Pascal” dove verranno sistemati i documenti meno utilizzati del deposito corrente (periodici cessati), liberando di conseguenza un'area in grado di ospitare circa 200.000 volumi. Il deposito è collegato alle sale lettura con montalibri.

2.6 Spazi per lo studio e la lettura

La città di Foggia, come tutte le sedi di università, soffre di una grave carenza di spazi per la lettura da mettere a disposizione degli studenti. La Biblioteca Provinciale, oltre alle sale di lettura e consultazione per l'utilizzo del materiale librario e documentario della biblioteca, disporrà presso l'ex "Pascal" di ampie sale di lettura "dedicate", cui potranno accedere universitari per poter studiare in ambienti confortevoli.

Lo scopo di questo servizio non sarà solo quello di dare ospitalità a chi desidera studiare sui propri materiali, ma di far svolgere questa attività in un contesto di più ampio respiro: la biblioteca pubblica è un luogo in cui lo studio e la ricerca, anche se a livello specialistico, non avvengono in modo parcellizzato come di solito accade nelle biblioteche universitarie. Gli studenti dovranno essere invitati ad accedere alle risorse documentarie di carattere multidisciplinare e interdisciplinare di cui la biblioteca disporrà.

Al di là di questi spazi dedicati a tale specifico servizio, la Biblioteca Provinciale si propone di essere un luogo in cui sarà piacevole trattenersi per leggere, studiare, informarsi, conversare.

Oltre ai consueti tavoli a 4 o 6 posti nelle sale a scaffale aperto, saranno anche disponibili molte postazioni di lettura informali (poltrone, divanetti, puff, ecc...) e si cercherà di allestire alcuni di posti di lettura nell'ampio cortile alberato dell'ex "Pascal". Al riguardo si è già proceduto ad una sistemazione dell'area verde.

2.7 L'area telematica

Come si è già fatto cenno in precedenza, l'introduzione dell'informatica e della telematica in biblioteca non può più essere intesa come una mera innovazione tecnologica, simile a quella che ha caratterizzato il passaggio alla catalogazione automatizzata dei decenni scorsi. La telematica ha introdotto qualcosa di profondamente diverso nei tradizionali approcci biblioteconomici al punto da diventare un'altra espressione della fisionomia culturale della biblioteca. L'evoluzione di questi ultimi anni ha già prodotto diverse generazioni di *librarian web*, che da semplici messe in rete dei cataloghi e dalla diffusione di informazioni statiche sui servizi e le funzioni della biblioteca si sono evoluti in portali bibliografici, che forniscono informazioni e servizi.

Il modello prospettato per la Biblioteca Provinciale di Foggia tende a superare perfino questa ultima generazione di web. I cardini della biblioteca a tre livelli possono, infatti, essere applicati all'organizzazione del web per produrre una reale integrazione dei servizi. Il coordinamento a diversi livelli tra i servizi bibliotecari reali e quelli digitali e la diversificazione dei servizi fra reali, digitali on e off line, sono una possibile risposta adeguata ad un'utenza non rigidamente vincolata al ristretto ambito di copertura territoriale. In questo modo il compito immane della

biblioteca che è quello di rispondere ai bisogni di cultura e informazione di ogni cittadino è facilitato dalle risorse di rete.

Quello che avviene a livello di singola biblioteca nel modello a tre livelli può essere trasposto nel portale.

La determinazione del patrimonio e dei servizi in base alle fasce d'utenza a cui esplicitamente la singola biblioteca sceglie di indirizzarsi, nel Web si traducono nella scelta di evitare di privilegiare la sua funzione generalista a favore della gradualità della specializzazione delle sue funzioni. Il portale offrirà certamente i servizi telematici generali più noti (catalogo, informazioni statiche e dinamiche sui servizi e le attività della biblioteca, servizi dinamici come il *reference on-line*), ma sarà un luogo di incontro (con bacheche elettroniche, gruppi di discussione, ecc...) e offrirà funzioni di *reference* con e senza mediazione bibliotecaria anche in ambiti specialistici, in modo completamente diversi dai servizi bibliotecari tradizionali. In particolare la questione che si vuole affrontare con questo progetto riguarda uno dei servizi più avanzati di quel complesso di attività e di assistenza ai lettori che viene definito *reference* che, rafforzato dalle potenzialità delle telematica odierna, consentono ad una biblioteca di levatura interregionale, quale è "la Magna Capitana", di presentarsi nel panorama nazionale con una proposta innovativa sul piano biblioteconomico e, contemporaneamente, valida sul piano della ricerca documentale e della valorizzazione delle risorse locali.

Ogni parte del nostro pianeta è, infatti, caratterizzata da specificità ambientali, territoriali, economiche, sociali e culturali che spesso hanno assunto valenze di carattere generale, assurgendo perfino a momenti emblematici della civiltà di un intero Paese.

La telematica consente alla biblioteca, quale agenzia di informazioni, di assumere, nell'ambito della costruzione e della gestione delle risorse elettroniche in rete, una funzione in forma selettiva di costruttore di risorse elettroniche integrate. A partire proprio dalle caratteristiche del territorio di appartenenza. Si tratta in sostanza di realizzare risorse elettroniche tematizzate, rigorosamente ed esclusivamente in rete, in grado di fornire puntuali informazioni generali, bibliografiche, audiovisive, ecc... secondo un processo di aggiornamento costante delle fonti di informazioni, facendo ricorso peraltro all'essenziale interattività che esiste fra ricerca in rete, fornitura di informazioni e aggiornamento dei dati.

L'obiettivo principale è quello di diventare, per particolari temi legati al territorio di appartenenza, luogo privilegiato di raccolta e di fornitura di informazioni bibliografiche in senso lato, sia di documenti posseduti localmente, sia di fonti di qualsiasi altra origine non presenti in loco. Si tratta, indubbiamente, di un progetto ambizioso che dovrà richiedere diversi anni per la sua completa costruzione e dovrà vedere impegnati ricercatori, bibliotecari ed informatici sia interni che esterni alla biblioteca nella costruzione, ricerca e aggiornamento dei siti che si propongono.

Il collegamento e l'interazione tra le diverse sezioni, attraverso la circolazione del patrimonio, realizzano l'unità della biblioteca a tre livelli. L'interazione fra

OPAC, informazioni, servizi on-line, risorse digitalizzate e le diverse sezioni della biblioteca fisica realizzano l'unità della biblioteca ibrida.

Sarà, inoltre, importante sviluppare una politica di digitalizzazione del meglio del patrimonio antico, raro e speciale in possesso della biblioteca (meridionalistica, fondi locali, manoscritti, manifesti, reperti audio e video), da mettere in rete e consentire l'accesso alla lettura e il *download* in chiaro o con password. In tal senso "la Magna Capitana" parteciperà al progetto nazionale della Biblioteca Digitale Italiana.

Il Web a tre livelli si snoderà, dunque, attraverso una progressiva penetrazione fra le informazioni generali, le informazioni di comunità, l'OPAC, le informazioni interattive, i servizi on-line, i siti monotematici fino ai *download* delle risorse digitalizzate.

2.8 Auditorium e sale

È in fase di completamento la ristrutturazione dell'auditorium, destinato ad ospitare conferenze e convegni, utilizzabile anche come sala multimediale. La capienza è di 160 posti.

Nei pressi dell'auditorium devono essere localizzate alcune salette riunioni, utilizzabili anche come aule per attività di istruzione. Si tratta di spazi flessibili, frazionabili od accorpabili secondo necessità. Il dimensionamento tiene conto unicamente della dotazione minima considerata necessaria per la biblioteca: auditorium di 306 mq. per 180 posti, 1 aula seminario da 40 posti (presso l'ex "Marconi"), 2 aule seminari da 25 e 30 posti presso la sede centrale (dimensionamento: mq. 500).

2.9 Ambienti di lavoro

Le postazioni per la consultazione dell'OPAC e delle altre banche dati disponibili, attraverso le quali si potrà interagire con i diversi servizi della biblioteca, saranno diffuse in tutti gli ambienti accessibili al pubblico e negli uffici.

Tutti i posti a sedere "tradizionali" (tavoli grandi e piccoli), compatibilmente con l'architettura delle sale, saranno corredati di attacchi per chi si recherà in biblioteca col proprio notebook.

Solo una minima quota di bibliotecari e aiuto bibliotecari lavorerà in "uffici" inaccessibili al pubblico, in quanto gran parte dei bibliotecari saranno addetti, o si alterneranno, ai lavori di consulenza e assistenza. Comunque, i loro ambienti di lavoro dovranno essere il più possibile contigui agli spazi per il pubblico, in base al principio che il servizio bibliotecario nasce nel momento in cui viene erogato e quindi l'offerta va allestita là dove nasce e si esprime la domanda. Come è ovvio, sono da prevedersi alcune eccezioni, essenzialmente per le fasi iniziali del trattamento dei documenti e per le funzioni di direzione e management.

Gli spazi destinati all'amministrazione comprenderanno spazi per:

- servizi amministrativi (direzione, segreteria, personale, contabilità, ricevimento e spedizione di pacchi);
- servizi scientifici (sviluppo collezioni, ordine e ricevimento libri, registrazione, classificazione, catalogazione e indicizzazione, gestione amministrativa periodici, ecc...);
- servizi tecnici (informatizzazione, rilegatura ed etichettatura, conservazione, stampa, ecc...).

Parte dei servizi si svolgerà a diretto contatto col pubblico (in particolare nelle isole informative presenti in tutti i settori della biblioteca).

La biblioteca dovrebbe riuscire a mettere a disposizione complessivamente non meno di 500.000 volumi, consultabili mediante circa 500 di posti di lettura. Tutto il materiale, e in primo luogo quello collocato a scaffale aperto, dovrà essere protetto da un sistema antitaccheggio.

3. La politica documentaria e lo sviluppo delle raccolte

La fisionomia bibliografica che è stata appena tracciata può essere perseguita solo attraverso una accurata politica di selezione condotta da bibliotecari-bibliografi e da consulenti esterni che venga attentamente discussa, giungendo anche ad una formalizzazione in un protocollo e nella definizione di un vero e proprio progetto di *collection development*.

Il budget annuo per lo sviluppo delle collezioni, fissato attualmente di 200.000 euro, sarà definitivamente tarato sul livello effettivo di copertura che scaturirà dalla redazione della carta delle collezioni.

La politica documentaria della biblioteca si dovrà inserire pienamente nel ciclo gestionale, in quanto tocca la fase della definizione degli obiettivi, quella della scelta del materiale da acquisire, quella del suo trattamento fisico e catalografico, quella della valutazione dell'utilizzo delle collezioni da parte degli utenti. Quindi il problema non è solo di crescita quantitativa delle raccolte, ma di costruzione e valutazione complessiva della loro funzionalità.

In effetti, il procedimento di selezione e acquisizione dei documenti è solo uno dei momenti attraverso il quale si realizza la gestione della collezione documentaria di una biblioteca, collezione che non necessariamente deve svilupparsi attraverso una linea di crescita quantitativa continua. Parte integrante del processo di gestione delle collezioni è, infatti, il lavoro di revisione periodica del posseduto.

Esiste una dimensione qualitativa della crescita che non è detto corrisponda solo ad un aumento del numero delle unità bibliografiche possedute. Una volta che la biblioteca abbia raggiunto quello che si riterrà il suo dimensionamento ottimale nelle singole aree, per un totale di 500.000 documenti, si potrà procedere nella ricerca di un equilibrio tra scarti e acquisizioni che mantenga ed elevi la qualità della raccolta senza appesantirne la gestione. Non per questo il mancato aumento delle

dimensioni fisiche vorrà dire che la biblioteca non starà “crescendo” e non sarà egualmente un organismo in sviluppo, sia perché l'aggiornamento è crescita, sia perché la biblioteca sarà inserita in un sistema cooperativo di circolazione dell'informazione e dei documenti che garantirà comunque la sua vitalità. La crescita reale della biblioteca, quindi, sarà il risultato della incisività con cui essa saprà inserirsi in un più ampio sistema di circolazione delle conoscenze, rappresentando ai propri utenti i prodotti dell'industria editoriale e offrendo loro le informazioni sui documenti disponibili e sulla loro localizzazione.

3.1 Politica degli acquisti

Per dare organicità e dignità alla politica documentaria della biblioteca occorrerà formalizzare la carta delle collezioni in un documento programmatico o dichiarazione scritta di intenti, in cui esplicitare – a tutto lo staff, agli utenti, agli amministratori e finanziatori della struttura, alle altre biblioteche con cui si intrattengono rapporti di cooperazione – gli obiettivi di tale politica, correlandoli alle finalità generali della struttura.

Nella carta delle collezioni si dovranno esporre i parametri di riferimento prescelti (riferiti al contesto in cui la biblioteca è incardinata e al bacino d'utenza cui si rivolge), le priorità che si intendono perseguire, il livello di approfondimento nelle varie aree tematiche che si ritiene di dover garantire, i criteri che si intendono adottare per la selezione del materiale, e così via: la stesura di tale documento è una importante occasione per riflettere sull'identità della biblioteca, così come esso potrà divenire in seguito uno strumento per la verifica del raggiungimento degli obiettivi e della coerenza con cui essi sono stati perseguiti.

Sarà questo il primo compito del direttore, anche se non si può pensare che una sola persona possa sostenere l'onere di questo lavoro.

La formalizzazione sistematica della politica documentaria è affidata essenzialmente alla elaborazione di due documenti: la carta delle collezioni e il piano di sviluppo delle collezioni.

3.2. La carta delle collezioni

La carta delle collezioni è lo strumento di programmazione che propone gli obiettivi generali della politica documentaria della biblioteca e i principi cui essa si ispira: essa sarà il risultato di una elaborazione collettiva, concertata con l'Amministrazione Provinciale e sottoposta alla sua approvazione, e infine portata a conoscenza del pubblico e delle strutture con cui la biblioteca interagisce, affinché l'utenza reale e potenziale sia in grado di valutare fino a che punto si riconosce negli obiettivi della biblioteca.

Come già si è detto parlando della fisionomia bibliografica del nuovo istitu-

to, l'elaborazione della politica documentaria sarà affidata ad una équipe selezionata di bibliotecari-bibliografi, eventualmente integrata da consulenti esterni, che, specie nella prima fase attuativa, dovrà discutere attentamente sulle finalità della biblioteca, traducendo i risultati di tale discussione nell'individuazione delle materie prime da cui partire per progettare i servizi.

La carta delle collezioni – che andrà rivista e aggiornata periodicamente, preferibilmente con cadenza quinquennale, anche alla luce di una valutazione del grado di soddisfacimento degli utenti – conterrà informazioni piuttosto dettagliate in merito ai diversi punti in cui si concretizza la politica documentaria:

- a) analisi strategica del territorio che forma in bacino di utenza della biblioteca con particolare attenzione alle variabili sociali, economiche e culturali, alla dimensione della domanda e dell'offerta culturale, all'analisi dei lettori reali, all'analisi della domanda potenziale e della domanda inespressa, alla definizione degli scenari di medio termine e all'anticipazione della domanda futura;
- b) posizionamento della biblioteca rispetto alla comunità da servire e suoi obiettivi generali, con l'indicazione delle coperture che si intendono realizzare, sia dal punto di vista delle aree disciplinari che della tipologia di bisogni (ricerca, istruzione, divulgazione, informazione di base, ecc...) che si propone di soddisfare;
- c) prima traduzione delle finalità esposte al punto precedente nella specificazione dei grandi settori in cui la biblioteca intende muoversi e conseguentemente dei propri fondi documentari. Pur assumendo ad unità il posseduto dell'intera biblioteca, saranno esplicitate le caratteristiche delle diverse sezioni (di consultazione generale, speciali, specialistiche, ecc...), con una indicazione del taglio che si intende dare alle raccolte nei diversi settori. Si specificherà il livello di copertura bibliografica (da 0 a 5) delle 24 aree tematiche previste dalla metodologia; si preciserà la consistenza prevista per la raccolta e il livello di copertura desiderato. La qualificazione della copertura bibliografica va integrata con la valutazione della copertura per aree linguistiche e geografiche, periodi cronologici, tipologie di materiale – ad esempio monografie, periodici, giornali, microforme, manoscritti, pubblicazioni ufficiali, audiovisivi, ecc... L'ultima parte del documento prevede la definizione delle priorità con cui le risorse disponibili verranno impiegate per il soddisfacimento dei diversi bisogni; in questa parte della carta tali aspetti verranno affrontati ad un livello generale, mentre molte questioni specifiche saranno oggetto di una più dettagliata trattazione nei diversi punti in cui il documento si articola.
- d) elencazione dei supporti documentari che saranno oggetto delle acquisizioni, anche in riferimento ai diversi settori e alle tipologie d'utilizzo. Ad esempio per i materiali di *reference* bibliografici si farà ampio uso di banche dati in linea o su CD-Rom, mentre per alcune collezioni di classici si farà riferimento alla digitalizzazione o ad altre forme di riproduzione;

- verranno, invece, impiegati i microfilm come sostituto dei quotidiani a fini di conservazione, al fine di ridurre gli spazi occupati nel magazzino;
- e) per alcuni ambiti particolarmente problematici o per quelli su cui la biblioteca vuole esercitare un'azione privilegiata, andrà specificata la politica che si intende perseguire e i criteri di scelta che verranno adottati (dichiarando cosa si farà, ad esempio, per la manualistica, o come ci si comporterà per quanto riguarda le registrazioni sonore e televisive); parimenti verranno indicate priorità e limitazioni che governeranno la politica degli acquisti per determinati ambiti (inclusione o esclusione di particolari forme di documenti e supporti, di lingue o aree geografiche, estremi cronologici, ecc...);
 - f) vanno anche precisati i limiti entro i quali si terrà conto dei desiderata degli utenti; (chiarendo se essi verranno sempre accolti, entro i limiti consentiti dal budget, oppure se verrà effettuata anche una valutazione di merito per garantire la coerenza delle acquisizioni);
 - g) va dichiarato anche l'atteggiamento della biblioteca in riferimento a delicate questioni di carattere deontologico;
 - h) un'altra indicazione che la carta dovrà contenere riguarda l'atteggiamento della biblioteca nei confronti di doni e scambi e i criteri in base ai quali essi verranno accettati o rifiutati;
 - i) va anche resa esplicita la politica di revisione periodica delle collezioni che la biblioteca adotterà e la volontà o meno di procedere ad uno scarto del materiale obsoleto o deteriorato;
 - j) un'altra importante indicazione riguarda le fonti attraverso le quali avverrà l'approvvigionamento (librerie, editori, mercato antiquario, acquisti diretti all'estero, ecc...);
 - k) una forma complementare all'acquisto in sede locale è l'utilizzazione delle reti di biblioteche come risorsa cui attingere per rendere accessibile ciò che non si possiede ed è opportuno quindi che la carta indichi i criteri e le forme attraverso cui si intende eventualmente coordinare con altre biblioteche la politica degli acquisti e le scelte che verranno attuate per l'attivazione di servizi di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti; il documento fornirà il quadro di riferimento territoriale e il quadro delle risorse complessivamente impiegate in una politica di sviluppo e utilizzo cooperativo delle raccolte;
 - l) vanno anche indicati i criteri e la periodicità con cui si procederà alla revisione dei risultati dell'analisi del contesto e dell'utenza e alla definizione dei principi ispiratori della politica documentaria, per individuare i cambiamenti intervenuti negli obiettivi generali, nei bisogni degli utenti, nelle priorità, ecc...;
 - m) il documento conterrà, infine, l'indicazione delle figure responsabili degli acquisti e della composizione dei comitati di esperti (bibliotecari-bibliografi

addetti ai vari settori e consulenti esterni) che parteciperanno alla selezione del materiale da acquistare.

3.3. *Il piano di sviluppo delle collezioni*

Il piano di sviluppo delle collezioni, determina anno per anno gli obiettivi con cui viene applicata la carta delle collezioni e le modalità per l'utilizzo delle risorse finanziarie disponibili. Si tratterà di un documento interno riconducibile essenzialmente alla responsabilità del direttore della biblioteca, ma discusso e concordato tra le diverse sezioni con l'intento di conciliarne le esigenze. Nella sua forma più sintetica esso può consistere in una ripartizione del budget annuo, anche sotto forma di tabella, mentre nella sua stesura completa il piano sarà esposto in un documento molto più elaborato, che tenga conto degli obiettivi e dei risultati dei piani di sviluppo degli anni precedenti e che talvolta può anche introdurre qualche elemento innovativo riguardo alla carta delle collezioni in attesa di una sua revisione.

Ciascun piano annuale va immaginato come il segmento intermedio di un più generale percorso di sviluppo, che si inquadra negli obiettivi di medio termine della biblioteca e che tiene conto dello stato delle collezioni e del loro utilizzo. È un utilissimo strumento di lavoro per i responsabili delle varie sezioni e per i bibliotecari-bibliografi addetti alle acquisizioni, che possono guardare in termini complessivi al bilancio e alla collezione, collocando le scelte per il proprio particolare settore in una strategia di più ampio respiro.

I risultati di questa riflessione collettiva e delle decisioni finali saranno:

- a) la presentazione degli obiettivi prioritari per l'anno cui il piano si riferisce, in funzione di quanto previsto dalla carta delle collezioni e dei risultati del piano di sviluppo dell'anno precedente;
- b) la traduzione di questi obiettivi in quantità di documenti che ci si propone di acquistare per ciascun settore, sia in relazione alle novità correnti che allo scopo di colmare le lacune riscontrate e di operare un certo riequilibrio;
- c) la ripartizione del budget per i diversi settori (calcolata, quindi, in base al costo medio dei diversi generi di pubblicazioni e delle pubblicazioni delle diverse aree disciplinari), considerando tutte le somme disponibili (eventuali residui degli esercizi precedenti, dotazione corrente, eventuali assestamenti di bilancio in corso d'anno, ecc...);
- d) una valutazione dei risultati che questa ipotesi di sviluppo produrrà nella composizione della collezione, in relazione sia ai diversi settori d'uso (aree di divulgazione, narrativa, consultazione, sezioni speciali e specialistiche, collezione di *reference*, ecc...), sia alle diverse aree disciplinari (agricoltura, antropologia, arte e architettura, biologia, economia, informatica, pedagogia, ingegneria e tecnologia, geografia e geologia, storia, lingua e letteratura, diritto, biblioteconomia, matematica, medicina, filosofia e religione, sport e

- tempo libero, fisica, scienze politiche, psicologia, sociologia), sia alle diverse tipologie di documenti e ai diversi generi (opere di consultazione, giornali e riviste, narrativa, saggistica, supporti multimediali, risorse elettroniche, letteratura grigia, ecc...);
- e) l'indicazione delle somme riservate alla soddisfazione dei desiderata degli utenti e dei vincoli di coerenza col piano di sviluppo che verranno applicati nel valutare tali richieste;
 - f) l'enunciazione dell'atteggiamento che si intende tenere rispetto a questioni particolari, come l'acquisto di più esemplari delle edizioni maggiormente richieste, la scelta del materiale rilegato con copertine rigide in confronto di quelle in brossura, la scelta di versioni digitali da inserire nella intranet invece di più copie cartacee della stessa opera;
 - g) l'individuazione di una soluzione per problemi verificatisi negli anni precedenti e che potrebbero presentarsi nuovamente (decisioni non coerenti con il piano prestabilito, acquisto di doppioni indesiderati, sovrapposizioni o conflitti di competenze fra settori, ecc...);
 - h) l'indicazione dei criteri che verranno adottati per lo svecchiamento e lo scarto.

La redazione di questo documento offrirà anche l'occasione per una verifica annuale delle scelte di fondo compiute dalla biblioteca e dell'adeguatezza o meno delle risorse e degli strumenti rispetto agli obiettivi che sono stati fissati. Il piano di sviluppo delle collezioni avrà bisogno in molti casi anche di essere rivisto e modificato nel corso dell'anno, in modo che si possa tener conto degli imprevisti e introdurre i necessari aggiustamenti.

3.4. Politica di revisione

Un naturale complemento dell'attività di acquisizione è costituito dalla periodica revisione delle collezioni, che quindi non va concepita come un'incombenza occasionale e marginale. La revisione delle collezioni è da intendere principalmente come un'azione di ricollocazione dei documenti all'interno degli spazi della biblioteca, anche se non è da escludere una vera e propria azione di eliminazione.

La pratica della revisione della collezione è piuttosto complessa e richiede un lavoro assai rigoroso. Infatti, come la politica delle acquisizioni non è il frutto casuale di singoli atti, finalizzati ciascuno all'acquisizione di un singolo documento, ma il risultato di un disegno, di un progetto, di una strategia, di una programmazione sviluppata nel tempo, così anche il lavoro di revisione non si esaurisce nella episodica eliminazione di qualche volume usurato da una circolazione particolarmente intensa o superato da edizioni più aggiornate.

La programmazione della revisione è affidata solitamente ad una analisi della collezione che tiene conto:

- a) dell'età del volume (la data del copyright indica solitamente l'età delle

- informazioni che il volume contiene);
- b) del tempo trascorso dall'ultimo utilizzo (ricavando l'informazione dalle statistiche sulla circolazione);
- c) dalla presenza di uno o più fattori negativi (il volume contiene informazioni scorrette; il volume è da considerarsi superficiale o mediocre; il volume è deteriorato o sporco, privo di alcune pagine, non più rilegabile; il contenuto è sorpassato; il volume è inadeguato e non coerente con la collezione);
- d) maturazione del dibattito culturale e scientifico.

In base a questi parametri è possibile indicare per ciascuna classe C.D.D. la soglia oltre la quale un'edizione è candidata alla ricollocazione. Per ciascun ambito, inoltre, si può tener conto di particolari annotazioni, che suggeriscono di derogare ai parametri di tempo in alcuni casi particolari o di fare eccezioni per alcune tematiche (il materiale cronachistico o polemico va eliminato quando cala l'attenzione rispetto alle questioni trattate) o tipologie di documenti (i manuali tecnici vanno conservati fino a quando sono ancora in circolazione i prodotti a cui si riferiscono).

Anche per la politica di revisione andrà prevista – come già si è detto per la carta delle collezioni e per il piano annuale di sviluppo delle collezioni – la redazione di un documento che formalizzi i principi cui ispirarsi e le tappe da rispettare.

I passaggi in cui materialmente articolare il lavoro nei magazzini e sugli scaffali sono i seguenti:

- a) riesaminare la programmazione della politica documentaria e introdurre i necessari emendamenti che esplicitino i principi cui è ispirata la politica di revisione;
- b) definire un calendario annuale che evidenzi le priorità e consenta possibilmente di revisionare l'intera collezione;
- c) delimitare e sistemare (facendo rientrare i prestiti e riordinando gli scaffali) i diversi settori di cui si compone la raccolta e sui quali si intende intervenire;
- d) raccogliere il materiale necessario per il lavoro (il catalogo topografico; repertori bibliografici su cui controllare se un titolo è ancora in commercio, l'esistenza di edizioni più recenti di un determinato volume, se il suo autore è ancora attivo ecc...; una scheda del libro su cui appuntare lo stato del volume, della legatura e le operazioni da effettuare);
- e) confrontare, pezzo per pezzo, il materiale esistente sugli scaffali con l'inventario alla mano;
- f) verificare su altri repertori e fonti bibliografiche l'opportunità di eliminare un volume;
- g) suddividere i volumi a seconda della tipologia degli interventi da effettuare, riponendoli in contenitori separati;
- h) effettuare gli interventi decisi (eseguire i lavori di restauro per i volumi che si decide di conservare, sostituire i volumi deteriorati acquistando nuovi esemplari identici o quelli superati acquistando esemplari di nuove edi-

zioni, procedere all'eliminazione dei volumi scartati e che non si intende sostituire, apportare le correzioni a inventari e cataloghi);

- i) valorizzare i fondi che risultano sottoutilizzati, ma che si è deciso di mantenere ugualmente.

Ma questi criteri, che fondano le scelte solo sul livello di aggiornamento e sullo stato di conservazione del materiale, non esauriscono l'intera gamma di questioni di cui tenere conto. I dati sull'uso delle collezioni offrono anch'essi importanti elementi di valutazione: le statistiche sulla circolazione consentono di monitorare regolarmente l'andamento dell'uso dei documenti e di elaborare gli indicatori che ci possono segnalare il declino del tasso di circolazione di un documento, che corrisponde probabilmente ad una sua oggettiva obsolescenza o a un mutamento negli interessi del pubblico. L'operazione dovrebbe essere particolarmente agevole, in quanto le procedure di circolazione saranno automatizzate e si prevede l'implementazione di un modulo software per la produzione di statistiche.

Dall'insieme di questi elementi di valutazione scaturisce una griglia di indicazioni che la biblioteca può adottare come bussola per lasciarsi guidare nella revisione.

Ovviamente, gli effetti della revisione potranno essere diversi:

- a) una parte del materiale potrebbe essere trasferito dal magazzino o dalla consultazione alle sezioni tematiche, o viceversa, perché dalla revisione potrebbe risultare che la sua utilizzabilità è maggiore in un settore diverso e che esso ha assunto funzioni differenti;
- b) volumi, inizialmente collocati a scaffale aperto, e che dovessero risultare obsoleti, potranno essere trasferiti nel magazzino;
- c) quando anche il magazzino dovesse risultare saturato, parte del materiale potrebbe essere spostato in un magazzino decentrato;
- d) infine, ci sarà una parte del materiale che si potrà decidere di eliminare del tutto.

3.5. Dimensionamento delle collezioni

Occorrerà inoltre procedere ad un'ipotesi di dimensionamento delle collezioni. Per il momento, ed a titolo puramente esemplificativo, si può ipotizzare che a regime la biblioteca dovrà attestarsi intorno ai 500.000 volumi. Se la previsione è di raggiungere queste dimensioni entro dieci anni, in dipendenza delle risorse disponibili, si possono formulare alcune proposte di ripartizione per le diverse aree tematiche.

Prendendo a riferimento le articolazioni della Classificazione Decimale Dewey o di quella della Library of Congress, è possibile ipotizzare – sulla base delle scelte strategiche e dei settori che si deciderà di privilegiare – per ciascuna area disciplinare quella che dovrà essere in percentuale la consistenza documentaria. Una prima grossatura potrà essere effettuata tenendo conto delle dimensioni della produzio-

ne nei vari settori, del numero di classici che bisognerà assolutamente possedere come dotazione fissa, della presenza o meno di altre biblioteche che coprono quegli stessi settori disciplinari.

Per una definizione del livello di approfondimento, si propone l'utilizzo contestuale del metodo *Conspectus*.

3.6. Metodologia per la definizione del grado di copertura bibliografica

Il progetto *Conspectus* parte nel 1978 negli Stati Uniti per iniziativa del *Research Library Group*, allo scopo di creare una mappa delle collezioni delle principali biblioteche di ricerca, per favorirne la condivisione e lo sviluppo coordinato.

Ai nostri fini è interessante la codifica che la metodologia *Conspectus* ha messo a punto per descrivere il livello di copertura bibliografica di una determinata area disciplinare (a partire dalla classificazione della *Library of Congress* sono state individuate 24 suddivisioni, articolate in 500 categorie e 4000 soggetti). Per ciascuna di queste partizioni va indicato un codice standard di tipo numerico, sia per la consistenza della collezione (*ECS: Existing Collection Strength*), che per l'impegno messo nelle acquisizioni correnti (*CCI: Current Collecting Intensity*).

Sulla base dell'universo delle pubblicazioni disponibili su qualsiasi supporto (nel nostro caso si utilizzeranno bibliografie di riferimento, bibliografie nazionali, cataloghi di grandi biblioteche, ecc...), si determinano i livelli di copertura che una biblioteca intende garantire:

- il livello 0 viene assegnato quando l'argomento è fuori dagli ambiti di interesse della biblioteca, che quindi non acquista materiale in quel settore;
- il livello 1 corrisponde alla presenza di pochi testi di base;
- il livello 2 alla disponibilità di materiale di orientamento e di consultazione generale sufficiente ad introdurre alla conoscenza di un argomento;
- il livello 3 viene assegnato nel caso in cui la raccolta sia sufficiente per un sostegno all'istruzione universitaria e superiore;
- il livello 4 corrisponde alla presenza di fonti e sussidi necessari a condurre una ricerca autonoma nel campo;
- il livello 5 viene assegnato quando una biblioteca acquista tutto il materiale significativo sull'argomento, puntando a formare una raccolta esaustiva.

Accanto a questa classificazione della consistenza, è prevista un'altra codifica, relativa alla copertura linguistica e con la quale si indicano le priorità ed i limiti della politica degli acquisti:

- il codice E indica la presenza predominante e quasi esclusiva di materiale in inglese;
- il codice F indica che al materiale in inglese si affianca una scelta di materiale pubblicato in altre lingue;
- il codice W corrisponde ad una assenza di limitazioni e alla presenza di

materiale in tutte le lingue;

- il codice Y indica la prevalenza di una lingua straniera rispetto all'inglese, con particolare riferimento a quelle lingue in cui si esprime in maggioranza la letteratura scientifica sull'argomento.

Con le opportune personalizzazioni e modifiche della metodologia *Conspectus*, la biblioteca deciderà gli obiettivi di copertura bibliografica per i diversi settori, dando così concretezza alle indicazioni di metodo fornite illustrando la Carta delle collezioni. La biblioteca dimensionerà gli obiettivi di acquisto e di budget per ciascuna area di soggetto. Per effettuare tali lavori si farà ricorso, oltre a strumenti repertoriali, anche dati statistici sulla produzione e sui prezzi medi di copertina.

4. Criteri di gestione delle relazioni pubbliche

4.1. Politiche di servizio

Le politiche di servizio devono avere il massimo di flessibilità e adattabilità al mutare della domanda: andrà ricercato un equilibrio dinamico tra domanda e offerta, tenendo conto del fatto che in una realtà culturalmente debole, come la Capitanata, è l'offerta a creare la domanda.

La Biblioteca Provinciale dovrà dotarsi di una "carta dei servizi", che indichi quali sono gli standard di servizio che la biblioteca si impegna a rispettare, che fissi in modo chiaro e verificabile quali sono i diritti ed i doveri degli utenti, che segnali i responsabili ai quali l'utente si può rivolgere per qualsiasi esigenza, e nella quali si possa leggere qual è il "patto chiaro" che la biblioteca stringe con i cittadini che intendono usarla. In tal senso la biblioteca adeguerà sia la regolamentazione che la carta dei servizi alle raccomandazioni A.I.B. in materia.

La Biblioteca Provinciale dovrà puntare a "fidelizzare" i propri utenti, attrandoli e consolidando il loro rapporto con la biblioteca. Pur senza voler porre vincoli e limiti all'utilizzo della struttura e dei suoi servizi collaterali, si deve considerare la Bibliocard, appena varata, come una "tessera" che dia agli utenti il senso dell'appartenenza, che sia collegata a facilitazioni nell'accesso e nell'uso delle attività commerciali, che consenta all'utente di pagare con questa carta le riproduzioni, il *download* dei dati, le tariffe dei servizi a pagamento. Sul modello della *card* adottata dalla Deutsche Bibliothek di Francoforte si sta già sperimentando la dotazione agli utenti di tessere a scalare ricaricabili.

Con deliberazione dello scorso 2001 il Consiglio Provinciale ha definito i servizi bibliotecari gratuiti e quelli a pagamento. Il principio generale della gratuità del servizio è stato salvaguardato, soprattutto per quei servizi che riguardano l'accesso all'informazione e non comportano l'uso esclusivo di attrezzature e documenti per un periodo prolungato di tempo.

Sono stati invece sottoposti a tariffazione i seguenti servizi a valore aggiunto fortemente personalizzati: duplicazione di documenti, ricerche su banche dati one-

rose, prestito interbibliotecario, *document delivery*, bibliografie personalizzate, riproduzione con scanner, riproduzione fotografica, accesso ad Internet, nolo auditorium.

4.2 Politiche di cooperazione interbibliotecaria

Occorre prefigurare la rete di relazioni che essa dovrà stabilire con il territorio, con le biblioteche locali, con altre agenzie culturali.

Anche se la biblioteca non è organicamente collegata ad altre strutture e si presenta al proprio pubblico come un servizio che, proprio per la sua storia, opera in parte isolatamente, è evidente che essa non potrà non stabilire rapporti di cooperazione con altre biblioteche locali, nazionali e straniere. La recente decisione dell'Amministrazione di istituire il Sistema Bibliotecario Provinciale è il primo passo per ricostruire quei processi di interazione fra le biblioteche locali che si era stabilizzato agli inizi degli anni Settanta. Il Sistema Bibliotecario Provinciale pone "la Magna Capitana" al vertice del sistema come biblioteca capofila che sostanzialmente dà alle biblioteche civiche molto più di quanto riceva in un'ottica di coordinamento e di promozione della lettura e con l'idea di realizzare il catalogo unico provinciale.

Sarà fondamentale nei prossimi anni avviare altri rapporti di cooperazione interbibliotecaria con strutture di dimensioni simili a quelle de "la Magna Capitana" in un quadro più stabile e coordinato di scambi di servizi incrociati. In questa prospettiva la Biblioteca Provinciale, ad esempio, comincerà a breve a "vedersi" con il Servizio Bibliotecario Nazionale e con altre reti di biblioteche, rispetto alle quali dovrà assumere una funzione di "corrispondente", diffondendone i servizi e divenendo loro interlocutore privilegiato e, non appena sarà in grado di farlo, fornitore di informazioni e documenti.

Si è più volte ribadito che la biblioteca, pur puntando molto sulle proprie collezioni e su ciò che sarà in grado di fornire direttamente al suo pubblico, dovrà erogare anche servizi bibliotecari virtuali. È molto probabile che tra i suoi servizi si debba prevedere un sistema di accesso ai documenti posseduti da altri, il che comporta la necessità di accordi con i principali fornitori di documenti (British Library Document Supply Center, Inside, OCLC, Inist, ecc...).

Ma la cooperazione non riguarda solo i servizi bibliotecari. Se la biblioteca vorrà diventare in tempi brevi un punto di riferimento obbligato essa dovrà stabilire rapporti con i circoli scientifici e culturali più avanzati (pur nella diversità di situazioni e finalità, si pensi al ruolo che l'Istituto italiano di studi filosofici ha avuto nella rinascita di una città come Napoli); con il mondo dell'editoria (in questo caso si possono portare ad esempio gli effetti prodotti dalla presenza dello stand della Biblioteca Provinciale al Salone del Libro di Torino) e dell'informazione; con quanti intendono organizzare manifestazioni ed eventi culturali di grande richiamo.

A questo scopo potrà essere funzionale la nascita di una "Associazione di

amici della Biblioteca”, che potrebbero sostenerla, vigilare sulla sua crescita, godere di particolari vantaggi nella fruizione dei suoi servizi e dei suoi spazi.

4.3. *Comunicazione istituzionale*

Si impone la creazione di un metalinguaggio istituzionale in grado di assicurare la permanenza dei “segni” della biblioteca in modo univoco ed universale in tutte le forme di comunicazione istituzionale (dalla segnaletica interna alle informazioni scritte e telematiche) in grado di definire un’immagine nitida e lineare dei messaggi istituzionali. Di conseguenza la biblioteca dovrà dotarsi di un layout flessibile in grado di adattarsi a tutti i supporti comunicativi.

La comunicazione istituzionale dovrà assumere particolare rilevanza all’interno delle strategie comunicative della biblioteca rivolte a promuovere le forme di espressione culturale locali e ad ampliare e diffondere le pratiche di lettura. In questo senso la Biblioteca attraverso e le sue collane editoriali e attraverso la rivista «la Capitanata» privilegerà la promozione della ricerca e degli studi nei diversi ambiti del sapere, mentre attraverso iniziative estemporanee a carattere culturale contribuirà allo sviluppo e alla diffusione delle conoscenze e dei saperi.

In modo particolare occorrerà sedimentare e stabilizzare una serie di iniziative che dovranno avere una stabilità ed una continuità (premio video indagine, premio letterario per studenti, ecc..., nati per leggere, serate letterarie, musicali, cinematografiche, premi scientifici, ecc...), occorrerà sviluppare la convegnistica di qualità, l’animazione culturale e la formazione bibliotecaria d’eccellenza. Tali attività dovranno essere realizzate in proprio o in regime di cooperazione con altre biblioteche o istituti ed associazioni culturali e di ricerca.

Non saranno tralasciati interventi volti ad espandere la consapevolezza dei diritti universali dell’uomo, della donna e del fanciullo, il diritto alla lettura, all’esercizio delle libertà e della democrazia.

5. *Sintesi dei punti qualificanti del documento e degli indirizzi al direttore*

Indirizzo politico Il presente documento descrive gli indirizzi politici dell’Amministrazione in materia di servizi bibliotecari.

Volontà politiche L’Amministrazione Provinciale di Foggia ribadisce il ruolo strategico della Biblioteca Provinciale a livello provinciale e regionale (va ricordato che la Biblioteca Provinciale di Foggia è la più importante “provinciale” italiana, è la più rilevante biblioteca pubblica pugliese ed è una delle più importanti biblioteche meridionali).

Obiettivo Riconfermare la funzione di grande struttura bibliotecaria pugliese a scaffale aperto, introducendo una nuova stretta integrazione tra libri, risorse elettroniche, materiale “grigio”, documenti audiovisivi e Internet. Si prevede di arriva-

re a 500.000 opere fra versioni cartacee e digitali, relative a tutti i rami del sapere, sistematicamente organizzate e selezionate con i criteri alla metodologia *Conspectus* modificata, con i testi fondamentali di alcune aree anche in lingua originale, le opere generali di base e di sintesi, le monografie più importanti, i periodici principali; nonché due vaste aree di conservazione (fondi locali e deposito) e spazi per aree specializzate e centri di documentazione.

Interventi sulla struttura Conclusa la complessa fase di consolidamento e di adeguamento della struttura, gli interventi riguarderanno l'ottimizzazione delle aree interne per adeguare la struttura alle nuove funzioni. Le procedure per la progettazione e l'arredamento degli spazi interni (sale, architettura informatica, collegamenti, comunicazione istituzionale) si debbono accompagnare con la contestuale selezione, acquisizione e catalogazione del patrimonio bibliografico (libri e digitalizzazioni). Saranno da istituire due distinti gruppi di lavoro - comitato tecnico-organizzativo, comitato scientifico-biblioteconomico - entrambi composti da bibliotecari ed informatici facenti capo alla direzione della biblioteca che coordinerà i gruppi di lavoro in modo sinergico.

Strutture integrative Si dovrà procedere in tempi ragionevolmente brevi al recupero dell'area dell'ex "Pascal", già individuata ed assegnata alla biblioteca con una triplice funzione: 1) assicurare un nuovo ampio spazio per il deposito di volumi e di periodici (il deposito attuale è saturo); 2) assicurare un nuovo spazio per costituire la sala di studio per gli studenti universitari che utilizzano in prevalenza propri testi; 3) reperire una sede per la digitalizzazione dei testi, suoni ed immagini e per la catalogazione elettronica dei testi, le cui procedure di appalto si sono concluse recentemente. Si dovrà procedere all'arredamento degli spazi necessari al funzionamento dei centri di documentazione ("ilDock") e dell'area multimediale (videoteca, cineteca) connesse con la biblioteca principale, che saranno alloggiati presso l'ex "Marconi".

Rete Collegamento in rete con le biblioteche pubbliche e private della provincia di Foggia ed adesione al Sistema Bibliotecario Nazionale, con le banche dati bibliografiche italiane e internazionali, con alcune biblioteche italiane e straniere attraverso circuiti agevolati. Sperimentazione di una politica di coordinamento e di cooperazione interbibliotecaria soprattutto con le biblioteche provinciali che aderiscono al patto delle 4 province (Avellino, Benevento, Campobasso, Foggia). Evoluzione del web della biblioteca in una *internet public library* che consenta quattro ambiti fondamentali di azioni: consultabilità anche da postazioni remote dei cataloghi della biblioteca e del sistema; consultabilità anche in remoto dei testi digitalizzati e indicizzati delle banche dati; fornitura di servizi on-line; *reference services*; produzione di selezionati percorsi tematici in rete (a due livelli: specialistico e divulgativo) di rilievo nazionale ed internazionale.

Eccellenza Il progetto intende esaltare le ricche collezioni della biblioteca, collocandola pienamente nell'ambito culturale e scientifico da cui hanno preso forma le più recenti realizzazioni italiane ed europee sia per il livello qualitativo e quantitativo delle collezioni presenti, sia per le ragioni culturali e biblioteconomiche che sottendono all'uso delle risorse informatiche. L'idea che è presente al fondo della proposta

progettuale è quella di definire ambiti di eccellenza anche nel Mezzogiorno e in settori, quale l'informazione biblioteconomica, ad alto potenziale culturale.

Qualità totale Qualità progettuale, qualità architettonica dell'edificio e degli interni (sale), qualità culturale del patrimonio di opere (carta delle collezioni), qualità dei servizi (*reference*), qualità della manutenzione, consentiranno alla biblioteca di redigere i propri regolamenti di funzionamento e la propria carta dei servizi con la prospettiva di sottoporsi alla certificazione ISO.

Finanziamento Il progetto di sviluppo deve essere predisposto in forma modulare, in modo da consentire la realizzazione per stati di avanzamento autonomi ed autosufficienti. Le fonti di finanziamento saranno quelle ordinarie di bilancio, nel senso che molti moduli progettuali dovranno essere realizzati senza alcun intervento finanziario aggiuntivo da parte della Provincia, ma soltanto basandosi su una razionalizzazione delle spese correnti attuali. La parte restante del programma potrà essere realizzato in dipendenza di specifiche fonti di finanziamento regionale (fondi ordinari e POR), di finanziamento nazionali (PON, Ministero dei Beni Culturali) ed europei. Le presenti *Linee Guida* sono finalizzate alla realizzazione di servizi bibliotecari più efficaci ed efficienti.

Indirizzi al direttore Per conseguire questi obiettivi la biblioteca dovrà procedere preliminarmente:

- a) ad una mappatura dei servizi bibliotecari in Capitanata
- b) un'analisi dell'utenza
- c) un'analisi della domanda potenziale
- d) alla misurazione dei servizi secondo le Linee Guida A.I.B.

Sulla scorta delle analisi sopra indicate la biblioteca procederà a:

- 1) riorganizzare gli spazi aperti al pubblico della sede centrale, della sede ex "Marconi" e della sede ex "Pascal" con la descrizione dettagliata degli arredi necessari;
- 2) definire gli scenari per il prossimo quinquennio, individuando i nodi per sviluppare la domanda potenziale e quella inespressa;
- 3) definire esattamente le aree tematiche divulgative "fisse";
- 4) definire esattamente le dimensioni dell'area tematica sulla narrativa, indicando ambiti cronologici, ambiti geografici e genere;
- 5) dimensionare sulla base della classificazione Dewey i *range* entro cui opereranno le sezioni specializzate de "ilDock" e della sezione multimediale;
- 6) redigere la bozza degli indirizzi dello sviluppo delle collezioni e di selezione dei materiali della biblioteca (carta delle collezioni) da sottoporre all'approvazione della Giunta;
- 7) redigere la bozza di regolamento della biblioteca con annessi tecnici e speciali per questioni di particolare sensibilità (uso di Internet, accesso alle banche dati, servizi a pagamento, ecc...) da sottoporre all'approvazione della Giunta;
- 8) redigere la bozza della carta dei servizi della biblioteca da sottoporre all'approvazione della Giunta.