

Consiglio di Biblioteca
8 marzo 2012, ore 16.00
Biblioteca civica "Francesca Calvo" – Sale storiche

Alle 16.10 si apre la seduta: sono presenti Giorgio Barberis, Patrizia Bigi, Carla Cattaneo che rappresenta per delega anche Davide Buzzi Langhi, Guido Fara, Luca Ferraris, Rossella Feltrin su delega di Teresa Curino, Carmela Mascia, Paola Ottone; sono assenti giustificati Giovanni Battista Ramello e Mara Scagni; è inoltre assente Gloria Teresa Grillo.

Il Presidente apre la seduta e passa la parola a Cattaneo per affrontare il primo punto all'ordine del giorno: la proposta di modifica all'orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

Cattaneo espone le motivazioni per cui si è arrivati a proporre una modifica dell'orario. Nel mese di ottobre, con il passaggio alla gestione diretta dei servizi al pubblico della Biblioteca, si è preferito non introdurre ulteriori cambiamenti ed è stato mantenuto l'orario in vigore (martedì-venerdì 10-19; sabato 9-14); i tre mesi successivi sono stati oggetto di monitoraggio, e si è osservato che dalle 18 alle 19 si verifica un calo nelle presenze, mentre molti utenti richiedono da tempo l'anticipo dell'apertura alle ore 9. Per questo motivo si è pensato di modificare l'orario anticipando l'apertura alle 9 e la chiusura alle 18. Un'altra esigenza manifestata dagli utenti è l'apertura nella giornata di lunedì: una delle possibilità per andare incontro a questa richiesta è quella di spostare al lunedì le ore del sabato, giornata in cui si riscontra un calo di presenze rispetto al resto della settimana, soprattutto tra le 13 e le 14. La prima proposta di nuovo orario quindi è: lunedì 14-18, martedì-venerdì 9-18, sabato chiuso (PROPOSTA "A"). Si preferisce il lunedì pomeriggio al lunedì mattina per favorire gli studenti. Una seconda proposta per il nuovo orario prevede l'apertura anche al sabato: lunedì 14-18, martedì-venerdì 9-18, sabato 9-13 (PROPOSTA "B"). Questa seconda proposta è senz'altro preferibile perché è più estesa, ma è più complessa da gestire perché richiede la suddivisione del personale in due gruppi che si alternino ogni due settimane nelle presenze al lunedì pomeriggio e al sabato mattina. In ogni caso si tratterebbe di una proposta sperimentale per tre mesi, aprile, maggio e giugno, con una verifica a metà giugno. A questo punto viene richiesto al Consiglio di Biblioteca un parere sulle due proposte. Barberis ritiene senz'altro preferibile la seconda proposta, quella cioè che prevede un orario più esteso, e si dichiara perplesso sulla chiusura alle 18 anziché alle 19: Cattaneo risponde sostenendo che la chiusura avverrà alle 18 effettive e non verrà anticipata ulteriormente. Ottone propone l'apertura dell'intera giornata del lunedì al posto del sabato: Cattaneo spiega che con l'apertura al sabato si vogliono favorire gli utenti che per motivi di lavoro sono impossibilitati a recarsi in Biblioteca nel corso della settimana, quindi la giornata intera del lunedì non risolverebbe questo problema. Fara si dichiara favorevole a un orario più esteso e chiede se siano mai stati confrontati i dati delle presenze al sabato mattina con le presenze registrate quando la Biblioteca era aperta al sabato pomeriggio: Bigi risponde che le presenze erano all'incirca equivalenti, forse con una leggera preponderanza per il sabato pomeriggio, e sottolinea che per una Biblioteca sarebbe ottimale tenere aperto sia la mattina che il

pomeriggio del sabato, ma questa è una scelta che non può essere effettuata senza aiuti esterni. Perrone conferma la richiesta, da parte degli utenti che lavorano, dell'apertura al sabato, indipendentemente dal fatto che sia mattina o pomeriggio. Cattaneo dichiara che, anche dal punto di vista dei dipendenti, il nuovo orario rappresenta comunque un vantaggio da una parte perché si recupera l'ultima ora, quella dalle 18 alle 19, dall'altra perché il sabato lavorativo non verrà effettuato ogni settimana ma solo due volte al mese. Ferraris afferma che la proposta "B" è senz'altro quella che va incontro al maggior numero di categorie d'utenza: ai lavoratori viene garantita l'apertura al sabato e agli studenti si offre in più il lunedì pomeriggio. Bigi e Cattaneo sottolineano che la scelta va anche effettuata in base alla maggiore convenienza economica, valorizzando gli orari nei quali la frequenza è maggiore.

Si decide di mettere ai voti le due proposte, e la proposta "B" viene approvata all'unanimità. L'orario nuovo verrà applicato in via sperimentale dal 2 aprile per tre mesi, e a metà giugno il Consiglio di Biblioteca si incontrerà per una verifica.

Alle 16.45 entrano Passalacqua e Robotti, delegata da Maria Teresa Maggi.

Ferraris espone il secondo punto all'ordine del giorno, la riorganizzazione della gestione della Biblioteca, e passa la parola a Cattaneo e a Bigi. Cattaneo illustra sinteticamente le motivazioni che hanno portato al cambiamento di gestione della Biblioteca a partire da ottobre 2011: la prima motivazione è che i contratti con le Cooperative erano ormai in scadenza senza possibilità di proroga, la seconda motivazione è che l'Amministrazione ha preferito ottenere un risparmio economico attraverso l'ottimizzazione delle risorse interne. Cattaneo spiega che per prima cosa, essendo stata incaricata dall'amministrazione di occuparsi della riorganizzazione, dopo un esame dei carichi di lavoro ha effettuato alcuni spostamenti di personale dal servizio Cultura al servizio Biblioteca; questo è stato possibile perché si è deciso di affidare ad ASPAL, azienda partecipata del Comune al 100%, alcuni servizi della Cultura, ovvero lo IAT, il Museo delle Scienze e il Museo del Cappello. Con questa operazione è stato quindi possibile ricollocare in Biblioteca personale qualificato e garantire la gestione diretta dei servizi della Biblioteca. È stato raggiunto l'obiettivo che ci si era prefissi: non ci sono state lamentele da parte degli utenti, il personale non è stato aumentato numericamente ma solo collocato diversamente e valorizzato in base alle qualifiche possedute, e il risparmio economico è stato di 400.000 euro rispetto al 2010.

Cattaneo aggiunge poi che sotto la sua direzione sono stati eseguiti alcuni interventi molto importanti in Biblioteca: in primavera è stato effettuato un intervento di pulizia dal guano di piccione, che provocava parecchi disagi e problemi di infestazione da zecche, ed è stato installato un impianto di allontanamento volatili che ha risolto il problema in via definitiva; a fine anno si è effettuato il trasloco del materiale collocato nel deposito ex-Legrand, in tutto 3.500 metri lineari di materiale librario che sono stati trasferiti in parte nei nuovi depositi all'interno della Biblioteca civica e in parte nel deposito del Magazzino economato (ex Guala); il lavoro è stato effettuato da una ditta esterna sotto il coordinamento dal personale interno senza chiusure al pubblico. Bigi precisa che il materiale trasferito nei depositi interni è in gran parte formato da periodici (scelti tra quelli che venivano maggiormente richiesti) e della donazione del prof.

Giulio Ieni; nel magazzino esterno (ex Guala) sono stati invece conferiti principalmente libri e documenti destinati allo scarto. Bigi aggiunge che il 2011 è stato un anno di passaggio: il modello di gestione in vigore fino al 2011 era quello di una distinzione tra servizi al pubblico, affidati tramite gara d'appalto a una cooperativa di bibliotecari, e servizi di back-office affidati al personale interno, rappresentato da 14 dipendenti che si occupavano di attività di promozione, acquisizioni, manutenzione della struttura, gestione dell'impiantistica, riordino e ricollocazione, catalogazione. Da ottobre 2011 questa organizzazione è stata cambiata: il personale interno è attualmente formato da 20 persone che si suddividono i compiti di front-office e back office. Nel mese di dicembre è anche cambiato il software applicativo per la gestione informatizzata dei prestiti, quindi alcuni dipendenti hanno seguito specifici corsi di formazione e si è poi organizzata una formazione interna destinata a tutto il personale. Tutto questo è stato realizzato senza chiusure al pubblico.

Alle ore 17.00 esce Feltrin.

Ferraris chiede chiarimenti su quanti fossero i componenti della cooperativa: Bigi risponde che si trattava di 8 componenti fissi e 3 componenti di supporto, in tutto 11 bibliotecari che si coordinavano con i dipendenti interni. Il gruppo di lavoro esterno ha lavorato molto bene fino a quando non si è prospettato il passaggio alla gestione con solo personale interno; a questo proposito Cattaneo specifica che, a fine contratto, alcuni componenti della cooperativa hanno avuto comportamenti scorretti e addirittura aggressivi nei confronti del personale interno. Barberis interviene osservando che un atteggiamento aggressivo può essere spiegato con la motivazione della perdita del lavoro; aggiunge poi che è stata fatta una raccolta firme a favore del personale della Cooperativa, e che da molti dei verbali della Commissione Cultura risulta che la parte politica ha contribuito a illudere i lavoratori della cooperativa sostenendo che si sarebbe trovato un modo per confermare loro il posto di lavoro. Passalacqua interviene affermando che le rassicurazioni emerse nelle Commissioni Cultura erano riferite al personale interno, dal momento che una delle ipotesi per la gestione della Biblioteca era quella di esternalizzare l'intero servizio e tutto il personale. Cattaneo conferma che questa fosse una delle ipotesi; si è poi preferito esternalizzare IAT, Museo del Cappello e Museo delle Scienze, puntando invece sulla gestione interna per quanto riguarda la Biblioteca. Bigi risponde a Barberis e spiega che parlando di aggressività non si è voluto fare riferimento a quanto i lavoratori della Cooperativa hanno intrapreso a livello sindacale per cercare di conservare il posto di lavoro, perché tutto questo è più che legittimo, ma piuttosto al comportamento di alcune persone che hanno avuto un atteggiamento molto scorretto nei confronti dei colleghi nuovi sul posto di lavoro e di fronte all'utenza.

Barberis osserva anche che, per quanto riguarda la nuova proposta di orario, dovrà essere valutato il gradimento da parte dell'utenza. Ferraris riprende il discorso e passa al punto successivo di cui discutere, l'aggiornamento sul livello di gradimento dell'utenza: ricorda che nel 2007 e nel 2009 è stato realizzato un questionario per valutare il grado di soddisfazione degli utenti riguardo ai servizi offerti; nel 2011 il questionario non è stato effettuato perché si è trattato di un anno di passaggio, si potrebbe però proporlo nei prossimi mesi. Alcune delle richieste espresse dagli utenti negli ultimi sondaggi sono già state in parte

esaminate parlando dell'orario di apertura, ovvero la richiesta di apertura alle ore 9.00 e la richiesta di apertura al lunedì; un'altra esigenza degli utenti che si può segnalare è l'aggiornamento delle raccolte multimediali, ovvero dei DVD e dei CD ammessi al prestito. Ferraris passa la parola a Bigi, che spiega che i documenti multimediali hanno sempre costituito il 50% del totale dei prestiti. Fino al 2009 le risorse economiche assegnate alla Biblioteca erano piuttosto consistenti, pertanto in passato è stato possibile acquistare una buona fornitura di documenti multimediali; inoltre uno dei dipendenti, oggi trasferito presso un'altra amministrazione, si occupava quasi esclusivamente di acquisizioni, valutava le offerte dei fornitori e ricercava i distributori specifici per i documenti multimediali. Purtroppo a partire dal 2010 molti fornitori hanno scelto di non lavorare più per il Comune di Alessandria a causa del ritardo nei pagamenti delle forniture; inoltre non è più stato possibile avere a disposizione una somma in liquidità, con la quale in passato si faceva fronte a necessità immediate con l'acquisto di documenti direttamente in negozio con pagamento in contanti. Per tutti questi motivi, negli ultimi due anni le raccolte multimediali non sono più state aggiornate.

Bigi conclude illustrando la proposta di riorganizzazione delle sale multimediali della Biblioteca (Sale Verdi): sarebbe necessario strutturare in maniera diversa quest'area per valorizzarla e renderla più funzionale; al momento i lettori DVD sono piuttosto datati e le postazioni di ascolto musica sono poco usate, sarebbe utile eliminare alcune postazioni fisse per l'accesso a internet e creare invece un'ampia zona per l'accesso WI-FI. È da valutare anche l'acquisto di e-books da prestare all'utenza. Passalacqua propone di prevedere nella spesa generale per la riorganizzazione delle Sale verdi anche l'acquisto di PC portatili da mettere a disposizione dell'utenza per l'accesso al WI-FI.

Cattaneo conferma che verrà affrontata la riorganizzazione delle sale Multimediali e che verrà effettuato l'aggiornamento delle collezioni di materiale multimediale. Ferraris si impegna a confrontarsi con l'ASPAL per verificare quali siano in concreto le spese da affrontare per ampliare l'area WI-FI.

Perrone chiede se ci sia una statistica sugli accessi tramite WI-FI: Bigi risponde che, se possibile, verrà presentata nel prossimo incontro.

Alle 17.45 escono Fara e Barberis.

Si passa in ultima analisi al punto successivo, ovvero l'aggiornamento sui rapporti con le scuole, rinviando al prossimo incontro le restanti voci all'ordine del giorno. Ferraris premette che in questi anni sono state realizzate diverse iniziative con lo scopo di fare conoscere la biblioteca agli studenti delle scuole; l'Istituto Fermi ad esempio ha aderito alla proposta di effettuare alcune attività di ricerca in biblioteca. Va detto però che ci si sarebbe aspettati una risposta maggiore da parte delle scuole: si chiede pertanto ai rappresentanti del mondo scolastico qualche suggerimento per migliorare i rapporti con il mondo della scuola, e quali possano essere i referenti più adatti all'interno degli istituti scolastici.

Cattaneo risponde che l'approccio con il libro va realizzato nella prima infanzia, nel nido e nella scuola materna, al più tardi nella scuola elementare; se non si raggiunge un interesse per libro entro questa fascia di età è molto difficile raggiungerlo più avanti. L'approccio con una scuola superiore può funzionare solo se

vi è una buona predisposizione da parte degli studenti; andrebbe quindi prioritariamente sviluppato il rapporto con le scuole materne ed elementari. Mascia prende la parola e afferma che in un istituto tecnico il rapporto con il libro senz'altro non è privilegiato; inoltre, molti studenti sono pendolari e vengono da fuori città, quindi hanno poco tempo a disposizione per frequentare la biblioteca, e quando la frequentano è più che altro per la dotazione tecnologica. Non va dimenticato poi che molte scuole hanno al loro interno delle belle biblioteche d'istituto, a disposizione degli studenti interessati alla lettura. Nelle scuole l'interlocutore più adatto è il responsabile della biblioteca scolastica, con il quale si può anche predisporre un progetto specifico di promozione della lettura; può anche essere utile organizzare un incontro nelle scuole con il personale della biblioteca. Passalacqua suggerisce di provare a coinvolgere i ragazzi degli istituti tecnici in una collaborazione in Biblioteca, ad esempio per lavori di sorveglianza o riordino; Mascia risponde che il problema per realizzare questa collaborazione è soprattutto quello della provenienza di molti ragazzi da fuori città, oltre a quello dei rientri pomeridiani.

Robotti prende la parola e afferma che presso la scuola Carducci è attivo un punto di prestito per i bambini che viene molto utilizzato; è vero però che la passione per il libro dipende molto da quanto gli adulti, genitori e insegnanti, sono in grado di trasmettere ai bambini. Ricorda anche che le iniziative di promozione della lettura rivolte ai bambini sono numerose e si riscontra sempre una grande partecipazione.

Cattaneo conclude dicendo che c'è la volontà di riproporre al più presto l'offerta di attività per le scuole, ad esempio con il coinvolgimento del personale della Cultura.

Alle 18.10 esce Paola Ottone.

Si decide di sospendere la seduta e si stabilisce per la prossima sessione la data di giovedì 19 aprile alle ore 16.00; dieci giorni prima verrà inviata la convocazione.

Alle 18.15 si chiude la seduta.

Allegati al presente verbale:

- 1) Foglio firme di presenza della seduta dell'8 marzo
- 2) Delega di Teresa Curino a Rossella Feltrin