

Allegato n. 11

UFFICIO SERVIZI AL PUBBLICO

ACCOGLIENZA, PRELIEVO, DISTRIBUZIONE, RICOLLOCAZIONE E CUSTODIA DEL MATERIALE

Il trasloco nella nuova sede di via Balbi 40, iniziato nel 2013 con la chiusura della sede di via Balbi 38b e proseguito nell'anno successivo con gli uffici e parte del materiale della sede storica di via Balbi 3, ha inevitabilmente limitato la disponibilità del patrimonio bibliografico dell'Istituto con una conseguente leggera riduzione in termini di prestiti e più marcata per le consultazioni. Nell'estate 2013 il materiale con collocazione Dewey, il più preso in prestito, e quello del fondo Rotta venivano collocati nella nuova sede che veniva aperta per tre ore al giorno (l'orario della sede storica rimaneva invece invariato, per **60 ore e mezza** a settimana, un orario tra i più ampi a livello nazionale). Parimenti, alla fine di luglio 2014 veniva chiusa definitivamente la sede storica di via Balbi 3 interdendola, per motivi di sicurezza, a tutto il personale e togliendo dalla fruibilità per gli ultimi 5 mesi dell'anno tutto il mezzo milione di opere ivi conservate, compreso tutto il materiale di consultazione a scaffale aperto conservato nel salone di lettura.

Tutto ciò, lungi dal tradursi in una diminuzione di lavoro per il personale del servizio al pubblico, al contrario nel complesso lo accresceva e ne peggiorava la qualità, principalmente per due motivi:

1) il personale, considerato il protrarsi dell'indisponibilità dei fondi, la quasi improvvisa loro chiusura e la carenza di informazioni chiare su tempistica e riapertura dei servizi, si trovava a dover quotidianamente giustificarsi e giustificare tali disservizi subendo anche, talvolta, più o meno vivaci aggressioni verbali;

2) nello spirito di un servizio, appunto, al pubblico, a contatto con i cittadini, il personale si organizzava garantendo comunque il prelievo e soprattutto il trasporto tra le due sedi per la distribuzione ai lettori del materiale depositato nella sede chiusa al pubblico (da Balbi 3 al Colombia per gli ultimi mesi, quando diverso personale aderiva alla richiesta della direzione di accedere e prelevare comunque il materiale della sede storica, ma anche dal Colombia a Balbi 3 nei primi mesi dell'anno principalmente per periodici e monografie ai quali si garantiva nella sede storica un orario di consultazione molto più ampio rispetto alle sole tre ore del Colombia). A titolo esemplificativo, negli ultimi mesi dell'anno sono stati circa **600** i volumi trasportati a braccia dal personale della biblioteca dalla sede storica, chiusa al pubblico, al Colombia per esser dato in consultazione o prestito ai lettori, con un tempo impiegato da due addetti, tra l'una e mezza e le due ore ogni volta. Non ci si è limitati al prelievo dei volumi richiesti, ma sono state eseguite ricerche su giornali, riviste, si sono effettuate fotografie di articoli per informazioni e richieste. Oltre a ciò, sovente si è intervenuti per allarmi, sopralluoghi con ditte per manutenzione e/o trasloco, verifiche delle condizioni ambientali...

Il materiale di via Balbi 3, una volta restituito dai lettori, per motivi di tempo, fatica fisica legata al trasporto ed in virtù del fatto che sarà comunque collocato definitivamente al Colombia, viene trattenuto e conservato in questa sede dove è stato approntato un servizio di gestione e ricollocazione di tale materiale.

Agli utenti richiedenti materiale non disponibile presso il nostro Istituto si danno ovviamente sempre ulteriori informazioni su dove il volume possa essere reperito, ubicazione, numeri di telefono e indirizzi email di tali biblioteche ed eventualmente se attualmente in prestito o meno presso di esse, utilizzando opac diversi dal nostro CBL.

Tutto il personale, oltre alle consuete attività ordinarie di seguito ricordate, è stato altresì impegnato nella supervisione e sistemazione dei propri uffici traslocati in estate nella nuova sede (rimanendo

per diverse settimane in condizioni logistiche precarie) e nel supporto ad attività di emergenza a seguito degli allagamenti del magazzino librario del Colombia.

Sette colleghi dell'Ufficio, fatte salve le prioritarie quotidiane esigenze di servizio, hanno anche partecipato al *Progetto di recupero in sbn del materiale di consultazione* coordinato dalla dott.ssa Egitto, durato **quattro mesi** e che ha permesso il recupero in sbn di circa **2400** notizie bibliografiche e l'inserimento di 1493 RFID (si veda la Relazione finale Prot. 964 cl. 13.13.06/4 del 20/6/2014).

Attività ordinarie del personale dell'Ufficio Servizi al Pubblico

- 1) Ritardi/solleciti (una fra le attività più impegnative, che ha occupato una collega almeno un turno a settimana sia nel controllo a scaffale della presenza dei volumi sia nell'invio di diverse centinaia di solleciti via sbn, telefono e email)
- 2) Prenotazioni
- 3) Proroghe
- 4) Giacenze (ex code sbn)
- 5) Statistiche
- 6) Revisioni
- 7) Irreperibili
- 8) Ricollocazione e riordino volumi e CD (la mancanza di spazio che in breve tempo si è venuta a creare nel magazzino librario del Colombia ha comportato lo slittamento di migliaia di volumi delle classi 000, 100, 200, 800 e 900; è stata altresì risistemata tutta la Misc. 02; tutte le nuove acquisizioni sono state prelevate dal quarto piano e collocate a scaffale)
- 9) Riordino giornali e riviste
- 10) Gestione restituzioni libri di Balbi 3
- 11) ILL/prestito interbibliotecario (v. tabella)
- 12) Fotoriproduzioni (v. tabella)
- 13) Catalogazione: recupero materiale pregresso
- 14) Incarichi al Settore documenti antichi
- 15) Attività presso l'ufficio deposito legale
- 16) Attività dei capi servizio

Di seguito si forniscono i principali dati del servizio.

a. Accoglienza

Ingressi in biblioteca: n. 27000

	2010	2011	2012	2013	2014
Ingressi	59127	49610	36167	33004 + Col 201	27000

b. prelievo, distribuzione, ricollocazione e custodia materiale documentario

Movimenti totali in SBN [consultazioni + prestiti]: 7005

	2010	2011	2012	2013	2014
Movimenti in SBN	12482	10375	9959	9058	7005

- ☐ Movimenti di **consultazione** in SBN: 2407 + il 20% (scarto percentuale tra movimenti e volumi nel prelievo a magazzino) = 2888 **volumi movimentati a magazzino**

A questi vanno aggiunti:

- movimenti di consultazione mss. e libri rari: ...
- volumi consultati a scaffale aperto nella sede di Balbi 3: 6127 (gennaio-luglio)

Per un totale stimato di **volumi consultati dai lettori: 9015**

- ☐ Movimenti di **prestito** in SBN: 4598 + 306 ill

	2010	2011	2012	2013	2014
Prestito diretto	6800	5945	5797	4891 + ill 291	4598 + ill 306

	2010	2011	2012	2013	2014
Totale valutabile di volumi movimentati	24164	22278	21317	20102+ ill 291	13613 + ill 306 + nuove acquisizioni
Prelevati e distribuiti dal personale	14214	11813	11106	9891 + ill 291	7486 + ill 306
Ricollocati dal personale	24164	22278	21317	18707 + ill 291	13613 + ill 306 + nuove acquisizioni

	2010	2011	2012	2013	2014
Nuove iscrizioni	1443	463	745	693	482
N. totale tessere al 31/12	17578	18041	18786	19479	19961