

Autoprestito alla Berio. Intervista con Danilo Bonanno

Oriana Cartaregia

Sabato 27 ottobre 2012 la Biblioteca Berio ha inaugurato un nuovo servizio di prestito con l'introduzione del sistema RFID (*Radio Frequency Identification*). Sulle pagine di "Vedi Anche" abbiamo già trattato l'argomento (V. Landi, Tecnologia RFID in biblioteca, "Vedi Anche", a. 19, 2010, nn. 1-2, p. 7) e ora abbiamo un'esperienza attiva sul territorio riguardo all'impiego di questa tecnologia. La notizia mi ha incuriosita e fatto provare un po' invidia dato che anche la Biblioteca Universitaria di Genova sta lavorando all'avvio di un servizio analogo, avendo però la possibilità di utilizzarlo al meglio solo dopo il trasferimento nella nuova sede.



Durante una visita in loco ho posto alcune domande al collega Danilo Bonanno, Responsabile Servizi di base della Biblioteca Berio che, ricordiamo, ha un traffico di 120.339 prestiti annuali e vanta 262.019 presenze.

Caro Danilo puoi spiegare ai nostri lettori cosa è il progetto regionale "La Biblioteca intelligente" e come all'interno di questo avete programmato l'utilizzo della tecnologia RFID alla Berio?

Come è noto, nel 2010 Genova si è candidata tra le città europee di medie dimensioni che saranno selezionate dall'Unione Europea entro il 2020 nell'ambito del progetto denominato "Smart Cities" <<http://setis.ec.europa.eu/about-setis/technology-roadmap/european-initiative-on-smart-cities>>. Le "Città Intelligenti" sono città in grado di mettere in campo un sistema integrato di azioni e progetti mirati ad orientare il proprio sviluppo economico all'innovazione, all'efficienza energetica ed alla sostenibilità ambientale. Per elaborare il progetto di candidatura vero e proprio, è nata anche l'associazione "Genova Smart City" <<http://www.viveregenova.comune.genova.it/content/intelligente-e-sostenibile-nasce-genova-smart-city>>, che vede il Comune di Genova impegnato su questo fronte con oltre cento partner pubblici e privati. Nel proprio piccolo, la Berio partecipa a questa ambiziosa operazione attraverso il progetto "La Biblioteca intelligente", cofinanziato dalla Regione Liguria e inteso a calare nella realtà della biblioteca una nuova tecnologia ecosostenibile all'insegna del risparmio energetico e del minimo impatto ambientale, in linea con i principi smart che l'Amministrazione sta perseguendo. La nostra sfida, dunque, è quella di fare sempre di più della Berio una "smart Berio", e il nuovo sistema di prestito self-service appena inaugurato è un primo importante tassello di questo processo, che comporta anche l'introduzione di una nuova "cultura" del servizio pubblico... . Per fare un esempio, dal giorno dell'inaugurazione del nuovo servizio, abbiamo eliminato le ricevute cartacee sia nelle operazioni di auto-prestito sia nel prestito "assistito", con un risparmio di carta e materiali di consumo davvero notevole, considerato il numero dei nostri movimenti giornalieri...

genova.it/content/intelligente-e-sostenibile-nasce-genova-smart-city>, che vede il Comune di Genova impegnato su questo fronte con oltre cento partner pubblici e privati. Nel proprio piccolo, la Berio partecipa a questa ambiziosa operazione attraverso il progetto "La Biblioteca intelligente", cofinanziato dalla Regione Liguria e inteso a calare nella realtà della biblioteca una nuova tecnologia ecosostenibile all'insegna del risparmio energetico e del minimo impatto ambientale, in linea con i principi smart che l'Amministrazione sta perseguendo. La nostra sfida, dunque, è quella di fare sempre di più della Berio una "smart Berio", e il nuovo sistema di prestito self-service appena inaugurato è un primo importante tassello di questo processo, che comporta anche l'introduzione di una nuova "cultura" del servizio pubblico... . Per fare un esempio, dal giorno dell'inaugurazione del nuovo servizio, abbiamo eliminato le ricevute cartacee sia nelle operazioni di auto-prestito sia nel prestito "assistito", con un risparmio di carta e materiali di consumo davvero notevole, considerato il numero dei nostri movimenti giornalieri...

Ho visto che una postazione di auto prestito è inserita in uno spazio nuovo del piano terra intitolato Berioidea e che all'ingresso trova posto un monolite interattivo denominato Tweet Mirror : di che cosa si tratta?

La ditta Omnisint srl-Nedap Italy, che ha provveduto all'etichettatura e inizializzazione di circa 60.000 volumi a scaffale aperto e ha installato le macchine RFID in biblioteca (due postazioni self-service, quattro "postazioni staff" per prestito assistito e un nuovo varco antitaccheggio al piano terra), ha anche messo a disposizione della Berio, per qualche settimana, uno strumento dove alta tecnologia e divertimento si fondono con l'intento di attrarre gli utenti e sollecitare la loro curiosità e il loro interesse per le innovazioni introdotte al piano terra, soprattutto nel nuovo spazio "Berioidea", alternativo alle tradizionali sale di lettura... Il "monolite", come tu lo hai suggestivamente definito, è di fatto uno "specchio interattivo" dove i frequentatori della Berio possono scattarsi una foto stile Polaroid e inviarla come mms o mail ai propri amici e postarla sul profilo Facebook della Biblioteca. Ai lettori chiediamo, se lo desiderano, di fotografarsi con la loro ultima lettura o col loro libro preferito, per trasformare questo momento ludico in una forma nuova e leggera di promozione della biblioteca e della lettura. Già utilizzato con successo nel retail

e nei grandi magazzini, in Paesi come Olanda, Germania, Spagna, è la prima volta che uno strumento di questo genere mette piede in una biblioteca!



É forse un po' prematuro trarre già da ora delle valutazioni d'impatto su gradimento e utilizzo da parte degli utenti, ma ti chiedo qualche tua prima impressione. Soprattutto penso possa essere d'aiuto per chi intraprenderà un percorso analogo conoscere eventuali elementi di criticità che già ti è possibile intravedere.

Ti rispondo con qualche dato statistico: in 14 giorni di funzionamento effettivo – con qualche momento di “chiusura” dovuto a lavori di taratura e messa a punto effettuati dalla ditta installatrice – registriamo 775 prestiti e 469 restituzioni effettuati dalle macchine self-service... Non sono molti a fronte del numero giornaliero dei movimenti della Berio (che in due settimane viaggia sui circa 4500 prestiti) , ma confidiamo che i nostri lettori prendano confidenza e dimestichezza a poco a poco (da buoni Genovesi) col nuovo sistema... Tra l'altro attiveremo a breve un tirocinio espressamente dedicato alla promozione del servizio e all'affiancamento degli utenti nell'utilizzo delle macchine, peraltro semplicissimo e intuitivo. Una criticità, sul fronte di processi interni di lavoro, è forse costituita dall'iter dei volumi restituiti dai lettori tramite postazioni self-service e sui quali sono state effettuate “prenotazioni” da altri utenti... In tali

casi, infatti, lo smistamento di questi volumi (che devono essere tenuti da parte per coloro che li hanno prenotati) è affidato alla cura di chi li restituisce, che viene invitato - da un avviso a monitor - a collocarli in un luogo "ad hoc". Al momento dunque, in attesa di trovare una soluzione che garantisca un maggior controllo della situazione ma che, al contempo, non crei aggravio di lavoro né ai lettori né ai dipendenti, ci affidiamo alla precisione e alla "diligenza" dei nostri utenti...

Un altro aspetto che penso possa essere interessante per i nostri colleghi bibliotecari è capire l'impatto che questa tecnologia ha sul lavoro degli operatori. Il personale della Berio sta gradendo la novità? Il lavoro è facilitato?

Il lavoro al banco è senz'altro facilitato e velocizzato: per il prestito e la restituzione effettuati dalle "postazioni staff" è sufficiente, infatti, collocare il volume (o i volumi, anche 2 o 3 insieme) sui "tappetini" collegati ai PC per eseguire le transazioni (in emulazione di tastiera), con una riduzione notevole della possibilità di errore, tra l'altro, rispetto all'utilizzo di pistola ottica per la cattura del barcode. Inoltre, alla vecchia operazione di smagnetizzazione dei volumi, che comportava una serie di manovre aggiuntive e piuttosto scomode per l'addetto al banco, si è sostituita la semplice digitazione di un tasto per disattivare (e, viceversa, attivare, all'atto della restituzione) il microchip inserito nel volume. Altre funzionalità da cui ci attendiamo un miglioramento del lavoro (per esempio la possibilità di estrarre dati statistici dal software che governa il varco anticaccheggio o l'utilizzo del lettore portatile per riordinare gli scaffali e rintracciare i volumi dispersi) non sono ancora state compiutamente testate... Ti invito, perciò, a ritornare a trovarci tra qualche tempo per un aggiornamento su questi aspetti. E l'invito, ovviamente, è esteso a tutti i colleghi interessati a vedere di persona e toccare con mano!