

REGIONE
TOSCANA

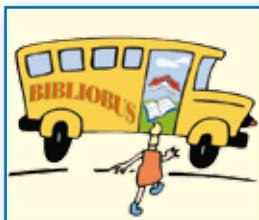


3

Saper Fare

nelle biblioteche

Come realizzare e gestire
un servizio di bibliobus





Saper Fare nelle biblioteche

3

Come realizzare e gestire un servizio di bibliobus

A cura

Regione Toscana Giunta regionale

Direzione Generale Politiche formative, beni e attività culturali

Settore Biblioteche, Archivi, Istituzioni culturali e Catalogo dei beni culturali

Coordinamento: Chiara Silla

Redazione: Francesca Navarria

Collaborazione: Grazia Asta

Comune di Firenze - Quartiere 4 - Biblioteca Isolotto

Si ringrazia il personale della Biblioteca dell'Isolotto (FI)

Nel testo si fa costantemente riferimento al documento:

101 cose che volevate sapere sulle biblioteche mobili ma che non avete mai osato chiedere a cura dell'IFLA, agosto 2004 (nella traduzione italiana di Rosalinda Dal Pra' di EDA Servizi, a cura della biblioteca Isolotto, novembre 2005).

www.cultura.toscana.it/biblioteche, [bibiblioteche@regione.toscana.it](mailto:biblioteche@regione.toscana.it)

cip

REGIONE
TOSCANA



Edizioni Regione Toscana
Redazione, grafica e stampa:
Centro Stampa Giunta regionale

Tiratura copie 2000
Distribuzione gratuita
2007



Indice

7 Introduzione

Claudio Martini

8 Il servizio di bibliobus in Toscana

Chiara Silla

11 Il servizio di bibliobus

Obiettivi del servizio

Organizzazione del servizio

L'utenza

I partner

Il veicolo. Caratteristiche generali, allestimento, manutenzione e riparazione

Gli strumenti di lavoro

Il patrimonio

Pianificazione e gestione dei servizi; scelta degli itinerari

L'offerta dei servizi. I servizi a bordo e a terra

Il personale addetto

I costi e le fonti di finanziamento

Valutazione e monitoraggio

23 Appendice

Riepilogo delle fasi per attivare un servizio di bibliobus

Decalogo del servizio di bibliobus

Tabella "Materiali e strumenti"

Elenco dei Bibliobus in Toscana e referenti

Siti web di riferimento

Documento IFLA, *101 cose che volevate sapere sulle biblioteche mobili ma che non avete mai osato chiedere*, 2004

Bibliografia di approfondimento





... Castagne e libri

A Fossato, piccolo paese nella montagna pratese, per molti anni la biblioteca, nella forma di un armadietto alla parete di una casa, vero e proprio scaffale aperto, è stato il primo e unico servizio al pubblico... Mancavano le poste e la farmacia, ma non la biblioteca. Forse l'entusiasmo di Antonio Bruni, che nel 1861 a Prato aveva fondato la prima biblioteca popolare circolante italiana, era arrivato fin lassù. Oggi la biblioteca di Fossato esiste come un monumento al diritto alla cultura, sempre e ovunque.

*Anche lì sono le radici della missione
della biblioteca pubblica...*



Introduzione

Le politiche regionali nel settore delle biblioteche sono rivolte a garantire i diritti di cittadinanza, la coesione e l'inclusione sociale, la qualità della vita e l'accesso alla cultura e all'informazione.

La biblioteca pubblica è una porta di accesso alla conoscenza e alla cultura, uno strumento di democrazia e di inclusione sociale.

Per questo consideriamo un nostro importante obiettivo quello di potenziarne sempre più il ruolo, per assicurare a tutti i cittadini e le cittadine il diritto fondamentale alla lettura e all'uso della biblioteca, e per far sì che la frequentazione delle biblioteche si diffonda fra le abitudini di tutte le persone.

Già da qualche anno sosteniamo azioni rivolte ai segmenti più deboli della società, quelli cioè a rischio di esclusione sociale.

*Tra gli interventi che promuoviamo in Toscana - in collaborazione con le biblioteche, le reti, le gestioni associate e le province - rientra anche il servizio di bibliobus, ossia una biblioteca che si 'muove su ruote' per favorire lo sviluppo ed il consolidamento di una società democratica e ben informata, "permettendo a ciascuno di avere accesso ad un'ampia gamma di conoscenze, idee e opinioni" (dalle **Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche**).*

E questo opuscolo, che ha lo scopo di fornire suggerimenti, consigli pratici e raccomandazioni per chi decida di progettare un servizio di bibliobus, nasce dall'esperienza del bibliobus della Biblioteca dell'Isolotto del Quartiere n. 4 a Firenze: una delle molte "buone pratiche" toscane.

Claudio Martini
Presidente
della Regione Toscana



Il servizio di bibliobus in Toscana

Il servizio di biblioteca mobile favorisce la diffusione capillare del servizio bibliotecario nel territorio, soprattutto nelle zone montane o comunque nelle aree più disagiate, raggiungendo e collegando frazioni, piccoli comuni o grandi centri cittadini. Questa metodologia di promozione della biblioteca è innovativa soprattutto perché si rivolge all'utente potenziale, cogliendone ed interpretandone la domanda espressa, ma soprattutto la domanda inespressa, con un'attenzione verso le fasce più deboli di pubblico.

In Toscana sono 10 le realtà che hanno un bibliobus, ossia un servizio di biblioteca mobile su ruote. Sette di queste realtà coinvolgono un territorio intercomunale o provinciale. Tra i bibliobus toscani ce ne sono alcuni ampiamente collaudati, come quello della Biblioteca dell'Isolotto del Quartiere n. 4 a Firenze, della Biblioteca di Sesto Fiorentino (che coinvolge anche i Comuni di Calenzano e di Campi Bisenzio), o esperienze meno 'storiche' ma comunque già attive sul territorio, come quelle dei Comuni di Terranuova Bracciolini insieme con Montevarchi nell'aretino, di San Giuliano Terme con il Comune di Pisa nel pisano, dei comuni della Valdnievole nel pistoiese e della Rete della Provincia di Prato.

In alcune aree vengono organizzate, poi, biblioteche mobili 'stagionali', programmate cioè solo in certi periodi dell'anno: la Biblioteca di Follonica (GR) gestisce un bibliobus che in estate raggiunge la spiaggia grossetana; la Biblioteca di Castelnuovo Garfagnana (LU) assicura un servizio bibliotecario 'itinerante su ruote' solo nel periodo estivo, in occasione di manifestazioni e feste locali.

Infine nella provincia di Siena sono in corso due nuove esperienze: la rete delle Biblioteche senesi, Redos, sperimentata dal 2006 un servizio bibliotecario mobile in grado di favorire soprattutto socializzazione e crescita culturale nei luoghi più familiari (piazze, mercati, scuole, giardini, etc); la Biblioteca comunale di Colle Val d'Elsa propone la lettura sugli automezzi del trasporto scolastico, trasformando in bibliobus il pulmino che fa servizio di trasporto alle e dalle scuole.

Un importante momento di incontro e di valorizzazione delle esperienze di biblioteche mobili è stato il seminario del 22 novembre 2005, "Biblioteche mobili: facciamo una sosta. Esperienze a confronto", promosso a Firenze dalla Biblioteca dell'Isolotto del Quartiere n. 4 e dalla Regione Toscana, in occasione del quale è stato organizzato anche il primo raduno nazionale di bibliobus.

Tutti gli interventi di questa giornata hanno evidenziato come i servizi di biblioteca mobile costituiscano parte integrante delle attività di promozione della lettura, dei servizi culturali e dell'offerta complessiva di servizi di una biblioteca pubblica, e come siano importanti per offrire ai cittadini, e in particolare al pubblico potenziale, l'opportunità di entrare in contatto con la lettura e di usufruire del prestito di libri e non solo.

Per questo è necessario che tali servizi - complementari alla biblioteca stessa - possano essere svolti con continuità entrando a far parte dell'offerta culturale, formativa ed informativa della biblioteca pubblica.



Chiara Silla
Regione Toscana,
Settore Biblioteche, Archivi,
Istituzioni Culturali e Catalogo dei beni culturali



“Gli utenti potenziali che per qualsiasi ragione non possono usufruire dei servizi ordinari hanno diritto ad avere ugualmente accesso al servizio bibliotecario. La biblioteca dovrebbe, quindi, definire i modi in cui rendere accessibili a questi utenti i suoi servizi. Questi comprenderanno: mezzi di trasporto speciali, per esempio bibliobus, bibliobarche e ogni altro mezzo che possa servire i residenti in zone isolate...” (dalle *Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche*, Roma, AIB, 2002, pp. 46-47).



Bibliobus di Sesto Fiorentino - Calenzano - Campi Bisenzio (FI)



Obiettivi del servizio

Le biblioteche mobili sono una componente chiave per la fornitura dei servizi bibliotecari pubblici e dei servizi culturali in genere, soprattutto nelle aree disagiate e meno raggiungibili, perché garantiscono a tutti i cittadini, ed in particolare a coloro che per varie ragioni hanno difficoltà a raggiungere la biblioteca, l'opportunità di conoscere e usufruire dei servizi che la biblioteca pubblica offre: dai servizi tradizionali come il prestito di materiali (libri, cd, dvd, audiocassette, libri in braille, videocassette), come il servizio informativo e di consulenza bibliografica, ai servizi più innovativi, come la navigazione in internet, la formazione a distanza, il prestito interbibliotecario.

I "mezzi" impiegati per assicurare un servizio di biblioteca mobile possono essere i più vari: da mezzi di trasporto quali l'autobus (da qui il termine bibliobus), la barca, la bicicletta, a semplici 'contenitori mobili' (uno zaino, una cassa, una cesta).

La biblioteca itinerante offre un servizio personalizzato perché, 'bussando alla porta' del cittadino qualunque, coglie ed interpreta la domanda espressa del cittadino, ma soprattutto la domanda inespressa, ed è caratterizzata da una certa versatilità di funzione, in quanto può:

- ◆ sopperire alla mancanza di una biblioteca fissa;
- ◆ coprire chiusure temporanee e/o permanenti di biblioteche di zona;
- ◆ essere parte integrante dei servizi di una biblioteca fissa.

La biblioteca mobile si pone comunque come un servizio di diffusione della lettura e può essere programmato in modo differenziato lungo l'arco dell'anno: può essere continuativo e coprire tutto l'arco dell'anno, oppure stagionale nelle zone di villeggiature, o periodico nei casi in cui si colleghi a particolari eventi.

Tra le forme di biblioteche mobili, una delle più sperimentate e funzionanti è il bibliobus.

D'ora in poi parleremo nello specifico del servizio di bibliobus.



Organizzazione del servizio

Il servizio di bibliobus deve essere svolto con la massima attenzione e disponibilità verso l'utente, cercando di interpretarne le necessità e le richieste ed orientandolo, se necessario, nelle scelte.

Espletate le fasi di individuazione degli itinerari e di pianificazione del servizio è necessario far precedere l'avvio del servizio con una fase di "sollecitazione della domanda", il che significa:

1. mappare il territorio, circoscrivendo le zone in cui intervenire e i soggetti con cui relazionare (circoli, mercati, piazze, parchi, etc);
2. verificare la validità dei giorni e degli orari delle soste programmate;
3. predisporre l'offerta dei servizi sulla base di un'attenta analisi della domanda;
4. programmare le attività e gli strumenti di sollecitazione.

Tale attività di sollecitazione:

1. serve a stimolare la partecipazione dei cittadini e degli utenti, a fare loro co-



noscere il nuovo servizio, creando attesa, aspettativa, curiosità per l'avvio del nuovo progetto della biblioteca;

2. coinvolge non soltanto i cittadini che frequentano o sono di passaggio nella zona, ma soprattutto quei soggetti presenti nello specifico itinerario che possono offrire collaborazione per migliorare l'intervento che il bibliobus si accinge a svolgere. Soggetti come i gestori di supermercati, i negozianti, i responsabili di strutture sociali, di circoli ricreativi, di centri sportivi, di parrocchie, i dirigenti scolastici, che sono disponibili a tenere affisso nel proprio locale una locandina permanente con gli orari del bibliobus e ad accogliere periodiche presentazioni del servizio ai fruitori/clienti di quel determinato luogo (ad esempio i familiari dei bambini che frequentano un corso di ginnastica, o i partecipanti ad attività di un centro anziani o di un circolo ricreativo). È consigliabile che ad ogni inaugurazione di nuovo itinerario vengano fornite informazioni capillari ed estese, coinvolgendo anche le scuole in una "festa territoriale del bibliobus"; in questo modo è possibile fare rete con la comunità, rendendo il servizio del bibliobus più familiare e più riconoscibile.

Sono caratteristiche di un bibliobus l'essere un servizio:

- ◆ continuativo, con itinerari prestabiliti ed una certa frequenza nelle fermate;
- ◆ radicato nel territorio ed integrato con le iniziative che si svolgono nella comunità di riferimento;
- ◆ rispondente alle diverse esigenze formative ed informative dei cittadini;
- ◆ amichevole ed accogliente.



L'utenza

Il servizio di bibliobus si rivolge a tutti coloro che hanno difficoltà a recarsi in biblioteca, quindi ai segmenti più deboli della società che si trovano in una situazione disagiata, di emarginazione sociale, vuoi perché residenti in aree difficilmente raggiungibili vuoi a causa di barriere culturali, fisiche o tecnologiche.

Il bibliobus si rivolge anche all'utenza potenziale, ossia a coloro che non conoscono l'esistenza della biblioteca nel proprio territorio, e che, se stimolati adeguatamente, possono diventare 'clienti' della biblioteca.

Per raggiungere questi target è importante che le attività del bibliobus siano programmate con regolarità in modo tale da consentire una propria riconoscibilità sul territorio.

I partner

Essendo la biblioteca pubblica "il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e di informazione" (dal *Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche*, 1994), essa è parte integrante della comunità di riferimento e necessita - per funzionare efficacemente ed efficientemente - di operare in sinergia con gli altri soggetti che servono quella comunità. Anche il bibliobus, in quanto servizio culturale che mira ad incrementare



l'accessibilità e la diffusione del servizio bibliotecario pubblico nel territorio, vive sulla collaborazione tra più soggetti, quali:

- ◆ biblioteche;
- ◆ istituzioni che organizzano percorsi di promozione di attività culturali;
- ◆ istituzioni ed agenzie per l'informazione;
- ◆ agenzie educative (asili nidi, scuole);
- ◆ strutture sociali che lavorano alla prevenzione e al superamento dell'emarginazione sociale delle fasce deboli della popolazione;
- ◆ tutti quei soggetti operanti nei vari luoghi presenti negli itinerari programmati dal bibliobus.

Questi soggetti, tutti insieme, devono operare per favorire l'integrazione del servizio di bibliobus nella comunità, e soprattutto collaborano nelle strategie di sollecitazione della "domanda" inespressa da parte dei cittadini.

Il veicolo. Caratteristiche generali, allestimento, manutenzione e riparazione

Che tipo di veicolo si dovrebbe usare? Innanzi tutto un veicolo completamente accessibile a tutti, disabili inclusi, visto che gli utenti del servizio possono essere anche persone anziane e malate. Per quanto riguarda le dimensioni del veicolo, esse dipendono dagli itinerari che deve percorrere l'automezzo: se il servizio viene espletato nella città o in zone collinari con strade strette un bibliobus di grande dimensioni è di difficile manovra, anche se di grande impatto visivo.

Il veicolo dovrebbe comunque essere:

- ◆ nuovo (di prima immatricolazione);
- ◆ omologato in conformità alle norme di legge ed ai regolamenti italiani attualmente in vigore per l'uso a cui è destinato;
- ◆ progettato e costruito per conseguire i più alti livelli di affidabilità dei vari componenti, inclusa la carrozzeria;

e dovrebbe avere:

- ◆ un motore che rispetti i limiti di emissione allo scarico specificati nelle norme europee in vigore;
- ◆ una verniciatura esterna eseguita a perfetta regola d'arte;
- ◆ un buon design;
- ◆ un'ottima illuminazione interna ed esterna (all'interno sono preferibili luci al neon, riflettori, o risparmiatori di energia);
- ◆ un sistema di riscaldamento ed un sistema di climatizzazione tali da garantire un ambiente confortevole ed accogliente sia in inverno che in estate;
- ◆ una segnaletica interna ed esterna chiara, visibile e ben illuminata.



*Bibliobus di Sesto Fiorentino
Calenzano - Campi Bisenzio (FI)*



Si suggeriscono come elementi di allestimento del veicolo:

- ◆ scale laterali di accesso non invasive (di cui almeno una dotata di dispositivo elevatore per la salita e la discesa dei portatori di handicap), rivestite in gomma antiscivolo o alluminio mandorlato, con luci di sicurezza, corrimano luminoso, porta a soffietto o scorrevole azionabile dall'interno e dall'esterno mediante pulsante (con possibilità di blocco posizione), pulsante di chiamata posto in prossimità della porta che sia facilmente raggiungibile dai portatori di handicap;
- ◆ pavimentazione interna rivestita di materiale antiscivolo e lavabile;
- ◆ postazione/i per gli operatori dotata/e di pc e di pannelli di comando di tutte le attrezzature di bordo;
- ◆ scaffalature interne regolabili in altezza;
- ◆ scaffali e contenitori per materiali multimediali (videocassette tipo vhs, cd e dvd);
- ◆ bacheche espositive ed espositori per riviste;
- ◆ divanetti e posti a sedere;
- ◆ attaccapanni a parete;
- ◆ postazioni pc per la consultazione dei cataloghi, di internet e di materiali multimediali (quindi anche con schermi collegati a riproduttori vhs e dvd);
- ◆ impianto Hi-Fi con radio e lettore CD e diffusori interni;
- ◆ apparecchi audio per la diffusione della voce e/o della musica sia all'interno che all'esterno del veicolo;
- ◆ telecamera interna a circuito chiuso, con registrazione delle riprese.

Tutte le attrezzature presenti a bordo, nonché gli scaffali e gli arredi, devono essere dotati di dispositivi di bloccaggio durante la marcia.



*Bibliobus dell'Isolotto
Quartiere n. 4 - Firenze*



*Bibliobus di Sesto Fiorentino
Calenzano-Campi Bisenzio (FI)*



Particolare attenzione va data al sistema di alimentazione degli impianti luce ed accessori (pc, video, radio etc.). Infatti non essendosi sviluppato in Italia un mercato specifico del settore "automezzi per servizi itineranti" (quali il ludobus, musicbus, internetbus, bibliobus) come invece - seppur limitatamente - avviene nei paesi nordici ed anglosassoni, le proposte di allestimento delle attuali ditte italiane si basano prevalentemente su sistemi muniti di generatore a benzina.

Ciò crea realmente un disagio nelle persone che utilizzano il servizio, o nei passanti per la strada, a causa dell'elevato rumore che provoca il motorino del generatore, del fumo e del cattivo odore, per non parlare poi dell'effetto "traballio" che subiscono coloro che sono a bordo del veicolo.

È auspicabile quindi l'adozione di sistemi di alimentazione più efficaci e soprattutto più ecologici, quali ad esempio l'impiego di batterie apposite, di pannelli solari posizionati sul tetto dell'automezzo ed altro.

La realizzazione e l'installazione degli impianti elettrici, termici, idraulici e di

Bibliobus di Terranuova Bracciolini e Montevarchi (AR)



quant'altro extra autotelaio - complete di dispositivi di protezione e di sicurezza elettronica, meccanica ed altro -, nonché l'allestimento e la personalizzazione tecnico-funzionale del veicolo, dovranno essere realizzati in conformità alla normativa vigente. Si consiglia alle amministrazioni appaltanti di fare effettuare ai propri tecnici verifiche in corso d'opera.

Un veicolo ben costruito può durare anche 10/15 anni, ma disporre di due meno buoni nello stesso periodo può

costare meno ed essere utile per assicurare una copertura ottimale del servizio (per esempio nel caso di un'eventuale riparazione straordinaria è possibile procedere alla sostituzione dei veicoli).



Bibliobus dell'Isolotto - Quartiere n. 4 Firenze



Gli strumenti di lavoro

È necessario prevedere una serie di strumenti di lavoro quali:

- ◆ catalogo cartaceo;
- ◆ catalogo automatizzato;
- ◆ schede per il prestito (se il prestito non è automatizzato);
- ◆ bollettini delle novità disponibili;
- ◆ bollettini a tema;
- ◆ guida ai servizi bibliotecari offerti;
- ◆ segnalibri;
- ◆ bacheche informative.



*Bibliobus di Terranuova Bracciolini
e Montevarchi (AR)*



Il patrimonio

Le biblioteche mobili – così come le biblioteche pubbliche - devono avere una politica di sviluppo delle collezioni ben strutturata, al fine di assicurare un assortimento di materiali (in senso tipologico e di argomenti) che rifletta i bisogni espressi ed inespressi della comunità servita: dai libri al materiale non librario come i dvd, i cd, le videocassette, le riviste, i quotidiani, le mappe, gli spartiti musicali, i giocattoli, i giochi; da best-seller, saggistica, letteratura, libri per bambini e ragazzi a libri di cucina, manuali pratici o di hobbistica, alle guide turistiche.

Particolare attenzione deve essere rivolta alle esigenze di alcune categorie sociali, come gli anziani e i disabili, mettendo loro a disposizione libri a grandi caratteri e in braille, audiocassette, cd, dvd, attrezzature di audio diffusione per audiolesi e per l'ascolto.

Il numero dei documenti presenti sul bibliobus varia a seconda sia della capienza dell'automezzo che delle capacità di aggiornamento da parte dell'ente gestore. L'adeguatezza del patrimonio alle esigenze delle varie tipologie di utenza con le quali il bibliobus entra in contatto è un elemento di verifica dell'efficacia del servizio. Per questo nella pianificazione dell'itinerario – così come ad ogni innovazione apportata allo stesso - è importante domandarsi se vi siano testi adeguati. Ad esempio in un condominio di recente costruzione, dove hanno tro-



vato alloggio giovani famiglie con figli piccoli, sarà utile allestire una sezione di pedagogia, puericultura in cui genitori possono trovare le risposte a particolari bisogni; oppure in una zona frequentata da giovani si metterà a disposizione testi sulla musica, materiali sui "big" del momento, saggi divulgativi sul sesso, sull'amicizia, sullo sport.

A seconda delle caratteristiche dell'utenza che il bibliobus va ad incontrare è anche efficace allestire un'"area novità" con libri che mostrano la copertina ed altri materiali, scelti secondo criteri di adeguatezza .

Il patrimonio deve essere inserito nel catalogo on line della biblioteca, anche se si caratterizza come fondo a parte. Periodicamente è necessario stampare un bollettino delle novità da mettere a disposizione degli utenti.



Interno del bibliobus della Biblioteca di Barcellona in Spagna



Pianificazione e gestione dei servizi; scelta degli itinerari

Poiché il bibliobus è uno strumento per avvicinare le fasce di pubblico distanti dalla biblioteca, esso dovrebbe effettuare itinerari pianificati recandosi nei luoghi di particolare passaggio dei cittadini: mercati, giardini pubblici, condomini, supermercati, piazze. Il servizio deve avere prevalentemente un carattere di continuità e regolarità.

Per rendere ancor più efficace l'integrazione del servizio di bibliobus con la comunità del territorio di riferimento esso dovrebbe essere presente anche durante i periodici appuntamenti sociali, come ad esempio la festa del patrono, la festa di una piccola area, oppure durante le manifestazioni provinciali o regionali del mondo bibliotecario. Pertanto nella pianificazione annuale degli itinerari è necessario prevedere alcune ore "di riserva" per consentire la presenza del bibliobus alle manifestazioni più significative.

Sarebbe anche auspicabile che gli itinerari sul territorio si svolgessero per lo più nei giorni feriali, con una differenziazione sia dell'orario - da invernale ad estivo - sia della durata delle fermate (per esempio più lunghe nei centri della comunità per consentire un agevole accesso alle apparecchiature informatiche; più brevi nelle zone più disagiate e nelle località più remote dove magari è richiesto quasi esclusivamente un servizio di prestito libri "porta a porta").

La pianificazione degli itinerari è una condizione necessaria per ottimizzare il tempo di impiego del veicolo; infatti il numero di fermate programmate deve



essere tale da consentire il massimo potenziamento dell'accesso ai servizi bibliotecari, minimizzando, però, il tempo di viaggio.

Per verificare l'efficienza e quindi l'efficacia del servizio è importante il costante monitoraggio degli itinerari, prevedendo aggiustamenti degli orari e delle soste dopo una prima fase di sperimentazione di almeno 3 mesi.

Si ricorda infine che per utilizzare gli spazi stradali per la sosta del bibliobus nei luoghi individuati come itinerari e per apporre un'adeguata segnaletica su strada, è necessario chiederne l'autorizzazione agli uffici competenti.



L'offerta dei servizi. I servizi a bordo e a terra

I servizi che il bibliobus fornisce possono essere servizi a bordo (in front-office o in back-office) oppure a terra.

I servizi a bordo di *front office* sono:

- ◆ accoglienza di nuovi utenti ed informazioni sul servizio;
- ◆ registrazione e tesseramento di nuovi utenti e rinnovi delle iscrizioni;
- ◆ consulenza e guida nella scelta di libri e di altri materiali;
- ◆ gestione del prestito (preferibilmente online);
- ◆ prenotazione di libri e di altri materiali in biblioteca;
- ◆ esposizione delle novità o dei libri tematici (da esporre in maggiore evidenza e visibilità);
- ◆ assistenza nella consultazione di banche dati online e di internet;
- ◆ esposizione di manifesti e materiali informativi, anche di altre attività della biblioteca e di altre biblioteche del territorio;
- ◆ distribuzione capillare, nell'area limitrofa al bibliobus, di volantini promozionali sul servizio;
- ◆ contatti con le persone, informazioni sul servizio ed accordi con i gestori dei



vari luoghi limitrofi alla sosta per affissione di materiali informativi inerenti il servizio di bibliobus;

- ◆ eventuali passaggi promozionali e pubblicitari in microfono .

I **servizi a bordo di *back office*** sono:

- ◆ riordino del materiale;
- ◆ controllo e aggiornamento delle sezione novità;
- ◆ compilazione di un diario di bordo relativamente alle presenze, statistiche dei prestiti, restituzioni, rinnovi, nuovi utenti.

I **servizi a terra in *back office*** sono per lo più operazioni che vengono svolte nella biblioteca fissa di riferimento:

- ◆ predisposizione di tessere per le iscrizioni;
- ◆ acquisizione e aggiornamento dei materiali presenti;
- ◆ acquisto dei materiali, con particolare attenzione ai desiderata;
- ◆ programmazione degli itinerari;
- ◆ gestione dei materiali del bibliobus richiesti e restituiti in biblioteca;
- ◆ compilazione quotidiana, mensile, annuale di moduli e di rilevazioni statistiche;
- ◆ solleciti dei prestiti scaduti;
- ◆ programmazione di eventi speciali (inaugurazioni, feste, manifestazioni culturali locali-provinciali-regionali);
- ◆ attività valutativa e organizzativa con la direzione della biblioteca.

Nel caso in cui il bibliobus sostituisca il servizio bibliotecario fisso, tutti i servizi in back-office saranno svolti a bordo.

La biblioteca mobile può offrire anche altri **servizi aggiuntivi**. Infatti può essere usata per scopi diversi in momenti diversi, come ad esempio per:

- ◆ aiutare i bambini immigrati a fare i compiti;
- ◆ coprire l'assenza di una biblioteca scolastica;
- ◆ fornire un servizio a bambini sotto i sei anni (una sorta di bebébus);
- ◆ promuovere attività culturali;
- ◆ distribuire materiale informativo relativo a servizi pubblici diversi da quelli originariamente previsti, soprattutto in aree scarsamente popolate;
- ◆ servizi di promozione della lettura, per rendere più piacevole e stimolante il servizio. Periodicamente possono essere organizzati momenti di lettura ad alta voce o animazioni della lettura, che saranno di maggiore gradimento se svolti durante la bella stagione in itinerari all'aperto, come nei giardini pubblici. Il Bibliobus della Biblioteca dell'Isolotto del Quartiere 4 di Firenze organizza "letture in vettura" nei mesi primaverili ed estivi.



Tra le operazioni da programmare è chiaro che devono essere considerate anche quelle necessarie alla conduzione e alla gestione del veicolo, ossia:

- ◆ prelevamento dell'automezzo dal deposito, trasporto e parcheggio nel luogo programmato dall'itinerario;
- ◆ pulizia interna del mezzo;
- ◆ rifornimento di carburante;
- ◆ alloggio nel garage/deposito;
- ◆ segnalazione di guasti ed attivazione delle riparazioni.



Il personale addetto

La peculiarità che caratterizza il servizio di bibliobus è sicuramente la relazione che intercorre tra offerta e domanda: è necessaria un'analisi dei bisogni che sappia cogliere ed interpretare la domanda espressa, ma soprattutto la domanda inespressa, con un'attenzione particolare verso le fasce di pubblico più debole. Quindi occorre che il personale che opera nel bibliobus sia formato ed abbia qualifiche specifiche.

Tra i requisiti essenziali del personale si possono elencare i seguenti:

- ◆ diploma di scuola media superiore;
- ◆ esperienze formative attestate in campo biblioteconomico e documentale, con particolare attenzione alla consultazione dei cataloghi opac e alla conoscenza delle procedure del prestito;
- ◆ esperienze in attività che richiedono relazioni con il pubblico, con particolare attenzione a servizi analoghi a quelli bibliotecari;
- ◆ conoscenza delle tematiche di educazione degli adulti;
- ◆ conoscenza dei generi letterari, della letteratura per ragazzi e, più in generale, della produzione editoriale odierna;
- ◆ capacità organizzative e di relazione con gli altri;
- ◆ capacità di sollecitare la domanda di lettura;
- ◆ competenze nella rilevazione dei dati per il monitoraggio e degli indici di qualità.

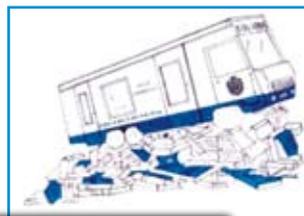
L'austista che conduce e gestisce il veicolo deve essere in possesso di patente adeguata alla guida del mezzo e di diploma di scuola media superiore.



Bibliobus dell'Isolotto-Quartiere n. 4 di Firenze



Logo del Bibliobus della Mediateca di Epernay in Francia



*Immagine tratta dal sito web della Mediateca di Epernay di Francia
<http://www.mediatheque-epernay.com/bibliobus.html>*



I costi e le fonti di finanziamento

Nel pianificare il budget necessario ad assicurare un servizio di bibliobus si devono considerare le seguenti voci di spesa:

- ◆ acquisto ed allestimento del mezzo (solo nella fase iniziale), o in alternativa all'acquisto, il leasing per l'affitto del veicolo (costo maggiormente ammortizzabile rispetto al costo di un nuovo veicolo ogni 10/15 anni circa);
- ◆ gestione dei servizi a bordo e a terra, di back e front-office;
- ◆ manutenzione, gestione e riparazione del mezzo;
- ◆ costi dell'assicurazione del mezzo e la Tasco per danni di cui l'automezzo è responsabile;
- ◆ personale addetto.

Il servizio di biblioteca itinerante dovrebbe essere gestito a livello locale, possibilmente con l'interessamento di un territorio sovracomunale (intercomunale o provinciale) in modo tale che il costo di gestione del servizio possa ridursi a fronte di una cooperazione tra enti e di una compartecipazione delle spese.

È pensabile e sarebbe opportuna una strategica e forte politica regionale di sostegno e valorizzazione del servizio sul territorio.

Come per altri servizi della biblioteca pubblica, anche il bibliobus può essere finanziato da uno sponsor pubblico o privato, purché persegua le stesse finalità di potenziare l'accesso della cittadinanza alla cultura, alla conoscenza e all'informazione. Si ricorda però che, per quanto riguarda gli sponsor degli automezzi di proprietà pubblica, il codice della strada vieta scritte pubblicitarie sulle fiancate dell'automezzo quando questo è in movimento (il riferimento sono l'articolo 23 del *Codice della strada* e relative disposizioni comunali).

Pertanto nell'accettazione di sponsor vanno previsti altri metodi di esposizione e visibilità del marchio sponsor: dal cartello sandwich alle soste a materiale pubblicitario cartaceo contenente il marchio ad altre.



Bibliobus di Sesto Fiorentino-Calenzano-Campi Bisenzio (FI)



Valutazione e monitoraggio

Il servizio di bibliobus deve essere soggetto a verifiche periodiche in modo tale da misurarne efficacia ed efficienza.

E' richiesto un monitoraggio costante della collezione e degli itinerari (tenendo conto dei mutevoli bisogni formativi ed informativi della comunità di riferimento) per poi reindirizzare le politiche di gestione del patrimonio e ottimizzare l'uso del veicolo.

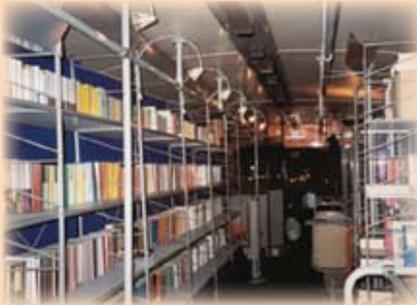
E' utile anche dotarsi di appositi modelli di rilevazione quotidiana delle utenze, della movimentazione dei materiali, delle presenze, e munirsi di un "diario di bordo" nel quale l'operatore addetto annota - in tempo reale - eventuali osservazioni sul servizio (vedi in appendice la Tabella "Materiali e strumenti").

E' efficace infine prevedere riunioni periodiche di verifica sia con le autorità politiche locali e gli sponsor che con gli utenti e i non-utenti, così come è fondamentale assicurare una promozione continuativa e mirata del servizio.



APPENDICE

- ◆ Riepilogo delle fasi per attivare un servizio di bibliobus
- ◆ Decalogo del servizio di bibliobus
- ◆ Tabella "Materiali e strumenti"
- ◆ Elenco dei Bibliobus in Toscana e referenti
- ◆ Siti web di riferimento
- ◆ Documento IFLA, *101 cose che volevate sapere sulle biblioteche mobili ma che non avete mai osato chiedere*, 2004
- ◆ Bibliografia di approfondimento



*Immagini del Bibliobus del Sistema
Bibliotecario Sud Pontino nel Lazio*





RIEPILOGO DELLE FASI PER ATTIVARE UN SERVIZIO DI BIBLIOBUS

1. Definizione degli obiettivi ed allestimento del veicolo
2. Individuazione degli itinerari, verifica degli orari, prevedendo una fase di sperimentazione di almeno 3 mesi
3. Individuazione - per ciascun itinerario - dei soggetti referenti per la sollecitazione della domanda
4. Attività di sollecitazione della domanda: contatti, definizione degli interventi (locandine da affiggere, presentazioni, volantini)
5. Attività pubblicitaria e di informazione
6. Avvio del servizio
7. Utilizzo di strumenti di monitoraggio
8. Verifica, valutazione e possibili sviluppi futuri del servizio





DECALOGO DEL SERVIZIO DI BIBLIOBUS

Il Bibliobus deve essere un servizio:

1. Visibile, riconoscibile, amichevole
2. Accessibile
3. Con patrimonio aggiornato
4. Dotato di un catalogo
5. Flessibile, continuativo e regolare
6. Con orari adeguati ai “passaggi” dei cittadini
7. Rispondente ai bisogni degli utenti con un’offerta adeguata e procedure di prestito e restituzione semplificate
8. Collegato e bene integrato con il territorio
9. Inserito in una rete di biblioteche
10. Organizzato e coordinato da un bibliotecario





Tabella “Materiali e strumenti”

Materiali/strumenti di informazione e visibilità	Moduli e procedure per il prestito	Modelli per il monitoraggio	Strumenti per migliorare gli interventi	Strumenti bibliotecomici
<p>Volantino generale del servizio che contenga indicazione dei promotori, le finalità, le caratteristiche del servizio.</p> <p>Volantino/cartolina (da sostituire periodicamente) con gli orari e gli itinerari.</p> <p>Pagina web aggiornata.</p> <p>Avvisi periodici alla stampa.</p>	<p>In assenza di un programma on line per la gestione del prestito è necessario dotarsi di semplici schedine:</p> <p>A. una schedina per registrare i dati dell'utente e di seguito i numeri di inventario dei libri o degli altri materiali presi in prestito;</p> <p>B. una schedina per monitorare l'uscita dei testi e le scadenze; questa schedina è contenuta all'interno di ciascun libro e riporta i dati del libro e di seguito il numero di tessera utente con la data del prestito; quando il materiale va in prestito la schedina viene conservata in un piccolo schedario in ordine alfabetico per titolo</p> <p>Segnalibro con la data di riconsegna e l'indicazione della mappa degli itinerari</p>	<p>Diario di bordo, giornaliero per ciascun itinerario che contiene: scheda di rilevazioni delle utenze, dei rinnovi, delle presenze, dei prestiti e delle annotazioni.</p> <p>Tabelle di rilevazione degli indicatori prefissati relativi ad utenza, prestiti, suddivise per itinerari.</p> <p>Tabelle riepilogative mensili, annuali.</p>	<p>Tavolino a terra per piccole esposizioni, prestito ed informazioni.</p> <p>Ombrellone coloratissimo.</p> <p>Striscione di richiamo ecc.</p> <p>Espositore “novità” pieghevole, o di cartone, girevole ecc.</p>	<p>Catalogo on line.</p> <p>Bollettino delle novità.</p>



ELENCO DEI BIBLIOBUS IN TOSCANA E RELATIVI REFERENTI

Biblioteche	Territorio coinvolto	Partner	Referente
Biblioteche comunali di Montevarchi e Terranuova Bracciolini (AR)	intercomunale: Montevarchi e Terranuova Bracciolini	ARCI San Giovanni; Ass. promozione sociale Ideazione	Lorenza Renzini - 055/9738838 lorenza.renzini@comune.terranuova-Bracciolini.ar.it; bibctb@val.it
Biblioteca dell'Isolotto Quartiere n. 4 di Firenze	comunale: quartiere 4 di Firenze	Associazioni del territorio	Grazia Asta - 055/710834-708350- g.asta@comune.fi.it
Biblioteche comunali di Calenzano, Campi Bisenzio, Sesto Fiorentino (FI)	intercomunale: Calenzano, Campi Bisenzio e Sesto Fiorentino		Mario Nesti - 055/4496333 m.nesti@comune.sesto-fiorentino.fi.it; Giuditta Levi Tomarchi: giudittalevi@yahoo.it
Biblioteca comunale di Follonica (GR)	intercomunale: Follonica e Scarlino (SOLO NEI MESI ESTIVI)	Stabilimenti balneari, vilaggi turistici, campeggi	Miaria Magnolfi - 0566/59380 mmagnolfi@comune.follonica.gr.it
Biblioteca comunale di Castelnuovo in Garfagnana (LU)	comunale: Castelnuovo Garfagnana (SOSTA NEI PUNTI STRATEGICI DEL COMUNE IN OCCASIONE DI MANIFESTAZIONI PAESANE; SOLO NEI MESI ESTIVI)		Fabio Pozzi - 0583/6448315 cultura@comune.castelnuovodigarfagnana.lu.it
Biblioteca comunale di San Giuliano Terme (PI)	intercomunale: Calci, Pisa, San Giuliano Terme	Provinciale di Pisa; Istituzione Centro-Nord-Sud; ARCI Ragazzi di Pisa	Fedora Durante - 050/819248 biblioteca@comune.sangiulianoterme.pi.it
Biblioteca comunale di Pescia (PT)	intercomunale: Comuni della Valdinievole	ARCI Nuova di Pistoia; PA di Pescia; Ass. Lupo Lucio Rifugio Valdiflora	Luisella Gobbi - 0572/492303 l.gobbi@comune.pescia.pt.it





Biblioteche	Territorio coinvolto	Partner	Referente
Rete delle biblioteche della Provincia di Prato (PO)	intercomunale: Prato, Vaiano, Vernio, Cantagallo, Montemurlo	Bibl. Comunali di Prato; Circoscrizione Nord e Ovest; Montemurlo; Vaiano; Coop. Sociale Compagnia di Linus; Coop EDA servizi	Vittoria Baroncelli - 0574/1836513 v.baroncelli@comune.prato.it
REDOS (SI)	provinciale: Siena	Bibl. comunali di Redos	Antonio De Martinis - 0577/241311 demartinis@provincia.siena.it
Biblioteca comunale di Colle Val d'Elsa (SI)	comunale	Ass. Ciani; Auser; Circolo per l'Agrestore	Sandra Busini - 0577/912260- cultura@comune.collevaldelsa.it



Siti web di riferimento

Pagine sulle biblioteche mobili a cura della Regione Toscana

Regione Toscana – Assessorato alla Cultura – Settore Biblioteche
<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/>
in particolare le pagine web dedicate al tema della biblioteca mobile:
http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi/biblioteca_accessibile/biblioteche_mobili.shtml

Bibliobus in Italia: rassegna di siti web

Anguillara Sabazia (Roma), Servizio comunale
<http://www.comunicati.net/comunicati/istituzioni/comuni/Lazio/Anguillara-Sabazia/12840.html>

Asti, Servizio comunale
<http://www.bibliotecastense.it/bibliobus.php>

Aviano (Pordenone), Servizio comunale
http://www.cro.sanita.fvg.it/pdf/depliant_punto%20Internet.pdf

Campi Bisenzio-Calenzano-Sesto Fiorentino (Firenze), Servizio intercomunale
<http://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1534>
http://www.sestoidee.it/visualizza_news.asp?id=229

Castelfranco Emilia-San Cesario sul Panaro (Modena), Servizio intercomunale
http://www.comune.sancesariosulpanaro.mo.it/servizi/pdf/locandina_auser_2.pdf

Chieti, Servizio provinciale
<http://www.provincia.chieti.it/modules.php?name=News&file=article&sid=47>

Genova, Servizio della Comunità montana delle Valli di Aveto, Graveglia e Sturla
<http://www.comunitamontana.avetogravegliasturla.ge.it/bibliobus.htm>

Genova, Servizio provinciale
http://www2.provincia.genova.it/csb/ser_bibbus.htm

Ferrara, Servizio provinciale
<http://sd2.provincia.fe.it/intranet%5CInternet.nsf/G2ElencoNewsPubblicateAT/FF673B58946D7632C125707500405456?OpenDocument&Area=Cultura&From=AreTematiche>

Firenze – Quartiere n. 4 Isolotto, Servizio comunale
<http://www.comune.firenze.it/comune/biblioteche/bibiso/Biblio.htm>

Milano, Servizio comunale
<http://www.comune.milano.it/webcity/homepage.nsf/generico?readForm&htmlcode=FS-Biblioteche&doc=/WebCity/documenti.nsf/WEBPreview/A473E86B4CF50EB7C12568F7004FB056?opendocument>





Modena, Servizio provinciale
<http://www.cedoc.mo.it/NewsCedoc19.php>

Monopoli (Bari), Servizio comunale
<http://www.comune.monopoli.bari.it/pagina.asp?ID=1506>

Oltrepo Pavese (Pavia), Servizio del sistema bibliotecario dell'Alto Oltrepo'
<http://www.miapavia.it/articolo.cfm?id=2082>

Orvieto (Terni), Servizio comunale
<http://www.comune.orvieto.tr.it/1/3A69A2BF.htm>
<http://www.orvietonews.it/index.php?page=rubriche&id=627>

Porano (Terni), Servizio comunale
<http://www.comune.porano.tr.it/news.php?id=52>

Prato, Servizio del sistema bibliotecrio pratese
<http://www.comune.prato.it/bal/bibliobus/home.htm>

Roma, Servizio del sistema bibliotecario dei Castelli Romani
http://www.romacastelli.it/bitbus_presentazione.htm

San Giuliano Terme (Pisa), Servizio comunale
<http://www.comune.sangiulianoterme.pisa.it/Biblioteca/servizi.htm>



Sardegna, Servizio regionale
<http://www.csbiblio.it/bibliobus/index.htm>

Treviso, Servizio del sistema bibliotecario del Vittorinese
<http://www.libertandem.it/Bibliobus.htm>

Vibo Valentia, Servizio del sistema bibliotecario vibonese
<http://www.sbvibonese.vv.it/news/news131.aspx>

Vicenza, Servizio provinciale
<http://biblioteche.provincia.vicenza.it/bibliobus.htm>

Bibliobus nel mondo: rassegna di siti web

Algeria
<http://www.biblionat.dz/French/Bus.htm>

Amersfoort, Olanda
<http://www.bibliotheekamersfoort.nl/index.html?tijden.html> +

Aude, Francia
http://www.cg11.fr/www/contenu/v_bibliobus.asp
Avignon, Francia
<http://www.avignon.fr/fr/pratique/biblio/bibus.php>



Bjelovar, Croazia

<http://www.bjelovar.hr/italiano/kultura/knjiznica.php>

Cher, Francia

<http://www.cg18.fr/cg18/bibliotheque/pages/bibliothequecher/tourneesdebibliobushtml.html>

Deventer, Olanda

<http://www.deventer.nl/Wonen/Wijkaanpak/Wijk+6/Wijkbeschrijving1.htm>

El Paso, Texas - USA

http://www.elpasotexas.gov/library/ourlibraries/branches/bookmobile_sp.asp

Germania

<http://www.fahrbibliothek.de/englisch.html>

Hannutt, Belgio

<http://www.hannut.be/fr/index.html>

Ikaros, Repubblica Ceca

<http://www.ikaros.cz/taxonomy/term/609>

Maribor, Slovenia

<http://www.mb.sik.si/bib3.htm>

Montreal, Canada

<http://www2.ville.montreal.qc.ca/biblio/bibliobus.htm>

Nouveau-Brunswick, Canada

http://www.gnb.ca/0003/prog_serv/bibliobus.asp

Praga, Repubblica Ceca

<http://www.mlp.cz/bibus.php>

Liege, Belgio

<http://www.prov-liege.be/culture/bibliotheques/itinerante.htm>

Puente Alto, Cile

http://www.mpuentalto.cl/paginascorpo/biblio_mision.htm

Rotterdam, Olanda

<http://www.bibliotheek.rotterdam.nl/Content.cfm?ID=155>

Saint Nazaire, Francia

<http://mediatheque.mairie-saintnazaire.fr>

Ville Wattrelos, Francia

<http://www.ville-wattrelos.fr/bibliobus.html>





**World Library and Information Congress:
70th IFLA General Conference and Council
22-27 August 2004**

Articolo I. Buenos Aires, Argentina

**101 COSE CHE VOLEVATE SAPERE
SULLE BIBLIOTECHE MOBILI MA
CHE NON AVETE MAI OSATO CHIEDERE**

Autori:

IAN STRINGER - Direttore dei servizi di supporto per le biblioteche di Barnsley, Regno Unito. Membro del gruppo delle biblioteche di zona e mobili del Regno Unito. Presidente in carica della sezione IFLA delle biblioteche mobili. Curatore del "Service Point". Curatore della newsletter dell'IFLA sulle biblioteche mobili. Autore di "Storia delle biblioteche mobili del Regno Unito" (tit. orig. "A History of Britain's Mobile Libraries")

RUTH ORNHOLT - Direttore della biblioteca della contea di Hordaland, Bergen, Norvegia. Presidente del gruppo delle biblioteche mobili dell'associazione biblioteche norvegesi. Dirigente per l'informazione della sezione IFLA sulle biblioteche mobili.

Traduzione a cura di: Rosalinda Dal Prà - EDA servizi, in occasione del Seminario del 22 novembre 2005, "Biblioteche mobili: facciamo una sosta. Esperienze a confronto", promosso dalla Biblioteca Isolotto - Comune di Firenze e dalla Regione Toscana.



SEZIONE 1.01 STORIA

1 Le biblioteche mobili sono in giro da molto tempo. Nel Regno Unito il primo veicolo registrato di cui si ha notizia è un calesse trainato dai cavalli, a Warrington, nel 1859. Tuttavia, le biblioteche mobili diventarono veramente comuni con l'eccedenza dei veicoli dell'esercito dopo la Prima Guerra Mondiale e divennero la norma nelle contee dopo la Seconda Guerra Mondiale.

2 Prima fra i paesi Nordici, la Danimarca ha avuto la sua prima biblioteca mobile nel 1926. Tuttavia, un servizio aggiornato che prestasse i libri direttamente all'utente non fu introdotto fino alla fine degli anni sessanta.

3 In Scandinavia, come negli Stati Uniti, i primi autobus furono forniti dall'iniziativa privata. Un bibliotecario Norvegese che lavorava part-time, e che per l'appunto era anche un fornaio, prese il detto "L'uomo non vive di solo pane" alla lettera. Egli riempì il suo furgone con libri della biblioteca locale, e poi andò in giro a soddisfare la fame di letteratura della gente. Questo accadeva nel 1938. Nel 1939 furono costituiti due servizi di biblioteche mobili operanti a livello regionale. Una biblioteca su barca fu varata nel 1958.

SEZIONE 1.02 FINALITÀ

4 Le biblioteche mobili sono una componente chiave per la fornitura dei servizi della biblioteca pubblica soprattutto, ma non esclusivamente, nelle aree rurali. Esse rappresentano un mezzo che assicura che il servizio è disponibile anche per



coloro che possono avere difficoltà ad usare le biblioteche fisse in una determinata area. Esse raggiungono le zone socialmente escluse della società.

5 Le biblioteche mobili sono ancora il mezzo principale per raggiungere vaste fasce della popolazione, soprattutto nelle aree rurali.

6 La biblioteca mobile è in grado di cambiare prontamente per soddisfare le mutate condizioni; può cambiare itinerario facilmente.

7 I veicoli possono essere facilmente aggiornati per rispondere al cambiamento delle circostanze. Ad esempio: tutti i nuovi veicoli hanno adesso l'ICT [Information Communication Technology], cosa che dieci anni fa non esisteva.

8 Dato che i veicoli durano in media solo 10 anni, questi sono di solito più aggiornati della biblioteca di zona e possono essere adattati più facilmente alle nuove idee della tecnologia, della politica di gestione, della salute e della sicurezza.

9 Le biblioteche mobili possono coprire le chiusure temporanee e permanenti delle biblioteche di zona.

10 Le biblioteche mobili possono fungere da esperimento per una biblioteca fissa. Le biblioteche fisse sono migliori per le aree altamente popolate, in una situazione statica. Le biblioteche mobili sono migliori nelle comunità sparse o fra i gruppi relativamente nomadi. Ci deve essere una considerazione costante di alternative alle biblioteche mobili per le comunità più importanti.

11 Le biblioteche mobili offrono un servizio personalizzato. I membri dello staff conoscono ogni utente.

12 Le biblioteche mobili si avvicinano di più alla porta di casa. Questo potrebbe incoraggiare le persone che vivono in quartieri più disagiati.



SEZIONE 1.03 FINANZIAMENTI

13 Le nuove biblioteche mobili possono essere sovvenzionate da finanziamenti stabiliti dalla legge, da autorità locali o regionali.

14 In Finlandia, le biblioteche mobili sono di proprietà delle autorità locali. Dietro richiesta, è possibile che i costi di una nuova biblioteca mobile vengano sovvenzionati dal Governo dal 25% al 50%.

15 In Danimarca e Svezia le autorità locali sono proprietarie delle biblioteche mobili e le finanziano.

16 In Norvegia lo stato sostiene il 50% del costo per l'acquisto di nuove biblioteche mobili nelle regioni del Sami. Gli autobus sono di proprietà sia della contea che delle autorità locali ed entrambe collaborano per il loro funzionamento.

17 Il finanziamento può essere più semplice a livello regionale, ma un'organizzazione regionale del servizio, troppo lontana dall'utente, può bloccare il potenziale delle biblioteche mobili nel costituire una parte inerente e preziosa delle comunità locali.



18 I costi operativi possono essere ridotti tramite la gestione comune degli autobus.

19 Veicoli presi a leasing facilitano la pianificazione del budget. Nel budget di una biblioteca l'affitto ad un tasso fisso per un periodo definito è più facile da gestire rispetto al costo di un nuovo veicolo ogni 10 anni circa.

SEZIONE 1.04

SEZIONE 1.05 CARATTERISTICHE DEI VEICOLI

20 Che tipo di veicolo dovrei usare? Vedete se le persone addette al trasporto vogliono suggerirvene uno – può darsi che abbiano una preferenza. Non sprecate soldi in costosi Mercedes o Volvo se tutto quello che dovete fare è girare per la periferia. Sono veicoli bellissimi, progettati per portare carichi pesanti per 500-600 Km al giorno, ma completamente sprecati se parcheggiati davanti a una scuola per un paio d'ore. Sono tuttavia estremamente funzionali nei trasporti a distanza e in condizioni climatiche avverse.

21 I veicoli devono essere completamente accessibili a tutti, disabili inclusi. Ricordate che i vostri utenti possono essere anziani e malati, mettete i corrimano luminosi e assicuratevi che la biblioteca mobile sia ben illuminata.

22 Sarebbe opportuno installare apparecchi di audio diffusione per sordi.

23 E' consigliabile attivare un sistema di prestito on-line.

24 Riscaldamento e refrigerazione: un veicolo caldo è un veicolo invitante, così come d'estate lo è un veicolo fresco.

25 Illuminazione: usate luci al neon, riflettori, o i risparmiatori di energia.

26 Nella biblioteca mobile, un buon design è ancora più importante che in una biblioteca normale, dato che lo spazio è limitato, ad es. il design di un'imbarcazione o di un caravan zingaresco.

27 Ogni documento deve guadagnarsi il suo posto all'interno della biblioteca mobile.

28 Mentre il continuo miglioramento è generalmente considerato un obiettivo da raggiungere, non sforzatevi al punto che il risultato finisce per essere peggiore.

29 Evitate design che fanno fare la coda alle persone sotto la pioggia.

30 Fate in modo che le persone possano muoversi facilmente all'interno del veicolo.

31 La grandezza del veicolo non è importante.

32 Una biblioteca mobile è un manifesto itinerante che fa pubblicità a se stessa e ai servizi della biblioteca. Occorre porre una grande attenzione verso questa caratteristica unica, ed assicurarsi che ne venga fatto il massimo uso, in modo da catturare l'attenzione del pubblico.





SEZIONE 1.06 MANUTENZIONE DEL VEICOLO E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

- 33** Effettuate un controllo regolare dell'uso. Controllate i tempi persi per riparazioni durante l'anno (ad es. il tempo trascorso in officina)
- 34** Si consiglia di disporre di un numero di veicoli sufficienti, o con facilità di sostituzione, per assicurare una copertura ottimale e per rispondere ai criteri del servizio.
- 35** Effettuate una pianificazione appropriata per ridurre i tempi morti del servizio, incluso l'uso di veicoli di scorta e di personale dell'ufficio o di sostituzione.
- 36** Quando possibile i veicoli devono essere tenuti in garage e vicino alla base operativa.
- 37** Occorre che siano disponibili strumenti per la pulizia.
- 38** Pianificate l'itinerario da seguire per ottimizzare il tempo di servizio del veicolo.
- 39** Ci dovrebbe essere una disponibilità di servizi straordinari appropriati (sabato, domenica, serali) in base ai bisogni locali, con un orario stagionale che tenga conto dei problemi inerenti alle chiusure nelle serate invernali, o alle chiusure estive.
- 40** Pianificate una frequenza del servizio che incontri i bisogni degli utenti registrati e di quelli potenziali.
- 41** Pianificate una durata delle fermate che faciliti l'uso del servizio.
- 42** Effettuate delle fermate più lunghe nei centri delle comunità per consentire un utile accesso alle apparecchiature informatiche.
- 43** Effettuate delle fermate più brevi ai margini delle comunità e nelle località più remote: "un libro alla vostra porta".
- 44** Effettuate un numero di fermate che potenzino l'accesso ma che minimizzino il tempo di viaggio.



SEZIONE 1.07 AGGIORNAMENTO DELLE COLLEZIONI

- 45** Abbiate una politica ben strutturata per l'aggiornamento delle collezioni nelle biblioteche mobili, incluso un assortimento mirato e una politica dei tempi di prestito.
- 46** Dotate la biblioteca mobile di una scelta dei documenti bilanciata e flessibile (con scaffali flessibili per ospitare i materiali) che rifletta i bisogni della comunità servita.
- 47** Cercate di ottenere il giusto equilibrio dell'assortimento per le comunità che servite.



48 Che ne dite di materiale non librario come i DVD, i CD, le mappe, gli spartiti musicali, i giocattoli e i giochi?

49 La dotazione delle collezioni può essere molto più grande della capacità del veicolo. I veicoli possono condividere gli itinerari e scambiare automaticamente l'assortimento. Per esempio a Kirklees (Regno Unito) ci sono 4 veicoli che si alternano lungo un insieme di fermate. Ogni veicolo è di colore differente, così i lettori sanno che vedono un veicolo diverso ogni settimana. Il conducente rimane con il suo veicolo e così conosce tutti gli itinerari e tutti gli utenti. L'assistente rimane nello stesso itinerario così i lettori ricevono una continuità. Sheffield (Regno Unito) fa una cosa simile, ma alcuni dei furgoni hanno materiale più specialistico - il lettore perspicace può scegliere e visitare il furgone appropriato. Per esempio, alcuni veicoli sono specializzati in lingue straniere.

SEZIONE 1.08 GESTIONE

50 Il servizio dovrebbe essere gestito a livello locale, con una supervisione a livello superiore, centrale, forte e strategica.

51 Organizzate un punto di incontro in ogni comunità per lo scambio di comunicazione e un punto di incontro per gli utenti in biblioteca.

52 Effettuate un monitoraggio della collezione in rapporto agli indicatori di qualità relativi ai prestiti in modo che l'efficacia e l'efficienza del servizio (ad es. il costo per prestito, il costo per Km.) possa essere misurato e comparato



53 Mantenete il servizio alla media di tali indicatori (soggetta alle condizioni locali) e tentate di arrivare allo sviluppo di un quartile superiore.

54 Valutate se servire le comunità con veicoli diversi in orari diversi.

55 Massimizzate l'uso del veicolo: alcuni veicoli che fanno 25 ore ne potrebbero fare 60 o più.

SEZIONE 1.09 PERSONALE

56 Quando possibile fate che il personale sia almeno raddoppiato. Durante il viaggio è sufficiente una sola persona.

57 Occorre che il personale sia formato e abbia delle qualifiche adatte.

58 Fra i membri del personale, professionisti qualificati dovrebbero trovarsi regolarmente su ogni veicolo.

59 Considerate il costo effettivo di una singola unità del personale. E' così economico come immaginato?

60 Quando disponete di un personale raddoppiato, lavorate anche durante la pausa pranzo.

SEZIONE 1.10 ASSOCIAZIONI

61 Perseguite attività da svolgere in collaborazione con altri o con altri servizi appropriati e con agenzie educative, ad es. scuole, asili nido etc.



SEZIONE 1.11 SERVIZI

62 Esponete una chiara dichiarazione sulla vostra politica, incluso i criteri per il servizio

63 La biblioteca mobile può servire il pubblico in generale oppure gruppi speciali ben mirati, o può essere specializzata in altri modi o ancora, può essere usata per scopi diversi in momenti diversi. Di seguito alcune idee:

64 Aiuto per i compiti. Esempio: esiste una località in Danimarca che consente al bus di effettuare delle fermate pomeridiane eccezionalmente lunghe in posti che coprono le comunità immigranti. In questo modo, i bambini di lingua straniera possono ricevere un aiuto per fare i loro compiti.

65 Stimolazione linguistica. Esempio: c'è una località in Danimarca che usa l'autobus specificatamente in un progetto per i bambini che sono nella fase di transizione fra l'asilo e la scuola elementare.

66 La biblioteca scolastica. Esempio: in molte autorità locali norvegesi, dove diverse scuole sono troppo piccole per poter sviluppare la propria biblioteca, le biblioteche mobili rappresentano l'unica biblioteca offerta agli alunni.

67 La biblioteca mobile dei bambini. Esempio: esiste un bibliobus danese attrezzato appositamente per servire i bambini sotto i sei anni. Esiste anche un Bébébus francese.

68 Attività culturali. Esempio: un bibliobus norvegese viene usato per portare delle presentazioni culturali ai bambini in un progetto comune che coinvolge sia le scuole che le biblioteche pubbliche. Durante questi percorsi viene effettuata un'ampia gamma di espressioni culturali che ispirano gli alunni e gli insegnanti ad avventurarsi in un territorio straniero: una volta una danzatrice del ventre, un'altra volta uno scultore, un batterista o un narratore di storie africano.

69 Servizi pubblici. Nelle zone scarsamente popolate della Scandinavia le biblioteche mobili sono a volte utilizzate per distribuire servizi diversi da quelli originariamente previsti. Esistono esempi di bibliobus funzionanti come banche oltre che come biblioteche, ed anche come distributori di alcolici, visto che in Norvegia, Svezia e Finlandia il commercio di vino ed alcolici è controllato dal Governo.

ICT (Information communication technology)

70 L'installazione di computer ha fatto sentire agli utenti che i servizi della biblioteca mobile non sono per niente inferiori a quelli di una biblioteca fissa. Alcune unità si autodefiniscono come "Internet Autobus", che offrono corsi di computer e libero accesso al Web.

71 I cataloghi on-line ad accesso pubblico. Questi stanno diventando la norma, visto che tutte le biblioteche britanniche dovevano avere il proprio catalogo ad





accesso pubblico in linea entro l'Aprile del 2004. Così, le biblioteche mobili devono essere fornite di connessione Internet per accedere ai cataloghi.

72 Quando lo spazio e i tempi di sosta lo consentono, fornite il bibliobus di postazioni di lavoro ad accesso pubblico.

73 E' meglio usare lo stesso sistema sia per i prestiti on-line che per Internet. Ci sono tre modi di base per accedere ad Internet:

74 Cellulare. Più economico da installare, può essere caro nell'utilizzo, può avere problemi di connessione nelle aree più rurali.

75 Radio. Segnale decisamente migliore che consente una connessione più veloce. Molto più caro come primo costo. Può diventare più economico se condiviso con qualcun altro: ad es. la Finlandia usa le segherie. Può essere usato in aggiunta ai cellulari.

76 Il satellite è il più caro, ma può essere il mezzo più pratico secondo la copertura della rete del cellulare. Può avere l'antenna parabolica staccabile, montata sul tetto, o mobile.

77 Esistono diversi veicoli che sono attrezzati solo con la tecnologia informatica. Questi usano di solito le stesse fermate delle biblioteche mobili con i libri, ma circolano in orari diversi.



78 Alcune biblioteche britanniche, inclusa la mia, stanno cambiando gli orari delle fermate per creare orari più lunghi per l'accesso ad Internet. Per esempio se in un villaggio vengono visitati sei luoghi in due ore, dove il tempo di ciascuna fermata è di circa 20 minuti per luogo, si può cambiare il tempo di sosta in 5 fermate di 15 minuti e in una super fermata di 45 minuti.

79 Alcune biblioteche britanniche hanno una piccola sezione separata per la tecnologia informatica, con tre o quattro computer, uno scanner e una stampante. Altre ce l'hanno all'interno del veicolo. Alcune hanno uno schermo ad accesso tattile per facilitare l'uso.

SEZIONE 1.12 INCLUSIONE SOCIALE

80 Le biblioteche mobili vanno in luoghi geograficamente remoti.

81 Le biblioteche mobili vanno in luoghi politicamente sensibili, ad es. dai viaggiatori nomadi, dagli zingari, nei campi profughi.

82 Le biblioteche mobili vanno in piccole comunità che non hanno, o quasi, servizi culturali. Ad esempio, in Galles (Regno Unito), vengono servite le comunità dell'industria mineraria.



SEZIONE 1.13 APPRENDIMENTO CONTINUO

83 Le biblioteche mobili possono svolgere un ruolo nell'educazione degli adulti.

84 Le biblioteche mobili sono la strada per l'apprendimento.

SEZIONE 1.14 SOSTITUZIONE DEL VEICOLO

85 Quanto dovrebbe durare una biblioteca mobile? Dipende da cosa volete. Una biblioteca mobile ben costruita può durare 20 anni, ma averne due meno buone nello stesso periodo può costare meno e queste possono essere aggiornate a metà del periodo.

86 Effettuate la sostituzione del veicolo dopo un tempo/chilometraggio che massimizzi la sua durata, ma che non richieda tempi morti significativi o costi di riparazione.

87 Per ottimizzare le sostituzioni utilizzate una formula di calcolo basata sui costi complessivi, costi di gestione e tempi morti.

88 Consultatevi periodicamente con il personale e gli addetti alla manutenzione.

Assicurare il futuro

89 Organizzate una consultazione periodica con gli utenti e i non-utenti.

90 Programmate una consultazione periodica con le autorità politiche e con gli sponsor.

91 Effettuate una revisione periodica degli itinerari, tenendo conto delle comunità che cambiano, dove le decisioni prese devono essere il più vicino possibile alla comunità (ma accettando che le revisioni importanti che coinvolgono più di un itinerario vengano prese centralmente).

92 Effettuate una promozione del servizio periodico e mirato.

93 Create un gruppo amici delle biblioteche mobili.

SEZIONE 1.15 FUTURO

94 La qualità dei servizi della biblioteca mobile deve cambiare di pari passo con i cambiamenti più generali della società. Le biblioteche mobili devono essere una parte di valore aggiunto del sistema della biblioteca pubblica, e perciò devono unirsi alle nuove tendenze di sviluppo.

95 La tendenza è duplice: da una parte le unità più piccole, progettate per servire gruppi speciali mirati; dall'altra unità grandi completamente attrezzate e con un maggiore personale, progettate per sostituire biblioteche in difficoltà con orari di apertura limitati.





- 96** Se l'alternativa è chiudere il servizio, è possibile rinnovare i vecchi veicoli.
- 97** Per evitare di chiudere il servizio, due o più autorità locali possono unire le loro forze, condividendo tra loro una biblioteca mobile.
- 98** In Scandinavia c'è una tendenza, in questo settore, a una maggiore focalizzazione. Dall'essere sezioni mobili della biblioteca, i bibliobus offrono adesso servizi specializzati a gruppi mirati speciali.
- 99** Nel futuro, non sarà solo l'accesso, ma anche la qualità della conoscenza che sarà importante. La biblioteca, in quanto istituzione di qualità deve provvedere a fornire una risposta a tutto questo. Ciò è una sfida anche per le biblioteche mobili.

SEZIONE 1.16 ULTERIORI INFORMAZIONI

- 100** La sezione dell'IFLA sulle biblioteche mobili si occupa di tutti gli aspetti della biblioteca mobile delle operazioni, delle sue collezioni, dei servizi, dell'educazione, della formazione e della ricerca in tutte le aree geografiche. Consultate il web al seguente indirizzo: <http://www.ifla.org/VII/s38/ml.htm>
- 101** Sono appena stato nominato per gestire i servizi della biblioteca mobile. Cosa devo fare? Contatta la sezione dell'IFLA sulle biblioteche mobili!





Bibliografia di approfondimento

(a cura della Biblioteca dei Servizi Bibliografici della Regione Toscana, dicembre 2006)

La presente bibliografia è stata redatta sulle seguenti banche dati:

- ◆ BIB Bibliografia italiana delle biblioteche, del libro e dell'informazione (ricerca condotta per gli anni 1996-2006)
- ◆ LISA Library and information science abstracts (ricerca condotta per gli anni 2004-2006)

1. Linee guida

Stringer, Ian - Ornholt, Ruth, 101 cose che volevate sapere sulle biblioteche mobili ma che non avete mai osato chiedere. (World library and information congress: 70th IFLA general conference and council, 22-27 August 2004, Buenos Aires, Argentina). Traduzione a cura di Rosalinda Dal Prà
<http://www.ifla.org/VII/s38/mobile.htm>

2. Articoli di periodici in italiano

Tramonti, Sandra, Biblioteche mobili, facciamo una sosta, in *Bibelot*, a. 11, n. 3 (2005), p.4

Revelli, Carlo. *Bibliobus ieri e oggi*. *Biblioteche oggi*, n. 7 (2004), p. 58-60

Agnoli, Antonella. Una biblioteca "mobile" nel Glass Palace di Helsinki. *Biblioteche oggi*, n. 2 (2004), p. 17-21

Scarscelli, Roberta. "Bibliotechina H", ma non è una medicina. *Biblioteche oggi*, n. 2 (2004), p. 43-45

Bibliobus "Isolotto", Firenze. *Bibelot*, n. 1 (2001), p. 11

Nasella, Franco - Natale, Maria Teresa. *Bibliobus in Slovenia: un'esperienza all'avanguardia*. *AIB notizie*, n. 8 (1999), p. 2-3 - <http://www.aib.it/aib/editoria/n11/99-08bus.htm>

Rasetti, Maria Stella. Ma che paese è mai il suo?/ *Biblioteche oggi*, n. 5 (1998), p. 64

Rasetti, Maria Stella. Ma che paese è mai il suo? 2. *Biblioteche oggi*, n. 10 (1998), p. 72

La biblioteca fuori di sé / a cura di Maria Stella Rasetti. *Biblioteche oggi*, n. 9 (1997), p. 58-66

Asta, Grazia. Con il bibliobus cresce anche la biblioteca. *Biblioteche oggi*, n. 8 (1996), p. 18

Curletto, Donatella. Un bibliobus da spiaggia. *Biblioteche oggi*, n. 8 (1996), p. 21





3. Articoli di periodici in inglese

(tratti da LISA, Library and Information Science)

3.1 Esperienze europee

Duckett, R. J , Britain's mobile libraries, in *Library History* v. 18 no. 1 (March 2002) p. 66-7

Peñalver Martínez, Ángel and Martínez Martínez, Antonio, El servicio de bibliobús en la Región de Murcia, dos décadas de compromiso con la igualdad de acceso a la lectura y la información. *Anales de Documentación* 7 (2004)pp. 215-230 - <<http://eprints.rclis.org/archive/00002974/>>

Paul, Gerd , Mobilising the potential for initiative and innovation by means of socially competent management: results from research libraries in Berlin, in *Library Management*, v. 21 no. 2 (2000) p. 81-5

Nilsson, Sven , The future of libraries: faster, easier, more mobile, in *Scandinavian Public Library Quarterly* v. 33 no. 1 (2000) p. 13-18

Barker, Andrea, From (and to) Russia with love, in *Library + Information Update*; 3 (7-8) Jul 2004-Aug 2004, pp.57-59

Harju, Elina, Internet bus Netti-Nyssa, in *Scandinavian Public Library Quarterly*; (3) 2004, pp.25-27

Myllyla, R., Still rolling!, in *Scandinavian Public Library Quarterly*; 36 (1) 2003, p.19-22

Goulding, Anne; Haggis, Sarah, A remote chance?, in *Public Library Journal*; 18 (2) Summer 2003, pp.36-38

Brooks, Judy, Moving forward with confidence, in *Public Library Journal*; 18 (3) Autumn 2003, pp.66-67

Barbian, Jan Peter; Demir, Tayfun, Geschichte mit Zukunft. 30 Jahre Türkische Bibliothek in der Stadtbibliothek Duisburg. History with a future. 30 years of the Turkish Library in Duisburg Municipal Library, in *Buch und Bibliothek*; 57 (2) Feb 2005, pp.134-137

Stavert, Caroline; Menzies, Margaret, The computer bus, in *Public Library Journal*; 20 (2) Summer 2005, pp.8-10

Revolutionary mobile library design?, in *Service Point*; (92) Spring 2005, pp.2, 16-17

Manchester's Reading Voyager, in *Service Point*; (92) Spring 2005, pp.20-21

Stringer, Ian, Mobilemeet 2005, in *Service Point*; (93) Autumn 2005, pp.2, 4, 7, 17-18, 23

Stringer, Ian, New twins in Barnsley, in *Service Point*; (93) Autumn 2005, pp.9-10, 12, 17

Peoples, Anne, Special delivery, in *Service Point*; (93) Autumn 2005, pp.16,28

Stringer, Ian, IFLA 2005 Oslo Mobilemeet, in *Service Point*; (93) Autumn 2005, pp.19, 22, 31-32, 34

Barry, Fiona, For whom the bell tolls, in *Service Point*; (93) Autumn 2005, pp.37-38





Stringer, Ian, BMLG Weekend School. Family learning in today's libraries: practical solutions, bright ideas
in *Service Point*; (91) Winter 2004, pp.4,7, 9-10, 12, 16-17, 20-21,

Stringer, Ian, Scotsmeet Part 2, in *Service Point*; (91) Winter 2004, pp.15-16

3.2 Esperienze extraeuropee

Hawke, Bernie; Jenks, Fiona, On the Move: Mobile Library Services in New Zealand, in *Australasian Public Libraries and Information Services* v. 18 no. 3 (September 2005) p. 93-105

King, Bobby, Shanks, Todd, This is not your father's bookmobile, in *Library Journal* (1976) part Net connect (Summer 2000) p. 14-17

Miller, Rebecca, Model TLC, in *Library Journal*; 129 (12) Jul 2004, pp.42-44

Clancy, F., Victorian mobile libraries: moving into the new Millennium, in *Australasian Public Libraries and Information Services*; 16 (1) Mar. 2003, p. 21-37

Cheunwattana, Aree, Mobile and outreach library services in Thailand, in *Information Development*; 19 (1) Mar 2003, pp.23-27

Knight, Robert; Makin, Lynne, Branches on wheels: innovations in public library mobile services, in *Australasian Public Libraries and Information Services*, vol. 19, no.2, pp. 89-96, Jun 2006

Hawke, Bernie; Jenks, Fiona, On the move: mobile library services in New Zealand, in *Australasian Public Libraries and Information Services*; 18 (3) Sep. 2005, pp.93-105

Whinnery, Linda, Libraries in Guatemala travel a tough road, in *International Leads*; 19 (2) Jun 2005, pp.1-2, 8

Jensen, Kurt Balle, Da bogbussen stoppede i Lamps River. When the book mobile stopped in Lamps River
in *Bibliotekspresen*; (8) 4 May 2005, pp.26-28

Miller, Rebecca, Model TLC, in *Library Journal*; 129 (12) Jul 2004, pp.42-44

Barker, Andrea, From (and to) Russia with love, in *Library + Information Update*; 3 (7-8) Jul 2004-Aug 2004, pp.57-59

Sajid Mirza, Muhammad, Mobile library service in Pakistan, in *Pakistan Library & Information Science Journal*, vol. 35, no. 2, pp. 19-26, Jun 2004

Uganda Digital Bookmobile hits the road, in *COMLA Bulletin*; (3) May 2004, pp.1, 3
Harju, Elina, Internet bus Netti-Nysse, in *Scandinavian Public Library Quarterly*; (3) 2004, pp.25-27

Heikkilä, Mervi, Heikki Niemi, autoties ja asiakaspalvelija. Heikki Niemi, a driver and a servant to customers, in *Kirjastoletti*; (2) 2004, pp.6-7





