

Il Sistema bibliotecario urbano di Bergamo è articolato nei seguenti livelli di servizio:

- 1 centro di catalogazione, quale servizio tecnico del sistema, che assicura:
- 1 biblioteca centrale: la Biblioteca Civica Antonio Tiraboschi;
- 7 sette biblioteche decentrate;
- le biblioteche convenzionate.

Facendo riferimento ai dati statistici relativi agli anni 2009 e 2010, è possibile delineare un quadro complessivo della realtà gestionale del servizio erogato all'utenza dal Sistema bibliotecario urbano:

Dati attività e bacino di utenza 2009-2010		
Utenza	2009	2010
Utenti attivi (hanno effettuato almeno 1 prestito nell'anno)	16.310	17.254
Nuovi iscritti	1.795	2.854
<b>Patrimonio bibliografico</b>		
Documenti	277.271	263.527
Nuove accessioni (libri, diritti stampa, doni)	10.701	8.624
Volumi scartati	28.098	22.966
Abbonamenti a periodici	410	266
<b>Servizi erogati</b>		
Giorni di apertura annui	2.042	1.963
Ore di apertura annue	11.642	12.939
Superficie a disposizione in mq	6.687	6.687
Prestiti annui correnti	190.565	195.753
Prestiti interbibliotecari	1.161	1.276
Document delivery	294	710
Alunni in visita	6.350	7.447
Transazioni informative	285.000	320.000
Iscrizioni ai servizi multimediali	747	3.920
Attività culturali di promozione alla lettura	325	354
Partecipanti alle attività di promozione alla lettura	11.395	12.900

La Biblioteca Tiraboschi ha sede in un edificio di recente costruzione, progettato dall'architetto Mario Botta e inaugurato nel 2004. La superficie disponibile all'utenza è pari a 2500 mq, distribuita su cinque piani, con 500 posti a sedere. La biblioteca dispone di un apposito spazio, collocato in un edificio adiacente di recente ristrutturato, destinato ad accogliere le molteplici iniziative culturali programmate e di un magazzino distaccato che raccoglie l'archivio dei periodici e dei documenti sonori. Il patrimonio documentario è collocato per lo più a scaffale aperto su 2.100 lineari di scaffali e in parte nel magazzino interrato dell'edificio che dispone di 1.800 metri lineari di scaffali. L'intera struttura è concepita come uno spazio aperto e informale, dove l'utente può muoversi liberamente, leggere, ascoltare musica, collegarsi alla rete, consultare e prelevare documenti registrando il prestito a qualsiasi piano, ricevere adeguata assistenza e *reference* bibliografico da personale qualificato. Il patrimonio documentario della biblioteca è composito per i materiali e per i contenuti: l'utente può infatti accedere all'informazione attraverso molteplici media dal libro, al periodico e agli audiovisivi, cui si affiancano i servizi multimediali con l'accesso alla rete Internet e i servizi informativi on-line mediante portali informativi dedicati, come Medialibrary. In alcuni casi il patrimonio della biblioteca è stato digitalizzato per consentire la consultazione da parte degli utenti, senza comprometterne l'adeguata conservazione.

Alla Biblioteca Tiraboschi fa capo il servizio di fornitura di documenti che offre:

- ai propri utenti la possibilità di reperire articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altri enti e università;
- alle biblioteche ed agli enti culturali italiani e stranieri di ricevere copie di parti di documenti posseduti dalla biblioteca e dalle biblioteche afferenti al sistema bibliotecario.

Il *document delivery* viene fornito sulla base dello scambio reciproco e gratuito fra biblioteche. Agli utenti che usufruiscono del servizio di *document delivery* è richiesto il pagamento delle stampe prodotte. Nella trasmissione dei documenti, si predilige il formato digitale, pur essendo previsto anche l'invio postale o tramite fax. Le riproduzioni vengono realizzate nel rispetto della normativa vigente per la tutela del diritto d'autore e la biblioteca si fa garante, nei confronti delle biblioteche prestanti, di non rilasciare all'utente le riproduzioni in formato digitale, che vengono distrutte dopo aver provveduto alla stampa in formato cartaceo per l'utente. Lo stesso impegno è richiesto alle biblioteche che ricevono documenti dalla Biblioteca Tiraboschi.

Nel 2009 il Sistema bibliotecario urbano ha aderito al catalogo nazionale dei periodici ACNP assicurandosi, quale riscontro positivo, l'incremento del numero di richieste di *document delivery* in ragione della copertura nazionale del catalogo, della consultabilità via web e della presenza del link diretto alla biblioteca e ai moduli di richiesta on-line. L'adesione ad ACNP ha richiesto la realizzazione di un progetto di revisione della raccolta dei periodici e la razionalizzazione del posseduto con un primo *step* piuttosto impegnativo in termini di tempi e di risorse coinvolte. L'onere di garantire l'aggiornamento costante del posseduto non ha rappresentato invece per la biblioteca un aggravio, in quanto l'opportunità di utilizzare la gestione amministrativa dei periodici via web ha consentito l'inserimento dei dati di consistenza in modo rapido e semplificato.

Nel 2010 il Sistema bibliotecario ha aderito al servizio ILL-SBN per la fornitura di documenti. Anche in questo caso si è determinata una flessione in attivo delle richieste: la possibilità di effettuare la richiesta di documenti partendo dal catalogo ha di sicuro incentivato l'utenza e le biblioteche partner. La gestione delle richieste, anche in questo caso, via web ha permesso la semplificazione delle procedure amministrative interne favorendo il servizio nel suo complesso.

I periodici della biblioteca Tiraboschi sono in buona parte conservati presso un magazzino esterno e l'evasione delle richieste di articoli di periodici è condizionata dalla disponibilità non immediata degli stessi, tuttavia entro breve tempo tale magazzino sarà dotato di personale e di risorse che consentiranno l'evasione immediata delle richieste di fornitura di documenti, ciò potrà rappresentare un fattore di crescita del servizio consentendo per l'appunto di rispondere alle istanze delle biblioteche richiedenti con immediatezza.

Il servizio ILL-DD è affidato ad un assistente di biblioteca che si dedica a questa attività in modo prioritario rispetto ad altre attività biblioteconomiche, assolvendo a tutti gli impegni amministrativi utili alla gestione del servizio.