

**Verbale della riunione del Gruppo Indicatori della Carta dei Servizi**  
**07/02/2011 – ore 9,30**

Presenti: Filippucci, Alessandrini, Abbracciavento, Fidelio, Sacchetti, Bonarini, Spinelli, Renditiso, Santoro (coordinatore, verbalizzante). Assenti giustificati: Brunelli, Zani, Semenzato.

In apertura, Sacchetti illustra i risultati della giornata di prova della rilevazione effettuata presso le biblioteche Bigiavi e Discipline Storiche, sottolineando la buona riuscita della stessa, dovuta a un'adeguata organizzazione preliminare e a un buon coinvolgimento degli operatori.

Contestualmente presenta il prospetto preparato su foglio excel (v. allegato 1), contenente: a) le "istruzioni di lavoro", ossia le indicazioni per i bibliotecari che si accingono ad effettuare la rilevazione; b) la parte di vera e propria raccolta dei dati; c) il "diario di bordo", cioè le osservazioni degli operatori nel corso della rilevazione. Le modifiche proposte dal gruppo ad alcuni dei punti presentati vengono accolte e integrate nel foglio excel.

Di seguito Fidelio illustra la rilevazione effettuata nella propria biblioteca. Essendo una struttura con "prese fisse", si è stabilito di effettuare tali prese ogni 15 minuti, in modo da avere orari il più possibile precisi. Qualche svista si è comunque verificata, ad es. non sono state indicate le richieste di prestito avvenute online. L'esperienza di Discipline storiche ha dimostrato che gli orari non vanno arrotondati, ma indicati univocamente in riferimento all'ora segnata da un solo orologio. Ovviamente i tempi di consegna sono risultati diversi a seconda della distanza dei magazzini, e questo eventualmente può essere indicato nelle Carte dei servizi. Sono state prese in considerazione sia le richieste di prestito che di consultazione, con esclusione delle riviste e dei testi d'esame, per un totale di 38 pezzi consegnati nel corso della giornata. Il 75° percentile è risultato di 20 minuti. La rilevazione ha interessato solo la biblioteca di Discipline Storiche, mentre la prossima dovrà coinvolgere anche la contigua biblioteca di Paleografia.

Alessandrini riassume l'andamento della rilevazione avvenuta della biblioteca Bigiavi. Tale rilevazione è stata condotta da uno studente part-time e da un bibliotecario strutturato, sulla base di una buona organizzazione preliminare, e ciò ha dato vita a un esito piuttosto soddisfacente. Anche in Bigiavi l'orario è stato indicato sui moduli cartacei di richiesta dei libri, che sono stati numerati progressivamente. Durante l'intera giornata è stato fornito un totale di 52 pezzi. Il 75° percentile è risultato di 5 minuti.

Alla luce di queste positive esperienze, il gruppo decide che alle biblioteche può essere lasciata la possibilità di effettuare in proprio il calcolo dell'indicatore, fornendo per ciò le apposite istruzioni. In ogni caso i dati dovranno essere inviati a Simona per l'opportuna elaborazione. Inoltre si ribadisce la necessità di organizzare al meglio le giornate in cui effettuare le rilevazioni, con il sostegno di una task force formata dai componenti del gruppo ma anche, auspicabilmente, da bibliotecari che hanno già vissuto questa esperienza.

Prima di entrare nel merito dell'organizzazione delle rilevazioni, Santoro riporta il punto di vista di Chiara Semenzato, sentita telefonicamente venerdì 4 (oggi la collega è assente per malattia), e in base al quale:

- a) una deliberazione del Consiglio dell'Area dei Poli della Romagna esclude la possibilità di effettuare, nelle biblioteche dei Poli, altre rilevazioni statistiche se non quelle esplicitamente richieste dalle strutture di Ateneo o da organismi nazionali come il GIM, e ciò taglierebbe fuori dalla rilevazione una quota rilevante di biblioteche;

- b) se è vero che per la maggior parte delle biblioteche il primo periodo di picco si assesta intorno a febbraio-marzo, vi è assai poco tempo per chiedere ai bibliotecari (peraltro oberati di lavoro) di effettuare le rilevazioni e per prepararli adeguatamente;
- c) in ogni caso, il gruppo di lavoro non ha l'autorità per fare tali richieste, e l'assenza prolungata del Dirigente non aiuta a risolvere il problema.

Alla luce di tutto ciò, Semenzato propone di rinunciare alla prima tranches della rilevazione, di informare in modo idoneo i bibliotecari per poi concentrarsi esclusivamente sulla seconda.

La discussione che segue riconosce che, in effetti, l'iniziativa può essere vissuta come una vera e propria valutazione sull'operato delle biblioteche e dei bibliotecari. Per evitare questo rischio, occorre allora spiegare adeguatamente ai colleghi quali sono i suoi reali obiettivi, finalizzati cioè a individuare alcuni indicatori in grado di creare un miglioramento dei servizi, e non certo a dare giudizi sulle biblioteche.

Al riguardo i colleghi delle biblioteche pilota, anche alla luce dell'esperienza appena condotta, ribadiscono che non solo questa non è risultata particolarmente impegnativa, ma che essa ha già contribuito a mettere in luce alcuni aspetti, nell'organizzazione dei servizi, che possono andare incontro a un rapido miglioramento.

Si decide dunque di non rinunciare alla prima tranches della rilevazione, che si concentrerà esclusivamente sul primo indicatore (Tempi di consegna dei materiali non a scaffale aperto). L'intera iniziativa verrà sottoposta all'attenzione del Dirigente dell'Area Servizi Dipartimentali e Documentali, chiedendo l'autorizzazione ad inviare le richieste di rilevazione alle biblioteche.

Come già stabilito, in tali richieste verranno indicati i periodi di picco, e sarà chiesto ai bibliotecari di realizzare l'indagine in corrispondenza di questi periodi. Al tempo stesso si preparerà una lettera di accompagnamento per i colleghi, che sia chiara, ben calibrata e "non ansiogena"; in questa lettera non solo verrà riepilogato il percorso della CdS, la sua importanza per le biblioteche e il ruolo che in essa giocano gli indicatori di miglioramento, ma conterrà una elementi di motivazione in grado di enfatizzare l'utilità, la fattibilità e la soddisfazione attendibile da questa operazione.

Si decide inoltre che, prima di effettuare le rilevazioni, saranno realizzati alcuni incontri esplicativi con i bibliotecari (ad esempio inserendo le biblioteche in tre gruppi omogenei), e si creerà la task force per supportare i colleghi durante la rilevazione.

Si stabilisce infine di rinviare ad un'alta riunione l'approfondimento sui rimanenti indicatori. Alle ore 11,15 la seduta viene tolta.