

Biblioteca comunale di Trento

Relazione finale progetto CEDAC

Obiettivi

Ridurre a 0 i volumi non trovati a scaffale.

Talvolta accade che un volume che da una ricerca a catalogo risulti disponibile per la consultazione o il prestito non sia poi effettivamente presente sullo scaffale.

I motivi per cui un libro non si trova al proprio posto possono essere molteplici. La variabile in una situazione del genere si può individuare nel fatto che le motivazioni del mancato reperimento, cioè una serie di avvenimenti intercorsi tra il momento della consultazione del catalogo e l'effettiva ricerca sul posto, siano conosciute oppure ignote.

Il primo obiettivo consiste nel ridurre a 0 i libri che per motivi noti o ignoti non vengano trovati al loro posto.

Ridurre i tempi d'attesa per il prestito interbibliotecario nelle sedi periferiche.

Il prestito interbibliotecario rappresenta una importante risorsa di potenziamento della disponibilità informativa per ogni biblioteca, soprattutto se di piccole dimensioni. La possibilità di accedere alla notizia bibliografica tramite il catalogo on line e la richiesta di invio di materiale di proprietà di altre biblioteche è una prassi molto diffusa che incontra il favore di operatori e utenti ma che talvolta, in particolare nelle sedi periferiche della nostra struttura, richiede tempi di attesa piuttosto lunghi (sia per il materiale in entrata che per il materiale destinato ad altre biblioteche).

Il secondo obiettivo consiste nel ridurre il numero dei giorni di attesa per materiale che va alle sedi periferiche o da esse viene destinato a biblioteche extracomunali.

Proposte

	RAMO	CRITICITÀ	Soluzione proposta	Simbolo di applicazione e definizione	Commenti/esito
1	Procedure	Vale la pena prenotare un libro non trovato senza motivo? Vale la pena distinguere la prenotazione?	<i>Eviterei di fare una prenotazione su un libro che non si trova a scaffale. Si consiglia piuttosto una segnalazione a terminale della copia, fatta ancora in giornata</i>	● ● ●	Esito positivo Nuovo standard
			<i>Oltre alla segnalazione a terminale propongo di stampare la scheda relativa al libro mettendo anche la data in cui si è rilevata la mancanza ed il nome dell'utente che lo ha richiesto; se il libro non ricompare in un ragionevole lasso di tempo predisporre l'acquisto o trovare altre soluzioni</i>	○√	Troppo specifico di alcune sezioni
2	Spazi	Libri e periodici sono spesso abbandonati su tavoli e poltrone ai piani	<i>Sarebbe opportuna una maggiore collaborazione da parte di tutti nel recuperare il materiale e riconsegnarlo all'addetto al piano</i>	○√	Più una questione di buon senso che reale modalità di servizio
			<i>La soluzione più ovvia sarebbe quella di limitare la lettura dei periodici allo spazio dell'emeroteca</i>	√	Tra i vantaggi di un utente nella nostra biblioteca c'è proprio quello di potersi aggirare liberamente con il materiale
3	Procedura	Talvolta non si trova un libro (le novità), perché in fase di foderatura	<i>Caricare le novità su apposita tessera di servizio e rendere visibile dalla ricerca (se possibile) il prestito alla biblioteca</i>	○√	La creazione di una tessera apposita crea problemi per scaricare in seguito il materiale
			<i>Propongo l'invio ai banconi, tramite e-mail, dell'informazione sul più recente numero di copia, per avere la certezza che il libro a cui è legata quella copia sia stato appena catalogato e si trovi ancora in fase di preparazione</i>	● ● ●	Esito positivo Nuovo standard

N	RAMO	CRITICITÀ	Soluzione proposta	Simbolo di applicazione e definizione	Commenti/esito
4	Personale	I libri non si trovano subito perché sono fuori posto	<i>Sarebbe necessaria una piccola preparazione per alcuni colleghi</i>	√	Già in atto
5	Procedure	Errata collocazione: un utente preleva un volume dallo scaffale e lo ripone casualmente a lettura terminata	<i>Frequenti e sistematiche verifiche sull'esatta collocazione di tutti i libri esposti; esposizione di cartelli con l'invito a lasciare i libri sui tavoli</i>	√	Gia presenti
6	Procedure	Lettura in atto: il volume si trova in lettura all'interno della Biblioteca, senza essere prestato	<i>Va tenuta presente in quanto è una delle cause importanti, ma è difficile ipotizzare una soluzione</i>	√	
7	Procedure	Mancata registrazione del prestito per vari motivi: probabile malfunzionamento del programma, errore materiale dell'addetto	<i>Eventuale messa a punto del programma; maggiore attenzione dell'addetto ai prestiti</i>	0√	La messa a punto del programma non dipende purtroppo da noi ma da un altro ente
8	Procedure	Libro appena reso, da ricollocare	<i>Immediata ricollocazione dei libri resi</i>	√	Irrealizzabile

N	RAMO	CRITICITÀ	Soluzione proposta	Simbolo di applicazione e definizione	Commenti/esito
9	Procedure	Libro asportato dal personale per motivazioni varie: rifoderatura, cambio segnatura, motivi d'ufficio, scopi personali	<i>Inserimento taschetta o simile al posto del libro asportato</i>	√	Già in atto
10	Procedure	Libro asportato per eliminazione, ma senza riscontro a PC	<i>Pronto aggiornamento della situazione anche a PC</i>	√	Già in atto
11	Procedure	Furto	<i>Installazione di qualche telecamera in più o adozione di sistemi antitaccheggio più sofisticati</i>	0√	Ci sono già numerose telecamere in tutto l'edificio. Il sistema antitaccheggio da noi adottato è fra i migliori sul mercato.

Cartellone n. 2

	RAMO	CRITICITÀ	Soluzione proposta	Simbolo di applicazione e definizione	Commenti/esito
1	Procedure	Troppi libri nel trasporto nel giro del lunedì e giovedì	<i>Collocare solamente i libri delle biblioteche ancora da fare</i>	√	Fuori luogo
2	Personale	Carenza personale: manca un operatore per il giro settimanale	<i>Giro per interbibliotecario e interbranch 3 volte a settimana da settembre a maggio</i>	OV	Ottima idea, ma al momento irrealizzabile per questioni economiche e di personale
3	Spazi logistici	Difficoltà nel parcheggiare i mezzi nel piazzale			
4	Procedure	I tempi sono lunghi perché due giri a settimana sono pochi	<i>Chiedere alle circoscrizioni (verificando la fattibilità istituzionale) l'invio quotidiano del materiale con il loro giro di posta mattutino</i>	● ● ●	Nuovo standard

Cosa si è deciso di sperimentare e perché

Riduzione dei volumi non trovati

Nel corso del progetto si è potuto appurare come lo scopo di portare a zero il numero di volumi non trovati a scaffale sia in realtà traducibile con l'intento di ridurre a zero il numero di volumi di cui non è nota la situazione: il reale problema non consiste nel non trovare il libro sullo scaffale, quanto piuttosto nel non conoscere il motivo per cui il libro non si trova al proprio posto.

Per ovviare a questo inconveniente, si è deciso di sperimentare due proposte: la segnalazione del numero di copia relativo a libri appena catalogati e l'immediata segnalazione a catalogo del numero di copia di documenti non disponibili per i più vari motivi.

Riduzione dei tempi di attesa

Per motivi statistici e di corretto smistamento tutto il materiale in entrata ed in uscita dalle sedi periferiche transita sempre dalla sede centrale della Biblioteca. Da qui due volte alla settimana parte un addetto che effettua un giro di consegna e ritiro di materiale in tutte le 10 sedi periferiche. Il giro di raccolta viene fatto in due soli giorni alla settimana perché ragioni di ordine pratico richiedono che l'addetto si occupi anche di altre incombenze. Questo fa sì che i tempi di attesa per le richieste di libri da e per le sedi periferiche siano piuttosto lunghi.

Sperimentazioni

Sperimentazione "Segnalazione nuove copie" e "Segnalazione libro non disponibile" per la riduzione dei volumi non trovati

Sperimentazione n. 1

Un libro di recente acquisizione e appena catalogato (che da una ricerca a terminale risulti quindi essere già disponibile) prima di arrivare effettivamente sullo scaffale sosta, per un tempo variabile da qualche ora a un paio di giorni, in amministrazione, per essere timbrato e foderato. Si viene così a trovare in un "limbo", una zona di irreperibilità non sempre riconoscibile da quanti trovandosi in sala devono dare spiegazione agli utenti sulla effettiva mancanza di un libro di cui viene data informazione nel catalogo in linea.

La prima sperimentazione ha previsto la segnalazione di un numero di copia di riferimento, distribuito presso tutti i punti di prestito, che possa essere settimanalmente aggiornato e che possa così dare al personale che svolge servizio al pubblico una chiara indicazione di tutto il

materiale che si trova ancora in fase di preparazione. Il numero di copia, nel corso di questo periodo distribuito ai banconi della sede centrale della Biblioteca su un foglio appositamente stampato, verrà inviato ai punti di prestito e alle sedi periferiche mediante e-mail, per avere garanzia di maggiore capillarità e tempestività della comunicazione, con stampa a cura dei destinatari (la stampa del numero di copia è la soluzione ottimale come riferimento anche per tutti gli operatori che non abbiano familiarità con gli strumenti informatici).

Sperimentazione n. 2

I punti di prestito pur trovandosi all'interno dello stesso edificio sono numerosi, il personale ha dei turni di lavoro diversi e spesso scambiarsi tutte le informazioni diventa impossibile: così talvolta accade che un libro già richiesto e momentaneamente irreperibile venga cercato a più riprese da vari colleghi che non si trovano sul posto di lavoro durante gli stessi turni.

Nel catalogo on line utilizzato per il servizio al pubblico, uno specifico campo visibile nella funzione di ricerca permette di apprendere immediatamente particolari notizie sulla situazione del libro ricercato. Normalmente utilizzato per indicare il posseduto in caso di opere in più volumi, si è pensato di utilizzare il campo per indicare subito l'indisponibilità di alcuni documenti.

La proposta sperimentata consiste nel fare sì che ogni bibliotecario che abbia appurato l'irreperibilità di un volume (legata ai motivi più vari) inserisca nel campo suddetto la dicitura "non disponibile": ciò permette un notevole risparmio di tempo nella ricerca di un libro non presente a scaffale, permette l'informazione contemporanea di tutti i colleghi, compresi quelli di altre biblioteche, permette di informare prontamente l'utente che non viene così trattenuto per un tempo indefinito alla ricerca di un libro che da qualcun altro è già stato riscontrato essere irreperibile. Le diverse gestioni dei servizi al pubblico presso i vari sportelli hanno fatto sì che a questa nuova abitudine ne venga aggiunta un'altra, proposta in un altro cartellino, relativa alla successiva stampa dell'informazione con archiviazione della pratica in apposite teche fino al reperimento del libro mancante (pur ritenendo valida la proposta, si è preferito non appesantire le modalità operative proprie di ogni sportello con un'operazione aggiuntiva che risultava opportuna solo presso determinate realtà)

Sperimentazione per riduzione dei tempi di attesa

La proposta che si è deciso di sperimentare sfrutta la collaborazione tra il Servizio biblioteca ed un altro servizio comunale, il Servizio decentramento, il cui addetto si reca quotidianamente per la consegna della posta presso le circoscrizioni distribuite sul territorio, nella maggior parte dei casi situate in edifici che ospitano anche le biblioteche.

Nei giorni di martedì, mercoledì e venerdì un collega della biblioteca consegna all'ufficio spedizioni del Comune un pacchetto contenente i libri richiesti dalle sedi periferiche; il giorno successivo i libri vengono consegnati alle circoscrizioni con la posta ordinaria ed i bibliotecari li possono ritirare poco prima dell'apertura.

Nuovi standard

Le due sperimentazioni per la riduzione del numero di volumi non trovati a scaffale hanno ottenuto esito positivo, in termini pratici innanzitutto (riduzione del numero di volumi non trovati: da 1.26 a 0.65; dei non trovati con motivazione: da 0.83 a 0.45; di quelli non trovati senza motivo: da 0.43 a 0.2) ma non solo. I colleghi ritengono che la conoscenza in tempo reale della situazione di libri nuovi o indisponibili renda più sereno e consapevole il rapporto con l'utente, permettendo di dare risposte più definite e certe nel momento in cui non si possa soddisfare, almeno nell'immediato, il bisogno informativo del cittadino.

Il materiale richiesto dalle sedi periferiche viene ora consegnato quotidianamente ed i giorni di attesa per ogni richiesta inoltrata da un utente sono nettamente ridotti, da una media di 6 a 2.5 giorni.

Conclusione

L'andamento dei cartelloni è stato seguito con attenzione e curiosità, in particolare da una ristretta cerchia di colleghi: spesso i cartellini hanno mostrato la volontà di esprimere il proprio parere nonostante le soluzioni proposte fossero talvolta dei consigli o delle osservazioni e non propriamente delle proposte innovative.

Ho potuto riscontrare come grande sia per molti il desiderio di esprimersi e come un "muro" su cui scrivere i propri pensieri non possa che aiutare: spesso la timidezza blocca, ma dopo avere visto che i biglietti vengono presi in considerazione e le cose possono cambiare, l'atteggiamento diventa più positivo.

Non sono mancate le polemiche, l'uso improprio dei biglietti per segnalazioni fuori argomento, oppure qualche sparizione improvvisa: sono tutti segnali che, a mio parere, dimostrano che comunque il CEDAC "smuove" qualche cosa e promuove il confronto.

Il CEDAC in Biblioteca ha dunque senz'altro ottenuto degli esiti positivi; in particolare il nuovo standard per la consegna dei libri e la collaborazione con il Servizio decentramento hanno

ottenuto grande apprezzamento da parte di tutti i colleghi ed apportato un consistente miglioramento ad un basilare servizio della biblioteca.