

BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA MODERNA E CONTEMPORANEA

PIANO ORGANIZZATIVO

In vista della prossima apertura al pubblico, propongo il nuovo piano organizzativo della Biblioteca. Il piano si basa su cinque elementi:

Processi
Attività
Aree d'interesse
Organigramma
Orario

Processi e attività

I processi sono flussi correnti di attività che attraversano un'organizzazione, trasformando input (risorse) in output (risultati).

Nel caso della Biblioteca Bo, si possono identificare i seguenti processi:

- Approvvigionamento 1 (libri, periodici, risorse elettroniche, ecc.)
- Approvvigionamento 2 (strumenti e attrezzature, servizi bibliografici, ecc.)
- Trattamento catalografico (allestimento OPAC in ambiente SBN)
- Trattamento fisico/gestionale
- Erogazione/fruizione
- Altri servizi

Nelle tabelle 1-6 ho provato a mettere questi processi in sequenza, a scomporli in attività e a segnalarne i risultati attesi. Per ciascun processo o attività occorrerà poi individuare gli specifici elementi in ingresso e quelli in uscita e stabilire criteri e metodi per il suo efficace funzionamento. Sarà inoltre indispensabile cogliere le connessioni tra le attività e tra i processi, monitorarli costantemente e di volta in volta individuare i punti di criticità e le azioni necessarie per miglioramenti graduali o radicali.

Aree d'interesse

Le aree d'interesse (tabelle 7-14) coinvolgono flussi logici di attività che incrociano i processi correnti (tabella 15, a matrice) e contribuiscono a determinarne obiettivi, contenuti e cambiamenti. Sono caratterizzate da necessità permanenti di analisi, elaborazione, innovazione, ricerca della qualità. Ho identificato 8 aree:

- Definizione dei requisiti del servizio
- Cooperazione
- Gestione pagine Web
- Comunicazione e promozione
- Profilo e gestione utenti
- Statistiche, misurazioni e valutazioni
- Progettazione
- Formazione

Ho adottato per le aree i medesimi criteri di articolazione in attività, ecc., usati per i processi correnti.

Organigramma

L'organico attuale della Biblioteca (personale strutturato) è così composto:

- 1 funzionario responsabile (di ruolo presso l'ateneo)
- 5 bibliotecarie (contratti di 1600 ore annue)

Va inoltre registrata la presenza variabile di studenti (150 ore), nonché - limitatamente ai compiti di vigilanza e portineria per Palazzo Passionei - quella di personale ausiliario in forza al rettorato.

Nelle tabelle 1-14 l'impegno del personale (eccezion fatta per il funzionario responsabile e per un usciere) è calcolato per ciascun processo o area d'interesse su base annua e in proporzione alle ore corrispondenti all'attuale tempo pieno di ogni unità (FTE = Full Time Employee). Per ciò che riguarda gli studenti, la stima è di 20 collaborazioni nell'arco di un anno (nel 2003 ne abbiamo avute 19).

Per il funzionario responsabile ho distinto funzioni prevalenti di coordinamento delle attività (fra parentesi quadre) e funzioni anche operative (senza parentesi quadre).

Orario

In attesa di poter monitorare la domanda di servizio e le opzioni degli utenti, si potrebbe testare un orario di apertura iniziale di 18 ore settimanali, compatibile con le esigenze del rettorato e articolato nel modo seguente:

lunedì e mercoledì: 14,30-17,30

martedì, giovedì e venerdì: 9,00-13,00

Ultimato il lavoro di catalogazione del materiale documentario donato da Carlo Bo, l'orario potrà essere significativamente ampliato.

Urbino, 1 aprile 2004

Il consulente di progetto
(prof. Giovanni Di Domenico)

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 1

PROCESSO	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Approvvigionamento 1 (libri, periodici, risorse elettroniche, ecc.)		Funzionario responsabile	0,50 unità 150 ore (FTE)	[Vedasi progetto delle collezioni]	Alcune attività condivise con il Comitato scientifico; assistenza da parte della segreteria della Fondazione e degli uffici amministrativi dell'ateneo
	Controllo della produzione documentaria				
	Riscontro disponibilità presso altre strutture				
	Profilo e lista fornitori				
	Raccolta e predisposizione delle proposte d'acquisto, di abbonamento, di licenza d'uso				
	Inoltro al Presidente e/o al CS				
	Indagini di mercato e gare				
	Predisposizione ordini d'acquisto, di abbonamento, di licenza d'uso				
	Inoltro al segretario della Fondazione				
	Controllo delle accessioni e delle fatture				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 2

PROCESSO	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Approvvigionamento 2 (strumenti, arredi e attrezzature, servizi bibliografici, ecc.)		Funzionario responsabile	0,20 unità 150 ore (FTE)	Miglior rapporto possibile costo/efficacia; innovazione tecnologica; attrezzature sempre in buono stato, ecc.	Alcune attività condivise con il Comitato scientifico; assistenza da parte della segreteria della Fondazione e degli uffici amministrativi e tecnici dell'ateneo
	Monitoraggio del mercato				
	Predisposizione delle proposte d'acquisto, noleggio, ecc.				
	Inoltro al Presidente e/o al CS				
	Indagini di mercato e gare				
	Predisposizione degli ordini e dei contratti				
	Inoltro al segretario della Fondazione				
	Controllo dei prodotti, collaudi, ecc.				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 3

PROCESSO	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Trattamento catalografico (allestimento OPAC in ambiente SBN)		[Funzionario responsabile] 1,50 unità bibliotecarie (FTE)		Catalogazione entro il 2005 di tutto il patrimonio donato da Carlo Bo; revisione del catalogo entro il 2006 per eliminare errori e imperfezioni; catalogazione corrente delle nuove accessioni.	Assistenza da parte del polo SBN
	Inventariazione				
	Descrizione				
	Analisi concettuale				
	Soggettazione				
	Classificazione				
	Segnatura di collocazione				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 4

PROCESSO	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Trattamento fisico/gestionale		[Funzionario responsabile]	6 unità 150 ore (FTE)	Gestione efficace dello scaffale aperto; tutela e conservazione adeguate del patrimonio	
	Etichettatura				
	Trattamento antitaccheggio				
	Movimentazione				
	Collocazione a scaffale				
	Conservazione: spolvero, disinfezione, disinfestazione, legatura, controllo e manutenzione impianto di deumidificazione				Attività prevalentemente affidate a soggetti esterni; assistenza da parte degli uffici amministrativi e tecnici dell'ateneo

BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA MODERNA E CONTEMPORANEA

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 5

PROCESSO	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Erogazione/fruizione		[Funzionario responsabile] 1,50 unità bibliotecarie (FTE)	10 unità 150 ore (FTE) 1 usciere	Portafoglio servizi articolato; buona accoglienza degli utenti; output di servizio utile e usabile; servizi accessibili anche a distanza; soddisfazione degli utenti	
	Accoglienza, primo orientamento				Ubicazione nell'attuale portineria; presenza di un'unità bibliotecaria e di un'unità 150 ore per l'intero orario di apertura
	Informazioni, consulenza, ricerche documentarie (anche online)				Ubicazione del <i>reference point</i> nella sala 2 a piano terra;
	Assistenza nell'uso delle workstation				presenza stabile di un'unità bibliotecaria e di un'unità 150 ore per l'intero orario di apertura.
	Consultazione e lettura (accompagnamento e assistenza di sala)				Richieste di <i>document delivery</i> e di prestito interbibliotecario evase a biblioteca chiusa;
	Localizzazione, acquisizione, fornitura documenti (<i>document delivery</i> tradizionale ed elettronico)				riproduzione affidata a unità 150 ore (punto di servizio a piano terra (retro della portineria).
	Prestito interbibliotecario				
	Riproduzione				

	Vigilanza				Usciere in portineria (si ipotizza controllo mediante telecamere a circuito chiuso)
--	-----------	--	--	--	---

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 6

PROCESSO	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Altri servizi		Funzionario responsabile 0,10 unità bibliotecaria (FTE)	1 unità 150 ore (FTE)	Arricchimento del portafoglio servizi	
	[Eventuali: convegni, mostre, prodotti editoriali, ecc.]				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 7

AREA	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Definizione dei requisiti del servizio		Funzionario responsabile 0,10 unità bibliotecaria (FTE)	0,50 unità 150 ore (FTE)	Servizio efficace e trasparente; rispetto delle disposizioni di legge e del regolamento	
	Analisi del bacino di utenza				
	Analisi della domanda di servizio				
	Valutazione dei requisiti normativi applicabili				
	Documentazione e modulistica di servizio				
	Definizione dei programmi e delle politiche di servizio				

BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA MODERNA E CONTEMPORANEA

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 8

AREA	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Cooperazione		Funzionario responsabile 0,30 unità bibliotecaria (FTE)	0.10 unità 150 ore (FTE)	Gestione coordinata delle raccolte; catalogazione condivisa; localizzazione e scambio dei documenti; adesione a consorzi per la gestione e l'acquisizione di risorse elettroniche; progetti comuni con altre biblioteche d'autore e archivi letterari; scambi professionali, ecc.	
	Definizione degli ambiti e delle attività di cooperazione; benchmarking				
	Individuazione dei partner				
	Individuazione dei tavoli di cooperazione				
	Individuazione degli obiettivi comuni				
	Integrazione delle attività di cooperazione nei processi correnti				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 9

AREA	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Gestione pagine Web		Funzionario responsabile 0,30 unità bibliotecaria (FTE)		Pagine Web accessibili, usabili, utili, ricche di contenuti informazioni e di servizi a distanza, sempre aggiornate, interattive.	Assistenza da parte del centro di calcolo dell'ateneo
	Progettazione e testing				
	Aggiornamento contenuti				
	Statistiche, misurazioni e indagini utenza				

BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA MODERNA E CONTEMPORANEA

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 10

AREA	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Comunicazione e promozione		Funzionario responsabile 0,20 unità bibliotecaria (FTE)	0,20 unità 150 ore (FTE)	Condivisione degli obiettivi e dei contenuti di servizio con tutte le parti interessate; ascolto degli utenti; informazioni chiare, costanti e tempestive sulle raccolte e sui servizi, valorizzazione del patrimonio e dei servizi	
	Definizione degli obiettivi				
	Gestione della spesa				
	Analisi del contesto				
	Scelta delle tecniche, dei canali e degli strumenti				
	Esecuzione				
	Verifica dei risultati				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 11

AREA	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Profilo e gestione utenti		Funzionario responsabile 0,20 unità bibliotecaria (FTE)		Relazioni proficue con gli utenti; servizi personalizzati	
	Progettazione e costruzione database target				
	Gestione delle fonti				
	Gestione dell'inserimento dei dati				
	Aggiornamento				
	Statistiche, misurazioni e indagini utenza				
	Gestione desiderata, suggerimenti e reclami				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 12

AREA	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Statistiche, misurazioni e valutazioni		Funzionario responsabile 0,20 unità bibliotecaria (FTE)	0,50 unità 150 ore (FTE)	Monitoraggio dei punti di forza e dei punti di debolezza del servizio; individuazione delle azioni necessarie al suo miglioramento o alla sua riprogettazione	
	Individuazione degli indicatori e piano di misurazione				
	Raccolta dati, informazioni, giudizi				
	Calcolo ed elaborazione dei risultati				
	Confronti con i risultati precedenti, gli standard e gli obiettivi				
	Analisi dei punti di forza e di debolezza				
	Ipotesi di intervento migliorativo				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 13

AREA	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Progettazione		Funzionario responsabile 0,50 unità bibliotecaria (FTE)	1 unità 150 ore (FTE)	Innovazione organizzativa e di servizio	Eventuale assistenza di consulenti esterni
	Ideazione				
	Analisi di fattibilità				
	Richiesta autorizzazioni				
	Individuazione delle responsabilità				
	Pianificazione				
	Esecuzione e controllo				
	Chiusura				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 14

AREA	ATTIVITA'	PERSONALE STRUTTURATO	PERSONALE NON STRUTTURATO	RISULTATI ATTESI	NOTE
Formazione		Funzionario responsabile 0.10 unità bibliotecaria (FTE)		Crescita professionale del personale; arricchimento e condivisione delle competenze organizzative	Autoapprendimento; formazione in sede; partecipazione a corsi ed eventi esterni
	Analisi del fabbisogno organizzativo e individuale di formazione				
	Analisi dell'offerta formativa				
	Individuazione degli obiettivi				
	Attuazione degli interventi formativi				
	Valutazione di efficacia e di impatto				

**BIBLIOTECA DELLA FONDAZIONE CARLO E MARISE BO PER LA LETTERATURA EUROPEA
MODERNA E CONTEMPORANEA**

PIANO ORGANIZZATIVO

TABELLA 15

AREE	PROCESSI 1-2	PROCESSO 3	PROCESSO 4	PROCESSO 5	ALTRI PROCESSI
	Approvvigionamento	Trattamento catalografico (allestimento OPAC in ambiente SBN)	Trattamento fisico/gestionale	Erogazione/fruizione	Altri servizi
Definizione dei requisiti del servizio					
Cooperazione					
Gestione pagine Web					
Comunicazione e promozione					
Profilo e gestione utenti					
Statistiche, misurazioni e valutazioni					
Progettazione					
Formazione					