

PRESENTAZIONE

1. La Congregazione Monastica Verginiana di Montevergine

San Guglielmo da Vercelli, patrono d'Irpinia, venuto pellegrino nel Sud Italia di ritorno dal monastero spagnolo di San Giacomo di Compostela, dopo aver girovagato tra le provincie di Benevento e di Bari, compì su Montevergine un'ascensione dal carattere decisamente penitenziale, anticipando in qualche modo la tradizione dei pellegrinaggi i cui contorni teologici saranno fissati soltanto qualche secolo dopo con il primo Giubileo di papa Bonifacio VIII. Qui, nei primi decenni del secolo XII, diede vita ad una nuova famiglia monastica che chiamò Congregazione Verginiana di Montevergine; San Guglielmo scelse di uniformarsi alla regola benedettina compendiata nel noto adagio *ora, lege et labora*, che nel corso dei secoli i monaci dall'abito bianco hanno continuamente rinnovato secondo le loro *Costituzioni*. Com'era in uso presso le comunità monastiche, ancorché quelle che si ritiravano a vivere in perfetto eremitaggio, anche a Montevergine sorse ben presto uno *Scriptorium*, con lo scopo di aderire ad una richiesta di culto divino più diffuso da parte dei confratelli, per soddisfare la quale San Guglielmo per primo e poi i suoi discepoli acquistarono paramenti sacri e manoscritti in lingua greca e latina. Di questi, gli amanuensi di Montevergine si diedero a farne copie preziosissime e con un lavoro certosino che poteva durare anche tutta la vita di un monaco. Dallo *Scriptorium* di Montevergine era destinata a sorgere la biblioteca che, tuttavia, soltanto in tempi più recenti ha smesso di essere solo uno strumento di sussidio e supporto all'attività di studio e ricerca dei monaci per divenire la biblioteca pubblica che oggi è.

2. La moderna biblioteca e il personale

In sostituzione di un analogo edificio andato distrutto a causa di un terremoto nel novembre del 1732, fu avviata nell'anno successivo la costruzione del palazzo abbaziale di Loreto di Mercogliano, dai monaci utilizzato come infermeria e per trascorrervi i mesi freddi dell'inverno. Quando fu completato il palazzo, che si trova ai piedi della montagna di Montevergine in territorio del comune di Mercogliano, i monaci vi trasferirono la loro raccolta di codici, molti dei quali miniati, le circa 7000 pergamene e 100.000 documenti sciolti, ponendo dunque le basi per la futura biblioteca; in origine era un'unica sala al piano terra del corridoio monastico, oggi occupa tutta un'ala del prestigioso palazzo di Loreto, un gioiello dell'architettura barocca del Meridione. Le leggi di soppressione delle corporazioni religiose seguite all'Unità d'Italia non risparmiarono Montevergine, ma segnarono al tempo stesso un altro importante e decisivo capitolo per la biblioteca, che infatti fu assimilata al patrimonio dello Stato insieme con altre 10 analoghe biblioteche distribuite tra il Veneto, il Lazio e la Campania: Montevergine e gli altri dieci monasteri che avevano una biblioteca furono allora dichiarati Monumento nazionale. La denominazione esatta e completa della Biblioteca di Montevergine è infatti Biblioteca Pubblica Statale annessa al Monumento na-

zionale di Montevergine. Di grande importanza è la piccola sezione di Archivio che custodisce pergamene e buste in cui è documentata la storia della Congregazione e dei suoi rapporti con le popolazioni che vivevano nelle zone circostanti il Santuario fin dove si estero i possedimenti di Montevergine. All'inizio la biblioteca era alle dipendenze del Ministero della Pubblica Istruzione, passò poi al Ministero per i Beni Culturali (ora Ministero per i Beni e le Attività Culturali, MiBAC) quando questo venne istituito nel 1975 ad opera del senatore Giovanni Spadolini. La Biblioteca di Montevergine è a tutti gli effetti un ufficio periferico del MiBAC, del quale adotta il regolamento (DPR 417/95) e da cui riceve finanziamenti annuali per il funzionamento, l'incremento del patrimonio e la tutela. Tuttavia essa, pur essendo organizzata in due aree (amministrativa e tecnico-scientifica, per le quali si vedano gli organigrammi alle tabelle 1 e 2), non ha un organico giuridico, ma soltanto un organico di fatto che comprende 10 dipendenti, ripartiti nel seguente modo:

- 1 unità di area III, fascia F5, Archivistica di Stato direttore coordinatore;
- 1 unità di area III, fascia F5, Bibliotecario direttore coordinatore;
- 3 unità di area III, fascia F4, Bibliotecario direttore coordinatore;
- 1 unità di area III, fascia F4, Direttore amministrativo ed economico finanziario coordinatore;
- 1 unità di area III, fascia F3, Bibliotecario direttore;
- 1 unità di area II, fascia F4, Assistente amministrativo;
- 1 unità di area II, fascia F3, Assistente amministrativo
- 1 unità di area II, fascia F3, Assistente alla vigilanza, sicurezza, accoglienza, comunicazione e servizi al pubblico¹.

A questo personale va aggiunto un monaco della Congregazione monastica di Montevergine con funzione di direttore (carica onorifica senza alcun compenso) e 1 unità (equiparata alla qualifica F1 della I Area, Addetto ai servizi ausiliari e di anticamera), assunta ai sensi della legge n. 803/80, in virtù della quale il MiBAC stipula con il Conservatore della Congregazione una convenzione che è oggetto di rinnovo biennale.

3. La candidatura della Biblioteca di Montevergine al Premio qualità PPA 2010

Nel giugno del 2010 il MiBAC ha inviato una nota circolare in cui, dando comunicazione del bando per la III edizione del Premio Qualità delle amministrazioni pubbliche, invitava gli uffici periferici a proporre la propria candidatura, in presenza ovviamente dei requisiti richiesti. La Biblioteca di Montevergine pertanto, avendo verificato -seppur in maniera empirica e dunque non avendo effettuato un vero e proprio test di

¹Distaccata dal 4 ottobre 2010 dalla Soprintendenza speciale per il Polo museale napoletano-Museo di Capodimonte.

Tabella 1 – Organigramma

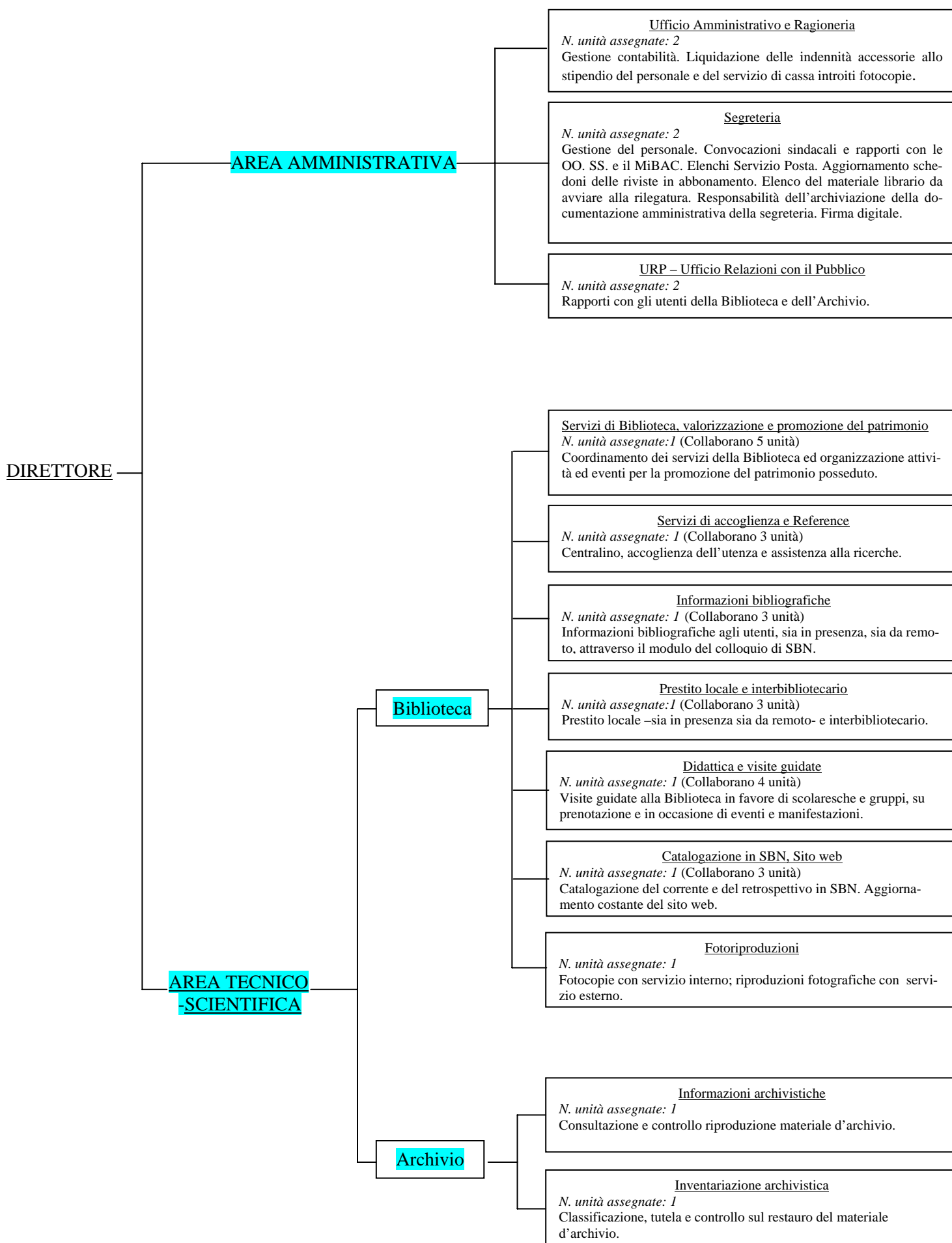


Tabella 2 – Organigramma nominativo²

Nome	Qualifica	% di ore dedicate	Attività svolta
Padre Andrea Davide Cardin *	Direttore	100%	Responsabilità di tutte le attività della biblioteca. Responsabilità procedimenti amministrativi.
Amelia Pecoraro	Archivista di Stato direttore coordinatore Area III, fascia F5	100%	Classificazione, digitalizzazione informatica ed inventariazione del materiale archivistico. Tutela del patrimonio archivistico, progetti di restauro e collaudo del materiale archivistico in collaborazione con il direttore. Consultazione materiale d'archivio. URP (Archivio). Comunicazione istituzionale. Commissione beni mobili non più utilizzabili.
Bianca Corcione	Bibliotecario direttore coordinatore, Area III, fascia F5	100%	Coordinamento delle sezioni della biblioteca; redazione dei progetti di restauro, controllo in corso d'opera in collaborazione con il direttore. Servizio attività istituzionali. URP (Biblioteca). Firma digitale. Servizio promozione. Servizio Immagine dell'Istituto. Acquisto pubblicazioni. Collaborazione al Servizio di accoglienza e centralino; collaborazione al Servizio di assistenza in sala lettura agli utenti.
Anna Battaglia	Bibliotecario direttore coordinatore, Area III, fascia F4	100%	Responsabilità Sala Lettura. Didattica. Commissione beni mobili non più utilizzabili. Catalogazione libro moderno e antico. Collaborazione al Servizio di accoglienza e centralino. Comunicazione istituzionale.
Rosalba Capone	Bibliotecario direttore coordinatore, Area III, fascia F4	100%	Servizio Prestiti. Servizio Immagine dell'Istituto. Comunicazione istituzionale. Collaborazione al Servizio di accoglienza e centralino; collaborazione al Servizio di assistenza in sala lettura agli utenti; collaborazione catalogazione libro moderno. Collaborazione Didattica.
De Falco Domenico Donato	Bibliotecario direttore coordinatore, Area III, fascia F4	100%	Sezione SBN. Sito Web. Collaborazione al Servizio accoglienza e centralino; collaborazione Servizio Prestiti; collaborazione Didattica; collaborazione Servizio Promozione. Catalogazione libro antico e moderno. Collaborazione al Servizio di assistenza in sala lettura agli utenti.
Biagio Stella	Direttore amministrativo ed economico e finanziario coordinatore, Area III, fascia F4	100%	Sezioni di segreteria e contabilità. Liquidazione delle indennità accessorie allo stipendio del personale e del servizio di cassa introiti fotocopie. Convocazioni sindacali e inoltro della documentazione afferente le contrattazioni alle varie OO.SS e al MiBAC. Elenchi delle lettere e dei plichi postali con la relativa rendicontazione. Sezione informatica. Collaborazione ai procedimenti amministrativi.
Carmine Pescatore	Bibliotecario direttore, Area III, fascia F3	100%	Sezione stampe, carte geografiche e cartoline. Servizio Posta. Fotocopie. Collaborazione al Servizio Prestiti; collaborazione al Servizio di assistenza in sala lettura agli utenti; presa e ricollocazione volumi e buste d'archivio. Comunicazione istituzionale.
Nicola Iommazzo	Assistente amministrativo, Area II, fascia F4	100%	Sezione di ragioneria. RSPP ai sensi della D. Lgs. 626/94. Responsabile del procedimento amministrativo dell'affidamento dei lavori e del controllo degli stessi. Servizio sicurezza luoghi di lavoro D.Lgs. 81/08 ex 626/. Commissione beni mobili non più utilizzabili.
Angela Carpenito	Assistente amministrativo, Area II, fascia F3	100%	Sezione del personale e segreteria. Aggiornamento schedoni delle riviste in abbonamento. Elenco del materiale librario da avviare alla rilegatura. Responsabilità dell'archiviazione della documentazione amministrativa della segreteria. Collaborazione al Servizio Posta. Collaborazione Firma digitale. Collaborazione al Servizio di accoglienza e centralino; collaborazione al Servizio di assistenza in sala lettura agli utenti.
Tommasina Romano **	Assistente alla vigilanza, sicurezza, accoglienza, comunicazione e servizi al pubblico, Area II, fascia F3	100%	Servizi di accoglienza e centralino. Collaborazione al Servizio di assistenza in sala lettura agli utenti; presa e ricollocazione volumi e buste d'archivio.
Sabrina Tirri ***	Addetto ai servizi ausiliari e di anticamera, Area I, fascia F1	100%	Servizio fotocopie esterne. Collaborazione al Servizio di accoglienza e centralino; collaborazione al Servizio di assistenza in sala lettura agli utenti; collaborazione catalogazione libro moderno e antico. Comunicazione istituzionale. Presa e ricollocazione volumi e buste d'archivio. Collaborazione Didattica.

*Monaco della Congregazione monastica di Montevergine, direttore della Biblioteca, carica onorifica senza alcun compenso.

**Dal 4 ottobre 2010 distaccata presso la Biblioteca di Montevergine dalla Soprintendenza speciale per il Polo museale napoletano-Museo di Capodimonte.

***Unità assunta ai sensi della legge n. 803/80, attraverso convenzione stipulata dal MiBAC con il Conservatore della Congregazione monastica di Montevergine.

² Dati al 30 novembre 2010. Fonte: Segreteria del personale

auto valutazione- di averne titolo ha compilato *on line* la domanda di candidatura; successivamente ha partecipato al *Seminario di approfondimento* tenutosi presso il ForomezItalia di Pozzuoli il 14 settembre 2010.

Pertanto, la Biblioteca di Montevergine propone qui la sua candidatura al Premio con la consapevolezza che la corretta redazione del CAF rappresenta un'opportunità di crescita professionale nell'ottica di un miglioramento dello *standard* dei servizi offerti -che va ben al di là della partecipazione al Premio; inoltre, il documento che qui si presenta andrà ad integrare opportunamente il *Regolamento* della Biblioteca che disciplina il suo funzionamento, nonché la sua *Carta della qualità dei servizi*, di recente adottata.

Infine, si ritiene non superfluo aggiungere una considerazione di carattere generale. Dalla seconda metà del 2010 e fino alla primavera del 2011, la Biblioteca di Montevergine (come gran parte delle biblioteche italiane) si trova coinvolta in tre grandi avvenimenti che, per la loro portata comune, cambieranno, se non addirittura in maniera radicale sicuramente in meglio, il modo di lavorare delle biblioteche e di porre ancora di più al centro della loro attenzione l'utente finale. Si tratta infatti di un nuovo applicativo informatico che aggiorna ed innova il progetto del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN, cui la Biblioteca di Montevergine aderisce dal 2000); delle nuove *Regole italiane di catalogazione (REICAT)* e del *Nuovo Soggettario* cui le biblioteche dovranno uniformare il loro lavoro quotidiano. Solo apparentemente questi sono strumenti particolari e specialistici perché tutti concorrono di fatto ad orientare la qualità dei servizi offerti dalle biblioteche verso il soddisfacimento dei bisogni degli utenti. La complessità della compilazione di questa *Application* dunque sarà ulteriormente accresciuta dallo sforzo di presentare in maniera chiara e perfettamente comprensibile anche questi nuovi aspetti che sono specifici delle biblioteche e non hanno pertanto dei corrispettivi in altri uffici della Pubblica Amministrazione; per questo motivo potrebbero non trovare sempre un puntuale riscontro nel pur preciso e articolato modello CAF, o potrebbe apparire come una forzatura averli inseriti all'interno di un criterio piuttosto che di un altro. L'auspicio è dunque che la lettura complessiva di questo documento restituisca una visione chiara, esaustiva e coerente dell'attività svolta dalla Biblioteca di Montevergine.

CRITERIO 1: LEADERSHIP

1.1. Orientare l'organizzazione, attraverso lo sviluppo di una missione, una visione e dei valori

L'attuazione della sua missione da parte della Biblioteca di Montevergine è un'operazione in continua evoluzione; infatti, la biblioteca persegue compiti istituzionali che le derivano dall'essere una biblioteca ecclesiastica di antichissima istituzione, con una solida tradizione di trasmissione della conoscenza in quanto in origine l'accesso alla biblioteca era riservato ai monaci che seguivano il loro *cursus studiorum*. Successivamente, in seguito alle citate leggi di soppressione delle corporazioni religiose, la biblioteca, entrata a far parte dello Stato italiano, conforma la propria attività al R.D. 24 ottobre 1907, n. 733 aggiornato nel *Regolamento recante norme per le biblioteche pubbliche statali* emanato con D.P.R. del 5 luglio 1995, n. 417 (consultabile sul sito web della biblioteca,

(www.montevergine.librari.beniculturali.it), il cui articolo 2, al comma 1, individua i compiti delle biblioteche pubbliche statali:

a) raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale;

b) conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche;

c) acquisire la produzione editoriale straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza;

d) documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti.

Quindi si tratta di una missione chiara ed inequivocabile, recepita ampiamente nello stesso *Regolamento interno* della biblioteca (anche questo consultabile sul sito), che nel mentre si articola in precisi e definiti impegni, sottende dei valori che sono quelli della condivisione della conoscenza e della sua trasmissione attraverso le forme e i modi congeniali ad una biblioteca pubblica, la cui fruizione è assicurata a tutti. In particolare, la Biblioteca di Montevergine ha sempre ben presente la sua natura di biblioteca specializzata in argomento religioso, materia che dunque si cerca di incrementare con i (sempre più esigui) finanziamenti erogati annualmente dal MiBAC, ma anche attraverso le donazioni da parte di privati che si ricevono volentieri ed anzi si incoraggiano, nonché attraverso scambi con altre istituzioni. Pertanto la missione della Biblioteca di Montevergine è quella propria di una biblioteca di conservazione che acquisisce poco, ma conserva, tutela ed offre alla consultazione (con le cautele del caso e nel rispetto delle norme) il vasto e prezioso materiale che possiede. Tuttavia, poiché essa insiste su un territorio non esteso ma molto popoloso, offre uno spettro consistente di servizi quali il prestito locale e interbibliotecario, integrando così l'offerta di servizi da parte delle biblioteche presenti nel territorio della provincia di Avellino. In particolare, il servizio di prestito è stato informatizzato dall'anno 2000 (quando la Biblioteca è entrata a far parte del Servizio Bibliotecario Nazionale) ed ha costituito da subito un nuovo valore fondante da inserire nella missione da perseguire.

1.2. Sviluppare e implementare un sistema di gestione dell'organizzazione, delle sue performance e del cambiamento

Tra i compiti più delicati della Biblioteca di Montevergine rientra anche quello di documentare il proprio posseduto, dunque far sapere agli utenti esattamente quale materiale è possibile reperirvi e consultare ed eventualmente richiedere in prestito. Specialmente dal suo ingresso nella rete nazionale SBN, la biblioteca ha sviluppato, proprio attraverso l'utilizzo al meglio della tecnologia informatica di SBN comune a tutte le biblioteche che ne fanno parte, forme di colloquio con l'utente riferite specificamente e direttamente ai servizi che la biblioteca offre sui documenti di cui egli ha bisogno. SBN rappresenta cioè lo strumento privilegiato della gestione dei servizi di biblioteche che, attraverso di esso, vengono ora erogati in maniera più rapida e organica, ricevendo infatti costantemente dei *feedback* molto positivi, e contribuisce pertanto a caratterizzare le *performance* della biblioteca innalzandone lo *standard* verso livelli di eccellenza coerentemente misura-

bili nel contesto territoriale e culturale all'interno del quale opera la Biblioteca di Montevergine.

1.3. Motivare e supportare il personale dell'organizzazione e agire come modello di ruolo

La *leadership* della Biblioteca di Montevergine è esercitata dal direttore, ma in maniera condivisa con tutto il personale. Come si è visto dai dati riassunti nelle tabelle 1 e 2, il personale in servizio è (ed è sempre stato) veramente esiguo, e lo è particolarmente negli ultimi anni; da ciò consegue che ciascuno dei dipendenti della biblioteca non svolge soltanto i compiti previsti dalla propria qualifica, ma deve coprire più di un servizio, per cui all'interno dell'ufficio esiste una competenza diffusa su tutti i servizi offerti e sul funzionamento complessivo della biblioteca. Ciò significa che il livello della professionalità che l'istituzione è in grado di esprimere è alto, ma anche che la funzione di *leadership* viene sempre condivisa. Pertanto, il direttore, nella sua qualità di responsabile designato della struttura, offre sicuramente il buon esempio con il suo essere presente ma al tempo stesso molto egli si affida a tutti gli impiegati nella consapevolezza e nella certezza di condividere gli obiettivi e le forme di collaborazione per la loro realizzazione. In particolare, l'attuale direttore ha assunto il suo incarico il 10 luglio del 2008 e sin da subito ha uniformato il suo delicato ruolo di detentore dell'indirizzo programmatico del lavoro alla più ampia disponibilità a confrontarsi continuamente con il personale, come già il suo predecessore che qui doverosamente si ricorda: il padre Placido Mario Tropeano, bibliotecario e archivista, esperto di paleografia latina medioevale, direttore della Biblioteca di Montevergine e socio AIB dal 1954, scomparso nell'agosto del 2008; a lui si deve la trascrizione di parte delle pergamene di Montevergine nel *Codice Diplomatico Verginiano*, opera monumentale pubblicata in 13 volumi che coprono il periodo dall'anno 947 al 1210, cui ha dato finora il suo sostegno anche il MiBAC, curando l'acquisto dei volumi per destinarli, quale dono, a tutte le biblioteche statali italiane.

1.4 Gestire i rapporti con i politici e gli altri portatori di interesse al fine di assicurare la condivisione delle responsabilità

Se si parla del riferimento politico della Biblioteca di Montevergine, questo è innanzitutto, in quanto suo ufficio periferico, il Ministro per i Beni e le Attività Culturali, con il quale per la verità non esistono obiettivamente estese possibilità di confronti frequenti e diretti. Pertanto i rapporti con la parte politica vengono tenuti con i direttori generali del MiBAC che sono, è vero, dei funzionari amministrativi ma lavorano a stretto contatto con il ministro del quale dunque sono chiamati ad interpretare l'indirizzo politico, proprio di tutto il ministero e degli uffici periferici. La parte politica che specificamente riguarda la Biblioteca di Montevergine è rappresentata dunque dalla Direzione Generale per le biblioteche, gli Istituti culturali e il Diritto d'autore, con il cui direttore, dr. Maurizio Fallace, si tengono frequenti contatti e cordiali rapporti, culminati proprio nel mese di settembre 2010 in una visita da quest'ultimo compiuta presso la biblioteca, in occasione della quale egli espresse il suo compiaciuto apprezzamento che ha peraltro confermato formalmente attra-

verso una nota ufficiale inviata alla biblioteca il 28 settembre 2010.

Un secondo livello di rapporti con i politici è rappresentato da quelli intrattenuti con i rappresentanti istituzionali sul territorio, innanzitutto il sindaco del piccolo comune –Mercogliano– in cui si trova il palazzo abbaziale che ospita la Biblioteca di Montevergine, con il quale esistono rapporti di collaborazione ormai consolidati negli anni che si traducono nelle forme più varie di cooperazione. Per esempio, la biblioteca partecipa alle manifestazioni organizzate dal comune (qui citiamo una per tutte, il “Maggio dei Monumenti”) con delle aperture straordinarie che rientrano in un circuito di visite estese a tutto il territorio comunale; o ancora, agli eventi organizzati dalla biblioteca il comune offre sempre il suo patrocinio e talvolta un contributo economico che viene utilizzato per la stampa di opuscoli o per altre necessità: nel 2006 deliberò lo stanziamento di 1000 euro utilizzati per la personalizzazione della pagina della biblioteca all'interno del catalogo *on line* del Polo NAP. La Biblioteca ha inoltre ottimi rapporti con le associazioni presenti sul territorio, della cui collaborazione si avvale per l'organizzazione di eventi. Citiamo ancora qui l'iniziativa del comune capoluogo Avellino che risale al periodo 2000-2001 cosiddetta delle “domeniche ecologiche”, durante il periodo primavera-autunno (marzo-ottobre) in cui si rese pedonabile il centro della città per farne il teatro per associazioni e istituzioni che avessero voluto partecipare. Ebbene, in quell'occasione la Biblioteca di Montevergine partecipò con una propria iniziativa denominata significativamente *Libri fuori: la biblioteca a zonzo per la città*, con la collaborazione dell'AIB (Associazione Italiana Biblioteche, nel cui Comitato Esecutivo Regionale c'è sempre stato dal 1997 fino ad oggi un bibliotecario di Montevergine); in uno *stand* al centro della piazza centrale si illustravano i servizi della biblioteca e si mostravano alcuni testi particolarmente significativi. Successivamente, negli anni 2002-2004 e 2006, esauritasi l'iniziativa da parte dei comuni, la Biblioteca trasferì il suo evento all'interno del chiostro cinquecentesco del Santuario mariano di Montevergine. Infine, quando si considerò estinta la spinta propulsiva di quest'iniziativa, quando cioè si ritenne che non fosse più utile a generare interesse nei confronti della biblioteca, fu sostituita con altri analoghi eventi dai quali si sono ottenuti risultati ugualmente apprezzabili. È appena il caso di aggiungere che alle manifestazioni sin qui descritte e in genere a tutte quelle che la biblioteca organizza autonomamente o rispondendo alle iniziative promosse dal MiBAC e dagli enti locali, il personale partecipa in maniera del tutto disinteressata e gratuita, perché non è mai prevista (salvo rare eccezioni che ricadono nell'attività propria del MiBAC) alcuna forma di compenso per lavoro straordinario: lo spirito con cui si affrontano questi ulteriori impegni è quello della condivisione della missione della biblioteca che, da ufficio moderno quale si propone di essere, deve prendere in considerazione anche forme di espressione irruziali e fors'anche desuete per una biblioteca, fermo restando che la priorità per una biblioteca deve rimanere quella di mettere a disposizione degli utenti (anche quelli remoti, dunque attraverso i cataloghi *on line*) il

proprio patrimonio e consentire loro di arrivare al recupero del documento nel minor tempo possibile e nelle forme e nei modi che la biblioteca ha previsto per quel documento.

CRITERIO 2: POLITICHE E STRATEGIE

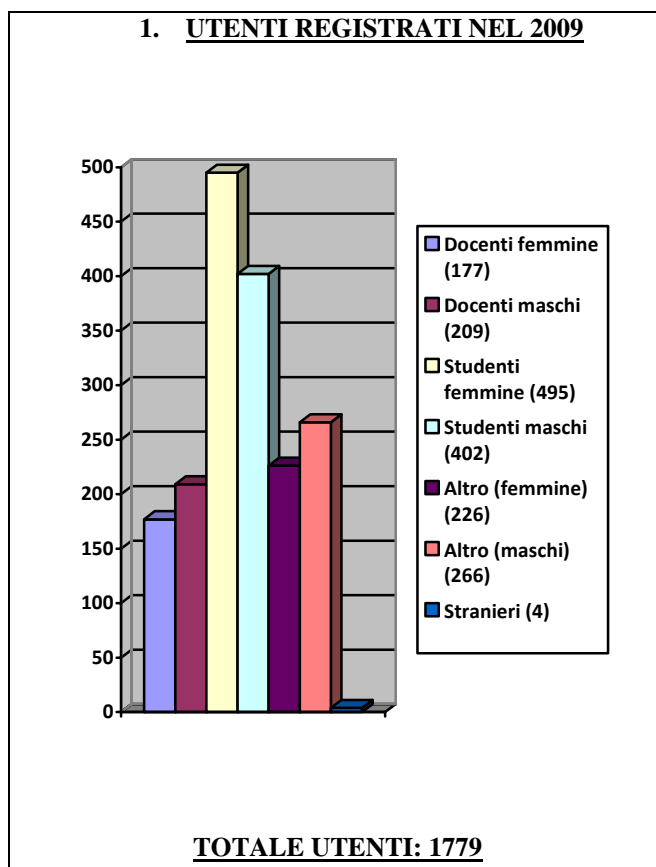
2.1. Raccogliere informazioni relative ai bisogni presenti e futuri dei portatori di interesse

I principali portatori d'interesse della biblioteca sono i lettori/utenti, il personale stesso, le scuole, il MiBAC, le altre biblioteche, gli enti territoriali. Gli utenti costituiscono una figura, peraltro comune a tutte le biblioteche, le cui aspettative sono ben note, anche e soprattutto perché la biblioteca può modificare la propria offerta anche a seguito di richieste più o meno esplicite dei suoi utenti, ma ciò avviene e deve avvenire sempre nel contesto –non molto elastico– dell'attività e del ruolo propri delle biblioteche. Per fare un esempio è possibile che in una biblioteca si possa anche frequentare un corso di yoga o di preparazione al parto, come di fatto avviene nei famosi *Idea Stores* di Londra (il cui manager peraltro è un italiano), ma noi crediamo che a quel punto la biblioteca sia diventata altra cosa. Certo, non si discute qui che poter frequentare dei corsi simili rientri nella sfera di interesse di un certo numero di persone: d'altra parte è proprio per aver accolto queste richieste che a Londra hanno deciso di ospitarle in una biblioteca. Tuttavia, la legittima aspirazione di un cittadino di frequentare un corso qualsiasi dovrebbe venire altrettanto legittimamente soddisfatta nelle sedi competenti: un corso di preparazione al parto lo si dovrebbe trovare nel consultorio comunale. Aggiungiamo che gli utenti della Biblioteca di Montevergine, recentemente interpellati in due diverse occasioni attraverso questionari, tra i desideri un po' più irreali hanno espresso quello di poter avere un distributore di caffè, e questo è segno che si tratta di una utenza più consapevole, che per avere il corso di yoga si rivolge altrove.

Ciò premesso, gli utenti della Biblioteca di Montevergine sono in numero pressoché costante, anche se dai dati degli ultimi tre anni sembrerebbero in diminuzione; infatti le statistiche ci dicono che nel **2007** si sono registrati **2412 utenti**, nel **2008 1964** e nel **2009 1779**. In realtà è cambiato il rapporto tra la biblioteca e gli utenti, perché si è sviluppato un sistema di dialogo integrato e mirato sulle effettive necessità dell'utenza cui si è fatto cenno prima e di cui si dirà nel dettaglio nei paragrafi successivi; qui si aggiungerà soltanto che un discreto numero di utenti ha avuto la possibilità di accedere al recupero del documento pur senza essere obbligato a venire materialmente in biblioteca. Per quanto riguarda il tipo di utenza della biblioteca, il grafico n. 1 conferma ciò che è ormai da tempo ampiamente noto, e cioè che la natura ecclesiastica (e in parte anche letteraria) della Biblioteca di Montevergine è essa stessa in origine motivo di "selezione" dell'utenza.

Infatti, per la maggior parte, come si vede nel grafico, gli utenti della biblioteca sono docenti e studenti, entrambe le categorie con interesse specifico nell'ambito religioso, dunque docenti e studenti dell'Istituto di scienze religiose di Avellino e delle Facoltà teologiche che hanno sede in regione.

In chiusura annotiamo il particolare importante dell'apertura al pubblico che la Biblioteca di Montevergine assicura anche il sabato mattina, giorno in cui le altre biblioteche presenti sul territorio normalmente sono chiuse.



Una fetta minore di utenti (docenti e studenti) ha interessi in altre materie che riesce allo stesso modo a soddisfare; per esempio, la biblioteca possiede una discreta raccolta di classici latini e greci, nonché una piccola sezione di narrativa, soprattutto in lingua italiana, ma anche in inglese, francese e tedesco. Un discorso a parte meritano gli studenti, di cui una parte ridotta si reca in biblioteca solo per studiare, dunque usufruisce soltanto parzialmente dei suoi servizi. Il gruppo più numeroso di studenti invece usufruisce dei servizi di consultazione e prestito, servizi che esaminati dal punto di vista dell'utenza rappresentano un autentico punto di forza della biblioteca ed anzi il suo fiore all'occhiello (se ne dirà nel dettaglio nel paragrafo successivo). Nella generica indicazione "altro" relativa alla professione dichiarata dagli utenti all'atto della loro registrazione sono comprese le attività più diverse: dall'avvocato che approfondisce questioni di diritto con particolare riguardo allo studio del diritto canonico (anch'esso ben presente nel posseduto della biblioteca), all'architetto che visita di continuo la piccola ma ben fornita sezione di arte/architettura della biblioteca o che consulta i documenti dell'archivio per studi specifici sul palazzo abbaziale di Loreto, per finire alla casalinga che reperisce sempre qualche interessante opera di narrativa di cui pure la biblioteca è sufficientemente fornita.

Interessante il dato sugli utenti stranieri. Si tratta per lo più di studiosi che si sono recati in biblioteca per approfondire questioni relative al materiale documentario che si conserva nel piccolo archivio annesso alla Biblioteca, per lo più pergamene e buste che riguardano la millenaria vita della Congregazione Monastica Verginiana, nella loro quasi totalità pubblicate in edizioni a stampa edite dalla Casa editrice dei Padri Benedettini di Montevergine (erede del prestigioso *Scriptorium*) e dunque consultabili anche altrove, nelle altre biblioteche italiane, e non solo.

Per avere un quadro coerente ed esauriente delle aspettative dei propri utenti, la Biblioteca di Montevergine negli ultimi anni ha somministrato loro due questionari. Il primo fu realizzato nel corso del 2004, con un'iniziativa del tutto autonoma della biblioteca, desiderosa di aver conferme sui suoi punti di eccellenza e soprattutto su quelli deboli che necessitavano di correttivi. I risultati dell'elaborazione di tale questionario, conclusosi nel mese di settembre 2004, sono stati poi in diversi modi resi pubblici, con articoli pubblicati su riviste locali e naturalmente inviati ufficialmente e formalmente al superiore Ministero, dal quale peraltro non si è ricevuto alcun cenno di riscontro. Il questionario fu riprodotto e distribuito in **120** esemplari, perché tale è il numero medio di utenti mensili della biblioteca. Tra i questionari restituiti compilati in forma anonima -così come espressamente richiesto- **90** risultarono validi ai fini dell'indagine. I dati che emersero rispecchiano ancora adesso abbastanza fedelmente le proporzioni dei frequentatori della biblioteca: dei **90** questionari **51** furono compilati da donne, **39** da uomini; la fascia d'età più rappresentata fu quella compresa tra i **18** e i **45 anni**, di cui **50** studenti e **13** insegnanti, in massima parte provenienti dal comune e dalla provincia (soltanto **17** dalla regione e **1** da fuori regione). Il dato medio sulla frequenza della biblioteca da parte di quegli utenti era di **5** volte in un mese, soprattutto per ricerche bibliografiche e archivistiche. Un numero in proporzione molto alto di utenti dichiarò di venire in biblioteca esclusivamente per il prestito locale (**23**) e interbibliotecario (**7**) (si tratta di un dato ormai acclarato ed anzi in continua crescita). Mediamente apprezzati (con prevalenza di giudizio **buono**) i servizi di accoglienza e assistenza del personale, la consultazione dei cataloghi (sia quelli storici, sia il catalogo *on line*) e i servizi di fotocoproduzione. Coerentemente, il giudizio espresso sul prestito fu mediamente **ottimo**. I punti critici furono anch'essi evidenziati con chiarezza, erano e sono in parte ben noti. Innanzitutto un dato quasi obiettivo riguarda la posizione decentrata della biblioteca, situata come detto all'interno del Palazzo abbaziale di Loreto, distante circa un chilometro dal centro di Mercogliano e quattro dal centro di Avellino; la zona è servita da un autobus la cui fermata più vicina alla biblioteca dista comunque circa 500 metri, non proprio agevoli da percorrere in quanto è un tratto di strada non servito da marciapiede. Inoltre, alcuni utenti lamentavano l'assenza di un distributore automatico di caffè, che sarebbe tanto più indispensabile in quanto la biblioteca è distante dai centri abitati; in talune occasioni si consente agli utenti di utilizzare la macchinetta del caffè destinata all'uso interno della biblioteca.

Nel marzo del 2009 il MiBAC promosse una rilevazione della soddisfazione degli utenti negli istituti territoriali aperti al pubblico attraverso il sistema del questionario, già utilizzato dalla Biblioteca di Montevergine; la somministrazione di tale questionario durò dal **15 aprile al 10 giugno 2009**. A distanza di quattro anni, da questa seconda indagine sono emersi sostanzialmente gli stessi dati, a cominciare da quelli relativi ai compilatori del questionario che coincidono con quelli emersi dalla precedente rilevazione. Il livello di apprezzamento dei servizi della biblioteca è mediamente aumentato perché nel frattempo si sono consolidati strumenti informatici a supporto della ricerca bibliografica e soprattutto del prestito. Permangono i punti critici della posizione della biblioteca, non agevolmente raggiungibile con i mezzi pubblici e in più dell'area di parcheggio antistante l'ingresso sicuramente insufficiente; inoltre, seppur con minore frequenza, viene rilevata anche in quest'occasione la mancanza di un distributore automatico di bevande. Queste criticità sono già all'attenzione della biblioteca ma, com'è facile immaginare, non sono di facile soluzione perché avrebbero bisogno di interessare diversi soggetti.

In chiusura di questo paragrafo riportiamo, non per vanità o per auto-compiacimento, ma solo come dato di moderata soddisfazione, il commento di una dottoranda che nel rispondere al questionario paragonò la Biblioteca di Montevergine, per servizi e professionalità, alle biblioteche svedesi da lei visitate.

2.2. Sviluppare, rivedere e aggiornare politiche e strategie tenendo in considerazione i bisogni dei portatori di interesse e le risorse disponibili

Mediante lo strumento del questionario la biblioteca ha acquisito un quadro delle aspettative degli utenti, che in parte erano già note e in parte derivano dal quotidiano rapporto. Questo è più articolato di una semplice operazione di due soli termini, cioè richiesta dell'utente/risposta dell'amministrazione. Il più delle volte l'utente che viene in biblioteca deve svolgere una ricerca (per studio o per diletto) su un certo argomento riguardo al quale non sa che cosa è stato scritto, per cui le azioni della biblioteca sono nell'ordine:

- a) il bibliotecario interroga i cataloghi della sua biblioteca, selezionando i criteri di priorità (per primo cioè si interroga il catalogo per soggetto) fino a giungere alla formulazione di una seppur minima bibliografia sull'argomento;
- b) reperita la bibliografia si selezionano i volumi che sono posseduti dalla biblioteca e che si possono dare in consultazione immediatamente; viceversa per gli altri di cui s'è trovata notizia ma che non sono posseduti dalla biblioteca, se ne può avviare richiesta di prestito interbibliotecario attraverso la rete nazionale e internazionale ILL-Inter Library Loan, alla quale la Biblioteca di Montevergine aderisce dal 2003; in alternativa si consultano i cataloghi disponibili *on line* delle biblioteche della zona, quale ad esempio quelle del Sistema bibliotecario provinciale *Irpinia* o dell'Università di Salerno. Di questi passaggi si dà comunicazione al lettore stesso, sia che

si tratti di persona che mette per la prima volta piede in biblioteca, sia al contrario che si tratti dell'utente esperto, al quale tuttavia sicuramente mancano gli strumenti per una ricerca mirata e che sia produttiva di risultati in tempi brevi.

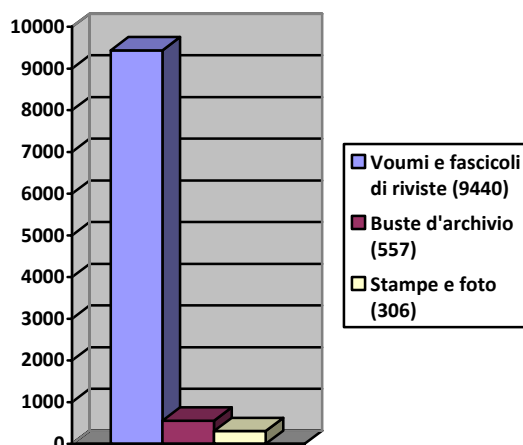
L'incremento delle politiche e delle strategie avviene in considerazione delle esigenze degli utenti e si sviluppa su due piani paralleli;

- a) il primo è l'aggiornamento di tipo professionale individuale, che per un bibliotecario consiste nella consultazione sistematica della letteratura specializzata, soprattutto attraverso le riviste di settore che si ricevono in abbonamento (fondi ministeriali ancora permettendo), ma anche di tutti i repertori che sono reperibili *on line* in numero veramente notevole e che vanno dai cataloghi di biblioteche italiane e straniere ai cataloghi degli editori, a quelli delle librerie specializzate, per finire a siti web che sono molto spesso emanazioni delle biblioteche stesse e che sono dedicati specificamente a settori particolari (quale può essere ad esempio il libro antico, ovvero tutto ciò che reca come data di stampa fino al 1830);
- b) l'altro canale è rappresentato dalla pianificazione dell'innovazione in particolare tecnologica che porta ad un impiego più ampio dell'informatica che, applicata al campo delle biblioteche, ha dato, specialmente negli ultimi anni, dei risultati veramente eccezionali, non solo nell'ambito della trasmissione delle notizie, ma anche e soprattutto nel campo, soltanto apparentemente più specialistico, della corretta e completa catalogazione dei fondi librari posseduti dalle biblioteche. Nel successivo paragrafo **2.4.** illustreremo nel dettaglio la rete nazionale SBN, che rappresenta sicuramente il più fulgido esempio dell'applicazione delle nuove tecnologie al mondo delle biblioteche, che magari si è portati ad immaginarsi come qualcosa di molto lontano dall'informatica.

Insomma, se nel campo particolare dell'attenzione all'utenza la missione specifica (all'interno della missione generale della biblioteca espressa in epigrafe) consiste nel consentire ai nostri "portatori d'interesse" di recuperare il documento, in qualsiasi forma e modalità tra quelle previste dalle biblioteche, ebbene la Biblioteca di Montevergine ha messo in campo, specialmente negli ultimi quindici anni, una serie di attività che le consentono di onorare quest'impegno nella migliore maniera possibile, soprattutto perché dispone ampiamente degli strumenti più avanzati.

Una volta che all'utente si sia fornita la bibliografia minima sull'argomento oggetto della sua ricerca, ovvero se l'utente sia venuto in biblioteca già dotato di bibliografia (che s'è adoperato a crearsi consultando i cataloghi *on line*), gli si consegnano in consultazione i volumi che lo interessano. Nel grafico che segue sono illustrati i numeri relativi alle richieste di consultazione in sede evase dalla biblioteca nel corso del 2009.

2. CONSULTAZIONI IN SEDE ANNO 2009

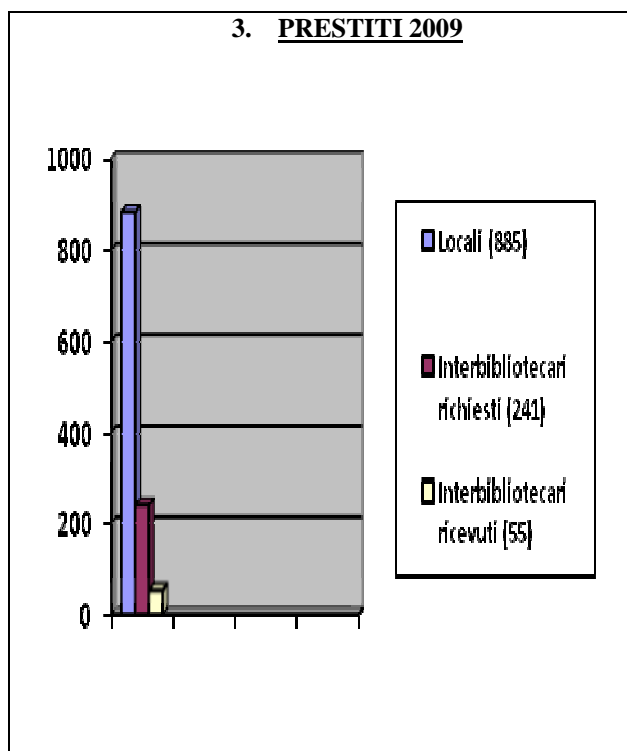


Questi dati riguardano i volumi e i fascicoli delle riviste, nonché le buste d'archivio per le ricerche di carattere archivistico, le stampe e le foto di un non piccolo fondo del Gabinetto di stampe della biblioteca che per lo più suscitano curiosità ed interesse in ricerche a carattere estemporaneo, e più raramente rientrano in un percorso di ricerca sistematico e complesso; i dati delle consultazioni in sede vanno incrociati con quelli relativi agli utenti esposti nel grafico n. 1. Da quest'esame comparato la biblioteca ha acquisito il quadro della tipologia di richieste da cui è possibile dedurre che:

- a) la maggior parte degli utenti della biblioteca consulta volumi, ovvero la maggior parte di essi ha necessità di approfondire argomenti che saranno poi oggetto della tesi di diploma o di laurea, di un esame universitario specifico, o ancora di ricerche svolte su commissione di enti locali (a carattere storico su monumenti o chiese significativi in ambito cittadino o provinciale);
- b) una fetta non consistente, ma non irrilevante, effettua ricerche specialistiche per le quali ha bisogno di consultare i documenti originali, ovvero le pergamene e le buste dell'Archivio di Montevergine in cui si conserva una vastissima documentazione riguardante direttamente la vita della Congregazione monastica Verginiana ma anche i rapporti che nel corso dei secoli la congregazione ha intrattenuto con potenti, nobili, sovrani e imperatori, così come con gente comune, che s'è guadagnato un posto nella memoria storica perché vi sono ricordati allo stesso modo con egual dignità. Di pergamene e documenti esistono registri e inventari a stampa, che sono stati anche, seppur parzialmente per ora, riportati nella sezione specifica *Archivio* del sito web della biblioteca, che si continua ad incrementare compatibilmente con le risorse umane e di tempo;

- c) in ogni caso, sia che il lettore abbia consultato un volume a stampa, sia una busta d'archivio, ovvero una fotografia o una stampa, quasi sicuramente ha bisogno di maggior tempo da dedicare al documento. Dunque può voler richiedere in prestito esterno il documento, oppure può richiederne la riproduzione;
- d) dei volumi a stampa non tutti sono ammessi al prestito esterno, così come non tutti possono essere fotocopiati. A tale riguardo il *Regolamento* della biblioteca è esplicito ed esaustivo; gli utenti possono prenderne visione sia in biblioteca, sia attraverso la consultazione della Sezione *Strumenti* del sito web. Comunque all'occorrenza si forniscono agli utenti tutte le indicazioni su come richiedere cosa, motivando le eventuali limitazioni. Se dal volume il lettore ha bisogno di fotocopie (ciò avviene soprattutto dai fascicoli delle riviste, che sono escluse dal prestito esterno), la biblioteca è attrezzata con un ufficio fotocopie interno che effettua copie nelle misure e ai costi prescritti dalla circolare del MiBAC, Ufficio centrale per i Beni Librari, n. 99 del 26 maggio 1998 (0,08 € ciascuna fotocopia in formato A4 e 0,016 € per quelle in formato A3; per questi e per tutti gli altri tipi di riproduzione vale in ogni caso il tariffario consultabile anche sul sito web). I volumi ammessi al prestito esterno sono normalmente concessi per un periodo di 30 giorni, rinnovabile se nel frattempo non sono intervenute analoghe richieste da parte di altri utenti per lo stesso documento. L'utente deve essere preventivamente iscritto ai servizi di prestito della biblioteca, ma questa è operazione che non ha costi e che si effettua al momento perché impegna pochi minuti (nella *Carta della qualità dei Servizi* della Biblioteca, consultabile sul sito web, questo tempo è quantificato in non più di 10 minuti). Anche il prestito del volume è un servizio senza alcun costo;
- e) il volume o i volumi che il lettore non ha trovato in biblioteca diventano oggetto di richiesta di prestito interbibliotecario che si effettua attraverso la rete ILL (Inter Library Loan), cui aderiscono biblioteche statali, di ente locale, diocesane e private; anche il prestito interbibliotecario è gratuito, il lettore rimborsa soltanto i costi del servizio postale; i tempi di attesa sono mediamente di 10 giorni. Rimborsi delle spese di spedizione e tempi di attesa sono anch'essi dichiarati esplicitamente nella *Carta della qualità dei servizi*. Tra quelli che offre la biblioteca, il servizio di prestito interbibliotecario riscuote più successo, perché gli utenti apprezzano particolarmente la possibilità di poter consultare un volume senza allontanarsi dalla propria residenza per accedere ai cataloghi di più grandi biblioteche; normalmente il libro ammesso al prestito esterno tra biblioteche può anche essere portato presso il proprio domicilio dall'utente che l'ha richie-

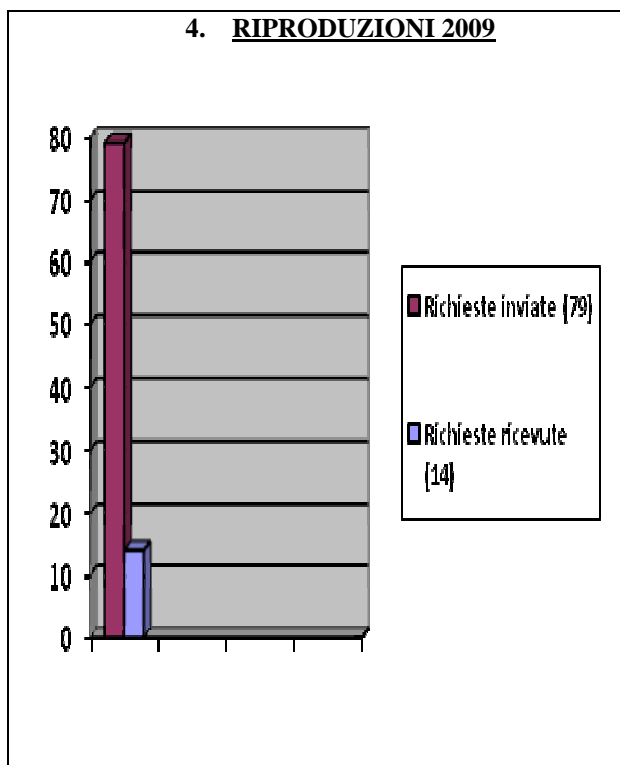
sto, salvo diversa indicazione della biblioteca prestante (in tal caso l'utente lo consulterà in sede). La richiesta di documenti ad altre biblioteche riguarda anche le riproduzioni; per esempio, molto frequente è che si richiedano fotocopie da riviste che, come si è già detto, sono ovunque escluse dal prestito. Qui l'utente può scegliere se preferisce riceverle in formato tradizionale cartaceo, ovvero in formato digitale (un file generalmente in formato .pdf), ovvero su supporto digitale (CD, DVD), particolarmente indicato quest'ultimo nel caso di riproduzione di immagini. I movimenti interbibliotecari sono naturalmente bidirezionali, nel senso che molte richieste la biblioteca invia all'esterno e altre (in numero decisamente minore) riceve da altre biblioteche. I dati relativi all'andamento del prestito interbibliotecario e delle richieste di riproduzione relativamente al 2009 sono riportati nei grafici 3 e 4.



In questo primo grafico sono riportati i prestiti locali, cioè quelli effettuati in sede come diretta conseguenza delle consultazioni effettuate ai cataloghi della biblioteca (in numero di oltre 9000, cfr. il grafico n. 2). Sono inoltre riportate le richieste di prestito interbibliotecario inviate, per conto dei propri utenti, dalla Biblioteca di Montevergine ad altre biblioteche italiane. A quelle biblioteche che ancora non aderiscono alla rete ILL (sono una minoranza destinata a scomparire perché ILL rappresenta ormai una scelta obbligata nella gestione della circolazione dei documenti) e che magari sono le uniche in possesso del volume che occorre al nostro utente, ci si rivolge con gli altri strumenti in uso, per lo più attraverso la posta elettronica, oppure con strumenti più tradizionali quali telefono o fax. Chiude il grafico la

cifra dei volumi che sono stati chiesti in prestito interbibliotecario alla Biblioteca di Montevergine. L'analisi di questi dati ci permette di evidenziare come lo scarto tra le due cifre (**241** contro **55**) è dovuto in massima parte al fatto che la Biblioteca di Montevergine si trova in una provincia in cui si è abbastanza lontani dai centri più grandi in cui hanno sede biblioteche più fornite, ragion per cui anche i suoi utenti, per non far diventare questa semplice marginalità territoriale anche culturale, si affidano volentieri a questo ormai consolidato sistema per recuperare i documenti; essendo essi cioè lontani da Napoli (sede di due grandi biblioteche, più di una miriade di biblioteche universitarie di facoltà) e da altre città, fanno conto che richiedere il volume in prestito interbibliotecario comporta un sicuro risparmio in termini economici e di tempo. D'altro canto, le **55** richieste ricevute da parte di altre biblioteche riguardano per lo più risultati di ricerche compiute da studiosi di storia locale, ovvero opere di argomento religioso localizzate anche in altre biblioteche, ma delle quali la Biblioteca di Montevergine possiede un'edizione di un anno non altrettanto comune, oppure le possiede in esclusiva.

4. RIPRODUZIONI 2009



Stesse considerazioni valgono per il grafico n. 4 in cui sono riportati i dati relativi alle riproduzioni; sono sempre superiori le richieste che la biblioteca indirizza altrove rispetto a quelle che riceve. La Biblioteca di Montevergine è attrezzata ad inviare le riproduzioni anche in formato digitale, dunque attraverso la posta elettronica in un file in .pdf, ovvero su supporto digitale (CD o DVD).

2.3. Implementare le strategie e le politiche nell'intera organizzazione

Per tutto quanto esposto nel paragrafo precedente va da sé che qualsiasi strategia adottata da un settore particolare dev'essere condivisa o quanto meno deve essere portata a conoscenza dell'intera struttura lavorativa. E

ciò è tanto più vero e indispensabile quanto più piccola è l'unità organizzativa. Nel caso della Biblioteca di Montevergine che, come già detto, è esattamente un piccolo ufficio, qualsiasi novità tecnico-scientifica che riguardi il nuovo modo di effettuare ricerche bibliografiche su nuovi cataloghi di biblioteche o su repertori disponibili anche *on line*, è portata immediatamente a conoscenza di tutto il personale, ma anche degli altri portatori di interesse, da parte del bibliotecario incaricato di seguire i processi di sviluppo e di curarne la corretta applicazione alla biblioteca.

2.4. Pianificare, attuare e rivedere le attività per la modernizzazione e l'innovazione

Come si è già detto prima, la Biblioteca di Montevergine partecipa alla rete nazionale SBN, acronimo di Servizio Bibliotecario Nazionale, un progetto governativo iniziato negli anni '90 e che attualmente viaggia sui binari consolidati di un'esperienza ormai ventennale. SBN è distribuito sul territorio attraverso dei Poli cui aderiscono direttamente le biblioteche collegate (tra cui ci sono le grandi biblioteche italiane, a iniziare dalle due Nazionali Centrali di Roma e Firenze, ma anche biblioteche di enti locali, diocesane, biblioteche di fondazioni e grandi biblioteche private). SBN è un sistema di gestione complessiva di una biblioteca e copre pertanto tutto l'*iter* di un documento, dal suo ingresso in biblioteca (per acquisto, dono o scambio), la sua presa in carico, fino alla sua uscita momentanea per la legatoria, il restauro o il prestito.

SBN gestisce anche la parte amministrativa, il bilancio e la tenuta dei capitoli di spesa, è dunque un sistema articolato e complesso che può essere utilizzato da qualsiasi biblioteca. Inoltre, per le biblioteche pubbliche è a costo zero, in quanto lo sviluppo e la manutenzione sono a carico del MiBAC, attraverso l'ICCU-Istituto Centrale per il Catalogo Unico. La Biblioteca di Montevergine aderisce dal 2000 al Polo NAP, che si trova fisicamente presso la Biblioteca Nazionale di Napoli, di cui fanno parte ormai 134 biblioteche della regione Campania, delle quali la Biblioteca di Montevergine è tra quelle che utilizza SBN nella sua completezza, assicurando dunque lo svolgimento di tutti i servizi anche in presenza di un non elevato numero di personale.

Particolare attenzione è stata sempre dedicata dagli sviluppatori di SBN (una commissione mista di informatici della Società Almaviva e di bibliotecari del MiBAC; a tale riguardo un bibliotecario di Montevergine fa parte del gruppo di lavoro nazionale, costituito in seno all'ICCU, per la riscrittura del nuovo SBN) al colloquio con l'utente, posto peraltro sempre al centro dell'attenzione, perché già in origine SBN era stato concepito come Servizio Bibliotecario Nazionale. Infatti, il modulo dei Servizi all'interno dell'applicativo, quello cioè che gestisce le richieste di *reference*, *Document Delivery*, ILL, i prestiti locali e interbibliotecari e le richieste di fotocopie, è articolato in maniera tale da consentire un dialogo diretto con l'utente; in particolare l'utente che, da un qualsiasi computer connesso ad Internet, interroghi il catalogo *on line* della biblioteca può innanzitutto sapere se il documento che ha reperito è normalmente ammesso al prestito (qui valgono le norme stabilite dal *Regolamento* interno del-

la biblioteca) ed eventualmente richiederne il prestito, prenotandolo e specificando in un campo libero quando passerà dalla biblioteca a ritirare il volume. La biblioteca è in grado di verificare immediatamente le richieste che le pervengono da web e di rispondere dunque in tempo reale dando assicurazione al lettore che la sua richiesta è stata registrata e sarà esaudita nei tempi stabiliti. Un colloquio diretto tra utente e biblioteca, dunque, non un semplice scambio di messaggi tramite posta elettronica, ma un dialogo diretto mirato alla richiesta del documento attraverso un canale privilegiato, interno ad SBN. Se il lettore non risiede nei pressi di una biblioteca, allora si rivolge ad una vicina alla sua residenza che chiederà per conto suo il documento, che diventerà a questo punto oggetto di richiesta di prestito interbibliotecario tra biblioteche; a tale riguardo vale precisare che la modalità ILL è quella più veloce ed economica, perché le biblioteche aderenti hanno l'obbligo di rispondere entro le 48 ore, inoltre le tariffe di un prestito ILL sono le più basse. Infine, l'utente che abbia solo bisogno di copie da volumi e periodici, non importa dove risieda, invia la richiesta con lo stesso sistema e deciderà di ricevere le copie in una delle modalità che la biblioteca ha previsto per quel documento (dunque fotocopie cartacee, file in formato .pdf, file su supporto digitale): infatti, mentre il prestito dei volumi avviene solo tra biblioteche, per altri tipi di documenti l'operazione è ancora più veloce in quanto non c'è bisogno della mediazione di una biblioteca. Attualmente dunque SBN rappresenta lo strumento ideale per il miglior funzionamento possibile di una biblioteca; pertanto al suo sviluppo viene dedicata notevole attenzione. Nel periodo tra settembre e metà novembre 2010 il Polo NAP (con tutte le sue biblioteche collegate, dunque anche Montevergine) ha adottato il nuovo SBN Web che rappresenta un'evoluzione dell'applicativo sin qui utilizzato, che migliora e rende ancora più dinamico e funzionale. SBN Web si può pertanto considerare il risultato evidente della politica nazionale di pianificazione dell'innovazione tecnologica, di cui la biblioteca pur non essendo evidentemente l'attrice protagonista (ruolo che ricade sul MiBAC e sull'ICCU) è tuttavia una importante comprimaria perché chiamata dapprima a far parte del Gruppo di lavoro per la riscrittura di SBN e poi (nei mesi da maggio a tutto novembre 2010 ed anche oltre fino ai primi mesi del 2011) alle indispensabili operazioni di verifica e di test che hanno dato luogo agli inevitabili interventi di correzione e integrazione.

CRITERIO 3: PERSONALE

3.1. Pianificare, gestire e potenziare le risorse umane in modo trasparente in linea con le politiche e le strategie

La carenza numerica del personale rappresenta uno dei punti critici della Biblioteca di Montevergine. Mancando un organico il MiBAC non assegna personale, magari a seguito di concorso, ma l'organico di fatto prevede che chi viene a lavorare alla Biblioteca di Montevergine lo faccia su base volontaria, chiedendo al MiBAC di esservi assegnato. Aggiungiamo che la Biblioteca di Montevergine non rientra proprio tra i luoghi di lavoro più ambiti, in quanto si trova, come detto, de-

centrata e lontana dai centri abitati e per di più è generalmente noto che vi sono dei carichi di lavoro impegnativi a causa dell'esiguo numero di personale. Di fatto non è sempre facilmente possibile attuare una pianificazione e una gestione delle risorse umane sulla base delle esigenze dei portatori di interesse. Per quanto riguarda la gestione del personale l'organigramma prevede un continuo aggiornamento tra:

- a) una distribuzione dei carichi di lavoro -che non segue e non può seguire il rigido rispetto delle qualifiche professionali;
- b) una relazione tra gli impegni da onorare e la disponibilità del personale a prestare il proprio servizio anche al di fuori dell'orario di lavoro come sovente accade. Aggiungiamo qui che presso la Biblioteca di Montevergine (ma in genere in tutti gli uffici periferici del MiBAC) non esiste, se non rarissimamente e per progetti nazionali, possibilità alcuna di prestazioni straordinarie retribuite. La prestazione di lavoro al di fuori dell'orario ha come corrispettivo dei giorni di ferie, la cui fruizione peraltro è oggetto di accordi per non lasciar sguarniti i servizi.

3.2. Identificare, sviluppare ed utilizzare le competenze del personale allineando gli obiettivi individuali a quelli dell'organizzazione

Per quanto scritto nel paragrafo precedente, il principio che si sintetizza nel titolo di questo paragrafo è ampiamente praticato presso la Biblioteca di Montevergine perché permette di utilizzare le competenze del personale su più fronti; in particolare:

- a) a sezioni della biblioteca -anche costituite da un'unica unità- sono attribuiti più servizi;
- b) più dipendenti (anche di qualifiche diverse) sono in grado, da uno qualsiasi dei computer della biblioteca, di erogare un prestito, e di fatto ciascuna di queste persone si trova a compiere quest'operazione almeno una volta al giorno;
- c) l'accoglienza dell'utenza (la compilazione della carta d'ingresso e le prime informazioni) e le ricerche bibliografiche sono svolte da tutti i dipendenti della biblioteca. O ancora l'attività didattica che, pur ricadendo formalmente nel carico di una unità, viene svolta anche da altre persone.

3.3. Coinvolgere il personale attraverso lo sviluppo del dialogo e dell'empowerment

Il livello dell'*empowerment* è sicuramente alto. Infatti, la Biblioteca di Montevergine ha cercato di indirizzare a proprio favore quella che è sicuramente una criticità, ovvero lo scarsissimo numero di personale in servizio. Il personale svolge, come già detto, incarichi al di là di ciò che è previsto nelle mansioni delle qualifiche ministeriali. Da ciò consegue un livello di professionalità diffuso e soprattutto la condivisione della *mission* della biblioteca con la relativa disponibilità alla sua attuazione nelle forme e nei modi consentiti. A ciò concorre naturalmente l'esempio fornito dalla leadership e il confronto continuo che funge da stimolo alla partecipazione di tutti alle attività della biblioteca, sia quelle istituzionali che quelle occasionali.

CRITERIO 4: PARTNERSHIP E RISORSE

4.1. Sviluppare e implementare relazioni con i *partner chiave*

Tra i *partner* della Biblioteca vi è innanzitutto il MiBAC, con il quale esiste parzialmente un rapporto alla pari, e in parte di dipendenza; ciò significa innanzitutto che la Biblioteca svolge i compiti che il MiBAC ha fissato comuni a tutte le sue biblioteche dipendenti e in secondo luogo che attua le sue disposizioni. Inoltre, la Biblioteca dipende dal MiBAC per ciò che concerne l'erogazione di fondi per i vari capitoli di spesa, ma esiste un rapporto di collaborazione alla pari in occasione di organizzazione di eventi e manifestazioni che il MiBAC indice e poi realizza insieme con i suoi uffici periferici. I *partner* con i quali la Biblioteca di Montevergine ha invece rapporti paritari continui sono innanzitutto le altre biblioteche che costantemente si contattano per inoltrare e ricevere richieste di prestito di documenti (attraverso la rete ILL nonché i canali interni alla rete SBN) e di informazioni bibliografiche (con gli strumenti più tradizionali della posta elettronica o del telefono). Infine, esiste un ulteriore canale di scambio di informazioni sulle attività che più in generale si svolgono all'interno delle biblioteche, e che riguardano eventi, esposizioni bibliografiche, giornate di studio.

Tra i rapporti con altri *partner* registriamo quelli che si collocano più o meno a metà tra i rapporti di tipo istituzionale e quelli occasionali o di "amicizia"; rientrano tra questi

- a) l'organizzazione di eventi in collaborazione innanzitutto con la Congregazione monastica Verginiana di Montevergine;
- b) con il comune di Mercogliano nel cui territorio ricade il palazzo abbaziale di Loreto che ospita la biblioteca;
- c) con il Comune e l'Amministrazione provinciale di Avellino, con lo scopo di promuovere la biblioteca all'interno di un più vasto contesto; in quest'operazione è naturalmente compresa anche la "pubblicità" che si fa in favore del territorio dell'Irpinia intera.

Discorso a parte merita il rapporto di collaborazione con l'AIB (Associazione Italiana Biblioteche), insieme con la quale si organizzano eventi ma soprattutto si pianifica una attività di formazione pressoché continua, riservata ai soci, ma aperta anche all'esterno a condizioni particolari; quest'attività di formazione si inserisce, colmandolo, in un vuoto che gli organi che vi sarebbero tradizionalmente preposti non riescono, per motivi diversi, ad assicurare regolarmente.

4.2. Sviluppare e implementare relazioni con i cittadini/clienti

I cittadini/clienti della Biblioteca Statale di Montevergine sono, come già detto in precedenza, i suoi utenti verso i quali esiste un'attenzione massima. La biblioteca entra continuamente in relazione con loro, sviluppa e implementa le richieste attraverso vari strumenti:

- a) per via telefonica, ovvero attraverso lo strumento della richiesta di servizi interno alla rete SBN, o ancora attraverso il sito web (di cui si dirà nel dettaglio nel successivo paragrafo 4.4.);

- b) attraverso la posta elettronica. Infatti la biblioteca, attraverso l'amministratore della posta elettronica, su direttiva del MiBAC e secondo i protocolli stabiliti, attiva le caselle di posta elettronica dell'istituto e ne verifica periodicamente la validità, provvedendo ad aggiornare le *password* di accesso. La Biblioteca di Montevergine dispone di 9 indirizzi di posta elettronica relativi alle Sezioni, oltre naturalmente l'indirizzo generale dell'Ufficio; inoltre ciascun dipendente ha una propria personale casella di posta elettronica. Gli uni e gli altri indirizzi sono ampiamente pubblicizzati attraverso il sito della biblioteca nonché altri canali (per esempio, la *Guida ai servizi*);
- c) attraverso l'organizzazione di eventi e manifestazioni, esposizioni bibliografiche e documentarie, giornate di studio dedicate a temi specifici;
- d) attraverso il rapporto diretto giornaliero;
- e) attraverso *brochure* e articoli ospitati su riviste specializzate e non, nonché sul sito web della biblioteca;
- f) attraverso le visite guidate;
- g) attraverso un rapporto di collaborazione ormai consolidato con le Università, non solo campane, per periodi più e meno lunghi di *stage* formativi.

Inoltre, la Biblioteca si è dotata di un indirizzo di posta elettronica certificata, come ormai ha già fatto la maggior parte delle amministrazioni, che sarà a breve attivato.

Infine, nel contesto della promozione della biblioteca rientrano i tanti eventi e le manifestazioni; in particolare, da dieci anni in qua, per aderire all'attività istituzionale di promozione e valorizzazione dei beni culturali proposta dal MiBAC e in risposta alle esigenze di valorizzazione dei beni culturali da parte di enti ed associazioni operanti sul territorio, la Biblioteca di Montevergine sistematicamente organizza mostre, convegni, concerti, aperture straordinarie. Tra le manifestazioni culturali che rientrano nella ordinaria attività di valorizzazione del MiBAC, qui segnaliamo:

Innamorati dell'arte, 14 febbraio

La donna nell'arte, 8 marzo

Settimana della cultura, aprile

Festa della musica, 21 giugno

Giornate europee del patrimonio, ultimi sabato e domenica di settembre

Ottobre piovono i libri, tutto il mese di ottobre.

A questi eventi si aggiungono giornate straordinarie come:

Domenica di carte. Archivi e Biblioteche si raccontano, 3 ottobre

Giornata dell'alimentazione, 16 ottobre

Giornata internazionale del disabile, 3 dicembre.

Inoltre nel 2007 la Biblioteca ha aderito al progetto pilota organizzato dalla Direzione regionale per i Beni Culturali della Campania dal titolo *La scuola adotta una festa*, per il recupero dei beni immateriali, con il coinvolgimento di ben 21 istituti scolastici, e alla *Città della Domenica* organizzata dal quotidiano «La Re-

pubblica»; ogni anno aderisce al *Maggio dei Monumenti* promosso dal comune di Mercogliano.

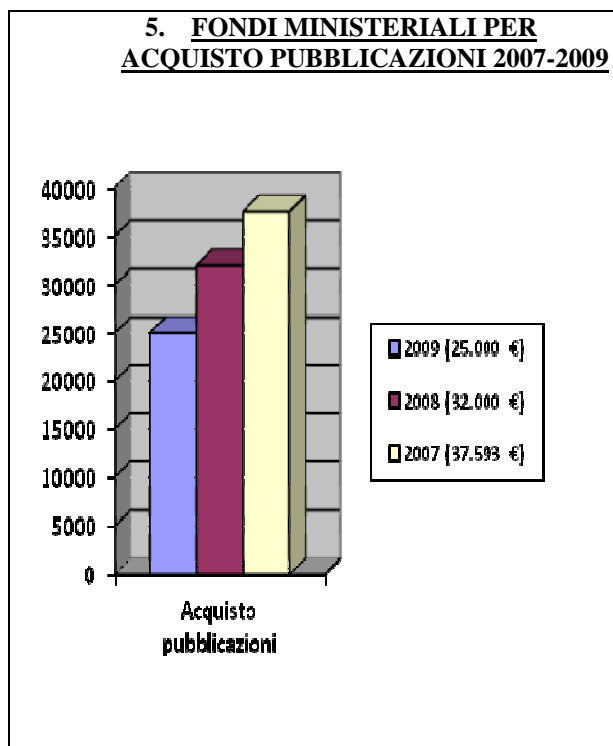
La Biblioteca attua una regolare e continua attività di monitoraggio per la tutela e conservazione del patrimonio bibliografico ed archivistico, individuando il materiale da sottoporre ed inserire nei vari progetti di restauro e digitalizzazione che ogni anno vengono sottoposti al MiBAC per l'assegnazione di fondi; in tale contesto, nel 2001, in virtù del DPR n. 76/1988 «Regolamento recante procedure per l'utilizzazione della quota otto per mille dell'IRPEF devoluta alla diretta gestione statale», ha potuto realizzare un progetto parziale di restauro del fondo manoscritto *Monte di Pietà* della Chiesa di Costantinopoli di Avellino, donato subito dopo il terremoto del 1980 dal segretario del Monte, prof. Alfonso Biondi.

Tra quei processi che invece si assumono in proprio rientrano quei progetti che riguardano i fondi librari della biblioteca. È ad esempio in corso un progetto di inserimento nella rete SBN delle edizioni del XVI secolo possedute che rientrano in un più esteso censimento ancora in corso presso l'ICCU i cui risultati sono consultabili *on line* sul catalogo EDIT16 (<http://edit16.iccu.sbn.it>). La Biblioteca di Montevergine possiede 1325 "cinquecentine"; si pensa di portare a compimento questo progetto entro la fine del 2011, con la pubblicazione di un catalogo a stampa e l'organizzazione di una giornata di studio sull'argomento.

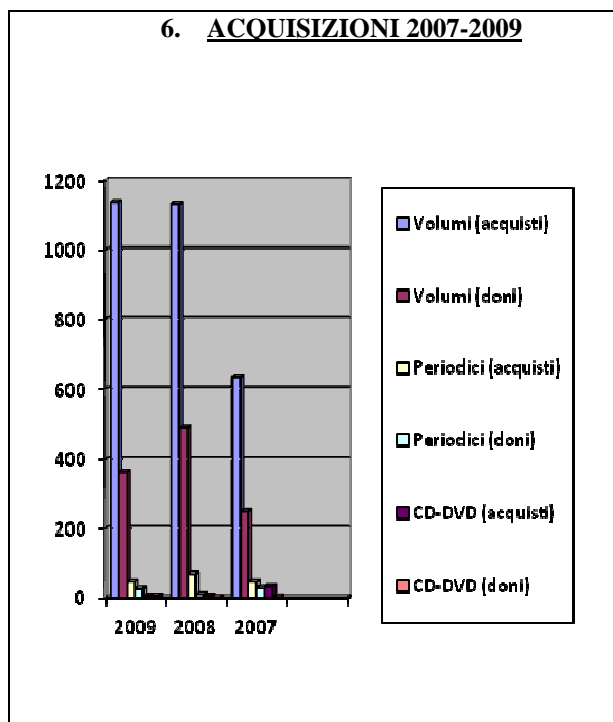
Inoltre, è ormai all'attenzione della Biblioteca Statale di Montevergine la necessità e l'opportunità di incrementare costantemente la conoscenza delle fonti della storia locale attraverso la catalogazione del materiale bibliografico di riferimento e l'inventariazione degli incartamenti archivistici specifici. A tale riguardo, nei primi mesi del prossimo anno, dopo un indispensabile periodo di rodaggio del nuovo applicativo, anche in relazione all'applicazione delle nuove REICAT (di cui si è detto in precedenza), senz'altro si dedicherà particolare attenzione alle miscellanee di argomento locale rilegate negli ultimi tempi; contemporaneamente si procederà ad una descrizione più analitica dei fondi manoscritti dell'archivio storico di Montevergine, al fine di consentire una conoscenza più ampia del territorio, di cui sicuramente potranno fruire gli utenti della biblioteca. In tale contesto assumerà un ruolo ancor più privilegiato il sito web della biblioteca, attraverso il quale potrà ampliarsi il già moderatamente esteso bacino di utenza.

4.3. Gestire le risorse finanziarie

Per il proprio funzionamento la Biblioteca di Montevergine riceve dei finanziamenti annuali da parte del MiBAC, che per la verità subiscono da diversi anni dei tagli consistenti, come si evince dal grafico n. 5 che compara gli accreditamenti per acquisto pubblicazioni ricevuti negli anni 2007-2009.



In ogni caso, la politica degli acquisti della biblioteca tiene naturalmente conto della sua natura di biblioteca ecclesiastica, motivo per cui quando possibile si incrementano i fondi librari di argomento religioso (e in parte anche umanistico), sia monografico che periodico. Attualmente la biblioteca ha **163** collane e **153** riviste in corso. Nel corso del 2009 con i fondi accreditati per acquisto pubblicazioni si è potuto soltanto acquisire i volumi monografici e i fascicoli di periodici in continuazione, non si è cioè potuto effettuare alcun nuovo acquisto. Nel grafico n. 6 sono riassunti i dati dell'incremento librario suddiviso per volumi, periodici e altro materiale su supporti digitali.



Come si evince dal grafico, una parte consistente delle acquisizioni della biblioteca è costituita da doni che pervengono direttamente dagli autori (per lo più studiosi di storia locale che pubblicano a proprie spese), ovvero dalle case editrici alle quali si è rivolta esplicita richiesta in tal senso.

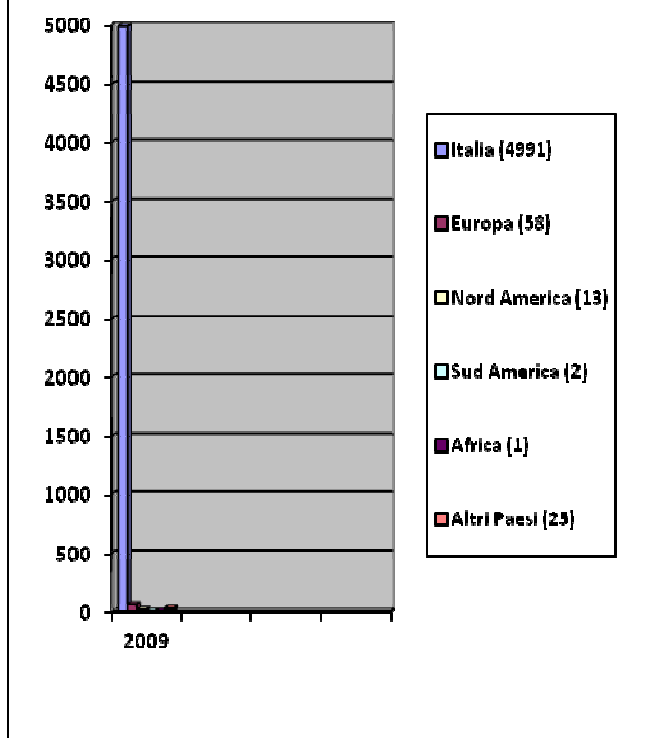
4.4. Gestire le informazioni e la conoscenza

All'interno di una biblioteca l'informazione e la conoscenza rappresentano il servizio tipico. Probabilmente nessun altro ufficio della Pubblica Amministrazione possiede strumenti più idonei per garantire migliore e più articolata circolazione delle informazioni e, dunque, in senso lato, della conoscenza. Tra questi strumenti la Biblioteca di Montevergine annovera i canali tradizionali, ovvero innanzitutto il telefono e il contatto diretto, le *brochure*, le visite guidate. In particolare,

- a) attraverso il telefono pervengono le più disparate richieste, riguardanti tanto gli orari di apertura quanto informazioni bibliografiche sui volumi posseduti; a tali richieste si risponde sempre immediatamente, salvo quando bisogna effettuare una ricerca al catalogo storico della biblioteca che non è ancora disponibile *on line*, nel qual caso si prega l'utente di richiamare dopo pochi minuti. Lo stesso avviene naturalmente quando l'utente si presenta fisicamente in biblioteca, quando gli si può dedicare ancora maggiore attenzione e fornirgli tutte le informazioni e i servizi di cui ha bisogno. La biblioteca ha inoltre da tempo prodotto in proprio, utilizzando gli strumenti a disposizione e senza alcun aggravio di spesa, un pieghevole in 6 facciate in cui viene riportata in estrema sintesi la storia dell'istituto nonché le informazioni di carattere pratico e i recapiti utili. Di questa *Guida ai servizi* sono state realizzate due edizioni, di cui la seconda del 2010, riveduta ed aggiornata, è disponibile in formato .pdf anche nella sezione *Strumenti* del sito web della biblioteca; essa viene distribuita ai gruppi in occasione di visite guidate, anch'esse strumento di diffusione delle informazioni. La visita guidata alla biblioteca infatti prevede un percorso che inizia dalla parte del Palazzo abbaziale di Loreto che è possibile visitare compatibilmente con il regime di chiusura ancora osservato dai monaci di Montevergine (dunque ingresso, farmacia e chiostro) per proseguire poi negli ambienti della biblioteca, e durante tale giro (mediamente della durata di 2 ore) si illustra diffusamente la storia della Congregazione e della biblioteca, si forniscono le più approfondite informazioni sui servizi e si esibisce finanche qualcuna delle tante preziose opere possedute, con le precauzioni del caso;
- b) attraverso strumenti tecnologicamente avanzati, quale quello, di recente acquisizione, del sito web della biblioteca, realizzato a costo zero, perché si è utilizzato l'ormai famoso kit "Museo&Web" che il MiBAC ha ideato affidandone la costruzione al partner informatico Gruppo Meta e che distribuisce gratis ai suoi

uffici periferici, offrendo anche un servizio di *hosting* sul proprio *server*. Poiché, come nella migliore tradizione dei servizi pubblici, il kit "Museo&Web" è uno strumento *open* il MiBAC lo fornisce senza alcun costo anche ad altri enti che non fanno parte dello Stato, ovvero associazioni che non abbiano fini di lucro, purché abbiano un proprio *server*. Com'è ormai universalmente noto, un sito web rappresenta uno strumento di una potenza incalcolabile, usato nella miglior maniera ed aggiornato continuamente. Il sito web della Biblioteca di Montevergine è stato realizzato con risorse interne, dunque a costo zero, è in linea dal settembre del 2006 e viene costantemente aggiornato, sempre con risorse interne; risponde ai più recenti criteri in materia di accessibilità dei siti web, sia per quanto riguarda la navigazione all'interno delle pagine che per la scelta dei colori e la completa assenza di animazioni. È diviso in sezioni, che vanno dalla storia e dalle notizie sulle collezioni possedute alle sezioni di servizio in cui si spiega come inoltrare richieste di qualsiasi natura alla biblioteca, a sezioni speciali in cui sono pubblicati contributi video relativi ai numerosi eventi che si tengono periodicamente in biblioteca. Una citazione a parte meritano le due rubriche fisse della biblioteca: *Una finestra sulla Biblioteca* e il *Bollettino delle Nuove Accessioni*. Nella prima sono raccolti articoli redatti dal personale interno su questioni riguardanti il mondo delle biblioteche e, più spesso, sulle attività della Biblioteca di Montevergine. In questa rubrica volentieri si ospitano anche utenti tra i più assidui della biblioteca che, spontaneamente o perché richiesti, offrono un loro contributo su argomenti particolari. La seconda sezione ospita invece delle schede dettagliate, incluse le riproduzioni delle copertine, degli ultimi volumi acquisiti dalla biblioteca, con delle brevi recensioni redatte dal curatore del sito e dai suoi collaboratori. Infine, il sito web della Biblioteca di Montevergine offre anche tre versioni, seppur ridotte, in lingua inglese, francese e spagnola. Segue il grafico n. 7 relativo a dati del 2009, riguardante il totale delle visite che ha fatto registrare il sito (5090). Nello stesso periodo il totale delle **pagine viste** risulta di **10630** (media giornaliera, dal lunedì al venerdì **29**; sabato e domenica **24**). Rispetto alle visite totali registrate nell'anno 2008, il dato ha fatto registrare un incremento di circa il 35%, compatibile con il tempo trascorso da quando il sito è *on line*.

7. VISITE TOTALI SITO WEB ANNO 2009 (5090)



4.5. Gestire la tecnologia

La Biblioteca di Montevergine, in quanto ufficio dipendente dal MiBAC e dunque non dotato di piena autonomia, ha varie opportunità di accedere alla gestione della tecnologia di cui fa uso, che al momento risponde in maniera soddisfacente alle proprie esigenze, coerentemente con la realizzazione degli obiettivi cui si tende. In particolare, l'accesso alla rete Internet della Biblioteca avviene con modem in rete privata con il gestore Wind e si svolge con le stesse modalità per tutti gli uffici del MiBAC. Attraverso Internet inoltre la biblioteca accede ad SBN, finora attraverso un applicativo caricato su ciascuno dei personal computer, ma dal 15 novembre 2010 l'accesso ad SBN è cambiato radicalmente perché si è conclusa la fase di aggiornamento dell'applicativo che ha portato ad adottare il nuovo SBN Web (alla cui riscrittura, come detto in precedenza, ha partecipato e tuttora partecipa un bibliotecario della Biblioteca di Montevergine in seno al gruppo di lavoro nazionale costituito presso l'ICCU), con il grande vantaggio che non c'è più bisogno di alcun applicativo in locale, ma si lavora direttamente sul web.

Sempre attraverso la rete Internet la Biblioteca trasmette i dati del personale, come prescritto dal Programma di trasparenza nella Pubblica Amministrazione; in particolare, la rilevazione delle assenze³ viene effettuata attraverso la compilazione del form on-line nella rete privata virtuale del MiBAC alla Direzione Generale per l'Organizzazione, gli Affari Generali, l'Innovazione, il Bilancio ed il Personale, entro il giorno 7 del mese successivo; la comunicazione in tempo reale del personale

³ Per le assenze del personale cfr. il grafico n. 8.

aderente agli scioperi con la compilazione del form on-line nella rpv e la successiva comunicazione al Servizio Personale Tesoro del Ministero dell'Economia degli scioperi, al servizio *sciopnet*; per le assenze che comportano una decurtazione delle stipendio, al servizio *assenzenet* come stabilito dal DL. 112/2008 art. 71; inoltre, i compensi accessori allo stipendio al fine di elaborare il conguaglio fiscale e previdenziale ed il modello CUD dei dipendenti, nonché l'aggiornamento delle detrazioni d'imposta IRPEF per i familiari a carico. Nell'ottobre 2005 questa biblioteca è stata dotata, all'interno del progetto ministeriale di infrastrutturazione tecnologica che aderisce al Sistema Pubblico di Connettività (S.P.C.), di un nuovo centralino telefonico che porterà (è in via di ultimazione) ad una riduzione dei costi dei servizi di trasporto dei dati del traffico telefonico, nell'ambito di attuazione del D. lgs n. 82/2005; nella prima fase, cosa già avvenuta, è stata realizzata la connessione della linea dati, in seguito sarà attuata l'attivazione del VoIP (fonia su IP).

Infine, la (sempre più scarsa) dotazione annuale consente talvolta di aggiornare in proprio gli strumenti della tecnologia, con la sostituzione di qualche personal computer ormai obsoleto.

4.6. Gestire le infrastrutture

La Biblioteca di Montevergine si estende su una superficie di 1215 mq² ed ha 15800 ml di scaffali per libri e riviste; inoltre 310 ml di scaffali sono riservati al materiale raro e di pregio. Per quanto concerne la sicurezza sul posto di lavoro la dotazione della biblioteca comprende sia materiale antinfortunistico (cassette di pronto soccorso adeguate alla recente normativa), sia dispositivi antinfortunistica (caschi, stivaloni, tute antincendio, mascherine di protezione da fumi). Inoltre, in considerazione del fatto che si tratta di una biblioteca che ha per sua natura una immensa quantità di carta facilmente infiammabile, ci si è dotati di impianto di rilevazione fumo e di circa quaranta estintori dotati di certificazione rilasciata dal Ministero dell'Interno. Sono stati eseguiti corsi con prove d'esodo in caso di incendio e corsi di primo soccorso in caso di infortunio sul posto di lavoro. La biblioteca ha tutte le postazioni di lavoro a norma, sia per quanto riguarda l'arredamento che per l'illuminazione; l'impianto elettrico è stato rifatto secondo le nuove normative, e ci si è dotati di un gruppo di continuità che salvaguarda l'impianto della rete dei computer e dell'illuminazione minima che serve in caso di evacuazione per un qualche sinistro che potrebbe causare un *black out* del servizio di erogazione dell'energia elettrica. È prevista la costruzione di una scala antincendio allo scopo di ottenere il rilascio della certificazione di prevenzione incendi rilasciata dal locale comando dei Vigili del Fuoco.

CRITERIO 5: PROCESSI

5.1. Identificare, progettare, gestire e migliorare i processi su base sistematica

I processi chiave della Biblioteca di Montevergine corrispondono ai suoi impegni istituzionali che si rinnovano quotidianamente con le modalità che si sono descritte fin qui. Inoltre, continuamente se ne identificano altri da supporto ai primi, e se ne progettano autonomamente di nuovi. Tra quelli che si individuano rientrano

le attività proposte dal MiBAC a tutti i suoi uffici periferici che si attuano sul territorio con modalità pressoché simili nonché le iniziative assunte dagli enti territoriali con cui la biblioteca collabora costantemente.

5.2. Sviluppare ed erogare servizi e prodotti orientati al cittadino

L'utente finale, sia in presenza che da remoto, accede alle informazioni gestite dalla biblioteca e fruisce dei suoi servizi, l'erogazione dei quali la Biblioteca di Montevergine assicura con le modalità e con i tempi che si sono descritti in precedenza e che sono peraltro rintracciabili chiaramente anche sul sito web. All'utente finale dunque non necessariamente interessa conoscere tutti i meccanismi che gli consentono di recuperare il documento, purché gli sia concessa la possibilità di farlo rapidamente e in maniera soddisfacente. Ciò premesso, è tuttavia chiaro che a tutte le biblioteche è comune l'osservanza di leggi e regolamenti che ne disciplinano i compiti e il funzionamento. Allo stesso modo per fare in modo che la notizia bibliografica del documento sia reperibile, nella stessa forma in tutto il mondo, sia *on line* che ai cataloghi cartacei della biblioteca, i bibliotecari catalogatori seguono le norme di catalogazione, anche queste evidentemente soggette a revisioni ed aggiornamenti periodici e programmati. Nell'estate del 2010 le *Regole Italiane di Catalogazione per Autore (RICA)* sono state sostituite dalle nuove *Regole Italiane di Catalogazione (REICAT)*, con la pubblicazione del relativo manuale. Queste nuove REICAT rappresentano il frutto di un lungo lavoro di una Commissione nazionale che, nel redigere le nuove norme, si è attenuta a dei principi di carattere più generale – i *Requisiti funzionali per le Descrizioni Bibliografiche, FRBR*, acronimo dell'inglese *Functional requirement for Bibliographic Description*) la cui preoccupazione più grande e originaria è stata quella di porre concretamente l'utente al centro dell'attenzione, consentendogli il recupero del documento. Dunque, nel più ampio contesto di *FRBR* le disposizioni impartite ai bibliotecari catalogatori nel nuovo manuale *REICAT* impongono di mantenere focalizzata l'attenzione sugli utenti sin dalla descrizione del volume che si sta catalogando e che andrà poi ad incrementare il catalogo. Ci troviamo in questa seconda parte del 2010 in una fase cruciale di grandi cambiamenti che riguardano l'aspetto tecnologico (con il cambio di applicativo informatico di cui s'è già detto) e l'aspetto biblioteconomico con l'avvio dell'applicazione delle nuove *REICAT*. Inoltre, è stata anche pubblicata una nuova edizione del *Soggettario*, che riguarda un'altra chiave di accesso alle notizie bibliografiche (il soggetto) non meno importante della ricerca per autore o titolo.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi erogati al cittadino, presso la Biblioteca di Montevergine è ben presente la necessità di dover intervenire su almeno 2 fronti in stretto rapporto tra loro: incrementare il catalogo *on line* e potenziare il servizio di prestito;

1) l'incremento del catalogo *on line* consiste nel cosiddetto "recupero del retrospettivo", nel lavorare cioè tutto quel materiale che era già presente in biblioteca prima dell'automazione; questo problema, naturalmente comune a tutte le biblioteche, laddove possibile viene affrontato e parzialmente risolto

con stanziamenti *ad hoc* che consentono di avvalersi della collaborazione di cooperative di bibliotecari catalogatori (come ne esistono ormai tante in Italia) cui affidare il recupero di detto materiale. Per ulteriormente e meglio definire i termini di tale questione, aggiungiamo che le notizie della Biblioteca di Montevergine reperibili *on line* sono poco meno di 40.000, a fronte di un numero totale di circa 200.000! La Biblioteca di Montevergine ha già in diverse occasioni presentato dei progetti finalizzati ad ottenere fondi straordinari per il recupero del retrospettivo, sia inserendoli nelle programmazioni triennali che si sottopongono al MiBAC, sia richiedendo stanziamenti straordinari dai cosiddetti fondi dell' "8 per mille". Nel frattempo, la biblioteca non manca di esperire tutte le strade possibili per l'incremento del catalogo, da occasionali progetti in cui si è coinvolto tutto il personale, all'affidamento di compiti di catalogazione ad alcuni stagisti, che si sono trattenuti in biblioteca per un periodo più lungo delle 150 ore canoniche⁴;

2) la seconda questione riguarda il potenziamento dei servizi di prestito, che più che di un vero e proprio incremento del servizio, ha bisogno di una maggiore diffusione delle informazioni connesse alle modalità con cui il servizio può essere fruito anche da remoto. Ancora di più con il nuovo applicativo SBN Web sono possibili agevolmente ricerche bibliografiche e richieste da remoto. Tuttavia, la percentuale degli utenti della Biblioteca di Montevergine che utilizza pienamente i servizi da web si aggira intorno al 25% degli iscritti. Sono attualmente allo studio forme di pubblicità di queste opportunità, che vadano ovviamente oltre il sito web (che svolge bene la sua funzione) e che soprattutto tengano presente le caratteristiche degli utenti della biblioteca, non sempre permeabili ad un uso spinto delle tecnologie.

5.3. Innovare i processi coinvolgendo i cittadini/clienti

La Biblioteca di Montevergine ha programmato di utilizzare nuovamente lo strumento del questionario da somministrare ai propri utenti per una verifica delle loro aspettative e soprattutto per misurare il grado di soddisfazione. Ma naturalmente si pensa a lanciare una nuova inchiesta dopo che saranno andate definitivamente a regime le grandi novità, sia tecnologiche, sia biblioteconomiche, che si sono descritte nel paragrafo precedente (presumibilmente ciò sarà possibile nella primavera del 2011).

Un'altra forma di coinvolgimento dei propri utenti è rappresentata dalla possibilità che hanno questi ultimi di effettuare dei periodi di *stage* formativi presso la biblioteca. Anche in questo caso (com'è stato per altre iniziative assunte nel tempo) la Biblioteca di Monte-

⁴Gli stagisti sono studenti universitari, laureandi o già laureati, che attraverso apposite convenzioni per tirocinio e inserimento nel mondo del lavoro vengono affidati alla Biblioteca dalle Università non solo della regione per periodi di diversa durata che valgono loro crediti formativi.

vergine ha sottoscritto, in forma autonoma -senza cioè attendere degli stimoli, più o meno formali, dal Mi-BAC, che potrebbero anche non giungere mai- delle convenzioni con le Università di Salerno (Facoltà di Lettere e Filosofia), di Viterbo (Facoltà di Conservazione dei Beni Culturali), Seconda Università di Napoli (Facoltà di Lettere e Filosofia), Siena (Facoltà di Scienze della comunicazione), Perugia (Facoltà di Lettere e Filosofia), i cui studenti -laureandi o già laureati che proseguono il corso di studi- seguono dei percorsi formativi che valgono loro un certo numero di crediti formativi universitari. Normalmente il periodo medio di *stage* dura 150 ore e si esaurisce di norma entro un mese; agli studenti si mostra il funzionamento e li si rende partecipi delle attività della Biblioteca. Non è raro che qualcuno di questi corsisti si senta poi coinvolto e con entusiasmo decida di prolungare il suo periodo, compatibilmente con gli impegni di studio e con gli adempimenti burocratici (gli studenti in *stage* sono coperti da assicurazione, cui provvede l'Università). Registriamo, a tale proposito, quattro casi di studenti che negli ultimi due anni hanno deciso di prolungare la loro permanenza in biblioteca; a questi studenti, particolarmente abili nell'apprendimento e nell'uso delle tecnologie informative, sono stati affidati dei lavori di completamento di catalogazione di fondi, assicurando loro la massima assistenza. In conclusione, dunque, quest'iniziativa degli *stage* formativi rappresenta per la Biblioteca di Montevergine una felice opportunità di coniugare le legittime aspettative di arricchimento culturale da parte degli studenti con un aiuto mirato su cui può contare la biblioteca, seppure limitato a non lunghi periodi e ad un ristretto numero di attività.

CRITERIO 6: RISULTATI ORIENTATI AL CITTADINO/CLIENTE

6.1. I risultati della misurazione della soddisfazione del cittadino/cliente

Dall'esame dei dati forniti dai due questionari dalla Biblioteca di Montevergine somministrati ai suoi utenti è emerso un grado di soddisfazione complessivamente buono. È qui chiaro che non è di difficile definizione uno *standard* che possa essere davvero condiviso dalle istituzioni bibliotecarie o che possa servire da modello. Infatti, la biblioteca non è più da tempo il luogo austero all'interno del quale regna assoluto il silenzio e il solo tipo di materiale che vi si può trovare sono libri; tralasciando esperienze che si registrano recentemente fuori Italia (i già citati *Idea stores*, verso la cui formula permangono in verità dubbi e riserve tra gli addetti ai lavori), molte sono le biblioteche italiane che sono ormai in grado di diversificare la propria offerta, aggiungendo ad esempio una Mediateca ai servizi tipici di una biblioteca e addirittura una libreria e un bar (come peraltro consentiva la legge sui servizi aggiuntivi, la cosiddetta legge Ronchey).

Al riguardo abbiamo già descritto come una esplicita richiesta emersa specialmente dal primo questionario proposto dalla Biblioteca di Montevergine nel 2004 riguardasse proprio per lo meno un distributore automatico di caffè e bevande, dal momento che la biblioteca si trova distante dai centri abitati. In definitiva dunque, mentre è stato possibile intervenire su alcuni

aspetti dei servizi offerti (quale ad esempio i tempi di attesa per il prestito locale), alcune criticità segnalate dagli utenti saranno presumibilmente di difficile soluzione (per esempio difficilmente la biblioteca riuscirà mai a dotarsi del distributore di caffè; o perlomeno, forse un distributore di piccole dimensioni potrebbe trovare posto in una sala al piano terra, ma non così sarà per altri servizi, difficili da attivare a causa degli spazi esigui di cui dispone la biblioteca, che si trova pur sempre in un'ala di un monastero). Infine, alcune richieste riguardavano la possibilità di disporre di una sala che fosse riservata esclusivamente allo studio, dal momento che l'unica sala attualmente disponibile è per la verità piuttosto una sala di consultazione, in quanto vicina ai cataloghi, nonché parzialmente luogo di passaggio. Tuttavia, creare una sala studio in una zona remota della biblioteca non è al momento possibile, in quanto manca lo spazio fisico e mancherebbe anche il personale da decentrare per il necessario controllo.

6.2. Gli indicatori di orientamento al cittadino/cliente

Nel mese di aprile 2010 la Biblioteca di Montevergine si è dotata della *Carta della qualità dei servizi*, alla quale ha dato la massima diffusione, rendendone disponibile due copie presso la Sala lettura e naturalmente pubblicandola sul sito web, dal quale è possibile scaricare la versione in formato .pdf. Alla *Carta* è allegato un *Modulo di reclamo* che gli utenti possono utilizzare per segnalare dei malfunzionamenti e avanzare richieste di miglioramento dei servizi. Alla data in cui scriviamo (novembre 2010) non è pervenuto alcun reclamo, dunque non si dispone ancora di dati certi sul gradimento dell'offerta, benché dall'assenza di reclami si potrebbe ragionevolmente dedurre un grado soddisfacente di apprezzamento (come peraltro emergeva dall'analisi dei due questionari proposti in tempi diversi); naturalmente ciò non significa che lo *standard* dei servizi non sia suscettibile di miglioramento.

CRITERIO 7: Risultati relativi al personale

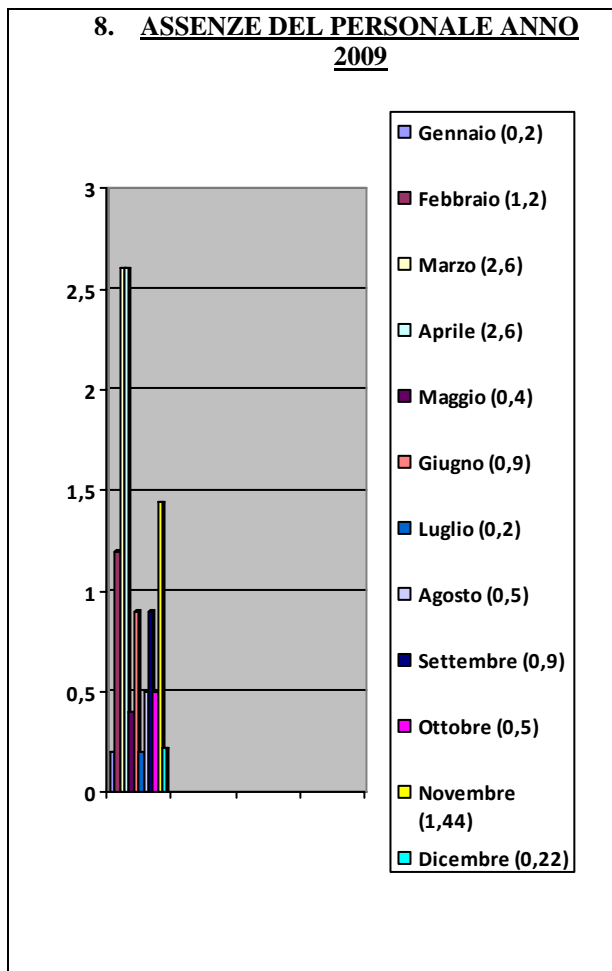
7.1. I risultati della misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale

La misurazione della soddisfazione e della motivazione del personale non è stata accertata con strumenti idonei e scientificamente validi, quali ad esempio indagini interne, mancando le risorse umane e di tempo da destinare a tali attività e dovendo naturalmente svolgere quotidianamente quelle in favore dell'utenza. D'altra parte, il ristretto numero di personale in servizio presso la Biblioteca di Montevergine consente una sorta di consultazione continua, seppur informale, tra i colleghi di lavoro e con il direttore. Fermo restando che la mancanza di strumenti di misurazione è stata già registrata sotto la voce criticità, tuttavia dalle indagini informali si evince un livello di soddisfazione del personale più che appagante, pur nell'articolata e complessa gestione di una mole notevole di lavoro con un inadeguato numero di personale. Da ciò derivano talvolta dei moderati conflitti -peraltro in misura adeguata al contesto- che vengono affrontati e risolti sia all'interno dell'istituto, sia avvalendosi del supporto fornito dalle organizzazioni sindacali nello svolgimento ordinario degli incontri previsti con gli iscritti e con il personale

tutto. Presso la Biblioteca di Montevergine hanno rappresentato diversi sindacati (complessivamente 7 iscritti, 3 rappresentanti sindacali unitari), che contribuiscono al miglior funzionamento dell'istituto.

7.2. Gli indicatori di risultato del personale

Alcuni indicatori riguardanti il personale della Biblioteca di Montevergine sono formalmente registrati, perché rientrano nelle statistiche che già si producono su richiesta del MiBAC. Per quanto riguarda le assenze, nel grafico n. 8 è riportata la media mensile delle assenze del personale della biblioteca relative all'anno 2009, da cui risulta una percentuale molto bassa di assenze dal servizio.



Per quanto attiene l'aspetto della formazione, si precisa qui che soltanto in tempi recenti il MiBAC ha organizzato dei corsi di alfabetizzazione informatica nel progetto nazionale *2L- Lifelong Learning*, formazione informatica di base nel 2008 cui hanno partecipato n. 4 unità; nel 2009, nell'ambito dello stesso progetto, per la formazione avanzata hanno partecipato altre 4 unità della Biblioteca di Montevergine.

Per contro, esiste un altro tipo di formazione che è quella che il personale si assicura in proprio; ad esempio con riferimento ai cambiamenti nel mondo delle biblioteche di cui si è già detto, in cui è naturalmente coinvolta anche la Biblioteca di Montevergine, sono stati organizzati dei corsi di formazione, ai quali – quelli che si sono organizzati in Napoli (con riferimento al Polo SBN NAP che ha il suo centro operativo

presso la Biblioteca Nazionale di Napoli) – ha partecipato un bibliotecario di Montevergine (a sue spese) il quale poi ha replicato lo stesso corso presso la biblioteca a beneficio dei colleghi delle biblioteche delle province di Avellino, Benevento, Caserta e Salerno. Insomma, forse può considerarsi un indicatore valido del livello di soddisfazione del personale questa disponibilità a partecipare attivamente a tutte le attività delle biblioteche, con particolare riguardo all'aggiornamento professionale, anche se questo significa doverlo fare a proprie spese e senza che l'ufficio dal quale si dipende (nel caso il MiBAC) ne sappia addirittura nulla (anche se ne è sempre opportunamente informato).

CRITERIO 8: Risultati relativi alla società

8.1. I risultati sociali percepiti dai portatori di interesse

La percezione della presenza della Biblioteca di Montevergine nel contesto culturale in ambito provinciale è misurabile attraverso il riscontro di articoli di giornale e servizi giornalistici della stampa locale, che non manca mai di riportare i comunicati che l'Ufficio Comunicazione istituzionale dirama in occasione di eventi e in genere in riferimento a tutta l'attività della biblioteca. Da ciò, tutti i portatori d'interesse della biblioteca ricavano un'immagine positiva e riescono a contestualizzare la presenza in maniera netta e chiara, attribuendole un fondamentale ruolo nel panorama delle istituzioni culturali locali.

8.2. Gli indicatori della performance sociale dell'organizzazione

L'aspetto sociale della performance della Biblioteca di Montevergine ha comunque una sfera d'azione limitata alla fornitura di informazioni e di documenti. La biblioteca è in grado solo parzialmente, ovvero indirettamente, di soddisfare le richieste di quelle categorie di persone con disabilità; per esempio soggetti con difficoltà motorie non possono accedere a *tutti* i locali della biblioteca e del palazzo abbaziale di Loreto in occasione di visite guidate. O ancora, persone con disabilità visive non possono accedere se non per interposta persona alla consultazione dei documenti; tuttavia nell'ambito di questo caso specifico segnaliamo che un utente non vedente della biblioteca fruisce dei servizi di prestito interbibliotecario in quanto gli si fanno pervenire libri in formato braille dalla Biblioteca dei Ciechi di Monza, forse una delle poche in Italia a possedere una ricca collezione di classici e soprattutto ad essere attrezzata per il prestito a distanza. Si tratta di criticità anche queste, delle quali si ha ben precisa contezza, ma cui difficilmente si potrà trovare qualche rimedio.

I risultati contemplati in questo e nel precedente sottocriterio sono documentati dalle rassegne stampa soprattutto di quotidiani locali quali «Il Mattino», «Ottopagine», «Il Corriere dell'Irpinia», «Buongiorno» e dalle emittenti televisive locali «Telenostra», «Prima tv», «Irpinia tv», «Tvmille», «Irpinianews online», «Ret3net».

CRITERIO 9: Risultati relativi alle performance chiave

9.1. I risultati esterni: output e outcome riferiti agli obiettivi

Di alcuni risultati esterni raggiunti esiste una misurazione certa, peraltro molto soddisfacente, per esempio il servizio di prestito erogato in favore dell'utenza che si è descritto prima, nel sottocriterio 2.2. e nei grafici allegati. Dalle statistiche si nota come questo servizio sia particolarmente apprezzato dall'utenza, tanto che cresce costantemente nel tempo. È altresì evidente che è sempre suscettibile di miglioramento, nel senso che potrebbe ampliarsi il numero delle biblioteche cui poter richiedere un documento, ma ciò ricade nella scelta di aderire al servizio da parte delle singole biblioteche, anche e soprattutto perché esistono indicazioni in tal senso (potenziare lo strumento di ILL) fornite non solo da parte delle biblioteche che ne fanno già parte (tra queste la Biblioteca di Montevergine) ma anche da parte degli organi centrali che sovrintendono alla manutenzione e all'aggiornamento di ILL, innanzitutto il MiBAC, che ha dunque tutta l'autorità per farlo. ILL si basa sulla cooperazione ed è pertanto destinato a crescere proporzionalmente all'incremento del numero di biblioteche che decidono di adottarlo, siano esse statali, di ente locale, diocesane o private. Per quanto riguarda inoltre l'aspetto economico, qui si entra in un circolo che giocoforza è divenuto virtuoso perché con i tagli di bilancio sempre più cruenti tutto ciò che si è potuto tagliare lo si è tagliato, senza con ciò pregiudicare la qualità del servizio. Per rimanere all'ambito del servizio di prestito, ormai da tempo si riutilizzano fogli di carta A4 già stampati su un lato per annotare il prestito sulla facciata ancora bianca. Oppure, ciò che non è indispensabile stampare non lo si stampa, perché si conserva magari più a lungo il file nella memoria del personal computer.

9.2. I risultati interni

Al fine di valutare i risultati, si è condotta episodicamente un'operazione di *auditing* interna da parte della direzione per la valutazione delle attività dei singoli settori della biblioteca. Tali controlli hanno evidenziato un livello di offerta dei servizi soddisfacente, in relazione al contesto e alle difficoltà oggettive che comunque caratterizzano l'attività della Biblioteca di Montevergine; sia i risultati che tali difficoltà sono state trattati, si spera in maniera esaustiva, nei vari punti in cui è articolato questo documento, ai quali pertanto si rimanda.

CONCLUSIONI

In occasione del *Seminario di approfondimento* tenuto il 14 settembre 2010 presso il FornezItalia di Pozzuoli, fu sollevata, dal bibliotecario di Montevergine che vi partecipò, una questione di "legittimità" a partecipare al Premio Qualità PPAA da parte di una biblioteca. La domanda nasceva dalle considerazioni che erano sorte spontanee ad una prima lettura della documentazione relativa al bando della terza edizione del Premio; infatti in tale documentazione, in particolare nel CAF, ci si inoltra nel dettaglio di funzioni che, mentre non si aveva alcuna difficoltà a riconoscere proprie di uffici della Pubblica Amministrazione, tutta-

via non sembravano immediatamente collocabili anche nel contesto dell'offerta di servizi di una biblioteca. Difatti, non poche difficoltà si sono incontrate nel rispondere coerentemente a tutti i quesiti posti dai criteri e dai sottocriteri del CAF e permane ancora il dubbio di essere riusciti a rendere in maniera chiara ed esaustiva il complesso dei servizi resi dalla Biblioteca di Montevergine che, mentre sono in buona parte comuni a tutte le biblioteche, al tempo stesso se ne distinguono perché erogati in un contesto particolare, sia dal punto di vista del territorio (ancora in via di sviluppo), sia dal punto di vista della qualità dell'offerta dei servizi offerti in generale dalla Pubblica Amministrazione a beneficio dei cittadini.

Al riguardo, non sarà inutile precisare che il personale tende a considerare i servizi che offre una biblioteca alla stessa stregua di altri ben più importanti, articolati ed urgenti offerti da altri settori della P.A.; pertanto nella *mission* della Biblioteca di Montevergine rientra anche questa convinzione che si cerca di applicare in ogni momento.

Il documento ha evidenziato numerose criticità, alcune evidenti altre un po' meno, tra cui rientrano quelle le cui soluzioni ricadono direttamente nella sfera della biblioteca o in quella della buona volontà che dimostra il personale adoperandosi in prima persona e senza aspettare improbabili aiuti dal MiBAC o da altre istituzioni, dunque aiuti formali. Tuttavia esistono anche criticità di dimensioni decisamente più consistenti, per risolvere le quali si può senz'altro avanzare delle proposte agli organi che ne hanno la competenza, ma la cui effettiva soluzione non dipende evidentemente solo da questioni economiche ma da un complesso di circostanze direttamente legate anche al luogo in cui si trova la biblioteca (per esempio dotare la biblioteca di un ascensore per accedere ai piani superiori, ovvero solo di un montacarichi per la presa e la ricollocazione dei volumi, comporterebbe problemi legati ai vincoli cui il palazzo è sottoposto in quanto edificio monumentale risalente al XVIII secolo).

Infine, l'occasione della partecipazione all'edizione 2010 del Premio Qualità PPAA ha offerto l'opportunità di iniziare un percorso di verifica sistematica dei servizi offerti dalla Biblioteca di Montevergine, analizzando più coerentemente i dati ricavati dalle diverse indagini condotte nel corso degli ultimi anni e soprattutto incrociandoli con i parametri che si evincono chiaramente dal CAF. Pertanto, questo documento rappresenta una verifica dello stato dell'arte e sin da ora un punto di partenza per interventi di correzione che saranno adottati nelle forme e con le modalità che sono proprie della biblioteca.

Mercogliano, 30 novembre 2010