

Proposta di possibili indicatori di qualità

Il gruppo di lavoro per la revisione della proposta della CdS nominato all'interno del Direttivo Sba e coordinato dalla Prof.ssa Carfagna ha elaborato una prima lista di indicatori, pensati alcuni a livello di singola biblioteca e altri a livello di sistema bibliotecario. A seguito degli incontri con i Responsabili di biblioteca del 26 aprile 2010 e del 19 maggio 2010, il Gruppo ha apportato una serie di modifiche, recependo i suggerimenti emersi dalle discussioni, in base alle quali gli indicatori sono stati selezionati e riformulati come di seguito.

Indicatori a livello sia di biblioteca che di Sba:

- tempi di risposta a suggerimenti e/o reclami

Indicatori a livello di singola biblioteca:

- tempi di consegna dei materiali non a scaffale aperto da magazzino locale (esclusi i depositi che non sono sotto il controllo diretto della biblioteca, ad esempio: studi dei docenti)
- tempi di disponibilità delle nuove acquisizioni di libri di testo d'esame [*decidere da quale momento, ad es. dalla segnalazione del docente; oppure dall'inserimento nella Guida, ecc.*]
- tempi delle fasi del trattamento delle nuove acquisizioni [dal momento della richiesta/ordine al momento della disponibilità a scaffale; solo per acquisizioni fatte presso fornitori delle gare di Ateneo]
- tempi di risposta alle richieste di reference non in presenza (ad esempio via e-mail)
- tempi di invio dei documenti richiesti in prestito interbibliotecario (ILL) avanzate dalle biblioteche interne al sistema [*cosiddetto prestito intersistemico*]
- tempi di invio dei documenti richiesti in DD dalle biblioteche interne al sistema [*cosiddetto document delivery intersistemico*]
- tempi d'inoltro e di fornitura dei documenti relativi alle richieste di ILL ad altre biblioteche per gli utenti interni
- tempi d'inoltro e di fornitura dei documenti relativi alle richieste di DD ad altre biblioteche per gli utenti interni [*solo per transazioni interne a circuiti che garantiscano il rispetto di tempi prestabiliti, es. Nilde, Essper, ecc.*]

Indicatori a livello Sba:

- tempi di risposta al servizio di reference digitale "Chiedi al bibliotecario"

Proposta operativa:

Un apposito gruppo di lavoro:

- verificherà quali dati possono essere ricavati automaticamente dagli applicativi
- elaborerà i fogli di raccolta dati per il calcolo degli indicatori
- proporrà i criteri di raccolta, campionamento e tipologie di elaborazione (medie, mediane, quartili, ecc.)