

## **Resoconto dell'incontro del 14 dicembre 2010 con la Prof.ssa Carfagna**

Per il Gdl sugli indicatori Cds erano presenti:

Luciana Sacchetti, Serena Spinelli e Alina Renditiso

Erano inoltre presenti:

Prof.ssa Elisabetta Carfagna e la collega statistica dello Sba Simona Bonarini

La collega Luciana illustra per la Prof.ssa l'indagine da lei svolta presso la Biblioteca Bigiavi e le Biblioteche di S. Giovanni in Monte, per verificare la fattibilità della rilevazione e proporre una metodica per il calcolo dell'indicatore sui "tempi di consegna dei materiali non a scaffale aperto da magazzino locale", nonché i fogli predisposti per la rilevazione relativa a quest'indicatore.

Ha inizio una discussione volta a dirimere alcuni dubbi che le colleghe sottopongono alla Prof.ssa Carfagna. Innanzitutto ci si chiede se abbia senso calcolare i tempi di consegna della documentazione per quelle biblioteche che hanno la cosiddetta 'presa fissa' (es: distribuzione ogni mezz'ora, o all'inizio di ogni ora, ecc.). Nel caso delle biblioteche che adottano questo sistema, non ha tanto senso calcolare questo indicatore (dal punto di vista dell'utente) e la biblioteca può semplicemente scrivere nella carta dei servizi che garantisce la consegna dei documenti appunto ogni mezz'ora o ogni ora, ecc. Mentre può essere comunque importante calcolare quest'indicatore a fini gestionali, per vedere se ci sono margini di miglioramento dei tempi delle prese.

Circa poi l'obbligatorietà dell'indicazione del n. d'inventario, la Prof. ssa Carfagna suggerisce di lasciare il campo nel foglio excel per la rilevazione, ma di non considerarlo obbligatorio. Dal momento che si decide di considerare anche i libri di testo (nel caso in cui questi siano nei depositi e non ad accesso aperto) si decide contestualmente di caratterizzare i libri di testo tramite l'identificativo in una colonna apposita (ad esempio con una T) in modo che li si possa applicare un filtro che consenta di calcolare indicatori specifici sui tempi di consegna delle due tipologie di libri.

Circa poi il periodo in cui eseguire la rilevazione, si discute ampiamente delle finalità dell'indagine. Si concorda nel ritenere importante per l'utente l'indicazione nella carta dei servizi di tempi massimi di consegna. Pertanto, dopo ampia discussione si decide di effettuare la rilevazione durante **due settimane collocate nei due mesi di massimo afflusso**; tali mesi differiscono leggermente per le diverse biblioteche, in relazione al calendario accademico delle Facoltà di riferimento. Simona Bonarini s'impegna a fornire alle biblioteche l'indicazione dei loro mesi di massimo afflusso, ricavandoli dal sw di gestione Sebina. Inoltre, sempre nell'ottica di rilevare i tempi massimi, la rilevazione si farà solo **dal martedì al giovedì** (escludendo quindi le giornate di lunedì e venerdì).

La rivelazione in tutte le biblioteche sarà preceduta dal un'indagine su campione pilota, scegliendo due tipologie di biblioteche possibilmente diverse in riferimento alla struttura organizzativa adottata per questo specifico servizio. La sperimentazione sul campione pilota consentirà di affinare la metodologia della rilevazione e verificare l'impatto sull'organizzazione e sui carichi di lavoro.

A seguito della sperimentazione che si svolgerà nel periodo da fine gennaio o inizio febbraio, si organizzerà un incontro con i bibliotecari per illustrare nel dettaglio come operare la rilevazione e permettere in quest'occasione di rispondere domande e analizzare eventuali dubbi.

Saranno calcolati la mediana e il 75° percentile. La Carta dei servizi riporterà il 75° percentile (ossia il tempo entro il quale il 75% dei libri viene consegnato). Infatti, la carta riporterà tendenzialmente il tempo massimo ma senza considerare casi eccezionali.

Circa il nuovo indicatore proposto dal gruppo sul **tempo totale dedicato al reference** (inteso come somma dei tempi effettivi delle transazioni) e il **n° totale delle transazioni**, la Prof.ssa Carfagna non lo introdurrebbe nella Cds, o almeno non lo renderebbe obbligatorio, in quanto a suo avviso si tratta di un indicatore descrittivo rispondente più ad una caratterizzazione della biblioteca e più utile per un utilizzo interno allo Sba. In conclusione suggerisce l'inclusione nella parte di descrizione della biblioteca del servizio, nella Cds, senza fare riferimento al tempo dedicato al servizio stesso.

Invece la Prof.ssa propone d'inserire tra gli indicatori da calcolare anche il 5, il 6 il 7 e l'8 della lista degli indicatori proposti dal primo gruppo di lavoro e precisamente:

- 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 all'Ateneo [*cosiddetto prestito intersistemico*]
- tempi di invio dei documenti richiesti in DD dalle biblioteche interne all'Ateneo [*cosiddetto document delivery intersistemico*]
- tempi d'inoltro e di fornitura dei documenti relativi alle richieste di ILL ad altre biblioteche per gli utenti interni

Per quanto riguarda gli indicatori relativi al servizio di ILL, si stabilisce di prendere in considerazione degli intervalli di numero di transazioni, in modo da considerare periodi di rilevazione maggiori nelle biblioteche ove il numero di transazioni è basso e ridurre il periodo all'aumentare del numero di transazioni. Quindi, al di sotto di 50 transazioni l'anno, la rilevazione dei tempi relativi a quest'indicatore andrà fatta per tutto l'anno; da 50 a 150, 1 mese di rilevazione (sempre nel periodo di picco nel quale ricade anche la settimana di rilevazione dell'indicatore sui tempi di consegna dei documenti a magazzino); oltre le 150 l'anno 2 settimane (la seconda settimana in coda a quella prescelta per la rilevazione dell'indicatore di cui sopra).

Simona s'incarica di fornire un'indicazione dettagliata da dare alle biblioteche su questo punto.

Sui nuovi indicatori scelti (5,6,7,8) occorre predisporre i moduli in excel per la raccolta dei dati necessari alla rilevazione.

Simona produrrà un documento finale nel quale, per ciascun indicatore, verranno specificati:

- il campo d'applicazione
- l'obiettivo della rilevazione
- le modalità della rilevazione e i periodi in cui effettuarla