

Gruppo di lavoro indicatori della Carta dei servizi
Verbale del 16/06/2011

Presenti: Alessandrini, Filippucci, Fidelio, Sacchetti, Semenzato, Bonarini, Brunelli, Spinelli, Santoro (coordinatore, verbalizzatore).

Santoro riepiloga il lavoro svolto, soffermandosi in particolare sugli esiti della sperimentazione degli indicatori 2 (Tempi di risposta alle richieste di informazione non in presenza), avvenuta presso le biblioteche di Alessandrini, Fidelio, Filippucci e Zani, e 3 (Tempi di fornitura dei libri in prestito interbibliotecario per gli utenti della biblioteca), avvenuta presso le biblioteche di Albertazzi e Sacchetti.

Per quanto riguarda l'indicatore 2, i colleghi che hanno effettuato la sperimentazione fanno presente che non si sono registrati particolari problemi, e che i numeri non sono stati molto elevate (5 alla Bigiavi; 7 al Ciamician in 15 giorni; 7 alla Biomedica Clinica in un mese; 20 a Discipline storiche, anche se la casella dedicata è unica per le tre biblioteche di San Giovanni in Monte). Le rilevazioni hanno interessato tutti i tipi di richieste di informazione "da remoto", comprese ad es. le proroghe.

Filippucci fa rilevare che un'indicazione a livello di ore e non di giorni porterebbe a una maggiore precisione nella rilevazione. Alcuni dei presenti rispondono che ciò non solo si tradurrebbe in un maggior onere per le biblioteche ma, poiché la casella di posta elettronica andrebbe presidiata in determinati orari, questo può diventare svantaggioso per le biblioteche stesse. Difatti una risposta fornita prima dell'orario di chiusura ad un utente che ha scritto al mattino è sempre all'interno della giornata lavorativa, mentre con l'indicazione in ore la risposta, in teoria, dovrebbe essere fornita anche dopo la chiusura.

Si decide quindi di mantenere il calcolo in giorni; se la biblioteca desidera un indicatore più accurato può implementare la funzione in ore. Si decide inoltre di effettuare le rilevazioni relative a questo indicatore per un periodo di tre mesi (ottobre, novembre e dicembre).

Si precisa che la rilevazione va fatta per tutti i tipi di richieste, quale che sia la casella a cui sono arrivate. Per questo, durante le rilevazioni, vanno informati tutti i bibliotecari, affinché le richieste, ovunque siano arrivate, possano essere poi sommate insieme. Zani fa presente che con Outlook è possibile configurare le diverse caselle in modo che si abbia il numero complessivo delle richieste.

Si discute quindi del modulo excel, opportunamente modificato da Simona Bonarini per adeguare la formula che prevede il calcolo dei giorni lavorativi del dipendente. Pertanto bisognerà spiegare ai colleghi come modificare il file excel per i giorni di vacanza e per le altre chiusure che dovessero cadere nel periodo della rilevazione. Difatti con la versione 2003 di excel il calcolo viene fatto, ma non è visualizzato. Per questo le biblioteche che non hanno la versione più aggiornata di excel possono usare Open Office, oppure inviare i dati a Simona che potrà a sua volta rielaborarli.

Si decide infine che tutti i moduli excel per le rilevazioni vengano collocati sul Portale in modo da poter essere facilmente scaricati dai bibliotecari.

In relazione all'indicatore 3 (Tempi di fornitura dei libri in prestito bibliotecario per gli utenti della biblioteca), si discute della sperimentazione effettuata nelle biblioteche di Sacchetti e Albertazzi e delle osservazioni di quest'ultimo. In particolare, si decide di eliminare l'ultima colonna facoltativa

(“restituzione a biblioteca”), mentre le altre colonne facoltative possono essere evidenziate con colori diversi o essere “nascoste” dai bibliotecari (per questo bisognerà scrivere alcune istruzioni sul foglio excel e spiegarle nelle giornate di formazione).

Si discute poi se ha senso fare questa rilevazione anche per “l’intersistemico”, ossia l’ILL con i Poli. Assodato che per l’utente tale distinzione non ha valore, si fa comunque osservare che la posta interna può provocare ritardi anche gravi. Tenuto conto che nell’apposito menu a tendina c’è una specifica indicazione in caso di prestito con biblioteche dell’Ateneo o dei Poli, il dato potrà essere utilizzato per particolari forme di valutazione, ed anche per far presente all’Ateneo i disservizi causati dalla posta interna.

Per quanto riguarda la rilevazione, si decide che essa andrà fatta per un periodo di tre mesi (ottobre, novembre e dicembre), in base alla quantità delle transazioni effettuate annualmente, e cioè 3 mesi se le transazioni sono meno di 50; 1 mese se sono da 50 a 150; 2 settimane se sono più di 150. Laddove i bibliotecari si accorgano che un mese o due settimane non dovessero essere sufficienti per l’arrivo di determinati libri, possono comunque mantenere tali periodi e segnalare i casi specifici.

Si decide infine di predisporre alcune giornate di formazione da tenersi in settembre in vista delle rilevazioni.

Per quanto riguarda l’indicatore 4 (Tempi di inoltro e di fornitura di documenti relativi alle richieste di document delivery ad altre biblioteche per gli utenti della biblioteca), Filippucci comunica che Nilde ha risposto in termini positivi alla lettera inviata dal gruppo di lavoro con la richiesta di modifica di alcuni indicatori; nei primi giorni di ottobre 2011 sarà fissato un incontro tra i rappresentanti del gruppo di lavoro e i gestore di Nilde per definire in dettaglio i nuovi report da aggiungere.