

**Verbale della riunione del Gruppo Indicatori della Carta dei Servizi**  
**01/04/2011 – ore 9,30**

Presenti: Filippucci, Alessandrini, Fidelio, Sacchetti, Spinelli, Renditiso, Zani, Santoro (coordinatore, verbalizzante); in videoconferenza Semenzato.

**1.**

Santoro espone i risultati della prima tranches della rilevazione per l'indicatore 1 (Tempi di consegna dei materiali non a scaffale aperto). Tale rilevazione è stata effettuata in 18 biblioteche; non hanno partecipato le biblioteche a scaffale aperto, quelle con presa fissa e quelle per cui il periodo di picco era ormai superato. Inoltre altre tre biblioteche a scaffale chiuso e per le quali il periodo di picco cadeva in questa fase (Veterinaria, BDU e Spisa), non hanno partecipato né agli incontri preparatori né alla rilevazione; al riguardo si dà mandato al coordinatore di sentire i responsabili in vista della rilevazione autunnale.

Gli esiti di questa prima rilevazione sono risultati molto positivi, con tempi di consegna decisamente brevi; ciò costituisce un valido indicatore di performance, che le biblioteche possono rendere noto agli utenti nelle proprie Carte dei servizi.

Sacchetti chiarisce alcuni punti relativi alla rilevazione del Cicu, i cui dati sono arrivati in ritardo e non sono stati inseriti nel prospetto elaborato da Simona Bonarini. In particolare si è registrato un numero molto elevato di transazioni (546), con una mediana di 0.13 e il 75° percentile di 0.19 in complessivo, mentre le transazioni effettuate dai soli part-time è risultato di 9 minuti. Analogamente a quanto avvenuto a Discipline storiche, anche al Cicu sono stati creati dei filtri sul foglio excel per singole sezioni. Si è avuto un buon coinvolgimento dei colleghi, con una efficace divisione dei compiti (ad esempio cinque colleghi, a turno, hanno inserito gli orari degli altri operatori che prendevano i libri).

Si decide di completare il prospetto inserendo i motivi per cui alcune biblioteche non hanno partecipato alla rilevazione; inoltre, in vista della seconda tranches, si fa presente l'importanza dei "diari di bordo" compilati dai colleghi. Si discute poi dell'opportunità di indicare anche i valori assoluti relativi al 75° percentile, ossia a quante transazioni questo ha effettivamente corrisposto. Al riguardo si decide di chiedere un parere alla prof.ssa Carfagna.

**2.**

Si passa poi a esaminare l'indicatore 2 "Tempi di risposta alle richieste di informazione non in presenza". Si ribadisce che esso comprende tutte le richieste informative (reference, quick reference, altre informazioni) pervenute alle biblioteche "da remoto". Si chiarisce inoltre che tale indicatore è stato prescelto perché, per quanto tale servizio può essere marginale, è tuttavia rilevabile come tempi di risposta; difatti ogni risposta in presenza non può avere applicazione sui tempi, e nessun'altro analogo indicatore è sembrato effettivamente applicabile.

Per quanto riguarda il servizio "Chiedi al bibliotecario", si precisa che è stato previsto un apposito indicatore a livello di sistema (Tempi di risposta al servizio di reference digitale "Chiedi al bibliotecario"); di conseguenza i risultati della rilevazione sull'indicatore 2 non vanno sommati a quelli relativi all'indicatore di sistema. D'altra parte l'indicatore 2 appare utile sia per individuare le nuove richieste da parte degli utenti (legate cioè a nuovi servizi erogati dalla biblioteca), sia per confrontare i tempi di risposta con quelli del servizio "Chiedi al bibliotecario".

Si discute poi su come calcolare i tempi di risposta, cioè da quale momento questi tempi vanno presi, e se va calcolato in giorni o in ore. Si decide di indicare i giorni lavorativi, con esclusione dei sabati e delle domeniche; al riguardo però è opportuno verificare cosa prevedono altre carte dei servizi.

Si decide infine che vanno prese in considerazione le richieste ricevute via email (attraverso la casella di posta dedicata, se esistente, e/o da quella dei bibliotecari), ma anche attraverso form online, fax e qualsiasi altro canale di comunicazione differita (es. Facebook), escluse le richieste telefoniche. Per il calcolo dell'indicatore si propone di indicare il 75° percentile dell'intervallo tra il giorno della richiesta e il giorno della risposta.

Si decide di preparare un apposito foglio excel, e di avviare una sperimentazione interna al gruppo di lavoro durante tutto il mese di maggio. Per tale sperimentazione si propongono i colleghi Alessandrini, Fidelio, Filippucci e Zani. I tempi della rilevazione verranno decisi dopo tale sperimentazione.

### **3.**

Per quanto riguarda l'indicatore 3 (Tempi di fornitura dei libri in prestito interbibliotecario per gli utenti della biblioteca), si ritiene opportuno effettuare una sperimentazione prima di sottoporlo alle biblioteche; questa sarà realizzata presso la biblioteca di Statistica a cura di Luciana Sacchetti, e una richiesta analoga sarà fatta dal coordinatore a Paolo Albertazzi per la biblioteca di Lingue. Si presume che la rilevazione vera e propria possa riguardare un periodo di sei mesi.

### **4.**

Si passa poi a discutere dell'indicatore 4 (Tempi di inoltro e di fornitura di documenti relativi alle richieste di document delivery ad altre biblioteche per gli utenti della biblioteca). Al riguardo si fa presente che l'indicatore presente in Nilde è orientato alla cooperazione bibliotecaria, e quindi non è nato specificamente per tracciare anche il lato utente biblioteca; esso pertanto non risulta del tutto adeguato agli obiettivi che si prefigge il gruppo di lavoro, in quanto calcola il tempo medio, non fornisce il percentile e non c'è il rapporto con l'utente.

Si decide quindi di sospendere il discorso in attesa che Nilde riesca a sviluppare questo indicatore; nel frattempo il gruppo di lavoro chiederà ufficialmente a Nilde questa implementazione. Qualora questo indicatore non venga sviluppato entro la fine del 2011, si utilizzerà in via sperimentale come indicatore il dato attualmente disponibile in Nilde. Si valuterà nella prossima riunione se e come applicare questo dato per le biblioteche in cui Nilde non risulta lo strumento principale per l'effettuazione del servizio.