

Verbale della riunione Gruppo Indicatori della Carta dei Servizi
27/01/2011 – ore 10,00

Presenti: Zani, Filippucci, Semenzato, Spinelli, Alessandrini, Renditiso, Sacchetti, Santoro (Coordinatore, verbalizzante).

Santoro comunica che, in relazione alla richiesta di invio dei dati dei prestiti 2010 per l'individuazione dei periodi di picco dei servizi, a oggi ha risposto poco più di metà delle biblioteche. Da tali dati comunque Simona Bonarini ha potuto determinare che, quasi dappertutto, i periodi di picco sono tra fine febbraio e primi di marzo, e poi tra ottobre e novembre.

Alla luce di ciò, si decide di partire con la prima tranche della rilevazione nel periodo febbraio-marzo. Si chiederà dunque alle biblioteche di effettuare tale rilevazione nei giorni centrali (martedì, mercoledì, giovedì, dalle 9.00 alle 17.00 circa) della settimana di maggior picco, in base a quanto emergerà dalle elaborazioni di Simona. La seconda tranche della rilevazione verrà poi effettuata nel periodo ottobre-novembre. Le biblioteche che non hanno ancora risposto alla richiesta dei dati sul prestito saranno sollecitate a farlo. Si decide inoltre che le biblioteche pilota (Bigiavi e Discipline storiche) effettueranno una giornata di prova di tale attività in data 3 febbraio 2011, con la collaborazione di Luciana Sacchetti.

Si passa quindi all'analisi degli indicatori che andranno sottoposti a sperimentazione, come da report predisposto da Simona.

Per quanto riguarda il primo indicatore (Tempi di consegna di materiali non a scaffale aperto), nel foglio excel che sarà inviato alle biblioteche si preciserà che le biblioteche totalmente a scaffale aperto sono esonerate dalla rilevazione, come pure quelle che hanno le "prese" dei materiali a orari prestabiliti (es: ogni mezz'ora, ogni ora, etc.).

Nel foglio excel inoltre si preciserà che sono da prendere in considerazione tutti i libri non direttamente accessibili dagli utenti, cioè quelli collocati in depositi, corridoi etc., ma non negli studi dei docenti.

Andranno presi in esame anche i libri di testo; al riguardo va modificata la prima colonna dell'apposita riga del foglio excel: da "colonna identificativa" a "libro di testo" con filtro "si-no" selezionabile. Inoltre, se vi saranno più richieste di prestiti in contemporanea, andrà indicato nel foglio excel l'orario complessivo in cui i libri sono resi disponibili al banco.

Passando al secondo indicatore (Tempi di risposta alle richieste di reference non in presenza, ad es. via email), la discussione evidenzia la difficoltà di individuare con precisione cosa s'intende per "richieste di reference". Per questo si decide di definire l'indicatore Tempi di risposta alle richieste di informazione non in presenza, in corrispondenza all'orario di apertura dei servizi. A questo riguardo, si decide di fornire nel foglio excel l'indicazione di un'apposita metodologia per la rilevazione: cioè che i tempi delle transazioni siano ricavati dalle caselle di posta elettronica della biblioteca, da trasferire poi sul foglio excel, sia nel caso che esista una casella a questo scopo dedicata, sia che la richiesta d'informazione arrivi alla casella personale dei bibliotecari. Infine, si decide che la durata del periodo in cui effettuare questa rilevazione sarà a discrezione dei bibliotecari, dando però come riferimento un minimo di un mese e un massimo di tre, analogamente a quanto previsto per i punti 3/5 del report.

Si decide poi di integrare il punto 3 nel punto 5. Quest'ultimo indicatore diventa quindi Tempi di fornitura dei libri in prestito interbibliotecario per gli utenti della biblioteca. Nel foglio excel va inserita una nuova colonna "Tipologia", con filtri: "Biblioteche di Ateneo - Bologna"; "Biblioteche

di Ateneo - Poli”; “Biblioteche esterne”. Inoltre le colonne “Data consegna” e “Data riconsegna” vanno sostituite rispettivamente con “Data di evasione della richiesta” e “Data di avviso all’utente”.

Per quanto riguarda il punto 4, si fa presente che l’indicatore non è “DD intersistemico” ma “Tempi di inoltro e di fornitura di documenti relativi alle richieste di document delivery ad altre biblioteche per gli utenti della biblioteca”, ed è riferito solo alle transazioni interne ai circuiti che garantiscono il rispetto di tempi prestabiliti, ad es. Nilde o Essper. In relazione a Nilde (*vedi allegato 1*), Filippucci fa notare che al momento l’indicatore disponibile non distingue tra i 4 passaggi registrati dal sistema, mentre l’indicatore che ci interessa dovrebbe registrare il tempo intercorso dalla richiesta dell’utente all’avviso relativo al documento arrivato. In attesa dell’implementazione in Nilde della possibilità di avere i tempi dei singoli passaggi, si decide comunque di tenere per buono l’indicatore fornito automaticamente da Nilde.

Si decide infine che la prossima riunione del gruppo di lavoro si terrà il giorno 7 febbraio 2011 alle ore 9,30 presso l’ufficio di Serena.

La riunione termina alle ore 12,00.