

## **Gruppo di lavoro Indicatori della Carta dei servizi – Riunione del 26 novembre 2010**

**Presenti:** Pietro Alessandrini, Antonella Brunelli, Gisella Fidelio, Gustavo Filippucci, Alina Renditiso, Luciana Sacchetti, Michele Santoro, Serena Spinelli, Maurizio Zani, Chiara Semenzato.

S. Spinelli apre la riunione presentando Simona Bonarini, la collega statistica recentemente integrata nel SBA, che collaborerà con il gruppo per la metodologia delle rilevazioni e per altri aspetti di natura statistica.

Spinelli ricorda che, oltre agli indicatori già individuati, nella precedente riunione è stato scelto di introdurre un indicatore che non era contemplato nella lista di quelli proposti dal precedente Gruppo di lavoro, e precisamente quello relativo al tempo medio dedicato a una ricerca bibliografica.

Si apre quindi il dibattito sull'indicatore **tempo dedicato alla ricerca bibliografica**. Questo va inteso come il tempo dedicato a una vera e propria transazione di reference (viene escluso quindi il quick reference). Si fa presente che il dato è già disponibile in diverse biblioteche, che rilevano le transazioni o attraverso un modulo cartaceo o attraverso il modulo online predisposto da S. Spinelli. Alla fine si decide di rilevare il tempo totale dedicato al reference, cioè sia il numero complessivo delle transazioni sia il totale le ore di transazione.

Per quanto riguarda invece l'altro indicatore selezionato per la sperimentazione, e cioè quello relativo ai **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 gli studi dei docenti)**, viene precisato che vanno rilevate sia le richieste di prestito che quelle di consultazione, ma solo per i libri, escludendo quindi le riviste.

La rilevazione avverrà in maniera sperimentale inizialmente in due biblioteche, Discipline Storiche e Bigiavi. L. Sacchetti illustra l'analisi e il materiale che ha predisposto assieme ai colleghi delle due biblioteche prescelte. Si apre una discussione che coinvolge anche la collega statistica Simona Bonarini, e che ha per oggetto la decisione sulla scelta e la durata del periodo in cui effettuare la raccolta dei dati.

Bonarini sostiene che sarebbe opportuno effettuarla per almeno tre mesi intorno ai periodi di picco (marzo e novembre). Tuttavia, vista l'onerosità della raccolta – tutta manuale – dei dati, ci si chiede se non possano essere sufficienti tre settimane scelte appunto nei mesi con maggiore incidenza di prestiti (dato ricavabile dall'analisi delle statistiche Sebina). Spinelli interviene dicendo che anche al di là dell'analisi puntuale delle statistiche dei nostri applicativi, nella manualistica di riferimento per la letteratura professionale (ad esempi i manuali IFLA sugli indicatori di performance per le biblioteche accademiche) i picchi attività sono già chiaramente indicati e pertanto – almeno per la determinazione del periodo – ci si può attenere a questi.

Altro ambito di discussione è stato su quanto far durare la sperimentazione rispetto alla raccolta a regime dei dati necessari. Si è proposto di concludere entro l'ultima settimana di gennaio e le prime due di febbraio (per un totale di 3 settimane consecutive) la fase sperimentale della raccolta dei dati nelle due biblioteche 'capofila', per poi estendere alle altre biblioteche la raccolta dei dati nei mesi successivi, concentrandosi su una settimana a febbraio, una a marzo e una a ottobre. Si tratta solo di una proposta la cui fattibilità e opportunità va verificata con la Prof.ssa Carfagna, alla quale si chiederà un incontro entro dicembre.

Infine si è discusso del terzo indicatore selezionato: **tempi d'inoltro e di fornitura dei documenti relativi alle richieste di Document Delivery ad altre biblioteche per gli utenti interni [solo per transazioni interne a circuiti che garantiscano il rispetto di tempi prestabiliti, es. Nilde]**. Infatti questo indicatore dovrebbe in parte essere ricavabile automaticamente dall'applicativo Nilde (**tempi d'inoltro**), mentre un'altra (**tempi di fornitura**) è da ricavare manualmente.

Su questo indicatore riferisce il collega G. Filippucci, che sta cercando di verificare se all'interno del modulo "Nilde-utenti" questo dato si possa ricavare, come ipotizzato, con delle semplici estrazioni. In realtà la terminologia delle statistiche Nilde è un po' differente, per cui occorre verificare con la collega del Cnr che segue gli sviluppi di quest'applicativo cosa cambierà con la nuova versione e a cosa corrisponde esattamente la terminologia di Nilde. Filippucci e Zani incontreranno la collega nella seconda metà di dicembre e riferiranno al gruppo.