



I processi interbibliotecari  
nelle biblioteche dell'Università di Pavia  
2012-2016

# Sommario

## Sommario

Premessa .....	4
Obiettivi della rilevazione.....	4
Fonti informative .....	4
Analisi dei dati .....	4
Document Delivery.....	5
Il Document Delivery come processo.....	5
<b>Analisi dei dati</b> .....	7
Flusso di lavoro.....	7
Flusso tratto dalla relazione Bendiscioli Prestito interbibliotecario.....	9
<b>Il Prestito interbibliotecario come processo</b> .....	10
Il modello di lavoro dei servizi interbibliotecari.....	12
<b>Costi</b> .....	12
Strumenti di lavoro .....	13
NILDE.....	13
Subito .....	14
Gestionale Fluxus per l'ILL.....	14
Copyright .....	14
<b>Risultati del confronto</b> .....	15



## Premessa

La relazione "I processi interbibliotecari nelle biblioteche dell'università di Pavia", a cura di Anna Bendiscioli, Giovanni Cambielli e Claudio Monti, aveva nel 2012 fotografato la situazione del triennio precedente.

I servizi interbibliotecari, prima di quella analisi, non erano mai stati considerati a livello di sistema come servizio che potesse avere regole comuni condivise. Ogni biblioteca aveva infatti un regolamento proprio che rispecchiava la storia della singola struttura.

Questa nuova relazione si propone di analizzare come vengono gestiti ora i servizi interbibliotecari nel Sistema Bibliotecario di ateneo.

Che cosa sono i servizi interbibliotecari? Sia il cosiddetto *Document Delivery* (DD) che l'*Inter-Library Loan* (ILL) si occupano di distribuire oppure recepire documenti (libri, capitoli di libro, articoli scientifici, ecc...) utili alla comunità accademica e ad esterni per motivi di studio e di ricerca.

Vedremo in particolare la crescita di tali servizi negli anni 2012-2016 e come tale crescita si sviluppa presso le strutture bibliotecarie dell'Ateneo pavese, contesto particolarmente indicativo ed interessante.

## Obiettivi della rilevazione

La rilevazione è stata richiesta dal capo servizio del Servizio Biblioteche, dott.ssa Maria Carla Uberti, nell'ambito dell'azione di standardizzazione dei servizi bibliotecari e del loro sviluppo.

In particolare i processi di *Document Delivery* e *Inter Library Loan* erano già stati oggetto di analisi durante il Progetto di Certificazione della Qualità che ha riguardato nel 2009 la Biblioteca delle Scienze e si è allargato nel 2010 alle biblioteche del polo scientifico-tecnico-medico.

**Primo obiettivo** della rilevazione è quello di analizzare l'evoluzione della **omogeneizzazione** dei servizi interbibliotecari forniti dall'ateneo, pur rispettando le peculiarità delle discipline e le esigenze delle differenti tipologie di utenti.

**Secondo obiettivo** consiste nell'analizzare i metodi e le tappe con cui è stata realizzata l'omogeneizzazione dell'erogazione dei servizi.

**Ulteriore obiettivo** dell'analisi è lo sviluppo dell'**impatto** che l'avvento delle **risorse elettroniche d'Ateneo e fuori ateneo (rete)** ha esercitato negli anni 2012-2016 sul lavoro delle singole biblioteche d'ateneo.

## Fonti informative

- Statistiche Nilde e ILL;
- Dati forniti dai responsabili del servizio DD e ILL nelle varie biblioteche;

Rispetto alla relazione precedente la raccolta dei dati è stata resa più semplice dall'utilizzo di un sistema gestionale coordinato che ha reso tutto più agevole.

## Analisi dei dati

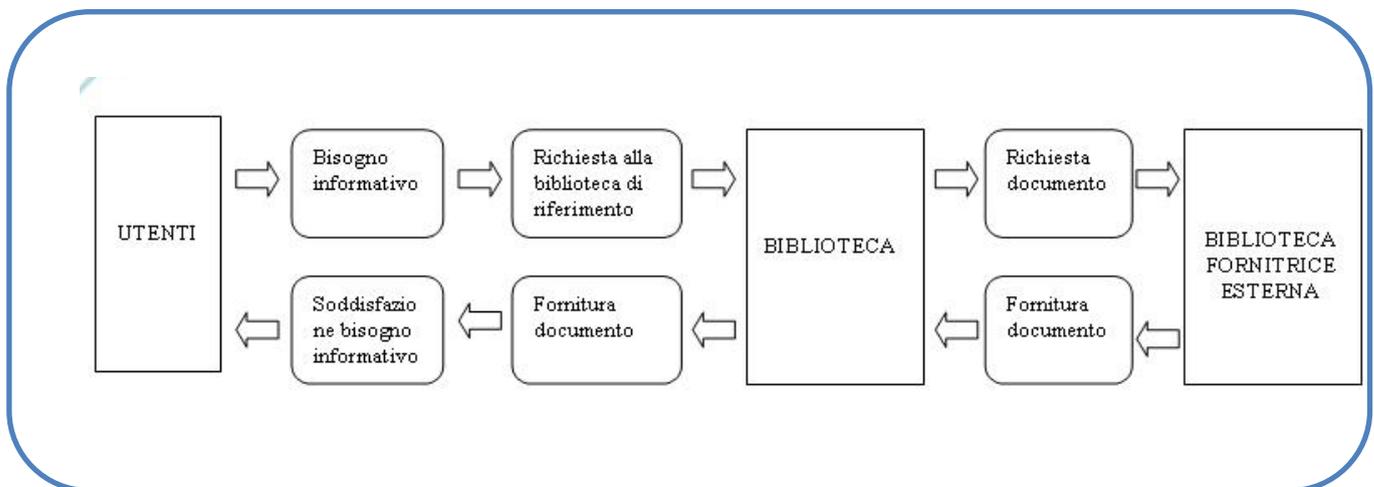
I dati raccolti sono stati riassunti in schemi (per quanto riguarda il flusso di lavoro) e in un file Excel (per quanto riguarda i dati quantificabili) da cui sono stati tratti i grafici che ne ha permesso il confronto.

# Document Delivery

## Il Document Delivery come processo

Il *Document Delivery* consta di un flusso di documenti (articoli o parti di libri) in entrata nella biblioteca (documenti richiesti dagli utenti interni che la biblioteca richiede all'esterno - **borrowing**) e di un flusso in uscita (documenti forniti a biblioteche richiedenti - **lending**). Il servizio fornisce quindi ai propri utenti il materiale bibliografico e documentario (cartaceo od elettronico) di cui necessitano, oltre che a svolgere un vero e proprio servizio di reference e fidelizzazione attraverso l'iscrizione diretta degli utenti al servizio.

I due flussi, pur condividendo strumenti e risorse, costituiscono due processi distinti, che sintetizziamo in questo grafico:



Flusso tratto dalla relazione Bendiscioli

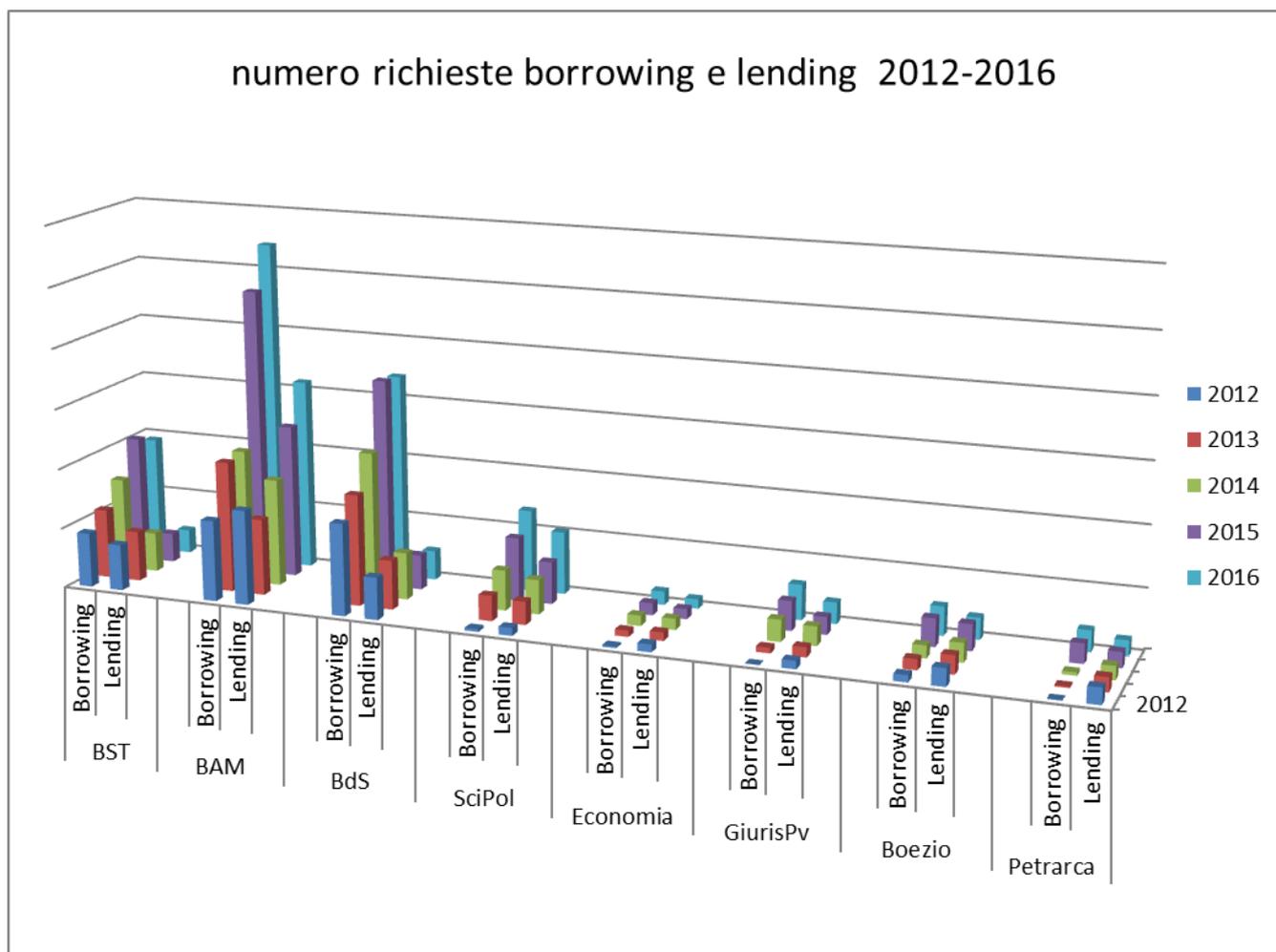
Il principio è ispirato alla reciprocità fra gli attori coinvolti, ovvero tra le biblioteche che inviano e quelle che ricevono. Per regolamento gli scambi sono gratuiti.

Il servizio di *Document Delivery*, come del resto quello del prestito interbibliotecario, è uno dei processi essenziali nel funzionamento della biblioteca, in quanto elemento di valore aggiunto nel servizio all'utente oltre che nei confronti degli attori esterni.

Il DD si avvale inoltre di strumenti e supporti tecnologici interni e/o esterni quali i cataloghi in linea, le piattaforme per lo scambio di documenti e di procedure standardizzate e l'ampia disponibilità di risorse informative di tipo bibliografico. Queste sono necessarie per garantire la qualità del risultato per l'utente finale.

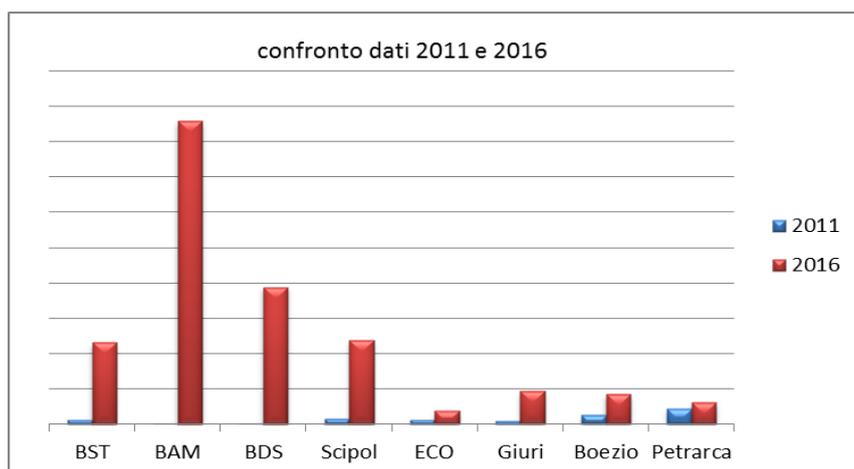
L'impatto del servizio di *Document Delivery* sulle *performance* della biblioteca è cresciuto nel tempo considerato (2012-2016). Un maggior numero di utenti si rivolge al servizio, per motivi di studio e di ricerca.

I seguenti grafici dimostrano la crescita degli scambi sia in borrowing che in lending relativi al periodo preso in esame:



Nelle biblioteche tecniche e scientifiche l'impatto quantitativo delle transazioni effettuate (soprattutto articoli o parti di libro, sia in cartaceo che online) tramite il servizio di fornitura documenti è particolarmente forte, mentre per le biblioteche umanistiche il servizio di DD è in costante espansione, malgrado la tipologia documentaria quotidianamente utilizzata sia di carattere librario e cartaceo.

E' possibile anche effettuare un confronto tra il numero dei documenti scambiati alla fine delle triennio precedente già analizzato e quello dei documenti scambiati alla fine del triennio in esame. I valori si possono confrontare nel seguente grafico:



## Analisi dei dati

Verranno esaminati di seguito gli aspetti più salienti del servizio, come emersi dall'analisi e comparazione dei dati provenienti dalle biblioteche.

Il processo di omogeneizzazione ha livellato quasi tutti gli aspetti organizzativi e gestionali del DD, infatti in tutte le Biblioteche c'è una persona strutturata che se ne occupa, i costi per le transazioni sono stati completamente eliminati perché tutti gli scambi si effettuano gratuitamente come prescritto nel nuovo Regolamento, le richieste vengono ricevute e gestite in maniera analoga e tutte le transazioni vengono registrate in modo condiviso.

Rispetto al periodo precedente l'omogeneizzazione ha comportato un netto incremento del materiale distribuito in tutte le sedi, anche se per la Biblioteca di Area medica è necessaria una diversa riflessione giacché i dati rilevati nel 2011 non erano omogenei ed erano del tutto fuori scala, come già rilevato nella relazione "I processi interbibliotecari nelle biblioteche dell'università di Pavia". Nel periodo si è ritenuto necessario costituire un gruppo di lavoro a cui partecipano i colleghi che si occupano direttamente della gestione del processo nelle singole strutture. Il gruppo è coordinato dal dott. Andrea Mainardi, che si occupa in prima persona del DD nella Biblioteca Delle Scienze, è composto da un rappresentante per ogni struttura: dott.ssa Leoni (Economia), signora Montagna e Lucenti (Giurisprudenza), sig.re Dalmato e Lombardi (Scienze Politiche), sig. Tagliaferri (Medicina), sig. Ciaccia (BST), sig.ra D'Errico (Petra), dott.sse Mosconi, De Guglielmi (Boezio). Il gruppo di lavoro si riunisce periodicamente almeno tre volte l'anno, discute le problematiche relative alla gestione del processo e, di volta in volta, vengono sperimentati i miglioramenti e vengono apportate modifiche nella gestione. All'inizio del 2012, infatti, il gruppo, al fine di avere sempre i dati aggiornati delle transazioni, aveva condiviso un file excel in cui registrare analiticamente le richieste in entrata e in uscita gestite nelle varie sedi secondo gli strumenti di richiesta di erogazione utilizzati. Nel corso degli anni il lavoro del gruppo ha portato a condividere la linea di utilizzare esclusivamente il network Nilde come strumento del processo di Document Delivery.

## Flusso di lavoro

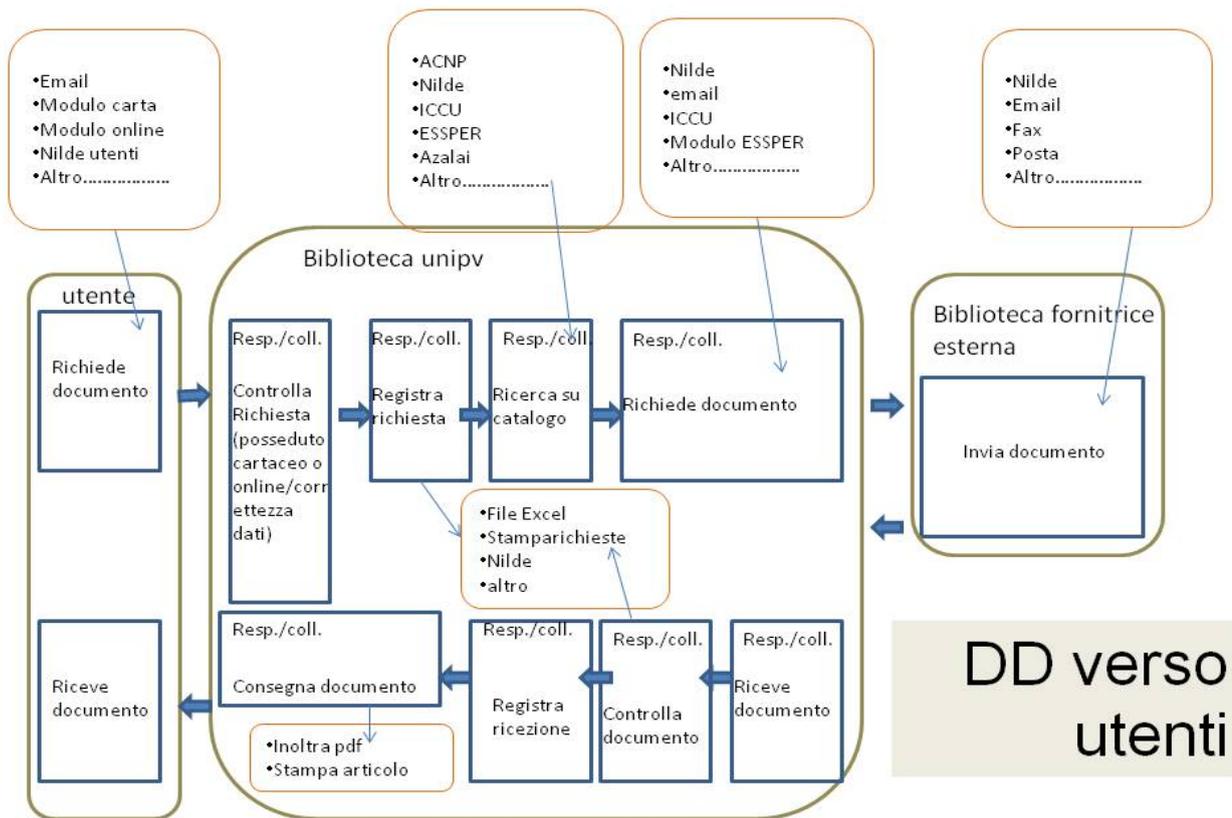
Il flusso del lavoro risulta essere analogo nelle varie realtà, che condividono ormai strumenti di base comuni appartenenti all'Ateneo quali l'OPAC, LinkUp, le banche dati e le riviste consortili, e strumenti universalmente utilizzati in tutte le realtà bibliotecarie quali il catalogo ACNP.

Tutto il personale coinvolto opera sia nel DD in entrata sia in quello in uscita.

1) Il processo di recupero degli articoli per gli utenti della biblioteca (borrowing) è sentito dai bibliotecari come la parte più gratificante ed importante del lavoro, perché i suoi risultati impattano direttamente sulla soddisfazione dei propri utenti, e sull'immagine della biblioteca e del suo personale. Tutti i bibliotecari effettuano rigorosi controlli sulle richieste degli utenti prima di inviarle alla biblioteca fornitrice, in modo da ottimizzare i tempi della risposta.

Nel corso degli ultimi due anni il processo di reperimento degli articoli è strettamente legato al processo di formazione/informazione degli utenti, che attraverso lezioni frontali o incontri individuali viene reso edotto su come gestire le fonti dell'informazione.

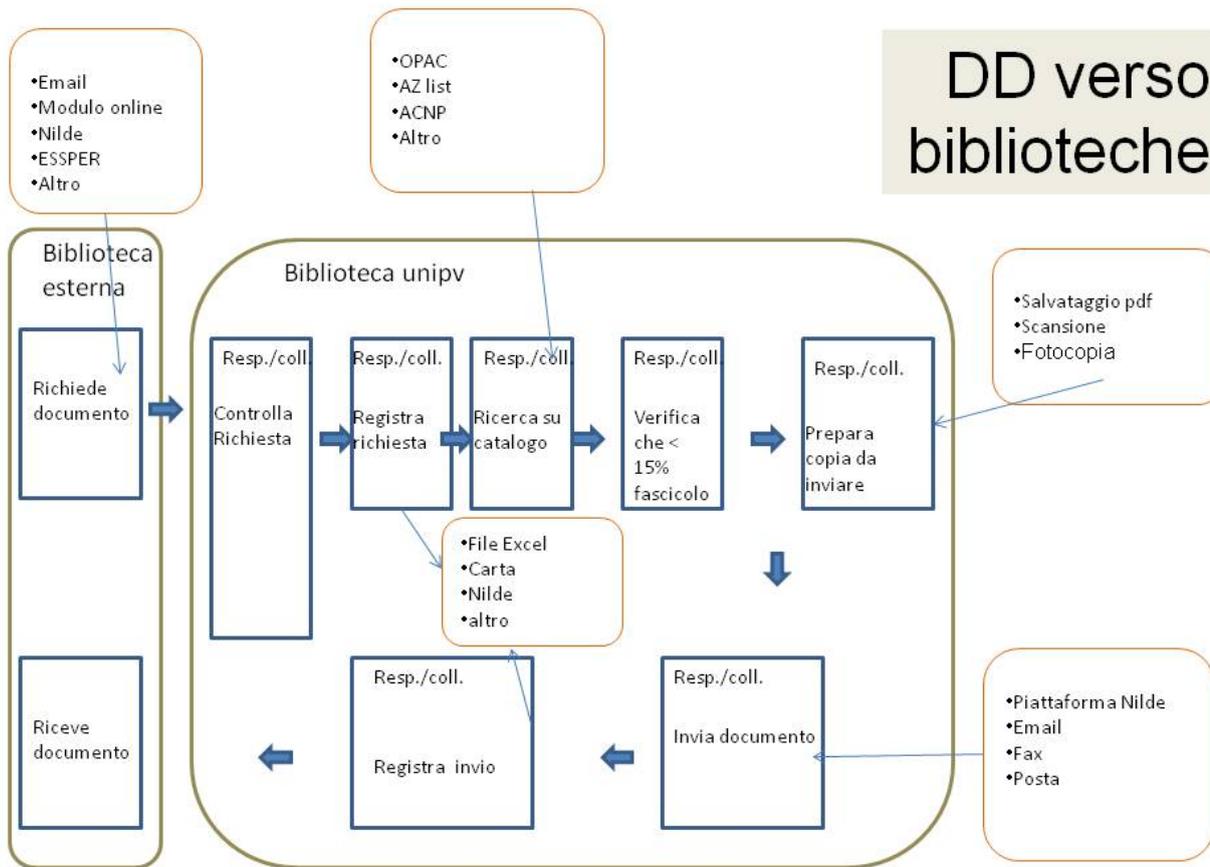
Lo schema riportato qua sotto rispecchia il flusso di lavoro del bibliotecario:



Flusso tratto dalla relazione Bendiscioli

2) Il processo di lavoro in lending richiede un approccio diverso da parte dei bibliotecari perché dipende da richieste che provengono da altre biblioteche. Capita di elaborare richieste che esulano dalla propria area disciplinare di appartenenza e di esperienza poiché, per quel che riguarda il posseduto, le biblioteche si presentano - online tramite ACNP e NILDE - all'esterno come un consorzio compatto (UNIPV), al quale possono arrivare richieste di tutti i tipi, spesso difficili da evadere. A tal proposito è stato chiesto in una nota in ACNP il rispetto coerente dell'area disciplinare da parte delle biblioteche esterne.

Il flusso di lavoro in lending, che ugualmente al borrowing comprende tutti i canali di ricevimento del documento, anche fuori regolamento, può essere così schematizzato:



Flusso tratto dalla relazione Bendiscioli

# Prestito interbibliotecario

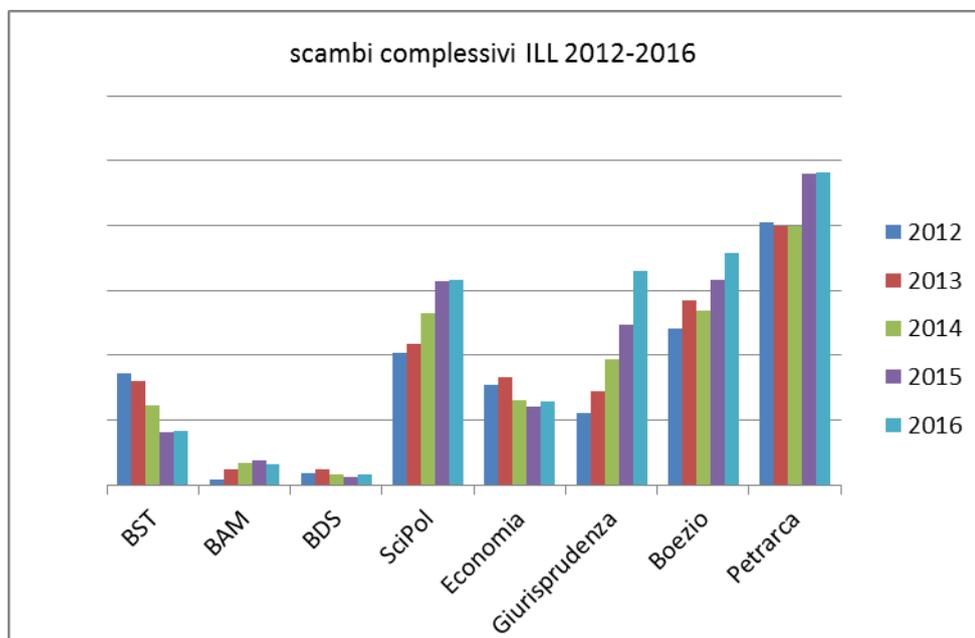
## Il Prestito interbibliotecario come processo

Le riflessioni sinora esposte per il DD possono essere valide per il servizio di prestito interbibliotecario (ILL), essendo i due servizi strettamente collegati e supportati da un efficiente servizio di *reference* ed informazioni bibliografiche.

Il servizio di prestito interbibliotecario è un sistema di distribuzione di monografie e altri documenti in cartaceo e non (tesi, CD ROM, etc...) tra le biblioteche dell'ateneo, le biblioteche esterne ed i loro utenti.

Anche in questo caso possiamo parlare di borrowing (documenti in arrivo) e di lending (documenti in uscita). Si tratta però di un sistema più complesso, poiché lo strumento sicuro per smistare documenti in cartaceo è diverso (spedizione postale, più o meno dedicata) anche se, come per i DD, il prestito per gli utenti sia interni che esterni è gratuito. Le spese di spedizione dei documenti in uscita sono a carico del sistema bibliotecario d'ateneo.

Tutto il personale coinvolto opera sia nell'ILL in entrata sia in quello in uscita, anche se in linea teorica i due processi potrebbero essere svolti in modo indipendente.

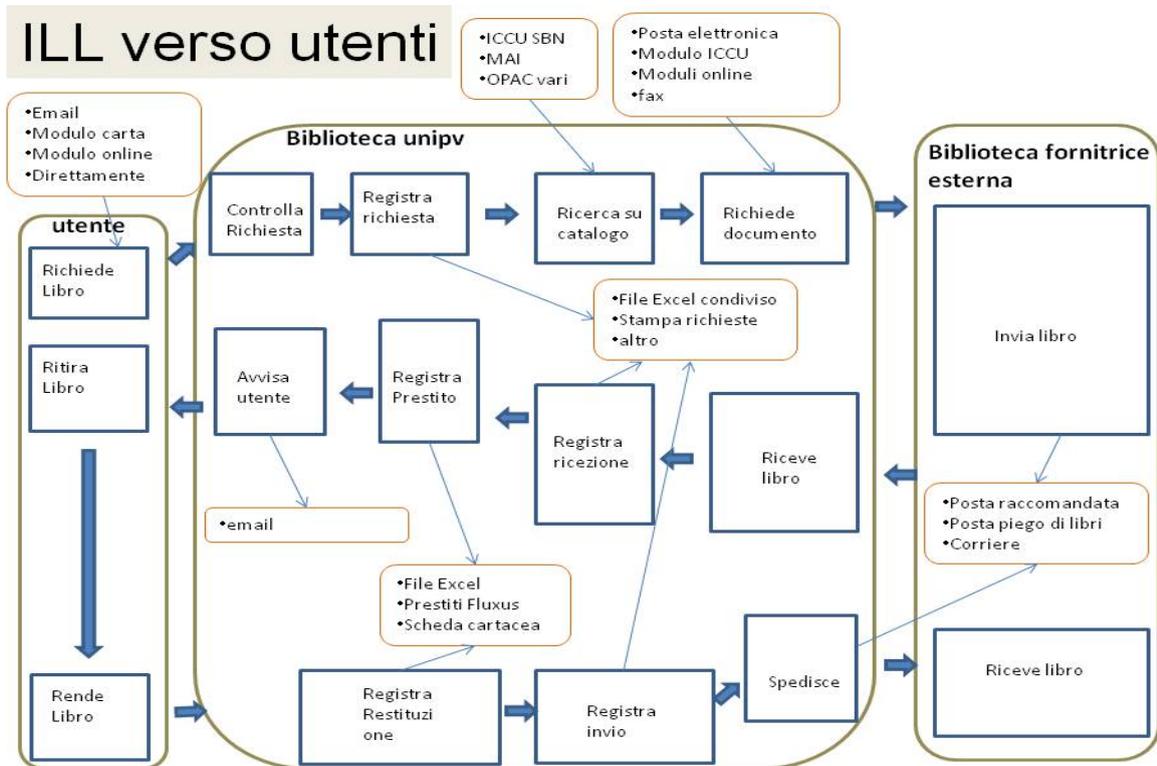


L'utilizzo del prestito interbibliotecario risente della capacità da parte del bibliotecario che opera al front-office di pubblicizzare il servizio e di informare l'utente sulle modalità e condizioni di accesso. I grafici presentati sono indicativi delle transazioni avvenute nelle strutture nel periodo 2012-2016. I dati utilizzati sono stati raccolti dai file excel forniti dai colleghi. La lettura di questi dati ci presenta una situazione in cui le otto strutture dell'Ateneo hanno consolidato il servizio. Le biblioteche di area umanistica confermano l'importanza del servizio per i loro utenti e per le biblioteche affini anche in un periodo di scarse risorse finanziarie. Le biblioteche di Area medica, quella di Scienze Politiche e quella di Giurisprudenza raccolgono i frutti dell'ampia opera di riorganizzazione e promozione del servizio, mentre ci sono dubbi sulla bontà dei dati pervenuti da alcune strutture. Questa criticità è dovuta al fatto che, dal 2013, è diventato operativo il nuovo modulo Fluxus per la gestione interbibliotecaria e alcune strutture presentano discrepanze tra i dati registrati nel file excel e i dati consultabili nelle statistiche delle transazioni interbibliotecarie di Fluxus. Ciò ci obbliga a riflettere su questa incongruenza e a procedere ad un confronto e a una rivalutazione delle modalità di gestione delle transazioni in Fluxus.

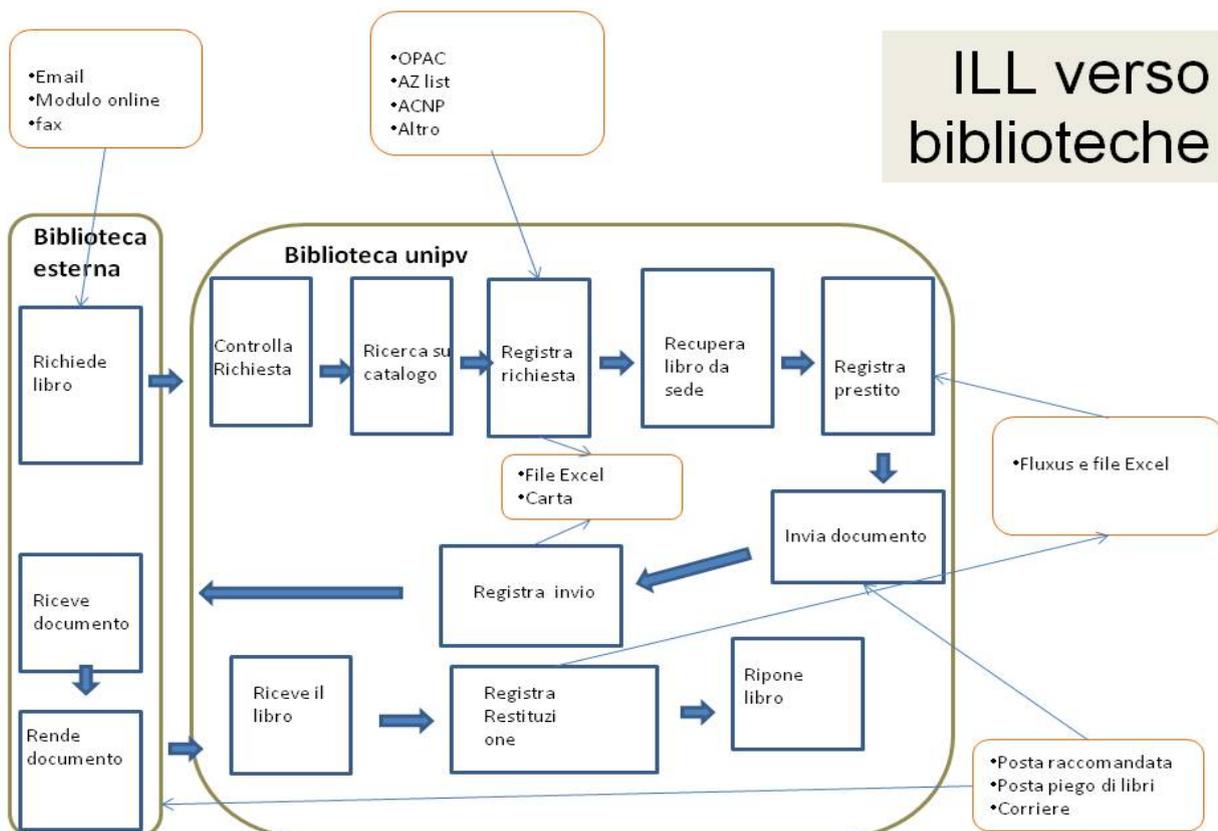
Il grafico sottostante presenta il confronto delle transazioni avvenute nel 2011, anno in cui le strutture operavano secondo regolamenti differenti e in modo autonomo, e nel 2014, anno in cui il sistema bibliotecario d'Ateneo ha approvato un Regolamento generale ed un metodo di lavoro condiviso.

Si è visto altresì che l'utilizzo sempre più massiccio di sistemi informatizzati favorisce una naturale centralizzazione del servizio, pur essendo sempre estremamente complesso il reperimento del materiale, soprattutto nelle zone periferiche.

Di seguito gli schemi del servizio ILL in borrowing e in lending:



Flusso tratto dalla relazione Bendiscioli



Flusso tratto dalla relazione Bendiscioli

## Il modello di lavoro dei servizi interbibliotecari

Nel 2012 l'analisi fatta portava con decisione a prendere in considerazione un sistema distribuito, facendo leva su variabili come il numero di addetti dedicati ai diversi processi, alle esigenze di personale delle singole biblioteche e allo sviluppo del lavoro in termini di borrowing e lending.

Nel 2013 è stato emanato un regolamento nuovo, condiviso dal sistema, che ha modificato profondamente il flusso di lavoro delle strutture (vedi allegato).

Nel 2013 è stato avviato il progetto di *Information Literacy*, cioè un'opera massiccia di informazione affinché gli utenti delle varie biblioteche (studenti, ricercatori, docenti o esterni) potessero meglio utilizzare i supporti informatici (banche dati, cataloghi, siti specializzati, ecc...).

Nella relazione del 2012 la situazione era tale per cui in ogni struttura si osservava una organizzazione diversa e particolare. Attualmente la situazione ha subito profonde modifiche anche grazie alla creazione di strutture centralizzate e gestite centralmente, come si evince dalla tabella.

### Costi

Come da regolamento tutte le biblioteche d'ateneo offrono gratuitamente il servizio di reperimento di articoli per i propri utenti sia esterni che interni, e in tutte le biblioteche le condizioni riservate a studenti e docenti sono le medesime. Purtroppo però, mentre nel DD è possibile rispettare in linea di massima questa indicazione (si comprano talvolta a pagamento articoli attraverso in network mitteleuropeo SUBITO, i cui costi ricadono prevalentemente sulle biblioteche o sui dipartimenti), per il prestito interbibliotecario rimangono solo i costi vivi della spedizione dei pacchi.

Per regolamento le biblioteche d'ateneo sono tenute ad utilizzare i buoni IFLA, con pezzature da 4 e 8 euro, vera moneta di scambio a livello internazionale e interbibliotecario. Il problema è che molte biblioteche esterne, soprattutto quelle comunali, veicolano gli scambi attraverso pagamenti vari (bollettini, francobolli, ecc...). Pertanto il Servizio Biblioteche, insieme al gruppo di lavoro, si propone di gestire per il prossimo triennio il flusso di comunicazione con le strutture esterne che ancora non riescono a rispettare il regolamento del SIBA.

IL sistema bibliotecario d'ateneo ha dal marzo 2014 adottato il sistema di smistamento postale attraverso il corriere SDA, dopo aver sperimentato nel 2013 il servizio a contratto con pagamento anticipato di prelevamento pick-up.

Inoltre gli uffici della provincia di Pavia si sono accollati fino a fine 2014 (con rinnovo nel 2015), lo smistamento dei plichi librari tra le biblioteche del Sistema.

Le biblioteche che agiscono in reciprocità rilevano uno snellimento delle procedure, che evitano di tenere contabilità di qualsiasi tipo, che non comporta del resto dei costi vivi rilevanti.

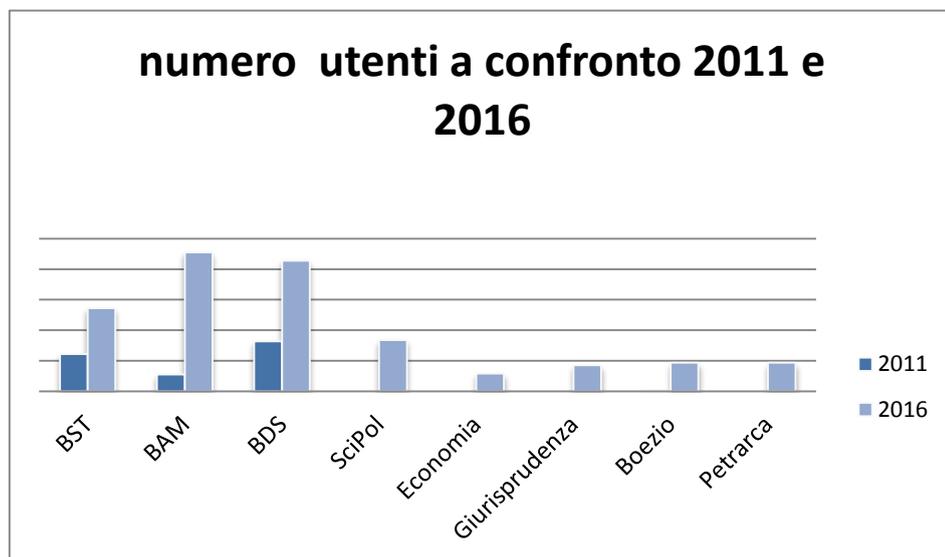
## Strumenti di lavoro

### NILDE

Come da regolamento tutte le biblioteche utilizzano la piattaforma **Nilde** per il servizio di DD. E' un network ideato e gestito dal CNR di Bologna, con interfacce diverse per le biblioteche d'ateneo (sono 8 quelle con account) e per gli utenti.

Le sue funzioni principali sono due, quella di ricevere richieste di articoli o parti di libro dagli utenti interni e girarle ad altre biblioteche del network (borrowing) e quella di ricevere al contrario richieste dall'esterno per documenti che la singola biblioteca possiede (lending), che scannerizzerà o scaricherà dalle proprie banche dati e metterà sul server di NILDE. Tale server funziona da tramite per la trasmissione di documenti.

E' importante innanzitutto osservare che l'andamento di richieste è in continua e costante ascesa, soprattutto per il borrowing. A tale funzione è strettamente legato il numero di utenti iscritti complessivamente al servizio, con particolare attenzione al numero di utenti che hanno chiesto almeno un documento.



Gli utenti attivi che richiedono direttamente i documenti sono stati formati e il loro numero aumenta di anno in anno.

Si noti con viva soddisfazione che le biblioteche del circuito pavese sono al top a livello nazionale (e anche internazionale, dato che a NILDE afferiscono da circa un anno biblioteche spagnole e greche) come numero di utenti (vedi tabella allegata). In particolare sono occupate la prima posizione (BAM) e terza (BDS). Sicuramente va rilevato che l'area scientifica è presente in maniera più massiccia nelle prime posizioni, ma anche quella umanistica nel triennio ha dato segni di forte crescita. Risulta, così importante, nel segno della continuità, un costante coordinamento tra le due aree, per permettere una crescita più agevole.

Le biblioteche dell'ateneo partecipano anche a progetti di area come SBBL (Sistema Bibliotecario Biomedico Lombardo) e ESSPER (Associazione ESSPE, periodici italiani di economia, scienze sociali e storia). Questi progetti sono nati in ambiti diversi e si rivolgono ad utenti anche fuori dagli atenei.

L'utilizzo esclusivo da parte delle biblioteche di un sistema gestionale comune permette inoltre di estrarre in modo più immediato e uniforme i dati necessari per le rilevazioni statistiche; consente di formare il personale in modo tale da prevederne un distacco in caso di bisogno. Questi addetti, avvezzi già all'utilizzo di strumenti identici, sono immediatamente operativi; condizione particolarmente importante ove ci si trovi a sopperire ad esigenze di supporto ad altre strutture per brevissimi/brevi periodi.

## Subito

Un cenno va fatto alla banca dati SUBITO, che è il corrispettivo di NILDE per la mitteleuropa. Comprende infatti le maggiori biblioteche di Germania, Svizzera e Austria.

Si tratta di una banca dati in grado di gestire sia articoli scientifici per il DD, sia monografie per l'ILL. Il servizio è a pagamento, i costi vanno generalmente dai 6 a 10 euro, però sono comprensivi delle royalties dovute agli editori, e dei costi di gestione. E' un servizio molto efficiente e veloce, che si usa nei casi in cui non si arriva al documento attraverso lo scambio reciproco e gratuito in Italia. L'esperienza dell'ultimo decennio ha confermato la validità e l'economicità del servizio offerto da Subito rispetto ad altri network e ha indotto il Servizio Biblioteche a prediligere questa banca dati, testata già dagli anni '90 dall'allora Biblioteca di Fisica.

Al momento tre biblioteche d'ateneo lo utilizzano, soprattutto quelle di area scientifica, ma è allo studio un progetto che le coinvolga tutte, attraverso la razionalizzazione dei costi che potrebbe derivare da un unico accordo contrattuale. L'obiettivo per il 2015 è quello di gestire un account comune per il sistema, coordinato da una sola persona, al fine di permettere a tutte le biblioteche di usufruire di questo servizio. I costi potrebbero essere addebitati al Servizio Biblioteche.

## Gestionale Fluxus per l'ILL

Mentre per il DD è utilizzato dalle biblioteche d'ateneo il network NILDE, per l'ILL dal 2013 in ateneo si utilizza il modulo integrato con FLUXUS. A livello nazionale il discorso si fa più complesso, perché esistono circuiti che gestiscono e veicolano le monografie (SBN-ILL).

Il modulo di Fluxus permette sia l'iscrizione delle biblioteche dell'area SIBA, che così possono intraprendere relazioni tra loro attraverso la registrazione delle transazioni, sia la possibilità da parte degli utenti interni di iscriversi e di effettuare richieste, sia infine l'iscrizione delle biblioteche esterne, che continuano ad utilizzare tradizionali strumenti di richiesta documenti fuori Fluxus.

Altri sistemi di richiesta prestito ILL., come il modulo presente sul portale d'Ateneo, permette anche all'utente più remoto di essere riconosciuto e di richiedere una transazione.

Rimangono tuttavia insoluti gli aspetti tipicamente locali che riguardano la gestione della singola transazione, come i costi applicati, le modalità di spedizione, le problematiche che eventualmente possono emergere nel corso dell'operazione, ecc... Nel corso di questo anno soprattutto nel momento in cui è necessario fare un'analisi dei dati, è emerso che il programma non è ancora perfettamente in linea con le esigenze di efficienza e praticità richieste dalla strutture pertanto è necessario a breve analizzare con il gruppo di lavoro tutto ciò che ha creato intoppi e difficoltà nella gestione quotidiana.

## Copyright

Il fronte del diritto d'autore e nello specifico del copyright è tuttora aperto e in evoluzione. Sono molti gli attori in gioco, molti gli interessi e carenti purtroppo le norme, sia a livello nazionale che europeo, in un'epoca in cui la rete sembra essere il teatro ideale dello scambio globalizzato di informazioni, di documenti e di conoscenza in generale.

La normativa italiana sull'argomento risale al 1941, pur con successive e corpose modifiche, ma poco si armonizza con quella europea, ancora in mano ai singoli stati, taluni permissivi altri no. La commissione europea appena nominata ha promesso un riordino della disciplina, che deve mettere d'accordo diversi attori come gli editori, gli autori, gli utenti e gli operatori.

Il nostro ateneo è in linea con la situazione, e incoraggia la tutela laddove si coniuga con gli obiettivi legati allo studio e alla ricerca, ma chiede fortemente chiarezza, anche a tutela dei sui utenti, sia interni che esterni.

Per la verità qualcosa viene già fatto a livello nazionale, nel campo dei servizi interbibliotecari. Riguardo al DD il network NILDE sta, da tempo, portando avanti una gestione protetta e a norma dei documenti trasmessi online, oltre che un progetto (ALPE) in linea con le linee guida degli

editori. Nel campo dell'ILL e dell'elaborazione dei documenti in cartaceo è ancora valido il limite del 15% del volume, anche se spesso aggirato da più riproduzioni dello stesso.

Il mondo della rete, di cui i legislatori dovrebbero finalmente intuire le potenzialità, sembra sopravanzare con l'uso e la consuetudine quelle che sono norme ingessate, poco pratiche e facilmente aggirabili.

Si ritiene che l'ateneo, con i suoi organi istituzionali, debba porre la massima attenzione all'evoluzione della situazione, ponendosi se necessario in maniera propositiva al passo coi tempi, nell'interesse di tutti.

## **Risultati del confronto**

Dall'analisi effettuata dai colleghi nel 2012 emergeva un sistema bibliotecario frammentato che risultava difficilmente comprensibile da parte dell'utente. Dai dati raccolti emerge che gli utenti hanno gradito la standardizzazione dell'erogazione dei servizi e la utilizzano quotidianamente.

Nel prossimo triennio il Servizio Biblioteche, insieme alle strutture e al gruppo di lavoro, deve porsi come primo obiettivo una costante analisi dei dati con rigorosa applicazione dei modelli gestionali condivisi.

L'analisi, per essere efficace, deve dotarsi di un metodo di lavoro comune. Gli strumenti quali le statistiche di Nilde, il file excel di registrazione e le statistiche in generale devono essere messe a disposizione dei membri del gruppo mensilmente tramite la condivisione di una cartella sul Drive di Google e sarà compito del Servizio Biblioteche fornire tabelle riassuntive periodiche di confronto. Il gruppo di lavoro, che può richiedere il coinvolgimento e l'ausilio di collaboratori e dei responsabili delle Biblioteche rimane il veicolo fondamentale attraverso il quale comunicare ai vari attori coinvolti nei processi criticità e risultati che emergono nello svolgimento del lavoro.

A breve verranno organizzati in un documento organico i problemi e le criticità emerse nella gestione del prestito interbibliotecario da condividere con Il Servizio Biblioteca Digitale.

Il gruppo di lavoro dovrà inoltre fare suo il flusso di lavoro sia del processo del document delivery sia del processo del prestito secondo uno schema di qualità.



*Allegato: Organizzazione delle sedi e del personale*

struttura	sedi				personale					
	sedi biblioteca	punti di servizio	gestione centralizzata DD	n. sedi gestione DD	strutturati coinvolti	referente	sostituti	entrata/uscita	personale di appoggio non strutturato	ILL/DD stesso personale
BST	3	3	si	1	Ciaccia, De Paolis	De Paolis	si	si	no	si
BAM	3	3	si	1	Gandini, Giberti	Gandini	si	si	no	si
BDS	3	2	si	1	Laudadio, Mainardi	Mainardi	si	si	no	si
Economia	1	1	si	1	Leoni, Nasali	Leoni	si	si	no	si
Scienze politiche	1	1	si	1	Dalmato, Lombardi	Dalmato	si	si	no	si
Petrarca	3	5	si	1	D'Errico, Devoti	D'Errico	si	si	no	si
Boezio	3	3	si	1	De Guglielmi, Mosconi	Mosconi	si	si	no	si
Giurisprudenza	2	5	si	1	Montagna, Lucenti	Montagna	si	si	no	si

Allegato 4

Statistica nazionale del numero di utenti al 31 dicembre 2014				
posizione graduatoria nazionale	bi_nome	bi_citta	prov_id	numero utenti
1	Biblioteca di Area Medica 'Adolfo Ferrata'	Pavia	PV	769
3	Biblioteca Delle Scienze Università degli Studi di Pavia	Pavia	PV	713
9	Biblioteca della Scienza e della Tecnica - Università di Pavia	Pavia	PV	483
14	Biblioteca Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali Università degli Studi di Pavia	Pavia	PV	362
15	Biblioteca Dir Scientifica IRCCS Fondazione Policlinico San Matteo - Pavia	Pavia	PV	330
40	Biblioteca della Facoltà di Giurisprudenza	Pavia	PV	201
55	Biblioteca Boezio - Università degli Studi di Pavia	Pavia	PV	161
80	Biblioteca di Economia	Pavia	PV	101
106	Biblioteca Francesco Petrarca - Università degli studi di Pavia - Dipartimento Studi Umanistici - Polo San Tommaso	Pavia	PV	75
168	Biblioteca IRCCS Fondazione Salvatore Maugeri - Istituto di Pavia	Pavia	PV	41
180	Biblioteca IRCCS Fondazione Istituto Neurologico Nazionale Casimiro Mondino - Pavia	Pavia	PV	33