

## Leggere: da oltre 15 anni al servizio delle biblioteche

Leggere da oltre 15 anni offre un servizio dedicato alle biblioteche. Il suo centro servizi garantisce la presentazione di oltre 19.500 schede di novità editoriali (2013) e attraverso il sito Internet consente una gestione remota di tutto il processo di ordine e consegna degli articoli e la creazione di statistiche sui prodotti acquistati. Con il Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001) Leggere si è posta, già dal 2010, l'obiettivo di raggiungere la piena soddisfazione dei propri clienti, ottimizzando il livello di servizio offerto e migliorando costantemente i processi produttivi.

### Il catalogo

La Redazione dedica grande cura al catalogo: gli utenti possono accedere in modo riservato a oltre due milioni di documenti (libri, video, musica) in lingua italiana e circa sette milioni di libri in lingua straniera, per la maggior parte arricchiti delle principali informazioni bibliografiche e catalografiche secondo standard ISBD e REICAT. Particolare attenzione è riservata alla catalogazione delle novità editoriali: oltre 400 titoli settimanali. Sono inoltre disponibili le esportazioni dei dati per la catalogazione derivata nei formati standard EDI, Unimarc ISO 2709, xml, turboxml e attivi i protocolli di dialogo Z39.50, ftp, web services e molte altre personalizzazioni richieste dagli utenti.

### Il sito web

Punto di forza del servizio è sicuramente il sito di e-commerce, che si distingue per la semplicità dell'interfaccia e la facilità di utilizzo senza rinunciare alle funzionalità più complesse. L'applicazione web è focalizzata su quattro aree: ricerca, gestione dell'ordine, gestione am-



ministrativa e statistiche. In particolare l'area di ricerca bibliografica coniuga la rapidità di risposta alla possibilità di incrociare molti parametri: dalla ricerca "booleana" alla ricerca full-text, dalla ricerca per più "soggettazioni" alla ricerca semplice, affinabile con filtri successivi.

Per quanto riguarda l'ordine il focus è concentrato sulla gestione avanzata della disponibilità dei titoli: sono evidenziati quelli con disponibilità certa immediatamente ordinabili, mentre quelli con momentanea indisponibilità all'editore vengono parcheggiati in un'area successivamente gestita per informare gli utenti della nuova eventuale disponibilità; inoltre le informazioni sui titoli inevasi dagli editori consentono all'utente di gestirne l'eventuale eliminazione o il passaggio nell'area dedicata all'at-

tesa di informazioni sulla loro disponibilità. La sezione amministrativa consente la gestione dinamica degli impegni di spesa e rende costantemente disponibili online bolle e fatture. Infine le statistiche sugli acquisti sono particolarmente segmentate e rese dinamiche e personalizzabili da ogni utente.

### La logistica

Leggere ha sviluppato e implementato nel tempo una gestione logistica integrata in grado di garantire rapidità ed efficacia nell'evasione dell'ordine, inclusi i servizi avanzati di shelf-ready. La piattaforma infatti è in costante dialogo con gli OPAC degli utenti, in modo da gestire direttamente in magazzino i principali trattamenti fisici dei documenti.

Sono sempre disponibili oltre 110.000 titoli (circa l'80% delle novità degli ultimi 12 mesi) con una giacenza media di oltre 550.000 pezzi.

I recenti sviluppi logistici inoltre consentono la completa automazione di prelievo, gestione delle operazioni di trattamento fisico dei documenti e tracciamento delle spedizioni.

Una statistica aggiornata definisce la media di 5,61 i giorni naturali consecutivi (inclusi quindi sabato, domenica e festività varie) come il tempo che intercorre tra tutte le prenotazioni e la spedizione dei documenti alle biblioteche loro clienti. A fine 2013 la percentuale di inevaso era pari al 2,98%. Inoltre un'indagine finalizzata al Sistema Qualità e relativa alla Assistenza Clienti rileva una soddisfazione pari all'86 %.

*Roberta Barbieri*