



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240

### Allegato "Sistema di calcolo dei K.p.i."

#### Correttezza di esecuzione dell'ordine per ordini monografici e in continuazione

$$\text{K.p.i.1} = \frac{\text{ordini evasi}}{\text{numero totale ordini emessi}} \times 100$$

Ad esempio: se gli ordini evasi sono 900 e il numero totale degli ordini è 1000

$$\text{K.p.i.1} = \frac{900}{1000} \times 100 = 90\%$$

#### Puntualità delle consegne per ordini monografici e in continuazione

$$\text{K.p.i.2} = \frac{\text{numero delle consegne entro il limite}}{\text{numero totale delle consegne}} \times 100$$

Ad esempio: se il numero delle consegne entro il limite è 600 e il numero totale delle consegne è 800

$$\text{K.p.i.2} = \frac{600}{800} \times 100 = 75\%$$

$$\text{K.p.i. complessivo} = \frac{(\text{K.p.i.1} + \text{K.p.i.2})}{2}$$

$$\text{K.p.i.} = (90\% + 75\%) : 2 = 82,5\%$$

**Si escludono dal calcolo di entrambi i K.p.i. gli ordini di difficile reperibilità (opere non in normale commercio come ad es. le pubblicazioni di Enti/Associazioni e le opere acquistabili solo direttamente dall'editore) e gli esauriti (escluso l'antiquariato) o libri usati la cui fornitura è prevista come servizio opzionale, in quanto i tempi di consegna potranno variare da quelli standard e saranno stabiliti in accordo fra le parti.**

**CALCOLO DEI TEMPI DI CONSEGNA:** il calcolo dei tempi di consegna parte dalla data di ricevimento dell'ordine da parte del fornitore alla data di consegna, che si considera coincidente con la data della bolla, che corrisponde alla data dell'effettiva uscita dal magazzino del fornitore per la consegna del materiale all'Unità Ordinante e si calcola sempre in giorni consecutivi e naturali, tranne che per gli ordini urgenti, nel qual caso si calcola in giorni lavorativi. Le "consegne entro il limite" sono le consegne che avvengono entro i tempi previsti all'art. 6.

Casi particolari:

-nel caso di ordine sospeso (quando il fornitore ha comunicato che attende ulteriori istruzioni ad es. perché ha avvisato che si tratta di un ordine "duplicato" - senza che l'Unità Ordinante abbia segnalato che si tratta di un doppio voluto - oppure che sono state fornite indicazioni insufficienti o errate per rintracciare la monografia) l'ordine non è di fatto ancora stato inoltrato all'editore, in attesa di ulteriori istruzioni. In questo caso la data utilizzata ai fini del calcolo dei giorni di consegna sarà quella in cui la biblioteca fornisce



le indicazioni richieste sull'ordine "sospeso", purché la condizione di sospensione dell'ordine, la comunicazione delle istruzioni da parte della biblioteca e la data di tale comunicazione siano documentate nella reportistica prodotta in fini del calcolo dei K.p.i.

Tutti gli ordini emessi dalle Unità Ordinanti si conteggiano nel "Numero totale ordini emessi", tranne **gli ordini di difficile reperibilità (opere non in normale commercio come ad es. le pubblicazioni di Enti/Associazioni e le opere acquistabili solo direttamente dall'editore) e gli esauriti (escluso l'antiquariato) o libri usati la cui fornitura è prevista come servizio opzionale.** Inoltre vengono conteggiati nel "Numero totale ordini emessi":

- **gli ordini sospesi**, ma solo a partire dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del chiarimento/istruzione formulato dall'Unità ordinante se documentata nella reportistica prodotta in fini del calcolo dei K.p.i.),
- **gli ordini di materiale non ancora pubblicato, comprese le ristampe non ancora pubblicate**, ma solo a partire dal primo giorno del mese successivo alla data di pubblicazione effettiva.

Si conteggiano nel "Numero ordini evasi", nel "Numero totale delle consegne" e nel "Numero delle consegne entro il limite":

- **i forniti fatturati e i forniti non fatturati nei tempi previsti all'art. 6.**

Inoltre si conteggiano in questa categoria, purché le condizioni e il rispetto delle tempistiche di comunicazione siano documentati nella reportistica prodotta in fini del calcolo dei K.p.i.:

- **gli annullati dal fornitore per ragioni di effettiva impossibilità di fornire** (esaurito, fuori commercio, non distribuibile per vincoli commerciali imposti da editore, titolo sconosciuto all'editore, eliminato dai piani editoriali dell'editore, mancata risposta dell'editore), purché la comunicazione sia avvenuta nei tempi previsti all'art. 5 punto a),
- **gli annullati dalla biblioteca per ragioni diverse dal ritardo fornitura** (cioè non quando la biblioteca annulla l'ordine dopo che sono scaduti i termini per la consegna, come previsto all'art. 5 punto c), o dopo che il fornitore ha comunicato di non essere in grado di fornire quanto ordinato secondo i tempi di consegna previsti, come previsto all'art. 5 punto b),
- **i forniti non nei tempi solo nel caso in cui il fornitore abbia comunicato di non essere in grado di fornire quanto ordinato secondo i tempi di consegna previsti come definito all'art. 5 punto b), la biblioteca abbia accettato il ritardo e la fornitura sia avvenuta entro i nuovi termini concordati.**

Si conteggiano nel "Numero ordini evasi", nel "Numero totale delle consegne" e si escludono dal "Numero delle consegne entro il limite":

- **i forniti fatturati e i forniti non fatturati oltre i tempi previsti all'art. 6;**

Si conteggiano nel "Numero ordini inevasi" e nel "Numero totale delle consegne":

- **gli annullati dal fornitore per ragioni di effettiva impossibilità di fornire** (esauriti, fuori commercio, non distribuibile per vincoli commerciali imposti da editore, titolo sconosciuto all'editore, eliminato dai piani editoriali dell'editore), quando la comunicazione sia avvenuta oltre i tempi previsti all'art. 5 punto a), o se il rispetto di tali tempi non sia documentato nella reportistica prodotta in fini del calcolo dei K.p.i.;
- **gli annullati dal fornitore per ragioni diverse dall'effettiva impossibilità di fornire**, anche se il fornitore ne ha dato comunicazione nei tempi previsti all'art. 5 punto a)
- **gli annullati dalla biblioteca per ritardo fornitura** (quando la biblioteca annulla l'ordine dopo che sono scaduti i termini per la consegna, come previsto all'art. 5 punto c), o dopo che il fornitore ha comunicato di non essere in grado di fornire quanto ordinato secondo i tempi di consegna previsti, come previsto all'art. 5 punto b);
- **gli ordini in attesa merce e in spedizione all'Unità ordinanti**