

**Commissione di Valutazione
del Sistema Bibliotecario di Ateneo
dell'Università degli Studi di Ferrara**

**Relazione finale
al Consiglio di Amministrazione
dell'Università di Ferrara
del 27/03/2007**

16 marzo 2007



- 1. Premessa**
- 2. Attività di monitoraggio del 2006**
- 3. Ottimizzazione dell'assetto organizzativo**
- 4. Rapporti di Autovalutazione 2005 / 2006**
- 5. Risultati dell'indagine sulla Customer Satisfaction**
- 6. Valutazione conclusiva del Sistema Bibliotecario di Ateneo**
 - 6.1 Sistema Organizzativo**
 - 6.2 Risorse**
 - 6.3 Servizi erogati**

1. Premessa

La delibera di istituzione del nuovo Sistema Bibliotecario di Ateneo (Consiglio di Amministrazione del 5 ottobre 2005), prevede un periodo di monitoraggio e valutazione del nuovo sistema ispirato al principio di una organizzazione dinamica, in continua verifica e sviluppo.

A questo scopo era stata istituita una commissione composta da due membri interni e tre membri esterni che entro un anno dal definitivo avvio del SBA (implementato il 1 marzo 2006) doveva presentare una relazione al Consiglio di Amministrazione con la valutazione del nuovo modello organizzativo ed eventuali proposte di miglioramento

La commissione, nominata con Decreto Rettorale rep. N. 734 prot. N. 10728 del 10 maggio 2006, è composta da :

- Prof. Augusto C. Veronese – Delegato del Rettore per le Biblioteche dell'Università di Ferrara
- Dott. Diego Cavallina – Dirigente del Comune di Ferrara e membro del Nucleo di Valutazione dell'Università di Ferrara
- Ing. Gianni Rigamonti – Esperto di qualità della S.c.a.r.l. CRMET e membro della commissione di valutazione dei corsi di laurea dell'Università di Ferrara
- Prof. Laura Tallandini – Delegato del Rettore per le biblioteche dell'Università di Padova e membro della commissione Crui sulle biblioteche
- Dott. Enrico Periti – Direttore Amministrativo dell'Università di Ferrara

La commissione ha lavorato prevalentemente per via telematica e si è riunita in sessione plenaria presso l'Ateneo nelle date 12 luglio 2006, 6 dicembre 2006 e 16 marzo 2007.

Tutti i verbali delle riunioni e i documenti prodotti sono stati resi pubblici nelle pagine del sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo dedicate alla valutazione (www.unife.it/sba/valutazione).



I principi e i metodi utilizzati nel lavoro sono stati incentrati sull'idea della qualità e della cultura della valutazione. In particolare la Commissione, attraverso azioni di monitoraggio e successivi interventi (cfr. punto 3,) ha accompagnato in una direzione di pianificazione, azione, controllo e riorganizzazione (*Plan, Do, Check, Act*) lo sviluppo del Sistema Bibliotecario di Ateneo, in precedenza strutturato secondo un modello organizzativo di tipo burocratico-funzionale e con un'articolazione di *governance* distribuita.

2. Attività di monitoraggio del 2006

2.1 – Analisi della situazione al 31/12/2005

Una prima analisi è confluita nel documento *Linee di sviluppo del Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Ferrara, dal 1993 al 2005*, da cui è emerso un dato di tendenza verso la progressiva centralizzazione dei servizi e delle attività 'cross' ed alcune criticità inerenti la situazione logistica di diverse strutture, la scarsa mobilità del personale (e una distribuzione non sempre coerente nelle singole biblioteche), i limiti organizzativi, tra cui quelli sugli orari di apertura e quelli della gestione amministrativa-contabile.

Contemporaneamente le 12 biblioteche esistenti (di Facoltà, Interfacoltà, di Dipartimento e di Sezione) erano state sollecitate a produrre dei Rapporti di AutoValutazione (RAV) riferiti alla situazione al 31/12/2005.

L'analisi comparativa di tali RAV ha prodotto un documento di sintesi *Rapporto complessivo sul Sistema Bibliotecario di Ateneo* da cui è emersa una fotografia complessiva del sistema organizzativo, delle risorse logistiche e strutturali, e della strutturazione delle attività.

In particolare sono stati focalizzati i seguenti **elementi di criticità**:

ORGANIZZAZIONE

- mancata identificazione dei processi trasversali;
- mancanza di una strutturazione del lavoro per processi finalizzati alla realizzazione di un output / prodotto per il 'cliente' nelle attività delle singole biblioteche;
- assenza di matrici di responsabilità e frammentazione nel presidio delle singole attività;
- rigidità degli assetti di attribuzione del personale basata su criteri non definiti in modo chiaro ed esplicito ma comunque consolidatisi negli anni e scarsa mobilità di personale tra una biblioteca all'altra;
- assenza di un sistema consolidato di raccolta delle esigenze delle parti interessate.

RISORSE

- insufficienza complessiva delle strutture logistiche e delle infrastrutture;
- insoddisfacente offerta documentaria, in particolare quella di interesse didattico.

SERVIZI

- limitato orario di apertura delle biblioteche, in particolare di quelle centralizzate;



- difficoltà di accesso ai testi presenti nel catalogo online ancora conservati negli studi dei docenti;
- affidamento di numerosi servizi di front-office a personale non qualificato (studenti 150 ore).

In particolare i RAV segnalavano come opportunità di miglioramento sia la centralizzazione dei processi generali, sia il maggior impatto della *ITC (Information Technology and Communication)* sui processi di pertinenza bibliotecaria.

2.2 Analisi della situazione nel contesto della riorganizzazione

Il nuovo assetto organizzativo nel corso dell'anno 2006 ha posto in evidenza alcuni **dati di miglioramento:**

ORGANIZZAZIONE

- efficace revisione del sistema di governance;
- razionalizzazione della struttura organizzativa con chiara definizione della matrice delle responsabilità e mappatura dei processi;
- attuazione di un progetto pilota finalizzato a implementare profili di competenza elaborati e condivisi all'interno della Ripartizione biblioteche;
- unificazione della gestione amministrativa;
- standardizzazione dei servizi erogati;
- più efficace distribuzione del personale e maggiore omogeneità rispetto ai passati equilibri;
- assegnazione del personale alla ripartizione biblioteche, con successiva assegnazione alle macroaree o ai servizi centralizzati, con conseguente facilitazione della mobilità tra le strutture;
- affidamento del servizio di front office a personale strutturato, grazie all'articolazione dell'orario su turni settimanali, con la presenza degli studenti 150 ore per il solo affiancamento,
- forte attenzione ad attività di formazione del personale bibliotecario (realizzati 5 corsi);

RISORSE

- inaugurazione di due nuove sedi (Biblioteca Didattica di Medicina e Biblioteca di Economia) e alcuni significativi interventi logistici e strutturali su tre biblioteche (Architettura, Scientifico-Tecnologica, Giurisprudenza) con un significativo miglioramento delle strutture;
- ampliamento dell'informatizzazione;
- avvio del recupero del pregresso con oltre 15.000 nuove notizie recuperate e inserite nel catalogo elettronico;



SERVIZI

- ampliamento e equiparazione dell'orario di apertura per tutte le biblioteche centralizzate (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19);
- ampliamento dell'apertura serale delle sale studio su tre sedi (Biblioteca S. Maria delle Grazie, Biblioteca didattica di medicina e Polo Scientifico-tecnologico), con una sede aperta anche il sabato (9-18) a partire da settembre 2006;
- estensione gratuita a tutto le componenti dell'Ateneo dei servizi di Document Delivery e Prestito Interbibliotecario attraverso un form Web utilizzabile direttamente dagli utenti;
- implementazione di nuove attività ad alto valore aggiunto, in particolare avvio del progetto *open access* e pubblicazione di due serie di Annali in formato *on-line*;

2.3 Criticità del nuovo assetto organizzativo 2006

A fronte dei dati positivi sopra esposti, il nuovo assetto organizzativo consolidato nel 2006 continuava tuttavia a presentare in questa fase transitoria alcune criticità. Relativamente al processo acquisizioni (libri e riviste) permanevano difficoltà relative alle singole fasi, sia presidiate dal coordinamento che dalle singole biblioteche, con un'incidenza anche significativa sull'efficacia complessiva del servizio.

Relativamente ai processi legati ai servizi, in forte espansione, di document delivery e alla gestione e organizzazione delle risorse elettroniche, è emersa la necessità di ridefinire i profili di *expertise* in grado di presidiare tali processi.

3. Ottimizzazione dell'assetto organizzativo

A fronte di questi dati di criticità, già nel corso del 2006 si è proceduto ad una proposta di 'aggiustamento' del sistema organizzativo – poi recepita dall'Amministrazione – sulla base del principio sopra enunciato della 'spirale della qualità' secondo cui dopo la pianificazione (il nuovo assetto organizzativo) e la verifica (il monitoraggio dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi posti), si passa a una fase di correzione volta al miglioramento della situazione organizzativa in essere.

In questa prospettiva la Commissione ha proposto (dicembre 2006) di estendere il livello di centralizzazione del processo di acquisizione, con un minimo incremento delle unità di personale a disposizione del coordinamento, e di individuare un nuovo ruolo di Esperto di Risorse Elettroniche cui far presidiare il settore su cui è maggiormente opportuno investire nell'immediato futuro: le collezioni digitali, la reference digitale e i servizi a distanza.

Alla fine di febbraio 2007 è stata avviata la nuova organizzazione, con la creazione di una Unità risorse elettroniche e servizi, in staff al coordinatore della Ripartizione.



4. Rapporti di Autovalutazione (RAV) 2005 / 2006

I RAV 2005 erano riferiti a 12 biblioteche (6 Centri di Servizi Bibliotecari, 2 biblioteche di Dipartimento, 3 di Sezione, 1 di Centro) ognuna delle quali presentava un proprio assetto organizzativo, prassi lavorative specifiche e un sistema di *governance* diverso per ciascuna tipologia. I RAV 2006 sono relativi alle 3 macroaree alle quali afferiscono le biblioteche e alla struttura di coordinamento.

Di seguito viene data una sintesi degli aspetti più significativi emersi dal confronto fra i due anni oggetto dei RAV.

Macroarea Biomedica

Le principali criticità emerse nel 2005 erano:

1. mancanza di un punto di servizio per gli studenti di medicina e di un adeguato patrimonio librario per la didattica;
2. frammentazione del patrimonio collocato nelle 27 sezioni dei dipartimenti dell'area medica e difficoltà di coordinamento del personale bibliotecario (2 unità) operativo in 2 sezioni.

Situazione 2006:

1. con l'apertura della Biblioteca didattica di medicina, la situazione è stata parzialmente risolta, ma permane un significativo grado di insoddisfazione da parte degli studenti relativo all'orario di apertura e all'offerta documentaria (vedi punto 5 della presente relazione: Risultati dell'indagine sulla Customer Satisfaction). Tale criticità sarà oggetto della dovuta attenzione per individuare le possibili soluzioni;
2. nel 2006 è stato avviato un progetto per giungere in tempi brevi ad una centralizzazione del patrimonio e dei servizi nell'area medica, realizzando in primo luogo una raccolta di dati aggiornati sulla situazione logistica, del patrimonio e dei servizi delle 27 sezioni dei dipartimenti medici. Il progetto è in corso in collaborazione con l'azienda ospedaliera universitaria, allo scopo di individuare le soluzioni idonee a realizzare un servizio bibliotecario efficiente all'interno dell'area clinica e un'ottimizzazione delle risorse di entrambi gli enti, tenuto conto del bacino di utenza comune e delle prospettive a medio e lungo termine legate al trasferimento nella sede di Cona;
3. Rimane critica la gestione della biblioteca di dipartimento non centralizzata (Risorse naturali).

Macroarea Scientifico-tecnologica e di Architettura

Il RAV 2005 aveva evidenziato in particolare:

1. le problematiche logistiche della sede di Architettura (emerse anche dall'indagine sulla Customer satisfaction), che sono state affrontate nel 2006 con un progetto di ampliamento e riorganizzazione degli spazi. I lavori sono stati terminati a metà febbraio 2007 e la nuova sistemazione è ora operativa;
2. le difficoltà gestionali della biblioteca del dipartimento di matematica, la sola non centralizzata nella macroarea, il cui notevole patrimonio è sottoutilizzato, come risulta dalla media giornaliera di prestiti pari a 2,07 contro i 37,43 della biblioteca centralizzata scientifico-tecnologica. Tali problematiche gestionali e



organizzative persistono tuttora e difficilmente potranno essere risolte se non con il compimento della centralizzazione della macroarea nell'unica sede del polo scientifico-tecnologico.

Macroarea di Scienze della società e dell'uomo

Anche in questa macroarea erano emerse criticità logistiche, relative alle biblioteche di Economia e di Lettere. Per quanto riguarda la prima, il trasferimento nella nuova sede di Palazzo Bevilacqua-Costabili ha completamente risolto i problemi.

Nel caso di Lettere, nel 2006 è stato messo a punto un progetto di ampliamento e riorganizzazione della biblioteca, presentato all'amministrazione e non realizzato per motivi tecnici; i problemi di mancata autorizzazione di esecuzione dei lavori sono in fase di valutazione.

Infine, la riorganizzazione degli spazi all'interno della biblioteca di Giurisprudenza, progettata e realizzata nel 2006, ha prodotto significativi miglioramenti sia della gestione dei servizi che delle attività di *back office*.

5. Risultati dell'indagine sulla Customer Satisfaction

L'indagine è stata effettuata nel mese di gennaio 2007, attraverso un questionario di 17 domande a un campione di 450 studenti e 150 docenti. I questionari sono stati distribuiti agli studenti nelle biblioteche, mentre ai docenti sono stati inviati tramite posta elettronica. Le risposte ricevute sono state rispettivamente 370 e 30. Vengono qui prese in esame le 7 domande considerate più significative ai fini della valutazione dei servizi bibliotecari, che chiedevano un'opinione su: orario di apertura, offerta documentaria, servizio di document delivery e prestito interbibliotecario, disponibilità di banche dati e riviste elettroniche, comfort delle sale di lettura, stile dello staff, livello complessivo di soddisfazione sui servizi bibliotecari.

I valori medi riportati sono riferiti a una scala di giudizio da 1 a 4:

1= Insoddisfacente 2= Poco soddisfacente 3= Soddisfacente 4= Molto soddisfacente

CAMPIONE STUDENTI

L'84% è soddisfatto dell'attuale **orario di apertura** (9.00-19.00) delle biblioteche con un grado di soddisfazione pari a una media di **3,10**. Tuttavia occorre segnalare che la biblioteca didattica di Medicina e quella di Architettura hanno il valore più basso di soddisfazione rispettivamente di 2,31 e 2,72. La biblioteca di medicina in effetti è l'unica tra le biblioteche di Facoltà a non avere l'orario continuato 9-19. Considerando quindi un dato di analisi in cui le risposte di medicina sono evidenziate a parte come elemento di forte criticità, risulta un dato di soddisfazione pari a **3,15** (cfr. figura 1)

L'analisi dell'**offerta documentaria** prende in considerazione tre tipologie di materiali:

- a) libri, periodici e cd-rom posseduti dalla biblioteca
- b) le novità librarie
- c) gli ultimi numeri di periodici relativi alle singole discipline.

Il grado di soddisfazione medio è di **2,93** con significative differenze tra le varie biblioteche. In particolare, i valori più bassi di soddisfazione per i punti a) e b) sono manifestati dalla biblioteca di Architettura (2,33 e 1,9). Anche in questo caso, va



evidenziata la forte criticità rappresentata dalla insoddisfazione complessiva della biblioteca di Architettura a fronte di un dato complessivamente più positivo (cfr. figura 1)

Il servizio di document delivery e prestito interbibliotecario, utilizzato dal 76% degli studenti intervistati, ha ottenuto un ampio grado di soddisfazione (media **3,08**) con l'unica eccezione della biblioteca di Architettura (2,5). Analogamente a quanto riscontrato sopra si delinea una scarsa soddisfazione degli utenti della biblioteca di Architettura sul servizio evidenziata in figura 1 rispetto a un dato mediano positivo .

Per quanto riguarda l'**offerta di banche dati su web e cd-rom e di periodici elettronici**, la soddisfazione degli studenti è di **2,87**. Scendendo nel dettaglio, il più alto livello di gradimento è manifestato dagli studenti della biblioteca di Economia (3,0) e S. Maria delle Grazie (2,95). Il più basso livello di soddisfazione emerge ancora dalla biblioteca di Architettura (2,29).

Il livello di soddisfazione generale rispetto alle **sale di lettura** è di **3,11**. Nel dettaglio, rispetto alla disponibilità di posti a sedere la biblioteca di Architettura manifesta un altissimo grado di insoddisfazione (1,68), seguita dalla biblioteca Scientifico-Tecnologica (2,8); per altri aspetti quali la temperatura confortevole, la luminosità, la comodità degli arredi e il silenzio, i valori più bassi o risultano essere quelli di Architettura e Lettere. Ancora una volta la criticità è manifestata dalla biblioteca di Architettura rispetto a un complessivo apprezzamento positivo del servizio.

Il grado di soddisfazione riguardante lo **staff** delle biblioteche (competenza professionale, cortesia, affidabilità, tempestività nel fornire il servizio, capacità di fornire informazioni chiare, disponibilità a prestare attenzione ad ogni singolo utente, capacità di ascolto dei suggerimenti e reclami) è pari a **3,29**. Anche in questo caso il valore più basso (2,76) è attribuito alla biblioteca di Architettura.

In definitiva, l'attuale livello complessivo di soddisfazione degli studenti per i servizi delle biblioteche è (domanda di sintesi) è di **3,05**, valore mediano (esclusi il più alto 3,27 e il più basso 2,30) ottenuto dai livelli di gradimento delle singole biblioteche da cui si evincono i seguenti elementi (cfr. figura 2):

a) un gruppo consistente di biblioteche su cui si è già intervenuti manifestano una complessiva soddisfazione sui servizi e sulle strutture:

Biblioteca di Economia: 3,26

Biblioteca chimico-biologica S. M delle Grazie: 3,14

Biblioteca di Lettere e filosofia: 3,11

Biblioteca Scientifico-Tecnologica: 3,02

b) altre 2 biblioteche presentavano alla data dell'indagine forti criticità:

Biblioteca di Architettura: 2,30

Biblioteca Didattica di Medicina: 2,91

Per quanto riguarda la biblioteca di Architettura va segnalato che nel corso del 2006 era stato già assegnato come obiettivo la predisposizione di un progetto di ampliamento e

riorganizzazione, che è stato finanziato con 50.000 euro alla fine dell'anno. Il progetto è stato realizzato (vedi punto 4 della presente relazione) e la nuova ampia sede è operativa da metà febbraio.

CAMPIONE DOCENTI E RICERCATORI

Il campione di 150 utenti a cui è stato inviato il questionario comprendeva tutti i docenti con incarichi istituzionali, e ad almeno 5 docenti per ogni dipartimento, selezionati fra gli utenti che avevano utilizzato almeno una volta i servizi di Document delivery o prestito interbibliotecario negli ultimi 6 mesi. Le risposte pervenute sono state solo 30, di cui 10 da docenti afferenti all'area chimico-biologica.

In figura 3 è stato sintetizzato il valore medio di giudizio relativo alle 7 domande più significative del questionario, da cui risulta che il giudizio complessivo sui servizi bibliotecari è buono (**3,00**). In particolare ottengono valori più alti della media i giudizi relativi all'orario (3,40), al servizio di Document delivery e prestito interbibliotecario (3,13) e allo staff (3,27). Risulta invece ancora al di sotto delle aspettative l'adeguatezza dell'offerta documentaria (2,52).

Figura 1
OPINIONE STUDENTI
sintesi 1: le 7 domande più significative

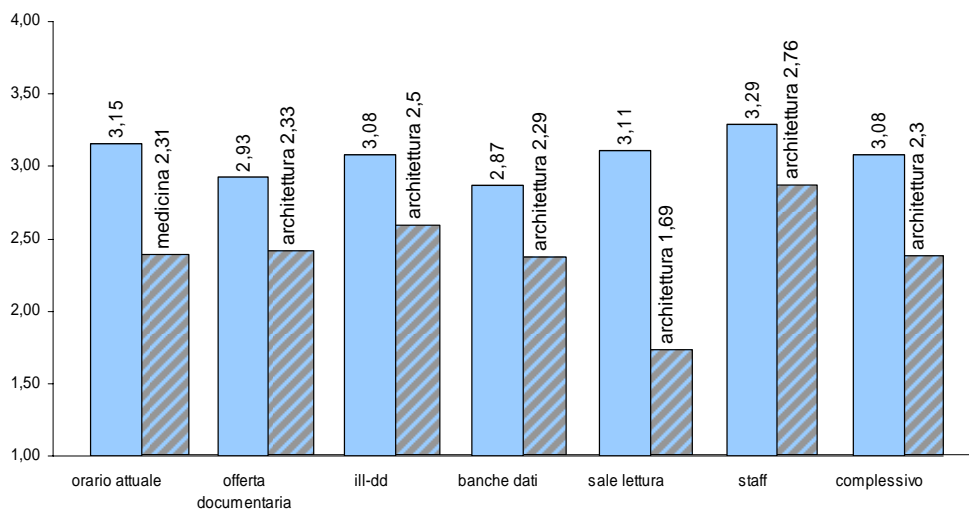


Figura 2

OPINIONE STUDENTI
sintesi 2: giudizio complessivo per biblioteca
Valore mediano 3.05

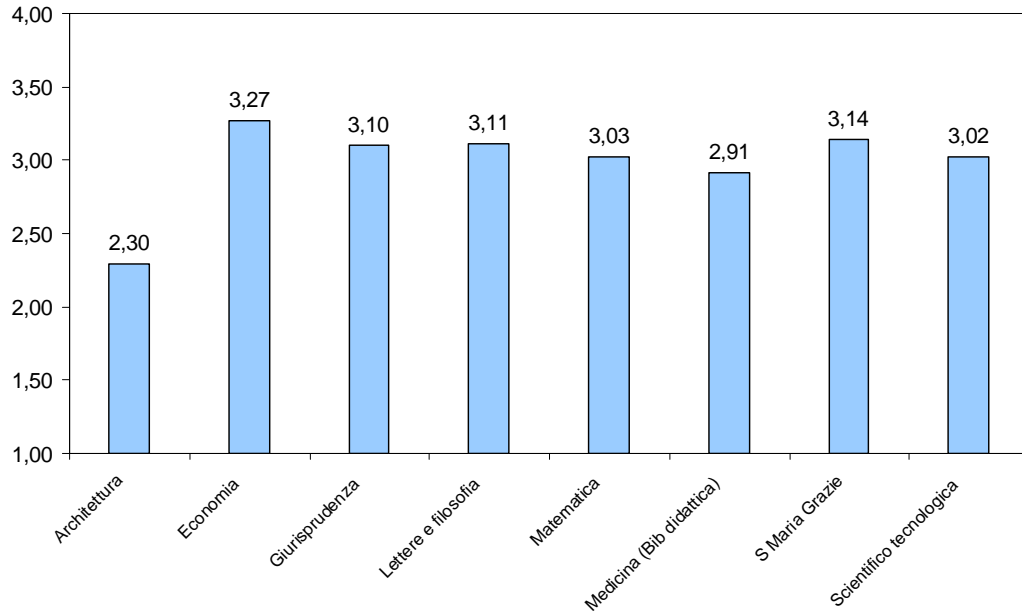
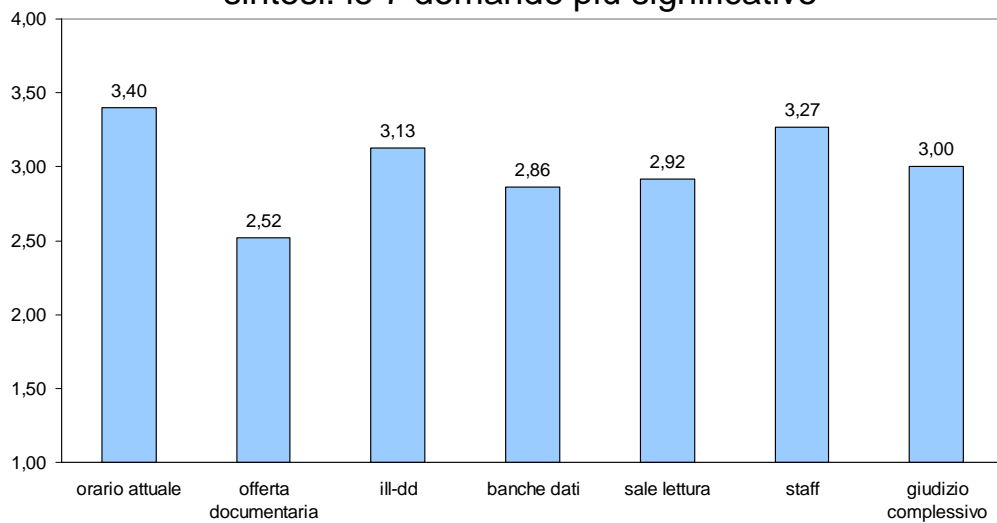


Figura 3

OPINIONE DOCENTI
sintesi: le 7 domande più significative





6. Valutazione conclusiva del Sistema Bibliotecario di Ateneo

6.1 Sistema organizzativo (organigramma, processi)

Il sistema organizzativo attuale prevede

- una struttura centralizzata di gestione dei processi generali, che comprende l'Ufficio acquisizioni e catalogazione, l'Unità risorse elettroniche e servizi e l'Unità informatica ,
- le biblioteche riunite in tre macroaree.

Per quanto riguarda il personale, un EP è responsabile della Ripartizione biblioteche, archivi e musei, un EP è responsabile della macroarea di scienze della società e dell'uomo ed un EP è responsabile delle due macroaree scientifiche (scientifico-tecnologica-architettura e macroarea biomedica).

Alla struttura centralizzata sono attualmente assegnate dieci unità di personale (due informatici e otto bibliotecari),

Alle biblioteche di macroarea sono assegnate:

- tredici unità alla macroarea di scienze della società e dell'uomo
- sette unità alla macroarea scientifico-tecnologica ed architettura
- sette unità alla macroarea biomedica

Il Coordinamento dei servizi bibliotecari segue i processi centralizzati.

In particolare gestisce:

- l'acquisizione e catalogazione delle monografie
- l'acquisizione delle riviste cartacee (inclusa la gestione dei fascicoli)
- le riviste online e le banche dati di tutto l'ateneo
- l'amministrazione dei fondi assegnati non più alle singole biblioteche ma al SBA
- l'informatizzazione del SBA e delle singole biblioteche
- il document delivery ed il prestito interbibliotecario richiedente
- il sistema gestionale e l'OPAC Sebina
- il progetto Open Access.

Le biblioteche di macroarea forniscono i servizi:

- apertura delle biblioteche centralizzate (dalle 9.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì)
- front office e assistenza agli utenti
- document delivery e prestito interbibliotecario prestante
- recupero del pregresso
- ordini e catalogazione di monografie e riviste non pagate sui fondi del SBA

6.2 Risorse (umane, finanziarie, logistiche, infrastrutturali)

Risorse umane.

L'organico della ripartizione biblioteche è costituito da quaranta unità di personale che afferiscono alla Ripartizione biblioteche e di due unità con dipendenza



funzionale (una presso la biblioteca del Centro della comunità europea (CE) ed una presso la biblioteca di Pediatria).

Da gennaio 2006 a marzo 2007 il personale in servizio nel sistema bibliotecario è stato interessato da un significativo *turn over*.

Sono uscite dal sistema in totale 10 unità di personale, per mobilità interna o cessazione dal servizio: di cui 8 unità nel 2006 (3 di categoria B e 5 di categoria C) e 2 nel 2007 (1 EP per passaggio ad altro ente e 1 D assegnato alla nuova unità museale, all'interno della ripartizione ma non nel settore biblioteche).

Sono invece entrate nel sistema, nello stesso periodo, 11 unità di personale (3 D, 6 C e 2 B). Tra le nuove unità attualmente in servizio 7 sono a tempo determinato.

Oltre al personale tecnico-amministrativo, le biblioteche possono contare sull'assegnazione annuale di studenti 150 ore (115 nel 2007). Allo scopo di ottimizzare il contributo di questa importante risorsa, in particolare semplificare l'attività di formazione da parte del personale strutturato, uno degli obiettivi programmati per il 2007 all'interno della ripartizione è l'organizzazione di un percorso formativo per gli studenti 150 ore assegnati alle biblioteche.

Risorse finanziarie.

Il Consiglio di Amministrazione ha assegnato al SBA nel 2006 1.300.000 euro (capitolo contributi per biblioteche).

In realtà le spese sono state superiori e sono stati utilizzati residui di bilancio per circa 256.000 euro.

La spesa totale annua, compresi gli impegni, per le biblioteche dell'ateneo è stimata in circa 1.550.000 euro di cui circa 256.000 utilizzate per l'attivazione di risorse elettroniche (banche dati e riviste online) di interesse comune che coprono quasi tutti i settori disciplinari:

Per le monografie nel 2006 sono stati impegnati 210.000 euro.

Una grossa cifra (505.000 euro) è impegnata per le riviste cartacee delle case editrici (Elsevier, Kluwer, Blackwell) con le quali sono stati contratti impegni consortili.

Altri 580.000 euro sono utilizzati per l'attivazione di riviste "libere" decise dai Consigli di macroarea.

5.000 euro sono stati impegnati per il servizio di document delivery e prestito interbibliotecario.

Su altri fondi, non gestiti dal SBA, sono stati spesi 91.751 euro per materiale bibliografico e 90.998 euro per altre spese, di cui 84.500 per attrezzature informatiche e software del sistema di automazione SEBINA.

Risorse logistiche:

Negli ultimi anni si è proseguito nella politica di centralizzazione delle biblioteche dell'ateneo con l'apertura di nuove biblioteche centralizzate:

- la biblioteca chimica biologica di Santa Maria delle Grazie (2005),
- la biblioteca scientifico- tecnologica (2005)
- la biblioteca della facoltà di Economia (2006)
- la biblioteca didattica di Medicina (2006).

Negli ultimi mesi è stata riorganizzata ed ampliata la biblioteca della facoltà di Architettura.



Nei prossimi mesi verrà ristrutturata ed ampliata la biblioteca della facoltà di Lettere.

E' allo studio un progetto per la centralizzazione delle biblioteche dell'area medica, che dovrebbe partire già da quest'anno.

La situazione logistica delle biblioteche ha subito un grande miglioramento negli ultimi due anni e dovrebbe portare ad una situazione ottimale nel prossimo anno.

Alcune sale studio collegate alle biblioteche restano aperte anche la sera fino alle 23 (ST, CB, SG, Didattica di Medicina). A partire da settembre 2006 le sale studio della biblioteca didattica di Medicina sono aperte anche il sabato (ore 9-18). E' in corso di valutazione, compatibilmente con le disponibilità finanziarie, l'ipotesi di estendere la gestione dell'apertura serale della sala studio di Giurisprudenza, attualmente presidiata dagli studenti 150 ore.

Risorse infrastrutturali.

Le risorse infrastrutturali sono buone in quasi tutte le biblioteche. In particolare alcune biblioteche hanno un numero di computer ottimale (CB, EC, AC); queste risorse devono essere incrementate nelle altre biblioteche.

Per quanto riguarda la rete, tutte le biblioteche sono raggiunte dalla rete GARR, tranne la Biblioteca didattica di medicina (attualmente collegata alla rete di ateneo tramite un sistema di ponte radio) e coperte dal servizio WIFE (connessione wireless alla rete di ateneo).

6.3 Servizi erogati (analisi dei servizi erogati)

I principali servizi erogati sono:

- apertura delle biblioteche centralizzate (LF, SG, EC, AC, ST, CB) dalle 9.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì
- apertura della biblioteca didattica di Medicina dalle 9.00 alle 13.30 dal lunedì al venerdì
- reference e consulenza agli utenti
- prestito
- document delivery richiedente gratuito per tutta l'utenza
- document delivery prestante per le biblioteche italiane e straniere, prevalentemente in regime di scambio
- prestito interbibliotecario richiedente gratuito per tutta l'utenza
- prestito interbibliotecario prestante per le biblioteche italiane e straniere, prevalentemente in regime di scambio
- servizio 'interlibro' con le biblioteche provinciali, attivato in fase sperimentale dalla biblioteca di Lettere
- aggiornamento continuo del sito web del SBA.

Dalla sito web del SBA si possono utilizzare i seguenti servizi:

- accesso all'informazione sulle biblioteche del SBA
- possibilità di ricerca delle monografie presenti nell'università e nel territorio attraverso l'OPAC del Polo unificato ferrarese
- possibilità di ricerca delle riviste presenti in ateneo e in Italia attraverso il catalogo ACNP



- accesso alle banche dati attivate dall'ateneo (28)
- accesso alle riviste online (6367)
- possibilità di richiedere online attraverso un modulo web i servizi di document delivery e di prestito interbibliotecario
- possibilità di proporre attraverso un modulo web l'acquisto di monografie di interesse didattico
- accesso ai verbali del Consiglio di gestione e dei Consigli scientifici di macroarea
- accesso ai verbali della Commissione per la valutazione del SBA
- accesso alle pubblicazioni open access

Nella fase di riorganizzazione del SBA molti dei servizi offerti sono stati centralizzati: nella fase di avvio si sono verificati alcuni problemi che hanno riguardato soprattutto gli ordini delle monografie.

Nella riunione della Commissione di valutazione del 6 dicembre 2006 questo problema è stato affrontato e si è deciso di riorganizzare il servizio con un incremento di personale dell'ufficio Acquisizioni. e di centralizzare non solo gli ordini ma anche la catalogazione di tutte le monografie di nuova acquisizione, lasciando alle singole strutture solo la collocazione dell'opera nella biblioteca.

In questo momento (marzo 2007) il servizio è partito, con gli ordini e la catalogazione già a regime.

PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI
ATENEIO DELL'UNIVERSITA' DI FERRARA

Tabella di sintesi dei valutatori

Dimensione	Punti di forza	Punti di debolezza	Valutazione 1: non valutabile 2: accettabile 3: buono 4: eccellente
A-Sistema organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definizione dei processi; ✓ definizione e razionalizzazione della governance; ✓ razionalizzazione e maggiore flessibilità / mobilità del personale; ✓ centralizzazione dei processi generali; ✓ razionalizzazione dei costi; ✓ individuazione di obiettivi. 	Mancanza di un sistema di indicatori della performance e di termini di confronto oggettivi (statistici, quantitativi) relativi alla misurazione delle prestazioni	3.7
B-Esigenze, obiettivi	<p>Definizione di obiettivi ed esigenze delle parti interessate con l'ausilio di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Commissione di valutazione / monitoraggio ✓ Consiglio di gestione, ✓ Indagine di customer satisfaction 	Difficoltà di una completa condivisione di esigenze e obiettivi di sistema e conseguente difficoltà di apprezzamento dei risultati conseguiti e conseguibili.	3.6
C-Risorse	<p>a) Personale: flessibilità all'interno del sistema, mobilità realizzata attraverso nuovi ingressi e uscite dal sistema, forte investimento nella formazione.</p> <p>b) Strutture: nuove sedi (Biblioteche di Economia e didattica di Medicina) e riorganizzazione di sedi esistenti (Giurisprudenza e</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Residua frammentazione delle strutture dell'area medica; - mancata centralizzazione delle biblioteche di matematica e risorse naturali; - inadeguatezza della sede della biblioteca di lettere; - percezione di non adeguate risorse documentarie nelle biblioteche di più recente istituzione (in particolare architettura) 	3.2

	Architettura).	- Esigenza di ulteriore adeguamento delle attrezzature informatiche.	
D-Servizi erogati	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Standardizzazione in termini di orario e di servizi erogati; ✓ ampliamento orario di apertura; ✓ estensione e gratuità dei servizi di Document delivery e prestito interbibliotecario per tutti gli utenti; ✓ servizio di front-office e di reference affidato a personale qualificato 	Servizi documentari e bibliografici non del tutto adeguati in alcune aree.	3.5
E-Risultati e riesame	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Monitoraggio dei servizi e delle attività; ✓ accuratezza dell'indagine di customer satisfaction e individuazione dei successivi interventi; ✓ capacità del sistema organizzativo di attuare un miglioramento continuo attraverso la ridefinizione dei processi sulla base delle criticità rilevate 	Non adeguata analisi statistica e misurazione di alcuni servizi (utilizzo risorse elettroniche, effettivo utilizzo dei periodici in abbonamento, campionatura dei libri maggiormente richiesti)	3.5

In questa tabella è riportato nella colonna valutazione il punteggio medio ricavato dai giudizi espressi dai tre membri esterni della Commissione (Prof.ssa Tallandini, Ing. Rigamonti, dott. Cavallina); i due membri interni (Prof. Augusto Veronese e dott. Enrico Periti), pur avendo contribuito all'individuazione dei punti di forza e di debolezza, si sono astenuti dall'attribuire il punteggio sintetico di valutazione.

Si riportano di seguito i commenti espressi da uno dei membri esterni (Prof.ssa Tallandini) in relazione ai punteggi da lei attribuiti:

A) Sistema organizzativo

3.5: la consapevolezza dimostrata nella attuazione di un sistema organizzativo che mira alla soddisfazione utente è veramente notevole nel panorama dei Sistemi Bibliotecari di Università. Con lo sviluppo di un sistema di indicatori delle performance oggettivi saremo all'ottimo.

B) Esigenze, obiettivi

3: è stato fatto uno sforzo notevole per avere una condivisione degli obiettivi, le incrostazioni storiche, pare soprattutto della parte docente, sono lente da rimuovere, non per responsabilità del Sistema Bibliotecario.



C) Risorse

4: per l'impiego delle risorse, sia attuale, sia nella prospettiva generale.

2,5: per i problemi relativi alle mancate razionalizzazioni gestionali di alcune strutture

3: per le risorse documentarie (la loro scarsità in alcune aree deve tuttavia essere compensata da uno sviluppo concordato con gli utenti: i costi della risorsa informativa impongono anche una presa di responsabilità da parte di questi ultimi)

3: per l'adeguamento delle attrezzature informatiche (non si dimentichi il positivo effetto di accesso consentito ovunque dal wireless)

D) Servizi erogati

4 : notevole la standardizzazione dei principali servizi. Il reference e il front office affidato a personale qualificato, il prolungamento degli orari e l'orario continuato quasi dappertutto

E) Risultati e riesame

4: per la definizione dei meccanismi di regolazione a feed back attuati dal sistema

3: per la necessità di attivare degli indicatori oggettivi (a base statistica continua)