

# **RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE DELLE BIBLIOTECHE 2005**

## **INDICAZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE**

**Questo rapporto si riferisce alla situazione al 31 dicembre 2005.**

**Deve essere compilato entro il 28 febbraio 2005 e deve essere spedito in formato elettronico al prof. A.C. Veronese ([vra@unife.it](mailto:vra@unife.it)) ed al dr. A. Iannucci ([jan@unife.it](mailto:jan@unife.it)).**

**Le risposte devono essere concise (possibilmente non più di dieci righe per domanda).**

# **Rapporto di Autovalutazione 2005**

## **Biblioteca**

**Biblioteca Scientifico-Tecnologica (esclusa la sezione staccata di Matematica)**

## **Responsabile del RAV**

**Dr. Valentina Buono**

## **Personale coinvolto nella stesura**

**Valentina Buono – Monica Tortora**

## **Data di presentazione**

**06.03.06**

## A-SISTEMA ORGANIZZATIVO

**A1- Compilare il [Modello Informativo](#) della Biblioteca.**

**A2- Descrivere brevemente il modello organizzativo della biblioteca.**

La Biblioteca Centralizzata Scientifico-Tecnologica è una biblioteca interfacoltà (Ingegneria, più Scienze Matematiche Fisiche e Naturali) dotata di autonomia contabile ai sensi del Titolo III del Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'Università degli Studi di Ferrara. E' dotata di un Consiglio Scientifico composto da 6 membri. La responsabilità tecnica è affidata al Direttore. Al 31.12.2005 erano assegnate alla biblioteca 6 unità di personale di ruolo, 1 contrattista e 11 studenti 150 ore.

**A3- Sono stati identificati ed organizzati i principali processi di gestione della biblioteca? (Indicare i processi identificati, le fasi e le eventuali interazioni).**

P1 - Acquisizione e gestione documenti bibliografici  
f 1.1 - Ordini monografie  
f 1.2 - Inventario monografie  
f 1.3 - Catalogazione  
f 1.4 - Acquisizione periodici  
f 1.5 - Inventario periodici  
f 1.6 - Registrazione periodici  
f 1.7 - Catalogazione periodici  
f 1.8 - Acquisizione risorse online  
f 1.9 - Pagamento monografie e periodici

P2 - Approvvigionamento  
f 2.1 - Ordinazione beni non librari e materiale di consumo  
f 2.2 - Inventario e pagamento

P3 - Servizi al pubblico  
f 3.1 - Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali  
f 3.2 - Gestione anagrafica utenti  
f 3.3 - Assistenza al pubblico e reference di base  
f 3.4 - Document delivery e prestito interbibliotecario  
f 3.5 - Reference avanzato

**A4- Sono state assegnate le responsabilità e le relazioni di dipendenza per i processi identificati al punto A3? Compilare la matrice delle responsabilità.**

<b>Processi/fasi</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Persone/gruppi coinvolti</b>	<b>Persone/gruppi informati</b>
f. 1.1	Rossi	Buono	tutti
f. 1.2	Rossi		tutti
f. 1.3	Rossi	Pozzovio	tutti
f. 1.4	Buono	Tortora	tutti
f. 1.5	Tortora		tutti
f. 1.6	Tortora		tutti
f. 1.7	Tortora		tutti
f. 1.8	Buono	Tortora	tutti
f. 1.9	Buono	Tortora Rossi	tutti
P2	Buono		tutti
f. 3.1	Buono	Mottola Villani	tutti
f. 3.2	Mottola	Villani - Pozzovio	tutti
f. 3.3	Mottola	Tutti	tutti
f. 3.4	Tortora		tutti
f. 3.5	Tortora	Tutti	tutti

**A5-Quali sono le principali funzioni svolte dal direttore/responsabile della biblioteca?**

<p>Organizzazione e coordinamento di tutte le attività della biblioteca.          Responsabilità della gestione del personale, delle risorse tecniche, amministrative e documentarie.          Partecipazione al Consiglio Scientifico in qualità di Segretario.</p>
--

**A6- Quali sono i processi o fasi di processi ai quali ha partecipato il personale in servizio presso la biblioteca (indicare per ciascuna unità in servizio la percentuale di tempo dedicata ad ogni processo o fase individuati)**

<b>Personale (nome/categoria)</b>	<b>Orario di lavoro settimanale</b>	<b>Processi</b>	<b>% di tempo dedicato</b>
Buono Valentina	30	Acquisizione e gestione documenti bibliografici Approvvigionamento Servizi al pubblico	30% 35% 35%
Mottola Giuseppina (dal 11/04/05)	36	Acquisizione e gestione documenti bibliografici Approvvigionamento Servizi al pubblico	- - 100%
Pozzovio M. Chiara (dal 01/09/05)	36 (L.104)	Acquisizione e gestione documenti bibliografici Approvvigionamento Servizi al pubblico	70% - 30%
Rossi Paola	30	Acquisizione e gestione documenti bibliografici Approvvigionamento Servizi al pubblico	80% - 20%
Tortora Monica	36	Acquisizione e gestione documenti bibliografici Approvvigionamento Servizi al pubblico	75% - 25%
Villani Rosalba	36 (L. 104)	Acquisizione e gestione documenti bibliografici Approvvigionamento Servizi al pubblico	15% - 85%

**A7- Quali documenti sono stati adottati a supporto dei processi identificati (A3) e quali sono le modalità di gestione dei documenti (Elencare i documenti ripartendoli tra guida (G), lavoro (L), registrazione (R)) specificando le modalità di compilazione, di archiviazione e chi ne è responsabile. Compilare la seguente matrice documenti:**

<b>Tipo Documento</b>	<b>Funzione (G, L, R)</b>	<b>Gestione (Compilazione, responsabile)</b>	<b>Gestione (Archiviazione, responsabile)</b>
regolamento biblioteca	G	Consiglio scientifico	Direttore
verbale consiglio scient.	R	Direttore	Direttore
ordini libri	R	Rossi	Buono
ordini riviste	R	Tortora	Buono
ordini mat. non bibl.	R	Buono	Buono
inventario riviste	R	Tortora	Villani
inventario libri	R	Rossi	Villani
inventario mat. non bib.	R	Buono	Buono

Documenti di guida: leggi, regolamenti di ateneo, ecc.

Documenti di lavoro: verbali (prima della compilazione), questionari, moduli (da compilare), ecc.

Documenti di registrazione: verbali (compilati), questionari (compilati), moduli (compilati), ecc.

**A8- Quali sono le modalità di comunicazione all'interno della biblioteca e con gli utenti?**

**All'interno della Biblioteca:** riunioni periodiche, lista di posta elettronica della Biblioteca

**Con gli utenti:** sito della Biblioteca, avvisi in bacheca, posta elettronica

## **B-ESIGENZE ED OBIETTIVI**

### **B1- Quali sono le Parti Interessate (PI) identificate?**

Studenti – Docenti – Personale TA – Cittadinanza

### **B2-Come sono state raccolte le esigenze delle PI?**

Nel 2005 non sono state raccolte.

### **B3- Quali sono le esigenze espresse dalle PI?**

---

### **B4- Quali sono i servizi che si ritiene opportuno attivare nella biblioteca, tenendo anche conto delle esigenze delle PI?**

---

## **C-RISORSE**

(Spazi, personale, attrezzature informatiche, infrastrutture di rete, materiale documentario)

### **C1-Il personale assegnato alla biblioteca è adeguato alle esigenze della biblioteca**

Al 31/12/05 il personale è numericamente sufficiente e possiede le competenze necessarie rispetto al sistema organizzativo.

### **C2-Il personale di supporto (studenti 150 ore, contratti a termine) è adeguato?**

Al 31/12/05 il personale di supporto è da ritenersi numericamente adeguato.

### **C3-Le infrastrutture (spazi, infrastrutture di rete) sono adeguate alle esigenze?**

Al 31.12.2005 gli spazi sono sufficienti ma non perfettamente funzionali all'erogazione dei servizi: la particolare disposizione degli spazi (che non sono nati per essere una biblioteca, ma sono stati adattati a questa funzione) ha reso necessaria la creazione di un secondo punto prestito, con la conseguente esigenza di un ulteriore impiego di risorse umane, al fine di mantenere costante l'elevata qualità dei servizi offerti.

Le infrastrutture di rete sono sufficienti ma non efficienti: frequenti le interruzioni e i sovraccarichi delle linee di rete, per vari motivi, con conseguenti interruzioni e/o sospensione dei servizi a queste legate.

### **C4-Le attrezzature informatiche sono adeguate?**

Per le necessità dei bibliotecari sono adeguate, mentre per gli utenti sono appena sufficienti non solo per il loro scarso numero, ma anche e soprattutto per una mancanza di aggiornamento e manutenzione. Tale carenza viene in parte compensata dalla disponibilità al prestito di materiale informatico (computer portatili e schede wireless).

## **C5-Il materiale documentario è adeguato alle esigenze degli utenti (docenti, studenti)?**

Dovendo fare una valutazione di massima, che si basa esclusivamente sull'esperienza dei bibliotecari e le segnalazioni spontanee da questi raccolte si può dire che grosso modo il materiale bibliografico è adeguato seppure con qualche lacuna: si segnalano soprattutto banche dati e alcune riviste specifiche delle varie aree disciplinari dell'ingegneria.

Per quanto riguarda i libri di didattica si segnala come alcuni docenti non abbiano l'abitudine di indicare alla biblioteca i libri di testo adottati per lo svolgimento dei corsi, determinando quindi evitabili ritardi nell'acquisizione e nell'aggiornamento del materiale bibliografico.

## **D-SERVIZI EROGATI**

### **D1- Quali sono i servizi offerti dalla biblioteca al personale docente?**

Prestito monografie, consultazione periodici, document delivery, prestito interbibliotecario, gestione acquisti, consultazione banche dati, riviste online e cataloghi all'interno della biblioteca

### **D2- Quali sono i servizi offerti dalla biblioteca agli studenti?**

Prestito monografie, prestito computer portatili e schede wireless, consultazione periodici, document delivery, prestito interbibliotecario, assistenza ricerche bibliografiche, consultazione banche dati, riviste online e cataloghi all'interno della biblioteca

### **D3- Esistono servizi offerti ad altri tipi di utenti e se sì quali sono?**

Tutti i servizi (ad eccezione del prestito dei computer portatili e delle schede wireless) vengono garantiti a tutti gli utenti

### **D4- Nell'ultimo anno sono stati attivati nuovi servizi e quali sono i vantaggi per l'utenza?**

Attivazione Prestito Interbibliotecario: incremento considerevole di disponibilità di testi in favore dell'utenza.

Automazione del Prestito di computer portatili e schede wireless (prima veniva registrato a mano): migliore precisione, controllo e misurabilità del servizio erogato.

## **E- RISULTATI E RIESAME**

(risultati ottenuti, opinione delle PI, analisi e commento dei dati)

### **E1- Come è stata richiesta l'opinione delle PI sui servizi erogati?**

Nel 2005 non è stata richiesta in modo sistematico ed oggettivo

### **E2- Qual è l'opinione delle PI sui servizi?**

L'opinione sui servizi che qui si può riportare è quella fornita spontaneamente dagli utenti e raccolta informalmente dal personale di biblioteca.

Si può notare un generale grado di apprezzamento dell'utenza per la quantità e la qualità dei servizi offerti che riescono a soddisfare la maggior parte delle richieste. Di non minore rilievo sono stati i continui apprezzamenti per la professionalità e la cortesia del personale della biblioteca.

### **E3- Identificare i servizi che hanno ottenuto un giudizio positivo da parte delle PI.**

Vedi sopra.

### **E4- Identificare i servizi che hanno ottenuto osservazioni critiche da parte delle PI.**

Gli studenti hanno segnalato (sempre in modo informale) che l'attuale disposizione dei libri di didattica all'interno della Sala Studio favorisce il furto di questi testi.

Tuttavia i pochi controlli che è stato possibile effettuare non evidenziano al 31.12.2005 un incremento sensibile del fenomeno.

### **E5- Esistono particolari criticità nell'erogazione dei servizi? Come sono state affrontate e risolte?**

L'unica criticità degna di nota riguarda la difficoltà nel reperimento e nell'identificazione corretta del materiale posseduto (sia libri che riviste) proveniente dal Dipartimento di Scienze della Terra in quanto giunto alla Biblioteca ST senza che fosse stato catalogato in Sebina ed in ACNP. Tali problemi esistono, in forma minore, per le monografie provenienti dalla Biblioteca di Fisica per via, soprattutto, del riversamento dei dati catalografici da ISIS a Sebina che ha causato una serie di anomalie recuperabili solo attraverso una ricatalogazione di buona parte del posseduto. A questo va aggiunta l'impossibilità di riclassificare (e quindi ricollocare anche in Sebina e Opac) secondo la CDD un

numero considerevole di volumi trattenuti in prestito dai docenti.

**E6- Come è stato gestito il processo di riesame (date e verbali delle riunioni per il riesame, dati presi in considerazione, identificazione delle opportunità di miglioramento)**

Non è stato gestito

**E7- Quali sono le opportunità di miglioramento identificate?**

---

**E8- Quali sono le azioni correttive intraprese?**

---

**E9- Quali sono i risultati ottenuti dalle azioni correttive intraprese?**

---

## INIZIATIVE SPECIALI DELLA BIBLIOTECA

Tipo di iniziativa	Come è gestita	Risultati ottenuti
<b>Proseguimento dei lavori di unificazione del patrimonio bibliografico delle ex-biblioteche di Ingegneria, Fisica, Scienze della Terra.</b>	Il processo di centralizzazione della Biblioteca ST, iniziato nel 2004, si è protratto per tutto il 2005 facendo leva soprattutto sulle risorse umane della biblioteca stessa. L'impegno straordinario, la disponibilità, l'adattabilità e l'atteggiamento collaborativo del personale assegnato alla struttura hanno permesso di giungere al riordino e alla collocazione definitiva di tutto il materiale, con un impiego minimo di risorse finanziarie e senza ricorrere a periodi di chiusura straordinari, garantendo così continuità nell'erogazione dei servizi.	Disponibilità al prestito e alla consultazione di tutto il materiale in carico alla biblioteca.

## PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA EVIDENZIATI DAL RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE

<b>Dimensione</b>	<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>	<b>Valutazione</b> 1: non valutabile 2: accettabile 3: buono 4: eccellente
<b>A-Sistema organizzativo</b>	Suddivisione ottimale degli incarichi e delle responsabilità, sulla base delle competenze individuali ed in funzione degli obiettivi individuati	Comunicazione interna a volte lacunosa.	<b>3/4</b>
<b>B-Esigenze, obiettivi</b>	Non raccolte- non valutabili		
<b>C-Risorse</b>	Il personale: per le competenze, la professionalità, la disponibilità e per il clima di prevalente serenità e collaborazione che ha saputo mantenere anche nei momenti più difficili.	Infrastrutture di rete Alcune lacune nel patrimonio documentario	<b>3</b>
<b>D-Servizi erogati</b>	Quantità, tipologia e qualità	Utilizzo eccessivo degli studenti 150 ore per le attività di prestito	<b>4</b>
<b>E-Risultati e riesame</b>	Quantità, tipologia e qualità dei servizi	Mancato completamento della sistemazione omogenea del materiale proveniente dalle varie biblioteche	<b>3/4</b>

**N.B.** La valutazione “eccellente” alla voce “servizi erogati” non significa che non si veda un margine di miglioramento. Tuttavia si è ritenuto equo assegnare il massimo punteggio, valutando che una elevata qualità è stata comunque ottenuta a fronte di risorse assegnate di certo non in esubero in relazione agli impegni particolarmente onerosi sostenuti nel corso dell’anno.

## Modello Informativo

### INFORMAZIONI GENERALI SUL SISTEMA ORGANIZZATIVO

<b>1- Tipologia di Biblioteca</b>	- Centro di Servizi Bibliotecari : Biblioteca Interfacoltà
<b>2- Responsabilità tecnica</b>	Direttore: EP Dr. Alessandro Iannucci
<b>3- Responsabilità scientifica</b>	Consiglio Scientifico: presidente Prof. R. Bettocchi 6 consiglieri (compreso il presidente) 1 segretario
<b>4a -Personale in servizio</b>	Nome, area funzionale e categoria 1. Buono Valentina – Biblioteche – D 2. Pozzovio M. Chiara – Biblioteche – C (dal 01.09.05) 3. Mottola Giuseppina – Tecnica – B (dal 11.04.05) 4. Rossi Paola – Biblioteche - C 5. Tortora – Biblioteche - C 6. Villani – Tecnica - B
<b>4b- Personale di supporto</b>	11 Studenti 150 ore 1 Contratto
<b>5-Punti di servizio o Fondi librari</b>	Sono presenti due punti di servizio. Il primo si rivolge principalmente, ma non esclusivamente, agli studenti (prestito libri didattici, schede wireless, computer portatili, reference di base). Il secondo è rivolto in misura maggiore al prestito di libri di ricerca, al reference avanzato, al rilascio delle tessere, ecc.
<b>6-Gestione amministrativo-contabile</b>	La gestione amministrativo-contabile del Centro è a norma del titolo III (Istituti Scientifici) del Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'Università degli Studi di Ferrara

## SPAZI E ATTREZZATURE

<b>7 - Superficie totale</b>	1420
<b>8 - Superficie accessibile al pubblico</b>	1340
<b>9 - Metri lineari totali di scaffalatura</b>	3300
<b>10 - Metri lineari di scaffale aperto</b>	3200
<b>11 - Numero dei posti di lettura</b>	80 + 20
<b>12a- Numero dei personal computer destinati al pubblico</b>	3
<b>12b Numero dei personal computer destinati al personale bibliotecario</b>	7 + 1 (prestito studenti)+1 (personale a contratto)
<b>13 - Numero di postazioni con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive</b>	-

## DOTAZIONE DOCUMENTARIA

<b>14 - PATRIMONIO DOCUMENTARIO – MONOGRAFIE</b>	
Libri moderni	24000
Libri antichi	50
Manoscritti	-
<b>Totale</b>	<b>24050</b>
<b>15 - Patrimonio documentario – annate di periodici</b>	
	<b>7960</b>
<b>16 - PATRIMONIO DOCUMENTARIO – ALTRO MATERIALE DOCUMENTARIO</b>	
CD-Rom	50
Microforme	50
Audiovisivi	5
Spartiti musicali	-
Carte geografiche	-
Altro	-
<b>Totale</b>	<b>105</b>
<b>17 - Numero di abbonamenti a periodici cartacei correnti</b>	<b>312</b>
<b>18 - Numero totale di acquisizioni di monografie effettuate nell'anno solare 2005</b>	<b>450</b>
<b>19- Numero di inventari di monografie in OPAC</b>	<b>16000</b>

<b>20- La biblioteca dispone di un catalogo automatizzato (OPAC) locale o condiviso per le monografie?</b>	<b>SI</b>
<b>21 – La biblioteca dispone di una procedura informatica per la gestione amministrativa dei periodici?</b>	<b>SI: database di ISIS</b>
<b>22 – La biblioteca partecipa al Catalogo Nazionale dei Periodici (ACNP)? Se si indicare il numero di titoli inseriti</b>	<b>SI: 411 + Scienze della Terra mai inseriti.</b>

**SPESE**  
**(impegno finanziario dell'anno 2005)**

<b>23 - Spese per materiale bibliografico</b>	<b>Euro</b>	<b>Su fondi "Contributi biblioteca"</b>	<b>Su altri fondi (specificare)</b>
<b>Monografie</b>		22766,44	6000,00 FONDI DIDATTICI 2500,00 FONDIRICERCA
<b>Periodici cartacei (abbonamenti 2005) Esclusi Elsevier</b>		27897,54	515,83 FONDI RICERCA
<b>Risorse elettroniche</b>		9840,00	
<b>Altro materiale documentario</b>			
<b>Totale</b>	<b>69519,81</b>	<b>60503,98</b>	<b>9015,83</b>
<b>24 - Altre spese</b>			
<b>Rilegature</b>		624,00	
<b>Attrezzature informatiche e software</b>		5201,16	
<b>Personale non dipendente</b>			3000,00 DIP. SC. TERRA
<b>Altro</b>		10197,94	
<b>Totale</b>	<b>19023,10</b>	<b>16023,10</b>	<b>3000,00</b>

## ORARI E SERVIZI

<b>25 -Orario di apertura settimanale</b>	47,5 H
<b>26 Giorni di apertura all'anno</b>	220
<b>27 - Esiste il servizio di prestito esterno?</b>	SI
<b>28 - Sono ammessi alla fruizione del servizio di prestito esterno tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o solo un loro sottoinsieme?</b>	- Tutti
<b>29 - Numero di prestiti automatizzati nell'anno 2005</b>	18100
<b>30- Esiste il servizio di prestito interbibliotecario?</b>	SI
<b>31 - Sono ammessi alla fruizione del servizio di prestito interbibliotecario passivo (richiedente) tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o un loro sottoinsieme?</b>	- Tutti
<b>32 - Per gli utenti ammessi il servizio di prestito interbibliotecario passivo è a pagamento?</b>	NO
<b>33 - Numero di prestiti interbibliotecari attivi nell'anno 2005</b>	10
<b>34 - Numero di prestiti interbibliotecari passivi nell'anno 2005</b>	6
<b>35 - Esiste il servizio di document delivery?</b>	SI
<b>36 - Sono ammessi alla fruizione del servizio di document delivery passivo tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o un loro sottoinsieme?</b>	- Tutti
<b>37- Per gli utenti ammessi il servizio di document delivery passivo è a pagamento?</b>	NO
<b>38 - Numero di document delivery attivi nell'anno 2005</b>	50 richieste = 100 articoli
<b>39 - Numero di document delivery passivi nell'anno 2005</b>	100 richieste = 200 articoli
<b>40 - Esiste il servizio di reference?</b>	SI
<b>41 - Sono ammessi alla fruizione del servizio di reference tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o un loro sottoinsieme?</b>	- Tutti
<b>42 - La biblioteca ha organizzato e gestito nel 2005 corsi di formazione per l'utenza?</b>	NO
<b>43 - Esiste un'utenza potenziale primaria non istituzionale riconosciuta formalmente dalla biblioteca ?</b>	SI
<b>44 - Esiste un'utenza potenziale secondaria riconosciuta formalmente dalla biblioteca ?</b>	SI