

Rapporto di Autovalutazione 2006

Ripartizione biblioteche – struttura di gestione dei processi centralizzati (Ufficio processi generali e amministrativi, Unità informatica)

Responsabile del RAV

Paolo Cirelli (Responsabile Ufficio processi generali e amministrativi)

Personale coinvolto nella stesura

Barbara Mazza, Maria Malaguti, Maria Grazia Mondini

Data di presentazione

3 marzo 2006

A-SISTEMA ORGANIZZATIVO

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

A2- Descrivere brevemente il modello organizzativo dell'Ufficio processi generali

Riassumere i dati riportati nei punti 1-6 del Modello Informativo

A3- Sono stati identificati ed organizzati i principali processi di gestione dell'Ufficio processi generali? (indicare i processi identificati, le fasi e le eventuali interazioni)

Processo: Acquisizioni di monografie

<i>Fase del processo</i>	<i>Responsabile</i>
Proposta d'acquisto alla biblioteca	Docente, Consiglio di Macroarea
Validazione da parte della biblioteca e invio al coordinamento	Biblioteca
Inserimento dell'ordine in Sebina	Coordinamento
Contatto con il fornitore e impegno di spesa	Coordinamento
Invio dell'ordine	Coordinamento
Arrivo della monografia	Coordinamento
Inventariazione	Coordinamento
Pagamento	Coordinamento, Uffici Ragioneria
Catalogazione	Biblioteca
Classificazione	Biblioteca
Collocazione	Biblioteca

Processo: Acquisizioni di riviste

<i>Fase del processo</i>	<i>Responsabile</i>
Elenco titoli da sottoscrivere	Docente, Consiglio di Macroarea
Validazione da parte della biblioteca e invio al coordinamento	Biblioteca
Inserimento dell'ordine nel database comune	Coordinamento
Contatto con il fornitore e impegno di spesa	Coordinamento
Registrazione fascicoli	Biblioteca
Inventariazione e pagamento fattura	Coordinamento, Uffici Ragioneria
gestione e controllo ordine, sollecito titoli	Coordinamento
collocazione riviste negli espositori e nel deposito	Biblioteca

Catalogazione	Biblioteca
Classificazione	Biblioteca
Collocazione	Biblioteca

- Document delivery passivo (richiedente)
- Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)
- Ordinazione beni non librari e materiale di consumo
- Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali

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

Processi/fasi	Responsabile	Persone/gruppi coinvolti	Persone/gruppi informati
Acquisizioni di monografie	Maria Malaguti	Biblioteche di macroarea, Ripartizione ragioneria	Biblioteche di macroarea, Ripartizione ragioneria
Acquisizioni di riviste	Paolo Cirelli	Biblioteche di macroarea, Ripartizione ragioneria	Biblioteche di macroarea, Ripartizione ragioneria
Document delivery passivo (richiedente)	Francesca Molinari	Biblioteche di macroarea, utenti	Biblioteche di macroarea, utenti
Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)	Francesca Molinari	Biblioteche di macroarea, utenti	Biblioteche di macroarea, utenti
Ordinazione beni non librari e materiale di consumo	Barbara Mazza	Biblioteche di macroarea, Ufficio approvvigionamento	Biblioteche di macroarea
Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali	Maria Grazia Mondini, Marco Merli	Biblioteche di macroarea, Area informatica	Biblioteche di macroarea
Editoria elettronica open access	MariaGrazia Mondini	Comitato redazione annali	Biblioteche di macroarea, utenti
Gestione risorse elettroniche	Paolo Cirelli	Biblioteche di macroarea, utenti	Biblioteche di macroarea, utenti

A5-Quali sono le principali funzioni svolte dal responsabile dell'ufficio?

Acquisizione periodici Inventariazione periodici Solleciti fascicoli di periodici Gestione database comune dei periodici Acquisizione e organizzazione risorse on-line Help-desk risorse on-line

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

Personale (nome/categoria)	Orario di lavoro settimanale	Processi/fasi	% di tempo dedicato
Cirelli Paolo / D4	36	Acquisizioni di monografie	10%
		Acquisizioni di riviste	50%
		Document delivery passivo (richiedente)	5%
		Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)	0%
		Ordinazione beni non librari e materiale di consumo	0%
		Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali	5%
		Gestione risorse elettroniche	30%
Malaguti Maria / C3 (dal 01/05/2006)	36	Acquisizioni di monografie	100%
		Acquisizioni di riviste	0%
		Document delivery passivo (richiedente)	0%
		Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)	0%
		Ordinazione beni non librari e materiale di consumo	0%
		Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali	0%
		Gestione risorse elettroniche	0%
Mazza Barbara / C3 (assente per maternità da maggio a novembre 2006)	36	Acquisizioni di monografie	10%
		Acquisizioni di riviste	25%
		Document delivery passivo (richiedente)	5%

		Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)	0%
		Ordinazione beni non librari e materiale di consumo	25%
		Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali	35%
Merli Marco /D2	36	Acquisizioni di monografie	0%
		Acquisizioni di riviste	0%
		Document delivery passivo (richiedente)	0%
		Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)	0%
		Ordinazione beni non librari e materiale di consumo	0%
		Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali	100%
Molinari Francesca / C5	30	Acquisizioni di monografie	0%
		Acquisizioni di riviste	0%
		Document delivery passivo (richiedente)	50%
		Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)	50%
		Ordinazione beni non librari e materiale di consumo	0%
		Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali	0%
Mondini Maria Grazia / D3	36	Acquisizioni di monografie	0%
		Acquisizioni di riviste	0%
		Document delivery passivo (richiedente)	0%
		Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)	0%
		Ordinazione beni non librari e materiale di consumo	0%

		Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali	80%
		Editoria elettronica open access	20%
Pozzovio Maria Chiara (fino al 30/04/2006) / C3	36	Acquisizioni di monografie	75%
		Acquisizioni di riviste	0%
		Document delivery passivo (richiedente)	10%
		Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)	10%
		Ordinazione beni non librari e materiale di consumo	5%
		Gestione e organizzazione attrezzature informatiche e multimediali	0%

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:

Tipo Documento	Funzione (G, L, R)	Gestione (Compilazione, responsabile)	Gestione (Archiviazione, responsabile)

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 dell'ufficio, con le biblioteche di macroarea e con gli utenti?

Riunioni periodiche, posta elettronica
--

B-ESIGENZE ED OBIETTIVI

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

B2-Come sono state raccolte le esigenze delle PI?

B3- Quali sono le esigenze espresse dalle PI?

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

C-RISORSE

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

C1-Il personale assegnato all'ufficio è adeguato alle esigenze?

NO, nel corso del 2006 in diverse occasioni alcune unità di personale assegnate alle macroaree hanno collaborato con l'ufficio per lo smaltimento di lavoro arretrato

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

SI

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

SI

C4-Le attrezzature informatiche sono adeguate?

SI

D-SERVIZI EROGATI

D1- Quali sono i servizi gestiti dall'ufficio e dall'unità servizi informatici?

- Document delivery passivo (richiedente)
- Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)
- Help desk riviste on-line e banche dati
- Open access
- Digital library

D2- Quali sono i servizi offerti agli studenti?

- Document delivery passivo (richiedente)
- Prestito interbibliotecario passivo (richiedente)
- Help desk riviste on-line e banche dati

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

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?

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

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

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

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

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

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 RIPARTIZIONE

Tipo di iniziativa	Come è gestita	Risultati ottenuti

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

Dimensione	Punti di forza	Punti di debolezza	Valutazione 1: non valutabile 2: accettabile 3: buono 4: eccellente
A-Sistema organizzativo			
B-Esigenze, obiettivi			
C-Risorse			
D-Servizi erogati			
E-Risultati e riesame			

Modello Informativo

INFORMAZIONI GENERALI SUL SISTEMA ORGANIZZATIVO

1- Tipologia delle strutture	
2- Responsabilità tecnica	D4 (Responsabile Ufficio processi generali) ; Indicare la categoria del CCNL del responsabile (p. es. EP, D, C) e l'eventuale incarico o funzione (p. es. Direttore, Responsabile, etc.)
4a- Personale in servizio	Nome, area funzionale e categoria 1. Cirelli Paolo , area biblioteche, categoria D4 (<i>responsabile Ufficio processi generali</i>) 2. Malaguti Maria , area biblioteche, categoria C3 (dal 01/05/2006) 3. Mazza Barbara , area biblioteche, categoria C3 4. Merli Marco , area tecnica, tecnico-scientifica ed elaborazione dati, categoria D2 (<i>Unità informatica</i>) 5. Molinari Francesca , area biblioteche, categoria C5 6. Mondini Maria Grazia , area tecnica, tecnico-scientifica ed elaborazione dati, categoria D3 (<i>Unità informatica</i>) 7. Pozzovio Maria Chiara , area biblioteche, categoria C3 (fino al 30/04/2006)
4b-Personale di supporto	8 Studenti 150 ore
6-Gestione amministrativo-contabile	Il Coordinamento è gestito a norma del Titolo III del Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'università degli Studi di Ferrara

SPAZI E ATTREZZATURE

7 - Superficie totale	m ² 142
8 - Superficie accessibile al pubblico	//
9 - Metri lineari totali di scaffalatura	//
10 - Metri lineari di scaffale aperto	//
11 - Numero dei posti di lettura	//
12a- Numero dei personal computer destinati al pubblico	//
12b Numero dei personal computer destinati al personale bibliotecario	8
13 - Numero di postazioni con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive	//

DOTAZIONE DOCUMENTARIA

17 - Numero di abbonamenti a periodici cartacei correnti	2036
18 - Numero totale di acquisizioni di monografie effettuate nell'anno solare 2006	6000
19- Numero di inventari di monografie in OPAC	
19.1 – numero di banche dati online attive	28
19.2 – Numero riviste online in abbonamento	3.891
19.3 – Numero di riviste online attive	6.367
21- L'ufficio dispone di una procedura informatica per la gestione amministrativa dei periodici?	SI Database Management System implementato autonomamente su piattaforma Microsoft Access

SPESE
(impegno finanziario dell'anno 2006)

(le prime due colonne verranno compilate dal Coordinamento)

23 - Spese per materiale bibliografico	Euro	Su fondi "Contributi biblioteca"	Su altri fondi (specificare)
Monografie	€ 113.053,44	€ 113.053,44	-
Periodici cartacei (abbonamenti 2006)	€ 967.778,39 (+ € 34.940,05 ordinati non ancora fatturati)	€ 967.778,39 (+ € 34.940,05 ordinati non ancora fatturati)	-
Risorse elettroniche	€ 240.243,68	€ 240.243,68	-
Altro materiale documentario	-	-	-
Totale	€ 1.321.075,51 (+ € 34.940,05 = € 1.356.015,56)	€ 1.321.075,51 (+ € 34.940,05 = € 1.356.015,56)	-
24 - Altre spese	-	-	-
Rilegature	-	-	-
Attrezzature informatiche e software	-	-	-
Personale non dipendente	-	-	-
Altro	-	-	-
Totale	-	-	-

ORARI E SERVIZI

30- Esiste il servizio di prestito interbibliotecario?	SI
31 - Sono ammessi alla fruizione del servizio di prestito interbibliotecario passivo (richiedente) tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o un loro sottoinsieme?	- Tutti
32 - Per gli utenti ammessi il servizio di prestito interbibliotecario passivo è a pagamento?	NO
34 - Numero di prestiti interbibliotecari passivi (richiedenti) nell'anno 2006 (01/03/06-31/12/06)	342
35 - Esiste il servizio di document delivery?	SI
36 - Sono ammessi alla fruizione del servizio di document delivery passivo tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o un loro sottoinsieme?	- Tutti
37 - Per gli utenti ammessi il servizio di document delivery passivo è a pagamento?	NO
39 - Numero di document delivery passivi (richiedenti) nell'anno 2006 (01/03/06-31/12/06)	1149
40 - Esiste il servizio di reference?	SI
41 - Sono ammessi alla fruizione del servizio di reference tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o un loro sottoinsieme?	- Tutti
42 - La ripartizione ha organizzato e gestito nel 2006 corsi di formazione per l'utenza?	SI