



## RELAZIONE ANNUALE 2021

---

<b>Struttura</b>	<b>Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo (SBA)</b>
<b>Missione</b>	La Direzione SBA persegue la finalità di supportare l'attività didattica, di apprendimento, di ricerca e di Terza Missione svolta all'interno dell'Ateneo, assicurando l'acquisizione, lo sviluppo, la fruizione, la conservazione e la valorizzazione delle risorse informative bibliografiche e documentali di interesse accademico, in formato analogico ed elettronico.
<b>Obiettivi</b>	<p>I principali obiettivi della struttura, funzionali al perseguimento della <i>mission</i> organizzativa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• mettere a disposizione collezioni bibliografiche e documentali di qualità, in formato analogico ed elettronico, mediante attività di selezione, acquisizione, gestione, sviluppo, organizzazione, valorizzazione e conservazione delle risorse informative;</li><li>• allestire servizi diversificati e tecnologicamente avanzati per il recupero, l'accesso e la fruizione delle risorse informative bibliografiche e archivistiche;</li><li>• garantire la gestione e lo sviluppo di sistemi di automazione dei processi e dei servizi bibliotecari;</li><li>• erogare servizi di informazione bibliografica, di formazione degli utenti all'uso di risorse e servizi, nonché di supporto allo sviluppo delle competenze informative;</li><li>• offrire spazi attrezzati, idonei allo studio, all'apprendimento e alla consultazione delle risorse, con orari ampi di accesso e servizi di accoglienza e orientamento;</li><li>• fornire supporto tecnico specialistico alla Direzione Generale nella formulazione di progetti di riorganizzazione degli spazi bibliotecari e di creazione di nuove biblioteche nell'ambito di programmi di sviluppo e adeguamento del patrimonio edilizio dell'Ateneo;</li><li>• valorizzare le collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio dell'Ateneo attraverso la digitalizzazione e la messa a disposizione delle stesse;</li><li>• organizzare sistemi di misurazione, valutazione e benchmarking delle attività e dei servizi erogati al fine di garantire standard di servizio elevati, favorendo il confronto e la collaborazione con le strutture bibliotecarie nazionali e internazionali d'eccellenza per il costante miglioramento dell'offerta e provvedendo alla produzione di reportistica sia ad uso interno sia a beneficio del pubblico per la trasparenza e l'accountability della struttura;</li><li>• promuovere la cooperazione con altri enti e atenei al fine di costruire servizi bibliotecari integrati sul territorio e, a livello nazionale, per il sistema universitario italiano.</li></ul>

---

## Attività ordinarie 2021

### PRINCIPALI ATTIVITA' E SERVIZI DI BIBLIOTECA

Le 17 biblioteche dello SBA offrono collezioni disciplinari e servizi armonizzati a livello di sistema. Gli spazi e le raccolte sono sempre accessibili anche alla cittadinanza, con livelli di servizio differenziati rispetto agli utenti istituzionali.

Servizi al pubblico:

- accesso alle collezioni bibliografiche analogiche ed elettroniche e agli archivi, con servizi di assistenza e orientamento;
- consultazione;
- prestito;
- prestito interbibliotecario (Inter Library Loan) e fornitura di documenti non posseduti (Document Delivery);
- libri per gli esami;
- informazione bibliografica e formazione degli utenti (istruzione all'uso dei servizi e delle risorse, in particolare le banche dati; supporto allo sviluppo delle competenze informative, soprattutto per laureandi) tramite l'assistenza individuale, la predisposizione di materiali online e l'erogazione di corsi, sia in presenza che a distanza;
- riproduzione e stampa.

Back office:

- selezione e acquisizione del materiale bibliografico e archivistico;
- catalogazione descrittiva e indicizzazione delle risorse informative bibliografiche;
- inventariazione archivistica;
- organizzazione, messa a disposizione e conservazione/manutenzione delle risorse bibliografiche cartacee ed elettroniche;
- iniziative, progetti e gruppi di lavoro nell'ambito dello SBA finalizzati alla promozione, all'innovazione e allo sviluppo dei servizi bibliotecari.

### PRINCIPALI ATTIVITA' E SERVIZI CENTRALI

Biblioteca Digitale:

- negoziazione con editori e distributori italiani ed esteri per l'acquisizione dell'accesso a risorse informative bibliografiche elettroniche, gestione delle licenze d'uso, esecuzione dei contratti;
- valutazione delle offerte CRUI-CARE sotto il profilo tecnico-economico e gestione amministrativa e biblioteconomica dei contratti nazionali per l'accesso alle risorse informative bibliografiche elettroniche di interesse per il sistema universitario italiano;
- valutazione esplorativa e trial di nuovi prodotti in collaborazione con le biblioteche;
- gestione amministrativa del finanziamento di Ateneo alle pubblicazioni in open access gold;
- attivazione e monitoraggio delle risorse sulle piattaforme della Biblioteca Digitale, con servizi di assistenza a bibliotecari e utenti;
- rilevazione di dati statistici sull'uso delle risorse elettroniche e analisi dei bisogni degli utenti in collaborazione con le biblioteche;
- erogazione del servizio di accesso off campus ai contenuti della Biblioteca Digitale.

Catalogo online, automazione bibliotecaria, digitalizzazione:

- messa a disposizione e manutenzione del catalogo online di Ateneo (Minerva);
- gestione biblioteconomica del software gestionale per l'automazione di attività e servizi bibliotecari (Alma);
- gestione e interoperabilità degli applicativi in uso per le attività e i servizi bibliotecari;
- supporto biblioteconomico e informatico ai progetti di digitalizzazione e valorizzazione di collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio dello SBA e ai progetti di interoperabilità dei servizi catalografici su web.

Comunicazione:

- gestione contenutistica del Portale web dello SBA, coordinamento della comunicazione social delle biblioteche, predisposizione di materiali informativi e promozionali, supporto ad iniziative promozionali e/o di orientamento/accoglienza rivolte a studenti istituzionali e stagisti (Erasmus staff, tirocinanti).

## GESTIONE DELLA PANDEMIA E RIORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Anche nel corso del 2021 il contesto della pandemia ha reso necessari frequenti interventi sull'organizzazione e le modalità di erogazione dei servizi bibliotecari, per adeguarsi alle disposizioni di volta in volta impartite dalle autorità sanitarie e accademiche.

Il progressivo ritorno alla normalità ha raggiunto un traguardo importante nel novembre 2021 con il ripristino di orari di apertura estesi: dalle 9 fino alle 23 nelle tre biblioteche principali (BSGU, BICF e Scienze Politiche), fino alle 19.30 nelle biblioteche nei poli ospedalieri, fino alle 18 nelle altre; il sabato mattina sono aperte una biblioteca in Festa del Perdono e una a Città Studi.

Tale processo si è intrecciato da un lato con la crescente pressione dell'utenza, soprattutto studentesca, non solo a ripristinare gli orari di apertura pre-covid, ma addirittura ad estenderli ulteriormente, conformemente alla tendenza generale nazionale e internazionale nel contesto dei servizi bibliotecari accademici; dall'altro lato con l'attuazione di alcune novità organizzative legate all'approvazione nel dicembre 2020 del Protocollo di intesa in materia di orario di lavoro, lavoro agile e telelavoro in Ateneo.

I bibliotecari possono usufruire del lavoro agile e della flessibilità oraria secondo piani di lavoro stabiliti dal Responsabile di biblioteca, al fine di garantire la regolare erogazione dei servizi all'utenza. La programmazione delle presenze e del lavoro agile richiede un notevole sforzo organizzativo, per contemperare le esigenze dei dipendenti con il prevalente interesse pubblico di erogare servizi efficaci ed efficienti. A livello di SBA sono state individuate le attività remotizzabili, parzialmente remotizzabili, remotizzabili in futuro e non remotizzabili affatto. I Responsabili di biblioteca hanno concordato i Piani Individuali di Lavoro Agile con i collaboratori che ne hanno fatto richiesta, individuando obiettivi e indicatori il più possibile omogenei a livello di sistema, affinché anche il monitoraggio possa seguire modalità comuni e il più possibile automatizzate.

## L'INDAGINE GOOD PRACTICE 2021

Il 2020, periodo oggetto dell'indagine GP 2021, è stato un anno pesantemente condizionato dall'emergenza sanitaria e la stessa indagine si è svolta nella prima metà del 2021, cioè in una fase, come evidenziato nel

paragrafo precedente, in cui le restrizioni legate alla pandemia erano ancora fortemente presenti. Si ritiene che tutto ciò abbia influito sui risultati dell'indagine<sup>1</sup>, probabilmente anche causando il lieve calo di soddisfazione complessiva per i servizi bibliotecari rispetto al 2019.

Nella seguente tabella si propone il confronto del dato Unimi 2020 con la soddisfazione Unimi 2019 e con la media 2020 nel cluster dei Mega Atenei italiani<sup>2</sup>, sopra la quale comunque Unimi si attesta anche nel 2020:

<b>SODDISFAZIONE PER I SERVIZI BIBLIOTECARI</b>	Unimi 2019	Unimi 2020	Media dei Mega Atenei italiani 2020
Docenti, dottorandi, assegnisti (DDA)	4,74	4,60	4,54
Studenti 1. anno	4,64	4,41	4,22
Studenti anni succ.	4,60	4,44	4,21

Nel contesto interno, la soddisfazione complessiva per i servizi bibliotecari rimane la più alta fra tutti i servizi dell'Ateneo e per tutte le categorie di rispondenti.

Si rimanda ad una analisi specifica per la valutazione dei molti dati raccolti e ci si limita qui a riportare alcune osservazioni sui riscontri che appaiono particolarmente significativi:

- a) **POSIZIONAMENTO:** per quanto riguarda il posizionamento interno, fra i servizi di supporto considerati nell'indagine, nonostante l'alta soddisfazione, nessuna categoria di intervistati colloca il servizio bibliotecario fra i primi tre per importanza (per DDA quinto su sette; per studenti primo anno sesto su sette; per studenti anni successivi quarto su sette). Azioni migliorative: estendere la collaborazione con i docenti nella stesura delle bibliografie d'esame e di tesi e nello sviluppo delle collezioni in relazione agli insegnamenti impartiti e ai filoni di ricerca attivi; potenziare la comunicazione dei servizi.

Considerando il cluster dei Mega Atenei, tuttavia, la percentuale di rispondenti che mettono i servizi bibliotecari al primo posto in ordine d'importanza è maggiore o uguale alla media: DDA 10% su media 8%; studenti del primo anno 6% su media 6%; studenti anni successivi 11% su media 8%.

- b) **ORARI DI APERTURA:** sono l'aspetto più critico per tutte le categorie di utenti. Azioni migliorative: vedi l'Obiettivo n. 2 del 2021 e l'introduzione del nuovo modello organizzativo con i due livelli di servizio (base e avanzato)<sup>3</sup>, che consentono l'estensione temporale dell'accesso ai servizi bibliotecari.
- c) **UTILIZZO DEI SERVIZI IN PRESENZA (prestito/consultazione e sale studio):** negli studenti del primo anno l'utilizzo delle collezioni cartacee (prestito/consultazione) è basso ma superiore alla media dei Mega Atenei (13% Unimi su media cluster 11%) e l'utilizzo delle biblioteche come sale studio<sup>4</sup> è inferiore alla media del cluster (28% Unimi su media cluster 35%). L'interesse per le collezioni esplose negli studenti degli anni successivi, arrivando al 28% di utilizzo di prestito/consultazione (media cluster 22%), insieme ad un aumento (più contenuto) della frequentazione della biblioteca, 33%, che comunque è superiore alla media dei Mega Atenei (25%). Azioni migliorative: per migliorare

<sup>1</sup> Si rimanda al documento presentato agli organi di Ateneo dalla Direzione Performance a fine 2021 "Progetto Good Practice. Risultati indagine 2021" per la visione dei dati complessivi e le considerazioni sui tassi di risposta particolarmente bassi.

<sup>2</sup> Università di Catania, Firenze, Milano Statale, Federico II, Padova, Palermo, Polimi, Sapienza, Torino

<sup>3</sup> Vd. Determina direttoriale del 12/11/2021 sugli orari delle biblioteche ([https://www.unimi.it/sites/default/files/2021-11/20211111\\_Determina%20orari%20biblioteche\\_Università%20degli%20Studi%20di%20Milano.pdf](https://www.unimi.it/sites/default/files/2021-11/20211111_Determina%20orari%20biblioteche_Università%20degli%20Studi%20di%20Milano.pdf))

<sup>4</sup> Nei grandi atenei il problema degli spazi per lo studio è sempre molto sentito ed è frequente che le biblioteche vengano usate come mere aule studio, senza che i frequentatori entrino in contatto con i servizi bibliotecari veri e propri.

il dato di circolazione dei materiali bibliografici occorre: 1) lavorare sulle raccolte, eliminando ciò che le appesantisce inutilmente (operazioni di scarto) e adottando criteri di esposizione che favoriscano la ricerca e la scoperta; 2) aumentare il numero dei volumi ammessi al prestito; 3) rendere più semplici il prestito e la restituzione dei volumi consentendo all'utente di prendere e restituire i libri dove è per lui più semplice; 4) introdurre servizi di autoprestito e autorestituzione (vd. Obiettivo n. 2 del 2021).

- d) **UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA DIGITALE:** il livello di soddisfazione di DDA per le risorse elettroniche si conferma molto alto e, nel confronto con i Mega Atenei, Unimi si posiziona sopra la media del cluster per ogni aspetto considerato (chiarezza delle procedure di consultazione delle risorse elettroniche, accessibilità delle risorse, completezza della collezione della Biblioteca Digitale, adeguatezza del supporto on-line). Il risultato più sorprendente, in positivo, riguarda invece il tasso di utilizzo e il livello di soddisfazione degli studenti. Per quanto riguarda gli studenti del primo anno: l'utilizzo si attesta al 19%, posizionandosi al primo posto nel cluster, dove la media è del 13%; la soddisfazione ottiene voto 4,18, posizionandosi al secondo posto dopo Padova (media cluster 4,11). Per gli studenti degli anni successivi: l'utilizzo della Biblioteca Digitale letteralmente esplose arrivando al 43% (Unimi prima nel cluster, che presenta una media del 24%) e la soddisfazione è 4,49, il voto più alto nel cluster (media 4,10). Si ritiene che questi ottimi risultati possano essere ricondotti al lavoro avviato dai bibliotecari durante il lock-down e proseguito nel 2021 per il potenziamento della Biblioteca Digitale: è stato predisposto un canale specifico, rivolto principalmente a laureandi e dottorandi, per richiedere l'acquisizione degli e-book necessari allo studio e alla ricerca; è stato potenziato lo staff assegnato al servizio di consulenza bibliografica individuale a distanza, per aiutare gli utenti a reperire materiali disponibili online, sia all'interno della Biblioteca Digitale di Ateneo, sia ad accesso aperto; sono complessivamente aumentati gli acquisti di risorse elettroniche, anche attivando trial in cui è stata coinvolta la comunità accademica e ogni nuova acquisizione è stata segnalata agli utenti disciplinari via email e sul Portale SBA; è stata allestita una pagina web dedicata a pubblicizzare - dopo aver effettuato le opportune verifiche legali e tecniche - le numerose iniziative editoriali con cui sono state rese temporaneamente accessibili alla comunità accademica porzioni dei cataloghi, per favorire la diffusione dell'informazione scientifica nel periodo di emergenza; parallelamente, le biblioteche hanno curato un'intensa attività di segnalazione sui loro canali "social" delle risorse elettroniche della Biblioteca Digitale o gratuite con specifico taglio disciplinare. Azioni migliorative: proseguire nel potenziamento della collezione elettronica a supporto della didattica.

## LO SBA 2021 IN CIFRE

*NB: non vengono riportati i dati degli anni precedenti perché il confronto sarebbe complesso in quanto sono stati modificati diversi indicatori e/o metodi di rilevazione rispetto al passato (vd. Obiettivo n. 1 del 2021). Per ogni dato viene però indicato se il valore è genericamente in crescita (↑) o in diminuzione (↓), con qualche breve commento.*

*La rilevazione dei dati 2021 qui presentati si è conclusa a fine gennaio 2022 e alla data della stesura della presente relazione (8/2/22) è ancora in corso la fase di validazione definitiva, a cui seguirà l'analisi dei risultati.*

Posti a sedere: 2.754 ↓ - la sala centrale di BSGU, in via Festa del Perdono, con i suoi 288 posti, è rimasta sempre chiusa per ristrutturazione e per buona parte dell'anno è stato necessario ridurre la capienza di tutte le sale per motivi di sicurezza sanitaria.

Presenze annuali: 178.788 ↓ - dato in calo per motivi legati alla pandemia.

Patrimonio cartaceo (libri moderni, libri antichi e annate di periodico): 1.840.293 ↑

Titoli di periodici cartacei: 31.998 ↑

Prestiti: 100.452 ↓ - dato in calo per motivi legati alla pandemia.

Biblioteca digitale:

- 270 banche dati ↑

- 79.624 periodici elettronici ↑

- 698.929 libri elettronici ↑

- 1.988.533 articoli scaricati ↑

- 322.140 capitoli scaricati ↑

Budget assegnato alla Direzione: 9.312.100 €. ↑ (di cui gestito: 9.280.100 €)

---

## Obiettivi e progetti 2021

### Obiettivo n. 1

Migliorare l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dei processi attraverso la definizione di un set di misure riferite ad attività e servizi erogati dalla Direzione SBA, completo di descrizione e metodo di rilevazione per ogni misura. Il processo di rilevazione e monitoraggio dei dati statistici è stato introdotto nel sistema di gestione della Qualità ISO 9001:2015 della Direzione SBA.

#### Collegamento con il Piano strategico 2020-22

SAMM\_1 - Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati

#### Descrizione

Azioni svolte per il conseguimento dell'obiettivo:

- Analisi della letteratura professionale internazionale sviluppatasi nella cornice del "Library Statistics Manifesto"<sup>5</sup> pubblicato nel 2010 dall'International Federation of Library Associations (IFLA), in collaborazione con Unesco e ISO;
- Revisione del sistema precedentemente in uso nello SBA per la raccolta dei dati statistici e aggiornamento delle misure e dei metodi di rilevazione;
- Il nuovo set di misure è stato documentato; il processo "Raccolta, analisi e pubblicazione dei dati relativi alla Direzione SBA" è stato mappato ed è stata elaborata la relativa analisi del rischio, come da norma ISO 9001:2015

#### Risultati raggiunti

---

<sup>5</sup> <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1557>

- Il processo è stato inserito a sistema e certificato<sup>6</sup>. Mappatura e documentazione di processo sono state depositate sul Dataserver di Ateneo, accessibili a tutti gli afferenti alla struttura;
- Nel mese di gennaio 2022 è stata effettuata la prima rilevazione sui dati 2021.

#### **Punti di forza**

Dell'attività di progetto:

- Le misure sono state riviste in stretta collaborazione con i diversi process owner e/o gli esperti in specifiche attività;
- Nel ridisegno dei metodi di rilevazione dei dati sono state privilegiate procedure automatizzate (nel nuovo gestionale Alma).

Dell'obiettivo:

- Standardizzare misure e metodi di rilevazione consente di produrre dati affidabili e coerenti e di creare serie storiche;
- Essere in possesso di dati quantitativi e qualitativi circa i servizi di biblioteca, l'uso che ne viene fatto e gli utenti, è essenziale per dare visibilità e confermare il valore offerto dalle biblioteche. I dati statistici sono necessari per prendere decisioni informate sulla gestione del servizio, per la sua comunicazione e promozione presso i "portatori di interesse" (la governance, gli utenti reali e potenziali, i bibliotecari, i mezzi di informazione), per pianificare le strategie future.

#### **Criticità**

Le attività si sono svolte in una fase molto instabile e fluida per quanto riguarda le modalità di erogazione dei servizi e le procedure in generale, sia a causa dell'emergenza sanitaria (che ha comportato una rimodulazione pressoché continua dei servizi per tutto il 2021), sia per la recente implementazione del nuovo sw gestionale Alma (go-live in febbraio 2021).

#### **Possibili azioni di miglioramento**

L'obiettivo sarà pienamente raggiunto con la pubblicazione dei dati sul Portale web dello SBA (prevista in marzo 2022) e con l'avvio dell'attività di integrazione con i sistemi di Business Intelligence dell'Ateneo, in collaborazione con la Direzione ICT.

---

## **Obiettivo n. 2**

Potenziare l'accesso al servizio di prestito libri attraverso l'adozione in tutte le biblioteche del Servizio Bibliotecario d'Ateneo di sistemi di autoprestito/autorestituzione e antitaccheggio, consentendo così la fruizione del servizio in modo integrato in tutto il sistema, con orari estesi e senza l'intermediazione del personale, anche come misura per affrontare il rischio di nuove emergenze sanitarie.

#### **Collegamento con il Piano strategico 2020-22**

DID\_5 - Potenziare il diritto allo studio nelle sue diverse forme

---

<sup>6</sup> Certificato Corporate n. 29679, emesso da Certiquality con approvazione in data 21/12/2021

## Descrizione

Nel 2020 si è sviluppata una stretta collaborazione fra Direzione SBA, Direzione Edilizia, Direzione ICT e Direzione Centrale Acquisti, che ha condotto in dicembre 2020 all'aggiudicazione della fornitura di attrezzature e dispositivi Rfid per le biblioteche Unimi (23 varchi antitaccheggio; 39 postazioni staff; 19 postazioni self-service autoprestito e autorestituzione per il pubblico; 18 box per restituzione dei volumi; 960.400 etichette Rfid autoadesive riscrivibili da inizializzare e applicare, con eventuale rimozione delle etichette Rfid preesistenti). Valore dell'appalto: 688.000 € IVA escl.

Azioni svolte nel 2021 dalla Direzione SBA (con ruolo di DEC):

- Supporto all'aggiudicatario da parte del DEC e dei Responsabili di biblioteca, all'avvio dell'esecuzione, per lo svolgimento di un esame approfondito delle collezioni librerie interessate dalle prestazioni e per l'individuazione del corretto posizionamento delle attrezzature in ogni biblioteca in relazione all'erogazione del servizio;
- Valutazione e approvazione del programma esecutivo della fornitura da parte del DEC, tenendo conto dell'esigenza prioritaria delle biblioteche di ridurre al minimo qualsiasi disagio per l'utenza;
- Supporto all'aggiudicatario da parte del DEC e dei Responsabili di biblioteca in fase di installazione delle attrezzature e soprattutto di lavorazione del materiale librario (apposizione delle etichette Rfid in 960.400 volumi);
- Svolgimento di tutti i compiti attinenti alla direzione dell'esecuzione, in particolare i controlli sulla regolarità e qualità della prestazione resa, in collaborazione con i Responsabili di biblioteca, e la proposta al RUP di variazioni al programma esecutivo a causa di mutamenti del contesto operativo delle biblioteche non prevedibili in fase di predisposizione degli atti di gara e di avvio del contratto;
- Addestramento dei bibliotecari all'uso delle attrezzature, organizzazione e comunicazione del servizio.

## Risultati raggiunti

A luglio 2021 (come documentato dal Verbale di verifica di conformità in corso di esecuzione del 27/7/21), si sono registrati sia ritardi da parte del fornitore nella consegna di alcune attrezzature (dovuti a ritardi negli approvvigionamenti), sia rallentamenti nei lavori di ristrutturazione della sede di Piazza Sant'Alessandro (Biblioteca di Lingue). Questi scostamenti dalle scadenze pianificate hanno comportato la rimodulazione dei risultati da conseguire nel 2021: nel corso dell'anno sono stati posizionati tutti i box di autorestituzione, ma si è provveduto all'avvio del servizio di autoprestito soltanto in 15 biblioteche su 17. Nel momento in cui si scrive, è in corso l'installazione delle attrezzature di autoprestito e autorestituzione presso Biblioteca di Studi Giuridici e Umanistici. Per quanto riguarda la Biblioteca di Lingue, l'esecuzione della fornitura è subordinata alla conclusione dei lavori nella sede di Piazza S. Alessandro.

## Punti di forza

Un fattore determinante per la riuscita del progetto è stata l'efficacia dei ruoli di collegamento fra i diversi soggetti coinvolti: sia all'esterno della Direzione SBA (Direzione Edilizia, Direzione ICT, Direzione Centrale Acquisti), sia all'interno della struttura nel rapporto fra uffici in staff e biblioteche.

## Criticità

La pandemia ha determinato in tutti i settori ritardi negli approvvigionamenti.

## Possibili azioni di miglioramento

- Comunicazione efficace del servizio;
- Revisione dei criteri di esposizione dei materiali bibliografici che privilegino l'accesso diretto da parte del pubblico ai volumi più richiesti;



- Ristrutturazione degli spazi delle biblioteche che favorisca l'accessibilità delle collezioni.
- 

### Obiettivo n. 3

Revisione del processo di gestione del finanziamento di Ateneo per l'incentivazione delle pubblicazioni in open access gold, allocato sul CdR della Direzione SBA, che prevede: esercizio dei poteri di spesa, registrazione e controllo delle operazioni contabili di competenza, assistenza ad autori ed editori nella procedura di acquisto, monitoraggio dell'assorbimento del fondo. Nel 2021 è stato concesso un aumento del finanziamento del 25% e il conseguente incremento del carico di lavoro - a parità di unità di personale e di qualità della prestazione - è stato sostenuto con la revisione del flusso di processo ai fini del conseguimento di una maggiore efficienza.

#### Collegamento con il Piano strategico 2020-22

RIC\_5 - Implementare strumenti secondo le best practice a livello internazionale per la qualità della ricerca e l'Open Science

#### Descrizione

Azioni svolte:

- Semplificazione dei rapporti fra uffici all'interno del processo autorizzativo;
- Raggiungimento di accordi con alcuni editori per la semplificazione della fatturazione;
- Revisione e arricchimento della pagina web informativa<sup>7</sup> dedicata agli affiliati Unimi che vogliono pubblicare in open access, per aumentare le competenze degli autori.

#### Risultati raggiunti

100% di ordini evasi entro 3 giorni dall'arrivo della richiesta alla casella APC.bibliotecadigitale@unimi.it

#### Punti di forza

Presenza di personale altamente specializzato, dotato di sicure competenze amministrativo-contabili, approfondita conoscenza del campo di attività, spiccate capacità relazionali e comunicative.

#### Criticità

Il macroprocesso è trasversale a due unità organizzative (Direzione Open Science per la richiesta del finanziamento; Direzione SBA per la gestione della spesa) e, per quanto il flusso sia integrato, la pluralità degli interlocutori genera talvolta confusione nell'utenza.

#### Possibili azioni di miglioramento

Comunicazione chiara e completa rivolta agli autori.

---

<sup>7</sup> <https://www.sba.unimi.it/BibliotecaDigitale/13719.html>

## Obiettivo n. 4

Sperimentazione, in collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, dell'applicabilità delle linee guida interne Unimi sul processo di gestione del rischio corruzione, tenuto conto dell'allegato 1 ANAC. PNA 2019 "Indicazioni metodologiche per la gestione dei rischi corruttivi".

### Descrizione

Processo sottoposto a sperimentazione: "Acquisti di risorse bibliografiche elettroniche sotto la soglia pari a € 40.000". Azioni svolte:

- Analisi del contesto in cui è calato il processo in esame
- Mappatura del processo
- Valutazione del rischio (identificazione, analisi e ponderazione)
- Identificazione e programmazione di misure per il trattamento del rischio.

### Risultati raggiunti

- Stesura, a cura del RPCT, di una versione revisionata in esito alla sperimentazione condotta con la Direzione SBA delle Linee Guida "Processo di gestione del rischio corruzione" (aprile 2021);
- Realizzazione e attuazione, a cura della Direzione SBA, delle misure individuate per il processo "Acquisti di risorse bibliografiche elettroniche sotto la soglia pari a € 40.000" con riferimento al secondo semestre 2021.

### Punti di forza

Presenza di personale altamente specializzato, dotato di sicure competenze amministrativo-contabili e approfondita conoscenza del mercato di riferimento.

### Criticità

La forte specificità del mercato editoriale rende talvolta difficile individuare prassi condivise con altre strutture dell'Ateneo per lo svolgimento di attività comuni nell'ambito dell'acquisto di beni/servizi.

### Possibili azioni di miglioramento

Estensione della gestione del rischio corruzione ad altri processi della Direzione SBA.

---

## Obiettivo n. 5

Erogazione a cura dello SBA di un percorso formativo certificato rivolto al personale bibliotecario per l'apprendimento delle modalità di lavoro che il nuovo gestionale Alma mette a disposizione, sia per i servizi di front office che per quelli di back office.

### Descrizione

Dopo le fasi di progettazione didattica, di realizzazione in proprio dei materiali didattici e di predisposizione dell'ambiente Moodle (in collaborazione con il CTU) svoltesi nel 2020, a partire da dicembre 2020 e per

buona parte del 2021 la Direzione SBA ha pianificato diverse edizioni dei numerosi moduli del programma, erogando la formazione all'interno di percorsi predefiniti, sia in modalità asincrona mediante video tutorial, forum e materiali per l'apprendimento autonomo (slide, file con trascrizione dei video, ecc.), sia con sessioni webinar, mediante Microsoft Teams, dedicate a esercitazioni, chiarimenti e approfondimenti.

La formazione ha coinvolto interamente il personale SBA (180 unità), in modo differenziato a seconda delle attività svolte.

I docenti dei corsi sono i bibliotecari impegnati dal 2019 nel gruppo di lavoro che ha condotto lo studio di fattibilità per la sostituzione del gestionale e poi, dopo lo svolgimento della gara europea per la scelta del prodotto, che ha gestito la lunga e complessa implementazione di Alma.

### **Risultati raggiunti**

I partecipanti ai corsi hanno imparato a conoscere e saper utilizzare con sicurezza Alma per:

- La circolazione dei volumi (erogare il servizio di prestito locale);
- L'uso del catalogo (effettuare ricerche e utilizzare tutte le funzionalità di Minerva);
- La registrazione di dati bibliografici secondo lo standard Unimarc e di dati di localizzazione secondo lo standard Marc 21, nonché la catalogazione all'interno del workflow in Alma.

Grazie all'acquisizione delle suddette competenze in tempi rapidi da parte di un numero sempre crescente di operatori, è stato possibile garantire la continuità dei servizi al pubblico.

### **Punti di forza**

- Forte motivazione dei docenti e dei discenti;
- Pregressa acquisizione da parte di un gruppo di bibliotecari di competenze di progettazione didattica in ambito e-learning per la trasposizione "a distanza" delle attività bibliotecarie di user education. Pur in assenza di esperienze precedenti, le competenze acquisite per la user education sono state rapidamente trasferite nella progettazione della formazione Alma per i colleghi.

### **Criticità**

Il contesto della pandemia ha reso impossibile fare formazione in presenza o anche solo affiancamento agli operatori proprio nel momento più critico, cioè al passaggio in produzione del nuovo applicativo.

Il numero molto alto di bibliotecari da formare ha reso necessario uno sforzo enorme da parte dei docenti, che hanno dovuto sostenere numerose edizioni dei corsi.

### **Possibili azioni di miglioramento**

- Avvio nel 2022 di un programma di formazione all'utilizzo di Minerva rivolto agli utenti;
- Progettazione e successiva esecuzione di un test di usabilità di Minerva.