

<p>STRUTTURA</p>	<p>La Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo è una struttura dell'Amministrazione centrale molto ampia e articolata: complessivamente sono impiegate circa 180 unità di personale, distribuite fra unità in staff (un ufficio e due settori, a loro volta formati da due uffici ciascuno) e 17 biblioteche dislocate nelle varie sedi territoriali dell'Ateneo, comprese le aziende ospedaliere.</p> <p>La Direzione è un Centro di Responsabilità, articolato in 18 Centri di Costo e provvede autonomamente all'acquisto di beni e servizi bibliografici fino alla soglia comunitaria. Il budget gestito nel 2020 ammonta a circa 8.400.000 Euro.</p> <p>La Direzione SBA assicura la pianificazione e la realizzazione degli obiettivi della struttura nel contesto della pianificazione strategica dell'Ateneo, definendo i programmi di attività e coordinando le unità organizzative afferenti.</p>
<p>Mission</p>	<p>La Direzione SBA persegue la finalità di supportare l'attività didattica, di studio, 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.</p>
<p>Obiettivi struttura</p>	<p>I principali obiettivi della struttura, funzionali al perseguimento della <i>mission</i> organizzativa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; ▪ allestire servizi diversificati e tecnologicamente avanzati per il recupero, l'accesso e la fruizione delle risorse informative bibliografiche e archivistiche; ▪ garantire la gestione e lo sviluppo di sistemi di automazione dei processi e dei servizi bibliotecari; ▪ erogare servizi di informazione bibliografica, di formazione degli utenti all'uso di risorse e servizi, nonché di supporto allo sviluppo delle competenze informative; ▪ offrire spazi attrezzati, idonei allo studio, all'apprendimento e alla consultazione delle risorse, con orari ampi di accesso e servizi di accoglienza e orientamento; ▪ 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; ▪ valorizzare le collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio dell'Ateneo attraverso la digitalizzazione e la messa a disposizione delle stesse; ▪ organizzare sistemi di misurazione, valutazione e <i>benchmarking</i> 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'<i>accountability</i> della struttura;

- | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ 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. |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ATTIVITÀ ORDINARIE SVOLTE NEL 2020

ATTIVITA' E SERVIZI DI BIBLIOTECA

Le biblioteche provvedono all'erogazione decentrata del servizio bibliotecario, offrendo collezioni disciplinari e servizi armonizzati a livello di sistema, ma allo stesso tempo attenti alle esigenze specifiche dell'utenza di riferimento. Gli spazi e le raccolte sono sempre accessibili anche alla cittadinanza, con livelli di servizio differenziati rispetto agli utenti istituzionali.

Servizi al pubblico:

- offerta di spazi attrezzati, con servizi di assistenza e orientamento;
- accesso alle collezioni bibliografiche analogiche ed elettroniche;
- consultazione degli archivi;
- prestito;
- prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura di documenti non posseduti (DD);
- 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;
- informazione e comunicazione agli utenti;
- riproduzione e stampa.

Attività di back office a supporto dei servizi al pubblico:

- selezione e acquisizione del materiale bibliografico e archivistico attraverso le procedure di acquisto centralizzato o ricevuto in dono o comodato;
- catalogazione descrittiva e indicizzazione delle risorse informative bibliografiche;
- inventariazione archivistica;
- collocazione, revisione e conservazione del materiale librario;
- organizzazione, messa a disposizione e manutenzione delle risorse elettroniche;
- gestione dei periodici;
- partecipazione a iniziative, progetti e gruppi di lavoro nell'ambito dello SBA finalizzati alla promozione, all'innovazione e allo sviluppo dei servizi bibliotecari;
- il Responsabile di biblioteca organizza il lavoro dei collaboratori al fine di garantire continuità e qualità del servizio; formula la previsione dei bisogni di beni e servizi e monitora lo stato di assorbimento delle risorse finanziarie della struttura; cura le registrazioni inventariali; gestisce il fondo economale; collabora con la Commissione Scientifica di Biblioteca nella definizione delle linee di sviluppo delle collezioni e dei servizi.

ATTIVITA' E SERVIZI CENTRALI

L'Ufficio Biblioteca Digitale garantisce l'erogazione del servizio di Biblioteca Digitale e in particolare:

- Garantisce la gestione amministrativa delle procedure di acquisizione delle risorse informative bibliografiche elettroniche acquistate centralmente, monitorando costantemente lo stato di assorbimento delle risorse finanziarie;

- Provvede alla valutazione esplorativa di nuovi prodotti in collaborazione con le biblioteche, anche con attività di trial, e supporta le biblioteche nelle attività di acquisizione di nuove risorse informative elettroniche;
- Collabora con la Segreteria CRUI-CARE e con i team negoziali per l'adesione ai contratti nazionali per l'accesso alle risorse informative bibliografiche elettroniche di interesse accademico, garantendo la valutazione delle offerte sotto il profilo tecnico-economico, nonché la gestione amministrativa e biblioteconomica dei contratti;
- Negozia con gli editori e i distributori italiani ed esteri le migliori condizioni economico-contrattuali per l'accesso alle risorse informative bibliografiche elettroniche e gestisce le relative licenze d'uso in fase di esecuzione dei contratti;
- Attiva e monitora, anche in collaborazione con le biblioteche, l'accesso alle risorse informative sulle piattaforme della Biblioteca Digitale; assicura assistenza a bibliotecari e utenti, verificando che i servizi di accesso e fruizione rispondano agli standard di qualità e gestendo eventuali problematiche di funzionamento con i fornitori;
- Rileva i dati relativi all'uso e al costo delle risorse informative della Biblioteca Digitale, conduce analisi dei dati a supporto delle decisioni e propone modelli di sviluppo sostenibili delle collezioni elettroniche;
- Collabora alla formulazione del budget della Direzione curando la programmazione delle spese per l'acquisizione delle risorse informative bibliografiche elettroniche attraverso attività di: analisi dei bisogni degli utenti in collaborazione con i settori disciplinari della Direzione; analisi del contesto di mercato e dell'attività dello SBA a livello di sistema universitario nazionale; pianificazione annuale di nuovi acquisti, rinnovi e dismissioni tenendo conto del parere del Comitato Scientifico della Biblioteca Digitale; previsione dei relativi costi sulla base delle buone pratiche in uso.

L'Ufficio Piattaforme tecnologiche SBA assicura supporto informatico specializzato in attività e servizi di ambito bibliotecario e in particolare:

- Assicura la gestione, la manutenzione, l'aggiornamento e l'interoperabilità degli applicativi in uso per i servizi centrali della Direzione SBA e nelle biblioteche, nel rispetto delle politiche e degli standard definiti dalla Direzione ICT;
- Garantisce l'erogazione del servizio di accesso off campus alla Biblioteca Digitale, attraverso la manutenzione e l'aggiornamento dell'infrastruttura e la gestione degli utenti;
- Assicura l'assistenza a bibliotecari e utenti su temi di competenza;
- Collabora con le biblioteche e altre strutture dell'Ateneo alla formulazione e all'implementazione di progetti di digitalizzazione e valorizzazione di collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio;
- Sviluppa applicativi per l'automazione di specifiche attività della Direzione;
- Garantisce supporto tecnico-informatico a progetti di interoperabilità dei servizi catalografici su web;
- Cura la pianificazione dei fabbisogni di beni e servizi della Direzione in ambito ICT e vigila sulla conduzione patrimoniale della Direzione relativamente alle attrezzature informatiche;
- Garantisce il rispetto degli adempimenti di competenza della Direzione in materia di protezione dei dati personali e di sicurezza informatica.

L'Ufficio Servizi per il back office SBA:

- Assicura la gestione biblioteconomica del software gestionale per l'automazione di attività e servizi bibliotecari (aggiornamento delle configurazioni, gestione dell'anagrafe utenti, monitoraggio dell'uso, assistenza agli operatori);

- Garantisce il controllo e la manutenzione del catalogo, definendo politiche catalografiche di Ateneo attraverso la predisposizione di regole interne aggiornate in base all'evoluzione degli standard nazionali ed internazionali;
- Garantisce la gestione amministrativa delle procedure di acquisto centralizzato di servizi e risorse informative bibliografiche analogiche per le biblioteche, in autonomia o a supporto delle strutture di Ateneo competenti e nell'ambito di gare consortili;
- Vigila sulla conduzione patrimoniale della Direzione relativamente al materiale bibliografico;
- Garantisce supporto e consulenza in materia di tutela dei beni librari e in materia di diritto d'autore.

L'Ufficio Servizi per il front office SBA:

- Garantisce il coordinamento dei servizi di front office delle biblioteche, promuovendo l'armonizzazione delle modalità di erogazione dei servizi e la diffusione di *best practice*;
- Supporta e monitora i servizi di front office organizzati centralmente, fornendo assistenza alle biblioteche;
- Cura la comunicazione e la promozione dei servizi della Direzione, attraverso la gestione del portale web dello SBA, il coordinamento della comunicazione social delle biblioteche, la predisposizione di materiale promozionale, il lancio di iniziative per lo SBA e il supporto alle iniziative delle biblioteche, anche mediante partecipazione alle iniziative di Ateneo di orientamento e accoglienza degli studenti;
- Pianifica e organizza le attività di accoglienza di personale in stage, nell'ambito dei progetti ERASMUS e dei tirocini;
- Garantisce supporto alle iniziative e ai progetti di Terza Missione della Direzione.

L'Ufficio Pianificazione operativa SBA:

- Collabora con il dirigente alla formulazione del budget della Direzione, coordinando la rilevazione e la pianificazione dei fabbisogni di beni e servizi delle unità organizzative direzionali;
- Coordina le attività di monitoraggio sullo stato di assorbimento delle risorse finanziarie delle unità organizzative direzionali;
- Predisporre l'istruttoria per gli atti di spesa di competenza;
- Svolge l'analisi e l'aggiornamento dei carichi di lavoro per il perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia organizzativa della Direzione, nonché l'analisi delle competenze e dei relativi bisogni formativi del personale bibliotecario necessari allo svolgimento dei compiti della Direzione, in collaborazione con la Direzione Risorse Umane;
- Coordina la predisposizione di proposte di assegnazione di servizio, proposte di assegnazione dell'orario di lavoro, proposte di assegnazione di incarichi esterni, richieste di missione per la Direzione, in collaborazione con la Direzione Risorse Umane;
- Coordina gli adempimenti della Direzione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, anticorruzione e trasparenza;
- Fornisce supporto alle attività della Commissione di Ateneo per le Biblioteche.

IMPATTO DELL'EMERGENZA COVID-19 SULLE ATTIVITA' ORDINARIE DELLA DIREZIONE SBA

Fase 1: lockdown

Con l'insorgere dell'emergenza sanitaria Covid-19, l'Amministrazione dell'Ateneo ha disposto che il personale tecnico, amministrativo e bibliotecario potesse svolgere le attività lavorative dal proprio

domicilio in regime di smart working, prevedendo per le biblioteche la progressiva riduzione di tutti i servizi al pubblico in presenza, nel rispetto dei protocolli di sicurezza anti contagio, fino alla chiusura totale delle strutture a partire dall'8 marzo 2020.

Immediatamente è stata fortemente potenziata la comunicazione con gli utenti, tramite e-mail e con la predisposizione sul Portale SBA di una pagina web dedicata (#bibliounimidacasa - <https://www.sba.unimi.it/Biblioteche/15856.html>), nella quale sono state fornite, sin dai primi giorni dell'emergenza, informazioni tempestivamente aggiornate sui servizi fruibili da remoto. Si sottolinea come il servizio "Chiedi al bibliotecario" abbia registrato, a fine 2020, un incremento di richieste del 390% rispetto al 2019 (considerando il periodo marzo - dicembre, da 752 richieste nel 2019 a 2929 nel 2020) e in questo dato non sono rappresentate le migliaia di e-mail a cui quotidianamente hanno risposto le biblioteche.

I prestiti in corso sono stati automaticamente prorogati e sono stati disabilitati i servizi online del Catalogo (richieste di prestito e prenotazioni). Si è prevista la possibilità di restituzione con invio dei volumi per posta o corriere.

È stato potenziato il servizio di informazione bibliografica - sia tramite il modulo online "Chiedi al bibliotecario" sia tramite i canali e-mail e social delle singole biblioteche - per fornire agli studenti indicazioni sul materiale di interesse disponibile online - all'interno della Biblioteca Digitale o ad accesso aperto - per i propri ambiti di studio.

È stata avviata, soprattutto con i docenti di area umanistica e giuridica, un'attività di consulenza individuale per la revisione delle bibliografie d'esame, tenendo conto dei materiali effettivamente disponibili online.

È stato aperto un canale straordinario di richiesta di acquisto di e-book "on demand", con particolare attenzione alle esigenze di tesisti e dottorandi, per superare le difficoltà legate alla chiusura delle biblioteche. La Biblioteca Digitale ha provveduto all'attivazione di piattaforme di contenuti bibliografici di interesse accademico, sulla base delle offerte a titolo gratuito pervenute da parte di editori e vendor per favorire la diffusione dell'informazione nel periodo di emergenza. Effettuate le opportune verifiche legali e tecniche, le risorse sono state attivate nelle piattaforme istituzionali e pubblicizzate, via email e su una pagina web dedicata a queste "opportunità". Contemporaneamente si sono moltiplicate le attivazioni di trial, cioè di pacchetti di risorse bibliografiche elettroniche disponibili in prova per valutare l'interesse per un futuro acquisto. Nel 2020, per i soli e-book ("on demand" o compresi in pacchetti editoriali), lo SBA ha speso 598.000 €.

I corsi sulle banche dati sono proseguiti in remoto, via Teams, e sul Portale SBA sono stati resi disponibili materiali e tutorial per la formazione degli utenti all'uso delle risorse bibliografiche online.

Fase 2: graduale riattivazione dei servizi in presenza

A partire dal mese di maggio, nell'ambito dei servizi dell'Amministrazione centrale, i servizi bibliotecari sono stati ritenuti indispensabili e quindi da fornire in presenza, con specifico riferimento alle attività finalizzate a garantire il prestito libri agli studenti. È stato quindi garantito personale in presenza nelle biblioteche, ricorrendo all'applicazione di un modello "a rotazione" che ha consentito a tutto il personale della Direzione SBA di poter beneficiare, in periodi alternati, del lavoro agile, secondo criteri di equità e non discriminazione.

Tutte le biblioteche hanno progressivamente reso nuovamente disponibili le proprie collezioni cartacee su richiesta, attraverso il Catalogo online, con l'apertura di punti di prestito in loco o tramite il trasporto dei volumi verso le biblioteche aperte, dove l'utente poteva ritirare i libri richiesti.

L'accesso degli utenti ai punti di prestito è stato regolato nel rispetto delle misure di sicurezza previste per il contenimento del Covid-19: rilevazione temperatura corporea, uso di mascherina chirurgica, obbligo di sanificazione delle mani con gel alcolici, rispetto del distanziamento, presenza di segnaletica orizzontale per la gestione delle code. Il personale bibliotecario è stato dotato di dispositivi di protezione

individuali (mascherine chirurgiche e guanti monouso) e sui banconi per la distribuzione dei volumi sono stati posizionati schermi protettivi in plexiglass. Per i libri in restituzione sono stati forniti sacchetti di plastica all'interno dei quali l'utente provvedeva ad inserire, singolarmente, i volumi. I libri venivano poi riposti in contenitori, nei quali rimanevano in isolamento per 10 giorni, come suggerito dalle Linee Guida redatte dall'Istituto Centrale per la Patologia degli Archivi e del Libro del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo, pubblicate il 23/4/20. La restituzione veniva registrata alla fine del periodo di isolamento.

Si evidenzia come, a partire dai primi di maggio, il servizio di prestito sia stato riattivato e mai più interrotto, nonostante la Lombardia sia stata costantemente la regione più a rischio. Da maggio a dicembre 2020 sono stati dati in prestito 41.437 volumi.

Fase 3: riapertura

A partire dal 18 giugno, le biblioteche giuridico politiche/economico sociali e umanistiche hanno predisposto la riapertura del servizio di consultazione, garantendo l'accesso su appuntamento a riviste e ad altri materiali ancora esclusi dal prestito, nel rispetto delle misure di sicurezza sanitaria.

Dal 6 luglio sono state riaperte tutte le sale di lettura, tranne quelle che non garantiscono un sistema di areazione compatibile con le misure di contenimento del Covid-19. Dopo una chiusura di due o tre settimane durante il mese di agosto, le biblioteche hanno ripreso regolarmente il servizio dal 31 agosto, seppure con orari ridotti rispetto all'epoca precedente al lockdown, e sempre nel rispetto delle misure di sicurezza previste per il contenimento del Covid-19.

Complessivamente sono stati messi a disposizione quasi 700 posti di lettura e sono stati tracciati, da luglio a dicembre, 21.950 utenti che si sono fermati in biblioteca per consultare o per studiare. Le collezioni sono state a disposizione della cittadinanza da subito, anche quando le biblioteche comunali, statali e private erano chiuse.

A partire dal 15 settembre 2020, l'accesso alle strutture bibliotecarie avviene obbligatoriamente attraverso la prenotazione del posto a sedere utilizzando un'apposita applicazione, disponibile in App ("lezioniunimi") e via web dal Portale SBA. I posti a disposizione nelle sale sono stati calcolati secondo la vigente normativa anti-contagio, riducendo la capienza fino massimo al 50% dei posti disponibili. Nel caso in cui non sia garantita la distanza minima di 1 metro, con un margine della misura di +/- 10%, la capienza viene ridotta fino a consentire di raggiungere la distanza considerata di sicurezza. Gli utenti sono tenuti ad occupare i posti preventivamente predisposti dai bibliotecari e a non spostare le sedie.

Non è consentito lo studio di gruppo laddove presuppone la riduzione della distanza minima di sicurezza fra utenti, fermo restando l'obbligo di osservare comportamenti che non rechino disturbo agli altri frequentatori della biblioteca.

Rimangono vietati gli assembramenti e, laddove possibile, i percorsi di entrata e di uscita dai vari locali vengono differenziati e indicati da apposita segnaletica. Sono assicurati il ricambio d'aria nelle sale e la pulizia approfondita dei locali e delle postazioni occupate dagli utenti a fine giornata.

L'utente che ha prenotato un posto in sala può consultare i volumi a scaffale aperto e, a questo scopo, spostarsi fra i locali della Biblioteca, nonché prendere libri in prestito presentandosi al bancone per la registrazione; laddove è predisposto il sistema, può anche utilizzare l'auto-prestito. Non si prevede la quarantena ai libri movimentati nelle sale, in quanto dovranno essere manipolati esclusivamente con le mani igienizzate e con la mascherina correttamente indossata. Il servizio di fotocopiatura e stampa nelle macchine presenti in biblioteca è stato ripristinato. Per il ritiro di volumi precedentemente prenotati o richiesti in prestito e per la restituzione di volumi non è necessario prenotare l'accesso attraverso il sistema di prenotazione. I libri in restituzione devono essere riposti dagli utenti in appositi contenitori messi a disposizione nelle biblioteche, nei quali rimangono in isolamento per 48 ore; la restituzione viene registrata alla fine del periodo di isolamento. Chi non può recarsi in biblioteca per la restituzione, può

inviare il volume per posta o corriere con spese a proprio carico, all'indirizzo della biblioteca a cui appartiene il volume.

Sono stati riattivati i servizi di prestito interbibliotecario/intrasistemico e di fornitura di documenti. Con il solo servizio di document delivery, nel 2020 sono stati forniti a studenti e studiosi di altri luoghi in Italia 2611 documenti e sono stati procurati, da altre biblioteche in Italia, 3145 articoli ai nostri utenti.

La tracciabilità delle persone che stazionano nelle biblioteche è garantita dal sistema di prenotazione obbligatorio. Gli utenti che si recano in biblioteca per ritirare un volume precedentemente prenotato per il prestito, vengono tracciati dal sistema di automazione bibliotecaria. Non è previsto il tracciamento di chi deve soltanto depositare i volumi in restituzione negli appositi contenitori, posizionati in modo tale da consentire un passaggio molto rapido dell'utente.

Il personale bibliotecario e gli studenti collaboratori sono dotati di dispositivi di protezione individuali (mascherine chirurgiche e guanti monouso); sui banconi per l'erogazione del servizio sono posizionati schermi protettivi in plexiglass.

Sulla pagina web #bibliounimidacasa e sui canali social vengono tempestivamente comunicati tutti gli aggiornamenti sui servizi.

OBIETTIVI/PROGETTI

Obiettivo 1. Sviluppo dell'Information literacy

Descrizione:

Obiettivo del Piano strategico: DID_5 - Migliorare l'occupabilità dei laureati e le competenze chiave per l'inserimento del mondo del lavoro.

Obiettivo operativo pluriennale: Supportare lo sviluppo di "competenze informative - Information literacy" (capacità di localizzare, valutare e utilizzare correttamente le fonti informative) negli studenti, con particolare riferimento ai laureandi, ampliando l'offerta formativa della Direzione Servizio Bibliotecario e precisamente affiancando attività in modalità e-learning alle attività in presenza già in essere, al fine di raggiungere un numero maggiore di studenti.

Obiettivo operativo 2020: Costituzione di un gruppo di lavoro per la progettazione e la realizzazione di e-learning objects; attivazione di un percorso di formazione specialistica rivolto al gruppo; supporto alla definizione del calendario formativo 2021 per la formazione di base rivolta al personale delle biblioteche addetto ai servizi al pubblico.

Risultati raggiunti:

In febbraio 2020 si è costituito il gruppo di lavoro per la realizzazione dei learning objects, formato da 12 bibliotecari provenienti da tutti i settori disciplinari e con competenze e livelli di esperienza diversi nell'ambito della User education, accomunati dal forte orientamento all'utente e dalla propensione all'innovazione.

Per fornire al gruppo le competenze necessarie per realizzare la formazione a distanza sull'Information literacy, è stato individuato il CTU come soggetto formatore e sono state condotte alcune riunioni preliminari per la definizione delle esigenze e degli obiettivi. Alla fine è stato concordato con il CTU un percorso formativo articolato in 3 lezioni dal titolo "Lo sviluppo di un percorso di apprendimento online: progettazione e produzione", all'interno del quale sono state condensate le nozioni fondamentali per progettare e implementare un percorso di apprendimento online

sia in termini metodologici (risultati di apprendimento attesi, modelli didattici online, etc.) che tecnologici (soluzioni tecnologiche disponibili, in particolare Moodle, ma non solo). Il corso si è tenuto a cavallo dei mesi di giugno e luglio 2020.

In seguito il gruppo ha continuato a formarsi autonomamente, visionando e analizzando corsi online di Information literacy organizzati da altre università (in particolare è stato analizzato il percorso InfoDOCPass dell'Università di Parma, suddiviso in due moduli da 10 ore ciascuno, InfoPatente e BiblioPatente) e anche sperimentando i vari software disponibili, apprezzandone le peculiarità nel veicolare contenuti diversi (Screen-cast-o'matic, Powtoon, Camtasia, Power Point, Filmora, OBS, Olive, Audiate, Assets).

Via via che il gruppo cominciava a mettere mano a qualche tentativo di realizzazione, è emersa la necessità di ulteriore formazione sui software per la creazione delle "videopillole", cioè brevi videolezioni o videotutorial, che avrebbero costituito l'offerta finale. È stato quindi concordato con il CTU un ulteriore corso di 4 ore relativo alle riprese audiovideo, al montaggio, alle scelte grafiche da implementare e all'uso del software Camtasia.

Il lavoro complessivo di progettazione didattica è stato svolto in modo collegiale. In seguito, all'interno del gruppo si sono progressivamente evidenziate attitudini e competenze individuali che hanno permesso a ciascuno di specializzarsi in uno dei diversi aspetti del lavoro: la realizzazione di materiali a supporto, la registrazione delle videopillole, il montaggio, la gestione del percorso in Moodle e così via.

Sono attualmente in via di perfezionamento le prime due videopillole del percorso per gli utenti delle biblioteche.

Per quanto riguarda la definizione del percorso formativo rivolto al personale delle biblioteche addetto ai servizi al pubblico (formazione di base), è stata proposta all'Ufficio Formazione di Ateneo una bozza di programma di formazione per il personale bibliotecario che farà da supporto ai docenti per l'utilizzo delle postazioni di self-recording (per la creazione di e-learning objects) che saranno installate nelle biblioteche nel corso del 2021. Si intende erogare la formazione tra giugno e settembre 2021.

Punti di forza:

1. La presenza in Ateneo delle competenze per la formazione dei bibliotecari: poter contare sul CTU ha consentito tempi rapidi di realizzazione degli interventi formativi e la possibilità di riorientare ed ampliare il percorso in relazione alle esigenze emergenti;
2. Il coinvolgimento di personale particolarmente motivato;
3. L'interesse generale per l'apprendimento a distanza conseguente all'emergenza sanitaria.

Criticità rilevate:

Conclusa con successo la fase di formazione specialistica del personale nell'anno 2020, nel 2021 il progetto prosegue con la formazione di base e con la realizzazione delle videopillole, nonché con la sperimentazione, in collaborazione con alcuni docenti, di percorsi pilota di Information literacy online che verranno proposti all'interno degli insegnamenti. Queste sperimentazioni consentiranno di mettere a fuoco le principali criticità da affrontare per poter proporre su scala maggiore i percorsi di sviluppo delle competenze informative.

Possibili azioni di miglioramento:

Potenziamento della comunicazione sulla User education e sviluppo della collaborazione con il corpo docente.

Obiettivo 2. Messa in qualità della Direzione Servizio Bibliotecario di Ateneo

Descrizione:

Obiettivo del Piano strategico: SAMM_1 - Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati.

Obiettivo operativo 2020: conseguimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 per quattro processi nell'ambito delle attività e dei servizi della Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo.

Risultati raggiunti:

La prima fase del Sistema di gestione della qualità 2020 è consistita nella definizione e nella mappatura dei processi da mettere in qualità. Tale attività è stata svolta dal Referente di Direzione per la Qualità insieme al Responsabile di struttura, con l'ausilio di un Referente a supporto del Team Qualità e di un membro del team di audit interno dell'Ateneo. I processi selezionati sono stati:

- Prestito
- Prestito interbibliotecario e fornitura documenti
- Ricerca di un articolo di ejournal nella Biblioteca Digitale
- User education (corsi banche dati in presenza)

Successivamente si è proceduto all'analisi dei rischi legati a ciascun processo.

Il 26 maggio 2020 si è svolto l'audit interno, nel cui rapporto finale veniva indicato, in relazione al processo User education, sia di inserire l'autorizzazione di iscrizione al corso rilasciata dal responsabile per il personale TAB, sia di approfondire, nell'analisi del rischio, la trasformazione dei corsi in presenza verso corsi in e-learning, considerato lo sviluppo previsto nel piano performance e in relazione all'emergenza COVID-19.

Le modifiche sono state apportate e sottoposte al Team qualità, che le ha approvate.

Il Responsabile di struttura ha redatto il Riesame della Direzione in cui sono state esposte le ragioni della scelta dei processi da mettere in qualità e riassunti i documenti relativi alla loro mappatura e all'analisi dei rischi.

Il 3 novembre 2020 si è svolto l'audit esterno che ha visto la partecipazione dei responsabili dei quattro processi, i quali avevano anche collaborato alla stesura dei documenti relativi alla mappatura e all'analisi dei rischi.

Il Rapporto di audit ha certificato la qualità dei processi e non ha formalizzato alcun rilievo.

Punti di forza:

La selezione dei processi è avvenuta in stretta collaborazione con le posizioni organizzative della Direzione SBA e con il Gruppo di Lavoro per la Carta dei Servizi di Ateneo, in considerazione della reciproca influenza delle due attività.

In tutte le fasi successive sono state coinvolte le figure dello SBA con ruoli di responsabilità rispetto alle specifiche attività.

Criticità rilevate:

I processi certificati vengono replicati nelle 17 biblioteche dello SBA, con rischi di non conformità.

Possibili azioni di miglioramento:

Potenziare la comunicazione verso tutto il personale dello SBA per aumentare la condivisione del Sistema di gestione della Qualità.

Obiettivo 3. Valorizzazione delle collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio attraverso la digitalizzazione

Descrizione:

Obiettivo del Piano strategico: TM_4 - Rafforzare la tutela, la valorizzazione e la fruibilità del patrimonio culturale

Obiettivo operativo pluriennale: Valorizzazione delle collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio attraverso la digitalizzazione.

Obiettivo operativo 2020: Supportare, all'interno di due progetti pilota, l'applicazione di linee guida per la digitalizzazione, metadattazione, organizzazione, pubblicazione, disseminazione e conservazione a lungo termine delle collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio dell'Ateneo.

Risultati raggiunti:

Nel corso del 2019 la Direzione SBA ha realizzato le Linee guida per una Conservazione Digitale Sostenibile (consultabili in intranet: <http://www.sba.unimi.it/aree-protette/15514.html>), che si propongono come punto di riferimento per tutte le strutture che in Ateneo intendono intraprendere progetti di digitalizzazione di materiale bibliografico e documentale, e l'installazione e configurazione di un server costruito come repository OAIS compliant.

Nel corso del 2020 si è passati all'applicazione delle Linee guida a due collezioni campione (mappe geologiche storiche di Scienze della Terra e alcune serie di negativi del fondo La Notte del Centro Apice) e si sono sviluppate le competenze sugli standard adottati (METS, OAIS, Premis, Unimarc, EAD), anche in maniera trasversale ad altri progetti e attività della Direzione.

Attività svolte:

- Supporto al centro Apice per la definizione della metadattazione di una parte dell'archivio de "La Notte" e realizzazione di un prototipo di METS specifico per la tipologia di materiale: negativi digitalizzati
- Supporto alla Biblioteca di Scienze della Terra per la metadattazione delle mappe geologiche antiche e realizzazione di un prototipo di METS specifico per la tipologia di materiale: mappe geologiche digitalizzate
- Realizzazione del manuale "ManualeApplicazioneMETS-1.0" contenente principi e indicazioni operative per la scelta dei metadati in base all'esperienza dei due indicati ai punti precedenti
- Elaborazione di un progetto - presentato come project work finale al master Digital Humanities coordinato dal Prof. Venuda - sulla realizzazione di un primo prototipo di database relazionale atto a memorizzare i metadati delle collezioni digitalizzate
- Recupero della collezione digitalizzata a rischio obsolescenza "Atti del comune di Milano dei secoli XII e XIII" con creazione di una mappa storica georeferenziata dei luoghi notevoli menzionati negli atti (nell'ambito di due tirocini del master Digital Humanities)
- Supporto al centro Apice per la definizione della metadattazione di una parte del fondo Alcorn e definizione di un prototipo di METS specifico per la tipologia di materiale: stampe fotografiche (attività in corso)
- Manutenzione, messa in sicurezza, ampliamento e riorganizzazione del repository collezioni.unimi.it
- Collaborazione al progetto Museo Virtuale di Ateneo: selezione di contenuti e predisposizione delle relative descrizioni

Punti di forza:

Interesse crescente per la digitalizzazione del patrimonio bibliografico e archivistico a supporto delle attività di ricerca e di Terza Missione.

Criticità rilevate:

Le fasi successive dell'obiettivo pluriennale (attività di conservazione a lungo termine e delivery dei contenuti digitali) richiedono l'arricchimento delle competenze presenti.

Possibili azioni di miglioramento:

Approfondimento e sviluppo della collaborazione con il progetto Museo Virtuale di Ateneo.

Obiettivo 4. Nuovo sistema di automazione bibliotecaria

Descrizione:

Obiettivo operativo pluriennale: Sostituzione del software gestionale che consente l'automazione delle attività e dei servizi dello SBA

Risultati raggiunti:

La necessità di sostituire il software di automazione di processi e servizi bibliotecari è stata evidenziata alla fine del 2017 con la constatazione che la gestione delle risorse bibliografiche seguiva due canali separati: da un lato il patrimonio cartaceo e in generale su supporto fisico veniva trattato all'interno di un software, dove si svolgevano tutte le procedure amministrative (acquisizione, inventariazione, ecc.), quelle catalografiche e di gestione dei servizi agli utenti; dall'altro lato le risorse elettroniche venivano trattate per le funzioni amministrative e catalografiche attraverso una molteplicità di applicativi indipendenti l'uno dall'altro, forniti da produttori diversi e integrati fra loro in parte automaticamente e in parte manualmente.

Anche l'accesso alle collezioni e ai servizi da parte degli utenti avveniva utilizzando strumenti differenziati:

--- il catalogo per la ricerca del materiale analogico e di alcune risorse elettroniche (selezionate secondo criteri tecnici, poco comprensibili dagli utenti), che consentiva anche di gestire i servizi correlati (prestito, consultazione, prenotazione, ecc.);

--- un'interfaccia di discovery, per la ricerca su tutte le risorse, analogiche ed elettroniche, senza però l'accesso diretto ai servizi sul patrimonio analogico;

--- liste A-Z per titoli di periodici elettronici, banche dati ed e-book.

A seguito di gara d'appalto europea, conclusasi nel 2019, è stata individuata una nuova soluzione per superare la frammentazione sopra descritta e raggiungere due importanti obiettivi:

--- rendere più efficiente la gestione del backoffice, attraverso l'integrazione dei sistemi e dei processi amministrativi e catalografici di tutte le risorse;

--- fornire agli utenti finali un punto di accesso unico e potenziato all'intero patrimonio bibliografico e ai servizi, per valorizzare la ricchezza e l'articolazione dell'offerta bibliografica di Ateneo.

Entro la fine del 2020 sono state pianificate le attività di test migrazione dati, ridefinizione processi e formazione, mentre il go-live della nuova piattaforma in cloud è stato previsto all'inizio del 2021.

La tranche di attività da realizzare nel 2020 ha previsto:

1. il completamento di operazioni di bonifica sui dati originari, già iniziate nel 2019 e finalizzate ad agevolare la migrazione dal vecchio gestionale (Sebina Open Library) a quello nuovo (Alma);
2. il supporto all'impresa fornitrice del nuovo gestionale (Ex Libris) nella gestione della migrazione dei dati (in 4 step);
3. lo studio del funzionamento del nuovo gestionale e dei suoi workflow, con particolare attenzione al loro trasferimento nella realtà concreta delle biblioteche (l'analisi ha messo in luce tutta la complessità del nuovo sistema e la necessità di rivedere le procedure operative in uso);
4. la formazione del personale bibliotecario (che proseguirà nel 2021);
5. la comunicazione agli stakeholder.

L'obiettivo annuale è stato raggiunto con sostanziale rispetto dei tempi programmati e il go-live del servizio è stato programmato ai primi di febbraio 2021.

Punti di forza:

1. Gli stakeholder sono stati regolarmente aggiornati sullo sviluppo del progetto tramite informative mirate, inviate via posta elettronica o pubblicate sul portale del Servizio Bibliotecario d'Ateneo e sui social.
2. Considerato che l'implementazione del nuovo prodotto ha comportato il coinvolgimento di diverse decine di persone, le attività gestionali di controllo del progetto si sono rivelate molto efficienti ed efficaci perché il gruppo di lavoro è stato in grado di gestire gli eventi avversi che si sono verificati, rimodulando le attività con grande tempestività e flessibilità, nel rispetto sostanziale delle scadenze definite in fase di programmazione.

Criticità rilevate:

1. Complessità delle operazioni di migrazione dati (6.000.000 di record bibliografici e amministrativi).
2. Formazione a distanza degli operatori causa emergenza sanitaria.

Possibili azioni di miglioramento:

Potenziare la comunicazione con gli utenti per valorizzare l'investimento e supportare l'uso del nuovo prodotto, soprattutto l'interfaccia pubblica di interrogazione.

Obiettivo 5. Carta dei servizi della Struttura

Descrizione:

Obiettivo del Piano strategico: SAMM_Q - Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati

Obiettivo operativo 2020: Nel contesto della Carta dei Servizi d'Ateneo, dichiarare le modalità e i parametri qualitativi di erogazione dei principali servizi della Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo, nonché i canali di ascolto degli utenti.

Risultati raggiunti:

La Carta dei servizi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo (SBA) costituisce un'articolazione della Carta dei servizi dell'Ateneo; condivide infatti con il progetto generale il principio ispiratore di "patto" con gli utenti e gli obiettivi di monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi, in costante dialogo con i destinatari del documento.

La scheda dello SBA è stata predisposta seguendo le indicazioni elaborate dal gruppo incaricato della Carta d'Ateneo, il quale ha portato a termine la predisposizione del modello generale nel corso del 2019. Nei primi mesi del 2020 sono state redatte le schede locali delle Direzioni e dei Centri funzionali di servizio.

Partendo dall'esperienza della precedente Carta delle biblioteche, per lo SBA sono stati individuati i servizi caratterizzanti, consolidati e in grado di assicurare livelli di qualità adeguati:

- Accesso alle sale e alle collezioni (consultazione)
- Prestito
- Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)
- User education (iniziative di formazione delle biblioteche)
- Biblioteca Digitale
- Sportello di Direzione

I contenuti della scheda, le modalità e i tempi di fruizione programmati, nonché i livelli di qualità attesi, prima di essere pubblicati, sono stati condivisi con i responsabili delle biblioteche e dei servizi.

Il 19 maggio 2020 la Carta dei servizi dell'Ateneo è stata pubblicata sul sito web istituzionale.

Nei giorni seguenti il link alla Carta generale e la scheda del Servizio bibliotecario sono state pubblicate sul Portale SBA nella sezione Strumenti (<https://www.sba.unimi.it/Strumenti/1396.html>) e nella pagina con la descrizione dei servizi delle biblioteche (<https://www.sba.unimi.it/Strumenti/12280.html>). Contemporaneamente è stata inviata una mail alla lista di distribuzione dei bibliotecari per pubblicizzare il documento e incentivarne la conoscenza presso gli utenti, anche mediante la pubblicazione nelle pagine web delle biblioteche.

Poiché l'intero progetto si inserisce nel contesto più ampio del controllo della qualità dei processi dell'Ateneo e del loro costante miglioramento, nel corso del 2020 si è posta la necessità del coordinamento della Carta con gli strumenti di rilevazione della customer satisfaction e con l'attività di messa in qualità dei servizi a norma ISO 9001:2015.

Il questionario di soddisfazione dell'utenza ha riguardato gli stessi servizi, mentre la certificazione di qualità è stata ottenuta su una selezione più ristretta di processi in coerenza con quelli individuati per la Carta.

Infine, nell'ottica del continuo miglioramento, a fine 2020 è stata avviata la prima revisione complessiva del documento, formalizzata il 25 febbraio 2021 con Determina del Direttore Generale Rep. n. 2769.

Punti di forza:

1. Esperienza pregressa (forti della tradizione professionale biblioteconomica, all'interno della quale l'orientamento all'utente e l'attenzione alla qualità sono elementi identitari imprescindibili, sin dal 2001 le biblioteche Unimi sono state dotate di una Carta dei Servizi, periodicamente monitorata e aggiornata, nella quale venivano stabiliti i parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi).
2. Coerenza con le altre mappature delle attività della Direzione SBA (anticorruzione, carichi di lavoro, certificazione ISO 9001).

Criticità rilevate:

1. Necessità di una maggiore semplificazione e chiarezza comunicativa per agevolare la consultazione della Carta.
2. Coesistenza di diverse finalità: vetrina dei servizi offerti, "patto con gli utenti", strumento di programmazione del miglioramento continuo.

Possibili azioni di miglioramento:

Targettizzazione dei servizi offerti.