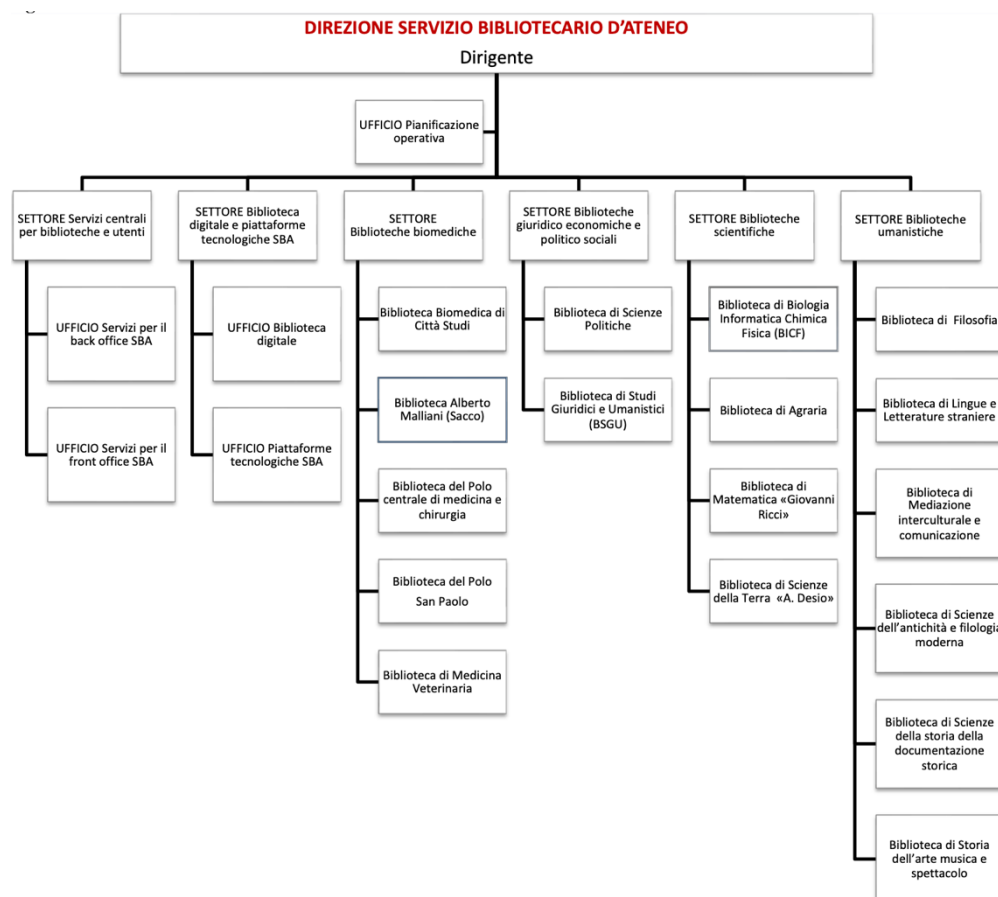


Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo (SBA)

1. Missione

Il Servizio Bibliotecario d'Ateneo (SBA) garantisce supporto all'attività didattica, di studio, di ricerca e di terza missione dell'Università degli Studi di Milano, assicurando l'acquisizione, lo sviluppo, la fruizione, la conservazione e la valorizzazione delle **collezioni bibliografiche e documentali**, e promuovendo la libera **disseminazione in rete dei risultati delle ricerche** prodotte in Ateneo, per assicurarne la più ampia diffusione possibile. (Statuto dell'Università degli Studi di Milano, art. 54).

La gestione, l'amministrazione e lo sviluppo del SBA rientrano nelle aree di responsabilità della **Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo** (Determina Direttoriale 23970/2019), mentre la **Commissione d'Ateneo per le Biblioteche (CAB)** è il principale Organo scientifico del SBA, con compiti di consulenza e indirizzo (Regolamento di funzionamento degli organi scientifici del Servizio Bibliotecario di Ateneo, Decreto Rettoriale 2815/2021).



Personale strutturato afferente: 160 unità

Personale non strutturato: 37 FTE collaborazioni studentesche¹ e 20 FTE servizio vigilanza

Articolazione organizzativa:

- 17 biblioteche aggregate in 4 settori disciplinari (Biomedico, Giuridico-economico e politico-sociale, Scientifico, Umanistico);

¹ Attività assegnate agli studenti collaboratori: presidio di sala e gestione delle prenotazioni dei posti; supporto al servizio di prestito; movimentazione di volumi e materiale archivistico; recupero e invio di materiali per i servizi interbibliotecari; trattamento fisico del materiale librario; attività di ricognizione del posseduto.

- Settore in staff Biblioteca Digitale e Piattaforme Tecnologiche SBA, comprendente l'Ufficio Biblioteca Digitale (BD e Servizio Autori Unimi) e l'Ufficio Piattaforme tecnologiche SBA (sezione tecnico-informatica specializzata nei servizi bibliotecari; adempimenti *data protection* e *privacy*);
- Settore in staff Servizi per biblioteche e utenti, comprendente l'Ufficio Servizi per il back office SBA (gestione del sistema di automazione Alma, del catalogo Minerva e dell'Archivio Tesi) e l'Ufficio Servizi per il front office SBA (coordinamento, monitoraggio e comunicazione dei servizi di f.o., Carta dei Servizi);
- Ufficio Pianificazione Operativa in staff al dirigente (programmazione risorse umane e finanziarie, adempimenti anticorruzione e sicurezza sul lavoro, certificazione di qualità ISO 9001, segreteria CAB).

Orari di apertura al pubblico delle biblioteche:

- Biblioteca di studi giuridici e umanistici e Biblioteca di biologia, informatica, chimica e fisica: Lun-Ven 9.00-23.00 e Sabato 9.00-14.00
- Biblioteca di scienze politiche e biblioteche nei 3 poli ospedalieri (Polo Centrale, Sacco, San Paolo): Lun-Ven 9.00-19.30
- Biblioteche di filosofia, lingue, mediazione, scienze dell'antichità, storia, arte-musica-spettacolo, matematica, agraria, scienze della terra, biomedica, veterinaria: Lun-Ven 9.00-18.00

Budget: 10.900.000 €

2. Attività ordinarie

Servizi al pubblico in presenza:

- Offerta di **spazi attrezzati e presidiati** per la lettura, lo studio e la **consultazione** delle collezioni cartacee ed elettroniche, a beneficio dell'utenza istituzionale e della cittadinanza, con servizio di prenotazione del posto;
- **Accoglienza** e orientamento, **assistenza all'uso** dei servizi e delle risorse;
- **Prestito** - anche in modalità *self service* - di libri per gli esami e monografie di ricerca (rivolgendosi a una qualsiasi biblioteca è possibile ricevere - e poi restituire - libri da tutte le altre biblioteche dello SBA);
- Servizi interbibliotecari (**prestito interbibliotecario e fornitura di documenti**): recupero da biblioteche italiane e straniere di libri o di copie di articoli/capitoli di libri non disponibili nelle biblioteche SBA, in regime di reciprocità; è possibile il ricorso a fornitori commerciali a pagamento;
- Postazioni per l'auto-produzione di contenuti digitali con l'assistenza di bibliotecari specializzati (**self-recording**)²;
- Consulenza per la stesura di bibliografie (**reference**) – servizio erogato anche in remoto.

Servizi al pubblico in remoto:

- **Biblioteca Digitale**: accesso 24/7, on-campus e off-campus (servizio proxy), a collezioni elettroniche selezionate (270 banche dati specialistiche, 115.000 e-journal e 705.000 e-book in sottoscrizione), garantendo il supporto per una fruizione massiva (in un anno 2.350.000 articoli e 570.000 capitoli scaricati, 2.200.000 ricerche effettuate in banche dati)³;
- **Servizio Autori Unimi**: supporto a docenti e ricercatori per la pubblicazione ad accesso aperto dei prodotti della ricerca in relazione alle opportunità offerte dai contratti sottoscritti dalla Direzione SBA con i principali editori scientifici internazionali;
- **User education**: attività in modalità sincrona (corsi online) e asincrona (Moodle, tutorial, etc.) volta a fornire istruzione di base e avanzata all'uso delle risorse bibliografiche e dei servizi bibliotecari e supporto allo sviluppo delle competenze

² Il servizio verrà a breve attivato con 7 stazioni di self-recording collocate presso: la Biblioteca di Studi Giuridici e Umanistici (BSGU), la Biblioteca di Scienze Politiche, la Biblioteca di Biologia Informatica Chimica e Fisica (BICF), la Biblioteca Biomedica di Città Studi, la Biblioteca Malliani del Polo Sacco, la Biblioteca del Polo San Paolo e la Biblioteca di Veterinaria.

³ Dati 2022

informative. Il servizio più innovativo è **BiblioDOC**: un percorso formativo su Moodle destinato a tutti gli studenti per migliorare le competenze informative e affrontare al meglio la stesura di relazioni e la redazione dell'elaborato finale o della tesi di laurea. Con il completamento del percorso e il superamento dei test, l'utente ottiene un Open Badge spendibile all'interno del proprio curriculum;

- **BiblioHelp**: è un servizio online di informazione e primo supporto, una piattaforma per la gestione asincrona di richieste individuali, la ricerca nelle FAQ predisposte dai bibliotecari e la gestione di una knowledge base alimentata con la metadattazione delle risposte)

Attività specialistiche di back office (solo parzialmente svolgibili in remoto):

- selezione e acquisizione del materiale bibliografico e archivistico;
- catalogazione descrittiva e indicizzazione delle risorse informative bibliografiche;
- inventariazione archivistica;
- organizzazione, esposizione e conservazione dei materiali bibliografici e documentali.

Good Practice 2023 – Customer Satisfaction

I risultati dell'indagine 2023 sui servizi erogati nell'anno precedente indicano che, fra tutti i servizi Unimi, quelli bibliotecari ottengono i più alti livelli di soddisfazione per gli **studenti** e che la percezione dell'importanza delle biblioteche aumenta per gli studenti nel corso della loro carriera, cioè il Servizio Bibliotecario migliora il proprio posizionamento man mano che l'utenza studentesca ha modo di sperimentarne l'utilità.

SODDISFAZIONE

3,5 = sufficienza

<3,25 

3,25 <= X < 4,25 

>= 4,25 

STUDENTI PRIMO ANNO

	ordine di importanza	soddisfazione
Diritto allo studio	1	
Orientamento in entrata	1	
Infrastrutture	2	
Comunicazione	3	
ICT	4	
Biblioteche	5	
Segreterie	6	

STUDENTI ANNI SUCCESSIVI

	ordine di importanza	soddisfazione
Diritto allo studio	1	
Infrastrutture	2	
Comunicazione	3	
Segreterie	3	
Biblioteche	4	
ICT	5	
Job placement	6	
Internazionalizzazione	7	

Considerando il gradimento dei singoli servizi bibliotecari, si nota che - per gli studenti - i livelli di soddisfazione sono tutti molto alti e in crescita rispetto all'anno precedente.⁴ La soddisfazione complessiva è superiore a quella media dei mega atenei, anche in termini di tasso di crescita della stessa.

Si ricorda che nell'indagine precedente (sui servizi erogati nel 2021) era emersa come criticità per gli studenti gli orari di accesso alle sale di lettura e al servizio di prestito. Lo SBA ha affrontato tale criticità con l'adozione dal 2022, in tutte le biblioteche, di sistemi di autoprestito/autorestituzione e antitaccheggio e con l'estensione degli orari di apertura di tutte le strutture (garantendo sia nella sede centrale di via Festa del Perdono sia a Città Studi la presenza di almeno una biblioteca accessibile dalle 9 fino alle 23 dal lunedì al venerdì e fino alle 14 nella giornata di sabato). Nel corso del 2022 l'accesso ai servizi in presenza è stato ulteriormente potenziato con la completa revisione delle modalità di prenotazione dei posti, che ha reso più semplice identificarsi e gestire le prenotazioni e ha reso più flessibile la scelta dell'orario di permanenza, in modo da consentire la fruizione del servizio al maggior numero di utenti.

STUDENTI PRIMO ANNO – Biblioteche

Servizi	Elementi valutati all'interno del servizio	Livello di soddisfazione 2021/22	Variazione a 1 anno
Servizi bibliotecari in presenza per consultazione e prestiti	Gli orari di apertura sono adeguati	● 4,89	↑ +0,36
	La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	● 5,11	+0,22
Servizi bibliotecari in presenza come aule studio	Gli orari di apertura sono adeguati	● 4,72	↑ +0,47
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA relativa ai Servizi Bibliotecari in presenza		● 4,83	↑ +0,25
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA MEDIA dei MEGA ATENEI relativa ai Servizi Bibliotecari in presenza		4,55	+0,01
Servizi di biblioteca digitale	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	● 4,47	↑ +0,36
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	● 4,75	+0,18
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA relativa ai Servizi di biblioteca digitale		● 4,64	↑ +0,27
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA MEDIA dei MEGA ATENEI relativa ai Servizi di biblioteca digitale		4,41	+0,08
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA relativa ai Servizi bibliotecari di Ateneo (Complessivi)		● 4,95	↑ +0,32
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA MEDIA dei MEGA ATENEI relativa ai Servizi bibliotecari di Ateneo (Complessivi)		4,59	+0,16

⁴ Solo il gradimento circa l'ampiezza dell'offerta di risorse elettroniche è in lievissimo calo (-0,13) per gli studenti degli anni successivi, probabilmente a fronte della crescita della domanda di tali risorse anche in ambito didattico, domanda a cui il mercato editoriale (specialmente italiano) non sempre riesce a rispondere adeguatamente.

Servizi	Elementi valutati all'interno del servizio	Livello di soddisfazione 2022/23	Variazione a 1 anno
Servizi bibliotecari in presenza per consultazione e prestiti	Gli orari di apertura sono adeguati	 4,57	 +0,28
	La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva	 4,85	+0,03
Servizi bibliotecari in presenza come aule studio	Gli orari di apertura sono adeguati	 4,31	 +0,27
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA relativa ai Servizi Bibliotecari in presenza		 4,59	+0,19
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA MEDIA dei MEGA ATENEI relativa ai Servizi Bibliotecari in presenza		4,47	+0,05
Servizi di biblioteca digitale	L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile	 4,35	+0,08
	La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia	 4,52	-0,13
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA relativa ai Servizi di biblioteca digitale		 4,57	+0,02
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA MEDIA dei MEGA ATENEI relativa ai Servizi di biblioteca digitale		4,30	+0,09
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA relativa ai Servizi bibliotecari di Ateneo (Complessivi)		 4,55	+0,13
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA MEDIA dei MEGA ATENEI relativa ai Servizi bibliotecari di Ateneo (Complessivi)		4,33	+0,04

Per il gruppo DDA (docenti, dottorandi, assegnisti) la soddisfazione per i servizi bibliotecari è alta e in termini di importanza si collocano al quarto posto, dopo il supporto alla ricerca, il supporto alla didattica e la gestione del personale.

DDA|

	ordine di importanza	soddisfazione
Supporto alla ricerca	1	
Supporto alla didattica	2	
Gestione del personale	3	
Biblioteche	4	
ICT	5	
Infrastrutture	6	
Comunicazione	7	

Analizzando i singoli servizi bibliotecari, si evidenzia la piena e crescente soddisfazione per i servizi online, mentre si registra una flessione del gradimento per i servizi in presenza, in particolare in relazione alla completezza delle collezioni cartacee e all'accesso ai servizi interbibliotecari. Questi segnali non sono di facile interpretazione e verranno verificati attentamente. In termini generali, però, si può senz'altro ricordare che la qualità dei servizi in presenza è fortemente condizionata dalla disponibilità di personale in biblioteca. Non si può escludere che l'attivazione del piano di Lavoro Agile dal 1/1/2022 abbia avuto delle conseguenze sullo svolgimento di attività (es. catalogazione e messa a disposizione dei nuovi acquisti) e l'erogazione di alcuni servizi (es. interbibliotecari) che richiedono la presenza dei bibliotecari in struttura.

DDA – Servizi Bibliotecari

Servizi	Livello di soddisfazione 2022	Variazione a 1 anno
In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo: conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema	 4,32	-0,21
In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche: il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo	 4,00	 -0,25
Gli orari di apertura delle biblioteche (in presenza) sono adeguati	 3,69	-0,14
Operazioni di biblioteca on-line	 4,59	+0,02
Chiarezza delle procedure di accesso ai servizi interbibliotecari	 4,18	 -0,28
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA relativa ai Servizi Bibliotecari	 4,43	-0,16
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA MEDIA dei MEGA ATENEI relativa ai Servizi Bibliotecari	4,61	+0,03

Complessivamente la soddisfazione rilevata è in linea con quella media dei mega Atenei.

3. Obiettivi e progetti

Obiettivo 1

Progetto pluriennale “BiblioHELP”. Il nuovo servizio online di informazione e prima assistenza del Servizio Bibliotecario d'Ateneo (<https://unimi.libanswers.com>) (<https://www.sba.unimi.it/Strumenti/17935.html>)

La prima fase del progetto si è svolta nel 2022, con la scelta e l'acquisto dell'applicazione (Libanswer) e la definizione degli aspetti organizzativi e contenutistici del servizio. La seconda fase, nel 2023, ha visto l'avvio e il rodaggio del servizio.

Il go-live di BiblioHELP è avvenuto il 9 gennaio 2023 e nel corso dell'anno - considerato una fase di post-deployment - le attività di gestione e il funzionamento del servizio sono stati oggetto di attento monitoraggio per l'individuazione di scostamenti rispetto alle previsioni ed eventuali interventi correttivi.

Attività svolte nel 2023

L'erogazione è garantita da bibliotecari di reference di diverse biblioteche con il coordinamento di un referente generale, coadiuvato da 4 referenti di settore. Il gruppo di lavoro assicura:

- la turnazione ponderata (fra discipline) degli operatori per le risposte ai quesiti individuali, garantite entro 3 giorni lavorativi
- l'aggiornamento continuo delle FAQ e del knowledge base
- l'estrazione di dati statistici sull'utilizzo
- l'aggiornamento del personale bibliotecario in relazione agli sviluppi del servizio

Risultati raggiunti

BiblioHELP è il “servizio informazioni” online dello SBA che mette a disposizione nello stesso ambiente diversi strumenti:

- circa 100 FAQ (in italiano e in inglese), filtrabili per argomento e ricercabili per parole chiave, tempestivamente aggiornate, riguardanti:

-
- informazioni sui servizi bibliotecari
 - aiuto nella localizzazione di libri e riviste presso le biblioteche
 - orientamento su ricerca e accesso alle risorse elettroniche
 - orientamento per l'avvio di ricerche bibliografiche e la compilazione di bibliografie
- un modulo per inviare una richiesta in caso nelle FAQ non si trovi risposta al proprio quesito
 - l'accesso alle caselle di posta elettronica dedicate all'assistenza specialistica per Biblioteca Digitale (es. problemi di accesso alle risorse elettroniche) e Archivi della Statale.

Il servizio è aperto a tutta l'utenza, interna ed esterna.

Nel primo anno di vita, BiblioHELP ha registrato 10.103 interazioni: una media di 28 al giorno per 365 giorni.

Punti di forza

- Facilità di accesso: si accede al servizio cliccando sul pulsante laterale pubblicato in tutte le pagine del Portale SBA
- 
- Organizzazione innovativa: BiblioHELP non è un servizio centralizzato, è organizzato su base cooperativa con il coinvolgimento di bibliotecari di *reference* di tutti i settori disciplinari
 - L'uso della versione inglese delle FAQ rappresenta il 30% del totale, il che dimostra un forte interesse da parte degli studenti internazionali

Criticità

- È difficile comunicare efficacemente l'ambito del servizio: BiblioHELP è un servizio di informazione e prima assistenza delle biblioteche. Non è un canale di comunicazione generalistico (info su iscrizioni, orari delle lezioni, ricevimento docenti), né un servizio di supporto bibliografico specialistico (*reference* per la stesura di bibliografie)

Azioni di miglioramento

- La prossima evoluzione del servizio prevede l'integrazione, nel modulo, delle richieste di assistenza specialistica alla Biblioteca Digitale.
- A medio termine, si ipotizza di definire, in un progetto collaborativo con l'utenza studentesca, una folksonomia per la ricerca nelle FAQ attraverso termini del linguaggio naturale effettivamente usati dagli utenti.

Obiettivo 2

Progetto pluriennale "Minerva allo studio". Un progetto SBA per il miglioramento dell'usabilità del catalogo Minerva.

Nel 2023 si è svolta la prima fase del progetto, con la formazione del gruppo di lavoro, l'analisi della letteratura professionale biblioteconomica e la formazione dei bibliotecari coinvolti a cura della Prof.ssa Sabrina Colombo, docente di Metodologia della ricerca sociale.

Nel 2024 si tiene la seconda fase, con la supervisione scientifica della Prof.ssa Colombo, comprendente il sottoprogetto "Indagine sull'utenza" (questionario e focus group) in primavera e il sottoprogetto "Test di usabilità" (individuazione delle criticità e, conseguentemente, degli interventi necessari a migliorare l'esperienza di ricerca delle fonti informative) in autunno.

Nel 2025 avrà luogo la terza fase, con l'esecuzione degli interventi migliorativi su Minerva.

Attività svolte nel 2023

- Pianificazione del progetto
- Indagine sulla letteratura professionale italiana e internazionale sull'argomento "comportamenti di ricerca bibliografica in ambito accademico"
- Progettazione ed erogazione da parte della Prof.ssa Colombo del corso teorico-pratico "Effettuare un'indagine sull'utenza" (due giornate) a beneficio del gruppo di lavoro

Risultati raggiunti

- Creazione del gruppo di lavoro (20 bibliotecari provenienti sia dagli uffici in staff sia dai settori disciplinari) e stesura della *road map* del progetto
- Stesura di una bibliografia ragionata sull'argomento "comportamenti di ricerca bibliografica in ambito accademico"
- Raggiungimento dell'obiettivo formativo del corso: consentire ai soggetti partecipanti di effettuare un'indagine conoscitiva dell'utenza accademica, per acquisire una più precisa conoscenza che consenta in un secondo momento di impostare il test di usabilità in modo consapevole e funzionale
- Predisposizione degli strumenti per la fase successiva con il coinvolgimento degli utenti (studenti e docenti)

Punti di forza

- Acquisizione delle competenze necessarie al compito grazie al coinvolgimento di una docente Unimi esperta in metodologia della ricerca sociale
- Approccio fortemente orientato all'utenza per il miglioramento dei servizi
- Dinamiche di gruppo costruttive e stimolanti

Criticità

- Difficoltà da parte dei singoli a conciliare le attività a progetto (nel gruppo di lavoro) con le attività ordinarie (in biblioteca/ufficio) per mancanza di tempo

Obiettivo 3

Progetto pluriennale "Declutter". Revisione delle collezioni per il nuovo Learning Center di MIND: deduplicazione delle copie multiple dei periodici cartacei delle biblioteche scientifiche e biomediche

Il progetto è stato avviato nel 2022, con la formazione del gruppo di lavoro e la stesura del piano del progetto.

Nel 2023, si è provveduto alla stesura delle Linee guida per la deduplicazione e alla ricognizione a catalogo del posseduto con conseguente pulizia delle holding

Nel 2024-2025 sono previste le attività di ricognizione a scaffale del posseduto, individuazione delle corrispondenze fra formato cartaceo ed elettronico, scarto delle copie multiple, adeguamento della collezione con accorpamento delle annate in un'unica copia cartacea destinata al trasferimento a Mind.

Attività svolte nel 2023

- Stesura del documento "Deduplicazione e razionalizzazione dei periodici cartacei delle biblioteche scientifiche e biomediche. Linee guida" (aprile 2023) a cura del gruppo di lavoro
- Sono state compattate a catalogo tutte le holding multiple di singoli periodici

Risultati raggiunti

- È pronto il documento operativo per eseguire le operazioni di scarto delle copie multiple
- Notevole miglioramento della visualizzazione del posseduto in Minerva, a beneficio delle successive attività di revisione e con un effetto immediato di semplificazione per gli utenti nella leggibilità del catalogo

Punti di forza

- La deduplicazione consente di liberare spazi, abbattendo costi di trasloco e conservazione del materiale cartaceo. I risparmi realizzati possono essere orientati all'acquisto di back file
- L'affiancamento della versione digitale (ove non fosse già posseduta) alla copia cartacea di conservazione migliora l'accesso alle collezioni

Criticità

- Eventuali resistenze interne alla deduplicazione del cartaceo
- Il personale bibliotecario non può farsi carico dei lavori straordinari di revisione delle collezioni (soprattutto le ricognizioni a scaffale, molto lunghe e impegnative) pertanto occorre ricorrere all'affidamento del servizio ad aziende specializzate

Azioni di miglioramento

Le buone pratiche adottate per la realizzazione del progetto devono diventare modello di gestione quotidiana dei nuovi acquisti e delle donazioni, per evitare di accumulare nuovamente i doppi.

Obiettivo 4

Sviluppo sostenibile della Biblioteca Digitale. Elaborazione da parte della Commissione d'Ateneo per le Biblioteche di una policy per la sostenibilità economica dello sviluppo delle collezioni elettroniche dello SBA

Nel settembre 2022, in fase di richiesta di budget 2023, la Direzione Generale ha sollecitato la Direzione SBA ad adottare misure volte ad accrescere il controllo della spesa della Biblioteca Digitale. La Direzione SBA si è quindi impegnata ad individuare criteri e buone pratiche – da condividere con la CAB – che consentano ogni anno una compensazione (almeno parziale) delle spese per le nuove risorse richieste con la dismissione di quelle meno utilizzate. Il valore principale di tale operazione non è il risparmio in sé che si riesce a conseguire, bensì l'elaborazione di un metodo per la razionalizzazione dell'impiego delle risorse finanziarie con l'obiettivo di garantire una crescita governata della collezione.

Attività svolte:

- Creazione di un gruppo di lavoro bibliotecari-docenti per la predisposizione di una bozza di documento di proposta
- Nella seduta di maggio 2023 la CAB approva il documento "Lo sviluppo sostenibile della Biblioteca Digitale Unimi: note per la discussione" (https://www.sba.unimi.it/files/cab/All.2_%2020230526_SviluppoSostenibileBD.pdf), che viene assunto come prima policy per lo sviluppo sostenibile della Biblioteca Digitale, con validità fino al 30/4/2024
- A verifica dell'applicabilità della policy, i settori disciplinari hanno condotto analisi dettagliate sui dati relativi alle risorse sottoscritte (termini contrattuali, contenuti, costo, uso) forniti dall'Ufficio Biblioteca Digitale e hanno formulato delle ipotesi di

revisione e di risparmio, approvate dalle Commissioni scientifiche di settore (luglio 2023)

- In fase di formulazione della richiesta di budget 2024 (settembre 2023), la Direzione SBA, sulla base della policy e tenendo conto dei suggerimenti provenienti dai settori, ha potuto contenere l'aumento della spesa della Biblioteca Digitale (+ 1,1% rispetto al 2023)

Risultati raggiunti

- Sono state individuate risorse elettroniche da chiudere in quanto poco utilizzate per 35.400 €. La cifra è di per sé modesta, ma - a fronte di decenni di dinamiche incrementalmente - questo sforzo di razionalizzazione segna un cambiamento molto profondo nella consapevolezza degli utenti di non poter contare sulla disponibilità di risorse illimitate
- È stato predisposto un metodo che potrà essere affinato negli anni futuri

Criticità

- Esistenza di contratti pluriennali
- Necessità di preservare le risorse cosiddette "di nicchia"
- Difficoltà a intercettare l'overlapping di contenuti in prodotti diversi
- Necessità di potenziare l'offerta digitale per la didattica
- Forti differenze di prezzo dei prodotti nei diversi ambiti disciplinari

Azioni di miglioramento

- Migliorare e potenziare la reportistica della Biblioteca Digitale a supporto delle decisioni

Obiettivo 5

Monitoraggio delle spese di pubblicazione in Ateneo (applicazione linee guida CODAU)

Nel novembre 2022, il CoDAU ha inviato ai Direttori Generali delle Università associate una lettera in cui si presentano le "Linee guida per il monitoraggio omogeneo delle spese di pubblicazione in open access", definite da CoDAU e CRUI in collaborazione, con richiesta di applicazione a decorrere dal bilancio dell'anno 2023. Il sistema universitario non dispone - a livello nazionale - di adeguati strumenti di rilevazione e monitoraggio di tali spese e pertanto esiste un'asimmetria informativa nelle trattative nazionali di CRUI-CARE con gli editori, specie nella definizione dei cosiddetti accordi trasformativi, con una conseguente perdita di potere contrattuale da parte degli Atenei. Per colmare la lacuna informativa, le Linee guida prevedono la rilevazione con voci specifiche delle tre diverse tipologie di spesa connesse alla pubblicazione di contributi scientifici:

- Spese per pubblicare in open access articoli, capitoli, dati, libri (es. apc, open access option, open choice, open online, etc.)
- Spese per pubblicare in modalità tradizionale (i.e. non open access) articoli, capitoli, dati, libri (es. contratto di edizione, publication fee, etc.);
- Spese per altri servizi editoriali (es. color charges, editing, extra pages, overlength, revisione, traduzione, etc.).

La Direzione Generale Unimi affida il compito dell'implementazione delle Linee Guida e del successivo monitoraggio delle spese alla Direzione SBA, già impegnata in Ateneo nella gestione dei contratti trasformativi CARE-CRUI e nella gestione amministrativa del fondo Open Access Gold.

Attività svolte

- attività istruttoria e introduzione nel piano dei conti delle nuove voci in collaborazione con la Direzione Contabilità
- aggiornamento dei Responsabili Amministrativi dei dipartimenti sulle modalità di registrazione delle spese (un incontro a maggio e uno a dicembre 2023, con produzione di materiali informativi di supporto e assistenza individuale agli operatori)
- collaborazione con Cineca per la progettazione del modulo APC in IRIS per collegare dati contabili e bibliografici relativi alle spese di pubblicazione
- rilevazione dei dati 2023 da Ugov

Risultati raggiunti

È stato implementato in Unimi un sistema per la registrazione “standardizzata” a livello nazionale delle spese connesse alla pubblicazione dei prodotti della ricerca al di fuori dei contratti trasformativi

Punti di forza

I dati di spesa rilevati sono attendibili perché la fonte è il sistema informatico di gestione operativa contabile dell'amministrazione universitaria (U-gov)

Criticità

- Sostenibilità dell'attività di registrazione dei dati, sia per i docenti sia per il personale amministrativo
- Frequenti errori di registrazione dei dati
- Le spese per APC nei contratti trasformativi non vengono registrate in U-gov

Azioni di miglioramento

- Ulteriore formazione del personale amministrativo
- Analisi dei dati rilevati a livello di Ateneo
- Sviluppo del monitoraggio a livello nazionale

Obiettivo 6

AVA 3: i nuovi obiettivi di qualità per il Servizio Bibliotecario d'Ateneo

(Valutazione dei cambiamenti intercorsi nel SBA dopo la visita CEV del 2021 e individuazione di nuovi obiettivi di qualità in funzione dei requisiti AVA3, con particolare attenzione alla rilevazione della soddisfazione degli utenti)

Attività svolte

- Analisi dei punti di forza e di debolezza del SBA ed elaborazione di una proposta evolutiva in chiave di qualità ed efficienza

Risultati raggiunti

- E' stato redatto e presentato al Senato accademico in marzo 2023 il documento “Verso un Ateneo multipolare: il Servizio Bibliotecario d'Ateneo” (<https://www.sba.unimi.it/files/divbib/ServizioBibliotecarioAteneo23-25.pdf>), in cui:
 - si evidenziano i servizi bibliotecari più innovativi nati dopo il 2021 (il Servizio Autori Unimi, BiblioHELP, BiblioDOC)
 - si rappresenta **una nuova visione dei servizi bibliotecari dell'Ateneo, che poggia da un lato sull'ipotesi di un sistema formato principalmente da tre**

grandi biblioteche per ognuno dei principali Poli dell'Ateneo e dall'altro su un modello innovativo di biblioteca accademica: il learning center. Infatti, la creazione dei Poli va a stimolare, nel SBA, il superamento della frammentazione e l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse e allo stesso tempo l'esperienza degli ultimi 20 anni suggerisce come, nonostante il processo di dematerializzazione documentaria, lo spazio fisico della biblioteca rimanga imprescindibile per gli utenti, soprattutto gli studenti.

Punti di forza

- La prosecuzione del processo di accorpamento delle biblioteche consente di potenziare l'offerta di servizi e di migliorarne la qualità:
 - ampliamento degli orari di accesso alle sale di lettura e alle collezioni
 - collezioni e servizi multidisciplinari senza compromettere la valorizzazione delle specifiche identità disciplinari
 - maggiore specializzazione del personale
- Accanto alle tre grandi biblioteche di Polo, si prevede la realizzazione di una biblioteca storica di Ateneo per:
 - creare uno spazio dedicato di trattamento, conservazione e valorizzazione di grossi fondi antichi e di pregio attualmente ospitati – spesso con accessibilità limitata - nelle singole biblioteche o in depositi remoti
 - raccogliere i materiali meno richiesti per liberare spazi nelle biblioteche
 - gestire in modo efficace ed efficiente i processi di conservazione e scarto

Criticità

- La riproduzione nella “nuova” Città Studi della frammentazione delle strutture bibliotecarie rappresenterebbe un'occasione perduta per offrire agli utenti della Statale un servizio bibliotecario all'altezza delle grandi università europee
- Nella progettazione dell'allestimento della biblioteca di Mind occorre prestare attenzione alla focalizzazione sulle finalità specifiche della biblioteca soprattutto per l'utenza studentesca (ampi spazi informali per lo studio e la conversazione), che non possono essere sacrificate rispetto ad altri usi – del tutto legittimi ma secondari – quali gli spazi espositivi
- La riorganizzazione degli spazi della Biblioteca di Studi Giuridici e Umanistici in via Festa del Perdono manifesta una forte vocazione da “piazza culturale” della Ca' Granda. Occorre verificare attentamente la presenza dei requisiti di sicurezza affinché l'apertura al pubblico di alcuni spazi non comprometta la possibilità di svolgere in concomitanza le attività di biblioteca

Azioni di miglioramento

- Comunicazione efficace con la comunità accademica; confronto con la governance, le altre direzioni amministrative e i progettisti esterni

Per quanto riguarda la specifica questione della rilevazione della soddisfazione degli utenti, nel 2023 la DirSBA ha avviato la collaborazione con CTU e Direzione Generale per l'integrazione dei servizi bibliotecari nel questionario di soddisfazione dell'utenza dell'Ateneo.

Sono stati elaborati due questionari: uno per gli utenti reali e uno per i non-users. Il primo è stato realizzato con la struttura già creata per le altre direzioni, il secondo invece è stato realizzato appositamente, secondo le indicazioni dei bibliotecari.

Nel corso del 2024 i questionari verranno messi online.

Obiettivo 7

Il SBA nell'ateneo multipolare. Ottimizzazione dell'organizzazione dei servizi bibliotecari nel contesto multipolare

Attività svolte

- Analisi organizzativa e dei servizi e sviluppo di una visione organizzativa coerente con l'evoluzione tripolare

Risultati raggiunti

- E' stato redatto e consegnato al Direttore Generale il documento "Quali opportunità offre la revisione organizzativa della Direzione SBA in ottica multipolare" (settembre 2023), in cui si sostiene l'ipotesi di un sistema bibliotecario formato principalmente da tre grandi biblioteche per ognuno dei principali Poli dell'Ateneo, con un'organizzazione del lavoro dei bibliotecari a matrice, in cui si incrociano attività ordinarie di struttura e progetti innovativi trasversali.

Punti di forza

- L'ottimizzazione dell'impiego delle risorse non solo consente di continuare a potenziare l'offerta di servizi, ma garantisce anche il miglioramento continuo della qualità dei processi in una logica di sostenibilità
- Motivazione ed empowerment del personale bibliotecario

Azioni di miglioramento

- Collaborazione efficace con la governance, le altre strutture amministrative Unimi e i progettisti esterni

Obiettivo 8

Progetto pluriennale "Rifacimento del Portale del Servizio Bibliotecario d'Ateneo"

Nel 2022 la Direzione SBA, in collaborazione con la Direzione ICT, ha provveduto alla stesura del capitolato tecnico per la migrazione del Portale SBA al nuovo CMS del sito di Ateneo. Nel 2023 si è svolta la procedura di gara, ma l'aggiudicazione del servizio è stata annullata per irregolarità in merito al possesso dei requisiti soggettivi del vincitore e sono stati rimandati al 2024 lo scorrimento della graduatoria e la riassegnazione.

Attività svolte nel 2023

Le pagine del sito sono state tutte riviste dai redattori della Direzione SBA ma non è stato possibile procedere con le attività in collaborazione con il fornitore.

Risultati raggiunti

Revisione approfondita delle pagine da riprogettare

Punti di forza

Il passaggio al nuovo CMS sarà l'occasione per un ripensamento dell'architettura informativa, con l'obiettivo di facilitare la navigabilità, eliminare ridondanze e potenziare la comunicazione per target di utenza.

	Criticità ▪ Rispetto del cronoprogramma di progetto Azioni di miglioramento ▪ Collaborazione efficace con il fornitore
4. Punti di forza e di debolezza	Punti di forza: ▪ Personale: presenza di solide competenze professionali e alta motivazione ▪ Organizzazione: condivisione pervasiva di obiettivi, processi, significati e valori; varietà e molteplicità delle mansioni; capacità e velocità di risposta ai cambiamenti ▪ Generale soddisfazione degli utenti per i servizi ▪ Allineamento di attività e progetti agli obiettivi strategici dell'Ateneo Punti di debolezza: ▪ Personale: la programmazione delle presenze per garantire l'apertura delle biblioteche con conseguente rinuncia alla flessibilità oraria <i>senza incentivazione</i> e la limitazione del Lavoro Agile a 4 giornate mensili per garantire i servizi in presenza sono fattori di forte insoddisfazione ▪ Personale: nel 2024 e 2025 è previsto il pensionamento di diversi dipendenti, fra cui 3 posizioni organizzative (un EP e due D) ▪ Sostenibilità dello sviluppo della Biblioteca Digitale ▪ Frammentazione di strutture e collezioni ▪ Sicurezza ambientale dei depositi per la conservazione nei depositi di materiali cartacei ▪ Visibilità e reputazione nel contesto dell'Ateneo
5. Azioni di miglioramento	▪ Personale: assunzione di nuove unità di personale di categoria D ed EP (punti organico già assegnati) ▪ Esplorazione di possibili nuovi modelli di finanziamento per l'acquisto delle risorse bibliografiche di nicchia ▪ Maggiore trasparenza sui costi della Biblioteca Digitale