

Good Practice 2009

Laboratorio Biblioteche

A cura di

Diego Arduino, Sarah Glesaz, Viviana Mandrile

Gruppo di Progetto Misurazione

Torino, 20 dicembre 2010

PERCHE' UN LABORATORIO?

Contesto Atenei-SBA:

- Attitudine alla misurazione e al confronto
- Crescente incidenza dei costi
- Maggiori esigenze degli utenti

Obiettivo:

- Costruire insieme un *modello sperimentale* per analizzare i servizi e le prestazioni, le modalità di gestione ed organizzazione dei Sistemi Bibliotecari dei vari Atenei
- misurare e confrontare consapevolmente le prestazioni
- individuare *le buone pratiche*
- comprendere se e come sono applicabili nel proprio Ateneo, identificando le possibilità di miglioramento

Quadro di riferimento: dati aggiornati al 2008

OBIETTIVI

- Definire un modello di misura
- Confrontare le prestazioni
- Discutere soluzioni più interessanti
- I temi :
 - **Rilevazione di efficienza** (valutazione della produttività)
 - **Efficacia percepita** (valutazione degli utenti)
 - **Efficacia oggettiva** (valutazione attraverso indicatori)

RILEVAZIONE DI EFFICIENZA

SOMMARIO

- Modello di analisi
- Obiettivi
- Risultati
- Valutazione

QUALI BIBLIOTECHE VENGONO MONITORATE?

Tutte le strutture che

- rientrano nella definizione GIM 2006: "Organizzazione, o parte di un'organizzazione, il cui scopo principale è quello di costituire e conservare una raccolta di documenti e di facilitare, tramite i servizi dello staff, l'uso di tali documenti così da soddisfare i bisogni di informazione, ricerca, istruzione o svago dei propri utenti"
- hanno personale dedicato
- consentono attività di consultazione e prestito
- hanno un orario di apertura definito che permette l'accesso ad un pubblico non interno

Milano Bicocca
Bologna
Venezia Ca' Foscari
Catania
Ferrara
Genova
Insubria
Iuav
Messina
Modena e Re
Padova
Palermo
Pavia
Pisa
Polimi
Polito
Salento
Torino
Trento

IL CAMPIONE

**Hanno partecipato
al Laboratorio
Biblioteche 2009
19 Atenei**

**il campione è
casuale, gli Atenei
rilevati sono
molto diversi tra
loro sia per
dimensioni che
sotto il profilo
organizzativo**

UniTO : LE BIBLIOTECHE RILEVATE

17 biblioteche (evidenziate) su 30 biblioteche UniTO in possesso dei requisiti richiesti, pari al 57% del totale

1	Matematica
1	Fisica
1	Informatica
2	Agraria e Veterinaria
3	Scienze della Terra
3	Scienze Mineralogiche
3	Biologia animale
3	Biologia vegetale
3	Chimica "G.Ponzio"
4	Scienze ginecologiche e ostetriche
4	Igiene, sanità pubblica e microbiologia
4	Scienze pediatriche e dell'adolescenza
5	DAMS
5	Scienze Letterarie
5	Orientalistica

5	Scienze del Linguaggio
5	Filologia classica "A.Rostagni"
5	SAAST
5	Lettere
6	Psicologia "F.Kiesow"
6	Storia "G.Tabacco"
6	Filosofia
6	Scienze dell'educazione
6	Scienze religiose "E.Peterson"
7	Interdipartimentale "G. Solari"
7	Economia "S. Cognetti de Martiis"
7	Scienze Giuridiche "F. Ruffini"
7	Scienze Giuridiche "F. Patetta"
7	Interateneo Geografia Territorio
8	Centrale di Economia

RILEVAZIONE DI EFFICIENZA

Efficienza

rapporto tra risorse consumate
e servizi prodotti

quanto ci costano le diverse attività?

quali sono i costi unitari?

INDICATORE

Rapporto tra due dati che permette il confronto tra biblioteche o tra biblioteche e un valore di indice standard

Definiti da agenzie nazionali e internazionali
Creati per rispondere a determinate “domande”

Prestiti / Utenti potenziali

Inventari in Opac / Patrimonio documentario %

Spese per materiale bibliografico / Utenti potenziali

Prestiti + DD + ILL / Patrimonio documentario

LA RILEVAZIONE DI EFFICIENZA



La misura per l'efficienza è il **costo x attività**

- Il modello basato sulle attività permette di misurare:
Costo / Output (o driver)
- Il focus è **tutta** l'organizzazione, SBA e biblioteche, a cui vengono associate le risorse umane
- Le prestazioni di efficienza sono misurate a livello di **macroattività**, ad es. gestione monografie include ordine, acquisizione, catalogazione, collocazione (etichettatura, antitaccheggio, predisposizione fisica), inventario, manutenzione monografie cartacee
- Il modello di rilevazione considera i principali costi sostenuti:
 - Personale TA, postazione, formazione, spazi
 - Energia e utenze, pulizie e vigilanza

IL MODELLO DI EFFICIENZA

INPUT

- Personale – interno, collaboratori, esterni
- Costi sostenuti
- % tempo per attività (dati forniti dalle 17 strutture)
- Driver - esprimono come le risorse in input sono state utilizzate (dati forniti dalle 17 strutture)

OUTPUT

- Distribuzione delle risorse per ciascuna attività mappata
- Incidenza delle attività per ciascun Ateneo
- Costi unitari: costo attività / driver associato

OBIETTIVI

- Benchmarking tra Atenei
- Comparazione dei costi SBA alla luce del diverso modello organizzativo **accentramento / decentramento**

Input Personale

ORGANIZZAZIONE	UNITA' ORGANIZZATIVA	INDICAZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE ATTIVITA'	

- Ciascuna persona sarà associata all'unità organizzativa di appartenenza:
 - SBA
 - DEC1 = Biblioteca 1
 - DEC2 = Biblioteca 2
 - ...

RILEVAZIONE DI EFFICIENZA

Matrici di inserimento dei dati per il calcolo dei costi per attività

Input Attività

	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	Strumenti informatici	
Percentuale di presenza (tempo indeterminato e determinato)																					
Totale Percentuale di presenza (tempo indeterminato e determinato)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Consistenti nel tempo con uso di strumenti informatici																					
Totale Consistenti nel tempo con uso di strumenti informatici	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Consistenti nel tempo con uso di strumenti informatici e con altri strumenti																					
Totale Consistenti nel tempo con uso di strumenti informatici e con altri strumenti	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ATTIVITA' E DRIVER



1	Gestione monografie	-> N. inventari	19.172
2	Gestione periodici cartacei	-> N. titoli attivi	3.194
3	Gestione ris. elettroniche	-> Patrimonio on line disponibile	3.040
4	Catalogazione tesi	-> N. tesi catalogate	1.186
5	Prestito utenti	-> N. prestiti	72.328
6	Reference strutturata	-> N. ore di reference strutturata	1.388
7-8	ILL attivo e passivo	-> N. ILL attivo + N. ILL passivo	925 + 532
9-10	DD attivo e passivo	-> N. DD attivo + N. DD passivo	4.036 + 3.013
11-12	Formazione utente	-> N. ore di formazione -> N. utenti formati	273 ore 574 utenti
13	Gestione infrastruttura (postazioni)	-> N. postazioni utente gestite	111
14-15	Gestione amministrativa	-> Budget gestito direttamente e indirettamente	1.610+ 527

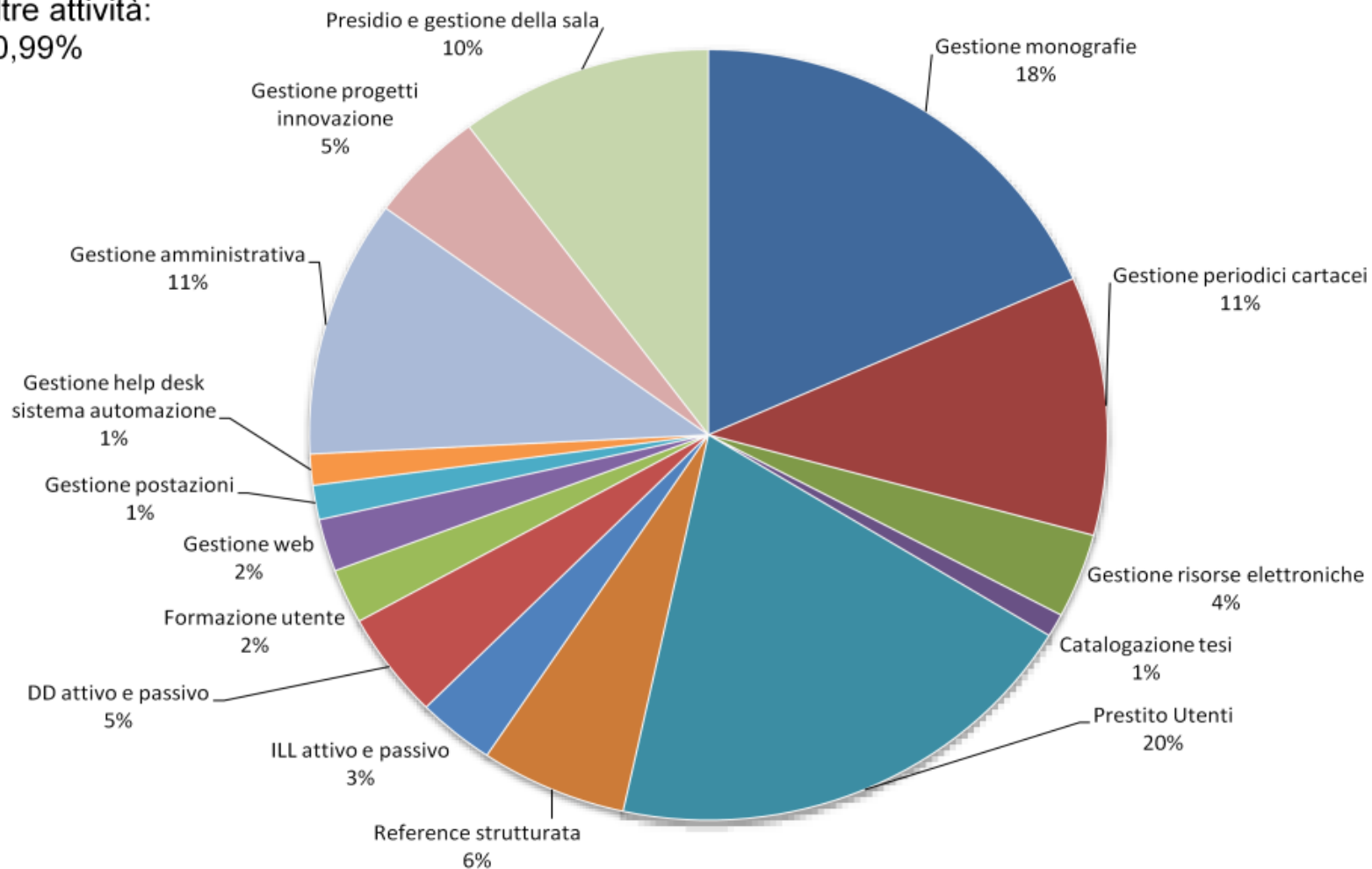
EFFICIENZA: Costi totali rilevati

I costi assoluti SBA non sono comparabili : per alcuni mancano i dati complessivi (Catania, Messina, Palermo, Torino)

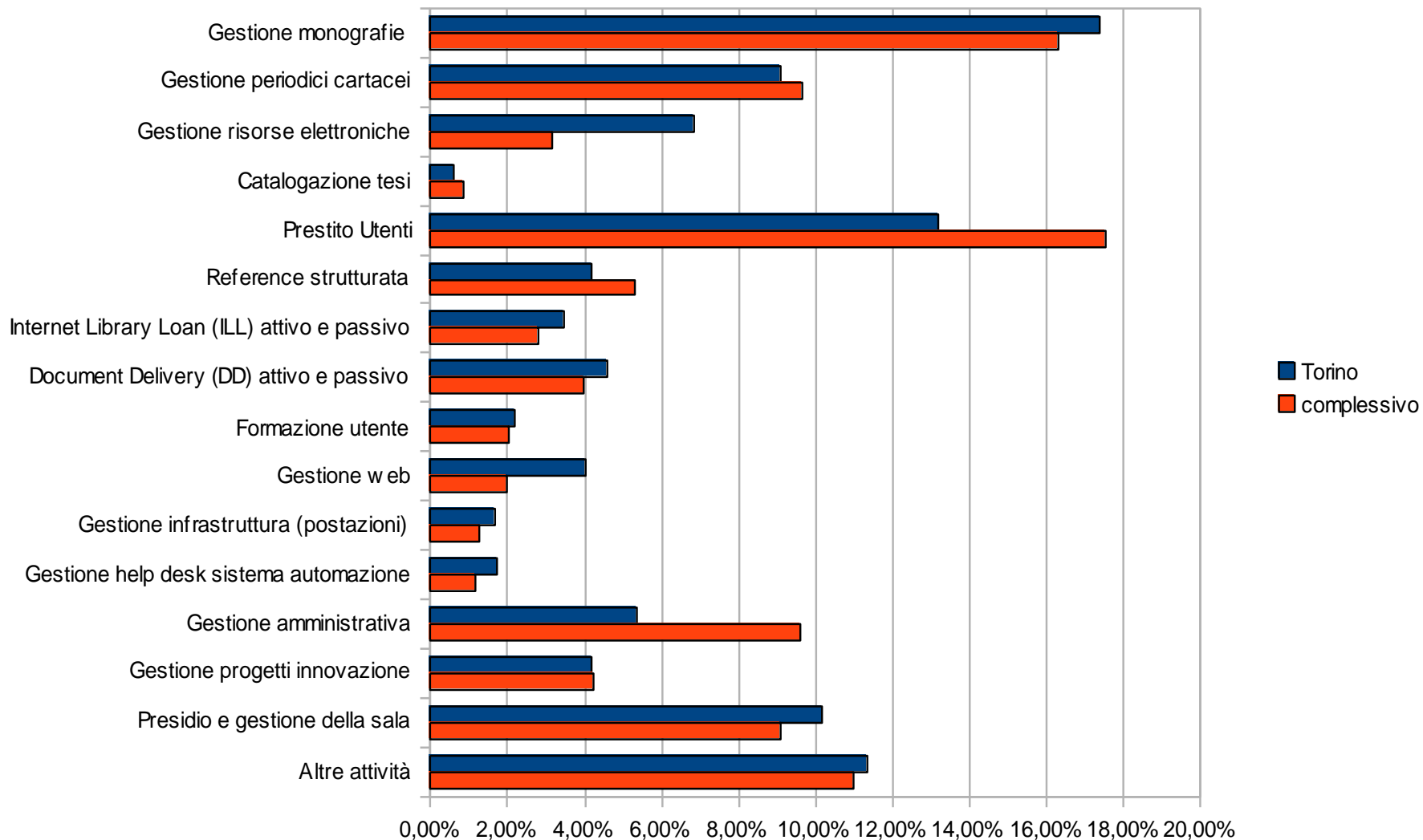
Ateneo	Totale costi	N. di strutture considerate	Totale di utenti potenziali
Bicocca	1.504.355	1	33.612
Bologna	15.856.520	67	92.393
Ca' Foscari	2.439.140	4	23.568
Catania	1.837.840	5	41.616
Ferrara	1.784.671	9	19.259
Genova	4.316.918	13	42.671
Insubria	1.216.474	4	11.690
IUAV	1.357.216	4	7.848
Messina	1.703.115	10	36.959
Modena e RE	2.984.971	9	22.176
Padova	10.503.640	46	75.188
Palermo	6.858.444	5	53.374
Pavia	5.243.090	18	28.586
Pisa	1.355.502	1	59.148
Polimi	3.984.606	25	47.257
Polito	2.477.662	18	28.144
Salento	2.917.809	16	30.121
Torino	5.008.320	17/30	41.890
Trento	2.042.929	5	17.110
TOTALE	75.393.221	277	712.610

Costi per attività: incidenza sul totale degli SBA

Altre attività:
10,99%



Costi per attività : incidenza %



“ ALTRE ATTIVITA’ ”

Ad “altre attività” alcuni Atenei dedicano risorse in misura elevata (Messina 53,51% e Padova 19,96%)

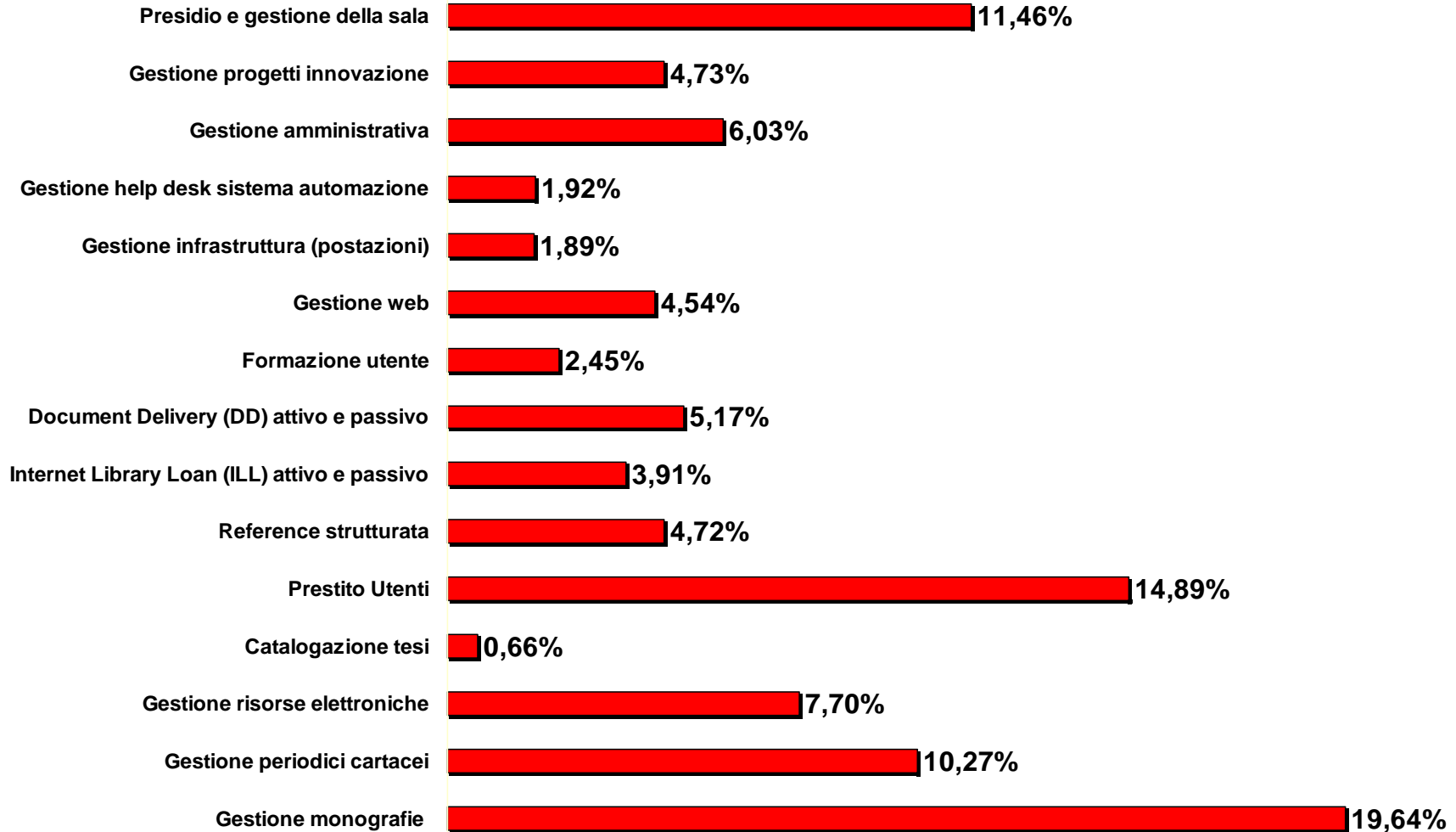
UniTo : 11,37%

Nel dettaglio gli Atenei hanno indicato tra le principali attività non mappate da GP :

- Partecipazione a riunioni interne ed esterne
- Attività statistica
- Organizzazione e gestione di corsi di formazione per il personale
- Manutenzione ordinaria e straordinaria delle biblioteche (traslochi)

INCIDENZA COSTI UNITO

Costi UNITO (senza "altre attività")



SINTESI ATTIVITA'

Panorama nazionale

Le più rilevanti

% senza "altre attività"

- gestione delle monografie 20%
- prestito utenti 18%
- presidio della sala 12%
- gestione periodici cartacei 11%
- gestione amm.va 10%

Le meno rilevanti

- catalogazione tesi 1%
- gestione postazioni 2%
- gestione help desk 1%
- formazione utente 2%

UNITO

Le più rilevanti

% senza "altre attività"

- gestione delle monografie 20%
- prestito utenti 15%
- presidio della sala 11,50%
- gestione periodici cartacei 10%
- **gestione risorse elettroniche 8% vs. 4% nazionale** - risente del modello di gestione frammentato

Le meno rilevanti

- catalogazione tesi 0,66%
- gestione postazioni 1,89%
- gestione help desk 1,92
- formazione utente 2,45%

EFFICIENZA: COSTI UNITARI

Sono ottenuti dividendo il costo delle singole attività per il driver ad esse associato es. **gestione periodici cartacei / titoli attivi**

Alcune attività si sono rivelate critiche per la difficoltà di calcolo del valore del driver :

- Gestione risorse elettroniche
- Gestione monografie
- Gestione amministrativa

Hanno richiesto approfondimenti in corso d'opera per definire con maggiore precisione la natura del driver

I costi unitari (1/2)

	Gestione monografie	Gestione periodici cartacei	Gestione risorse elettroniche	Catalogazione tesi	Prestito Utenti	Reference strutturata	Internet Library Loan (ILL) attivo e passivo	
U.D.M.	€/monografia	€/titolo attivo	€/risorsa on line	€/tesi catalogata	€/prestito dom+rinnovo	€/h reference strutturata	€/ILL attivo	€/ILL passivo
Bicocca	17,79	41,92	3,19		2,86	26,91	32,74	52,37
Bologna	27,05	122,33	1,98		11,43	178,38	40,32	103,41
Ca' Foscari	13,23	51,38	2,19	4,33	7,32		43,66	20,89
Catania	0,44	38,33	84,85	1,49	13,20	59,44	189,86	96,06
Ferrara	0,79	78,24	5,71	2,45	10,83		60,24	74,48
Genova	20,59	75,27	0,51	10,65	5,64	103,61	183,02	187,14
Insubria	2,30	193,49	2,49		7,50	81,97	322,04	57,93
Iuav	70,63	126,66	128,33	10,65	1,38	30,23	63,64	77,39
Messina	25,86	23,07	0,06		280,63	29,17		
Modena e RE	0,66	105,73	4,46	1,76	8,94	33,29	25,07	30,35
Padova	1,16	113,24	32,52	52,89	4,17	77,40	57,57	104,23
Palermo	36,12	230,85	7,68	24,18	14,59		1.299,33	108,51
Pavia	29,56	99,91	19,49	4,75	15,31	464,71	145,52	252,82
Pisa	20,07	48,42	16,86		4,69	27,79	142,01	35,23
Polimi	29,83	171,85	20,19	28,61	4,10	94,49	273,81	366,06
Polito	131,98	110,05	11,79	26,93	3,28	31,52		
Salento	22,68	25,38	2,13	8,26	4,26	22,26	117,74	265,22
Torino	45,48	142,70	112,45	24,77	9,14	151,10	187,75	326,44
Trento	26,90	37,20	10,09		8,57	22,87	44,98	26,45
MIN	0,44	23,07	0,06	1,49	1,38	22,26	25,07	20,89
MEDIA	27,53	96,63	24,58	15,52	21,99	89,70	189,96	128,53
MEDIANA	22,68	99,91	7,68	10,65	7,50	46,37	117,74	96,06

Nota: DNR (Driver Non Rilevato)

I costi unitari (2/2)

	Document Delivery (DD) attivo e passivo		Formazione utente		Gestione infrastruttura (postazioni)	Gestione amministrativa	
	€/DD attivo	€/DD passivo	€/h formazione	€/utente formato	€/postazione utente	€/€bdg gestito direttam	€/€ bdg gestito indir
Bicocca	154,97	19,14	79,96	39,98	901,60	43,28	577,60
Bologna	25,79	69,48	488,89	106,79	132,65	0,35	1,41
Ca' Foscari	70,25	25,30	372,22	43,36	24,29	126,71	630,92
Catania	410,86	89,46	292,43	9,75	494,08	0,45	0,13
Ferrara	42,23	31,96	DNR	DNR	201,16	0,07	2,31
Genova	49,59	66,64	202,82	264,57	572,84	0,15	
Insubria	484,56	23,45	172,46	17,65	203,70	91,14	708,95
Iuav	164,60	77,80	DNR	DNR	306,97	157,23	
Messina	7,77	8,18	10,12	10,76	199,83	2,21	0,24
Modena e RE	21,34	42,11	228,57	102,86	98,18	59,65	
Padova	33,97	77,35	464,66	86,29	487,80	0,21	0,43
Palermo	67,07	70,55	2.258,59	116,72	354,40		0,01
Pavia	6,47	26,21	3.465,31	263,56	478,25	0,42	1,85
Pisa	56,26	80,52	DNR	DNR	609,97	0,08	0,07
Polimi	97,72	48,04	732,24	105,98	371,97	0,07	0,41
Polito	DNR	DNR	25,51	DNR	874,63	0,12	0,20
Salento	33,63	142,70	117,99	44,43	399,17	108,65	225,03
Torino	56,88	76,19	398,36	189,46	754,08	166,37	508,27
Trento	28,57	15,92	583,32	69,82	369,85	18,59	
MIN	6,47	8,18	10,12	9,75	24,29	0,07	0,01
MEDIA	100,70	55,05	618,34	98,13	412,39	43,10	177,19
MEDIANA	52,93	57,34	332,33	86,29	371,97	1,33	1,41

APPROFONDIMENTI

- **€/monografia** : N° titoli correnti sono stati pesati al 70% in considerazione del maggior peso della gestione dell'acquisto, sull'attività di manutenzione del patrimonio monografico, pesato al 30%

- **€/risorse elettroniche**: avendo riscontrato un'elevata variabilità tra gli Atenei, si è cercato di ridurla modificando il driver dal patrimonio elettronico (titoli in BD+ titoli E-J+ E-book) ai soli E-Journals. La variabilità tuttavia permane : MIN € 4,59 -MAX 373,87

UniTO: nel primo caso **€/ risorsa on line** €112,45 scenderebbe a € 34,96 se oltre a titoli sottoscritti si includessero (correttamente) i titoli in accesso per contratto di Ateneo! Nel secondo caso **€/ e-journal**, si ha € 45,64

Criticità : definire coerentemente il driver in assenza di indicazioni specifiche – la casistica delle tipologie di risorse è ampia (titoli e-journals accessibili, sottoscritti.....)

- **€/ budget gestito** : in generale la distribuzione degli SBA è su valori molto diversi con forti scostamenti tra min e media, indizio della difficoltà di rilevazione del dato

GESTIONE ER : COSTO UNITARIO UNITO

Come sintesi ulteriore si è scelto l'indicatore **Costo gestione ER / utenti potenziali (UP)**

Durante l'analisi dati UniTo è emerso che le misure rapportate non erano coerenti tra loro: costo attività di 17/30 strutture e UP totale di Ateneo

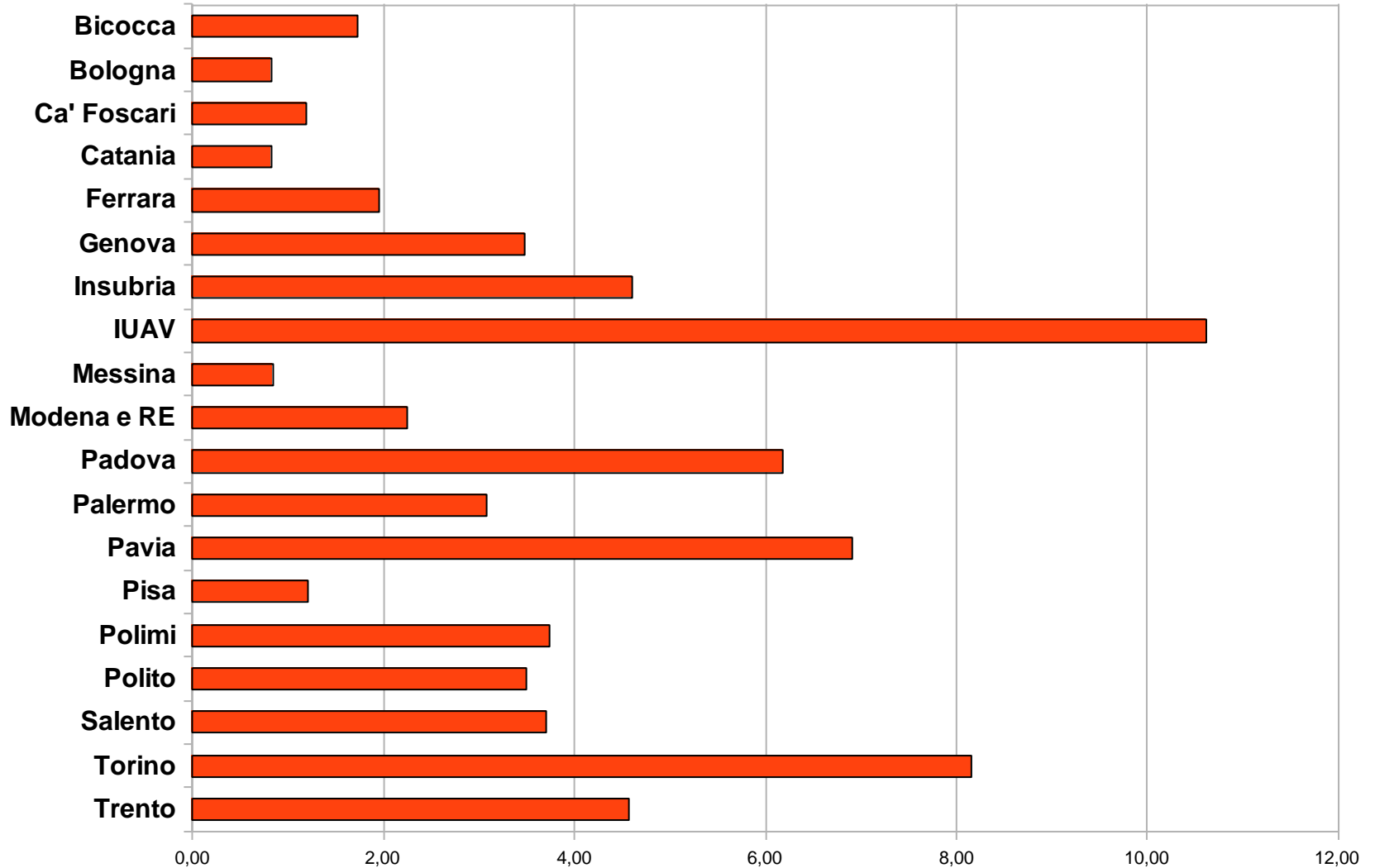
Si è reso necessario ridimensionare UP in base alla % delle strutture partecipanti (57% di 73.492 pari a 41.890 utenti) e ricalcolare l'indicatore

Il costo unitario sale da €4,65 proposto da MIP a € 8,16 reale (scala di valori di riferimento MIN € 0,82- MAX € 10,61)

UniTo scende nella graduatoria dei costi unitari dal 15° al 18° (penultimo posto)

Gestione risorse elettroniche : costo unitario

€/utente potenziale



DRIVER GENERALE

Dai costi unitari per singola attività si passa ad un indicatore più sintetico e comunque affidabile, capace di rappresentare il livello di efficienza nella gestione dello SBA

E' stato scelto il **Costo attività per utente potenziale**

Il Driver è **Utenti potenziali** nell'ipotesi che incida sul volume dei costi sostenuti per lo svolgimento delle singole macroattività

Dai costi complessivi sono state escluse "altre attività" che non rientravano nella mappatura delle macroattività e che non sono influenzate in egual misura delle altre dal driver prescelto

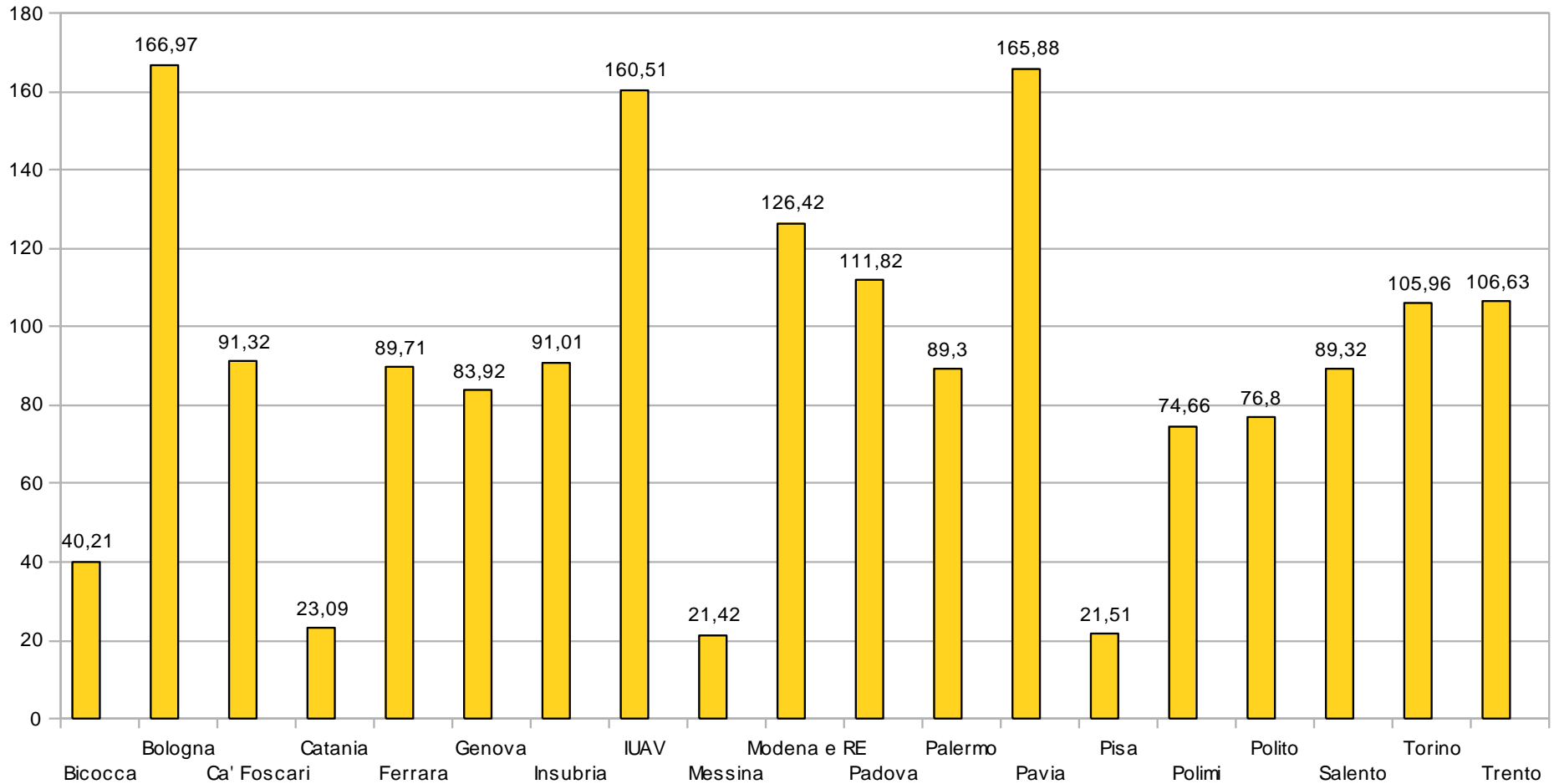
Per Unito ricorre il problema di ricalcolare UP in modo coerente

L'indicatore passa da € 60,40 proposto a € 105,96 reale

Ranking : UNITO al 13° posto

DRIVER GENERALE

€/ utente potenziale



Ateneo	Percentuale accentramento
Bicocca	100,00%
Pisa	100,00%
Iuav	100,00%
Catania	99,49%
Pavia	68,46%
Polimi	63,10%
Polito	58,57%
Padova	47,11%
Trento	45,80%
Palermo	39,79%
Salento	38,54%
Ferrara	25,05%
Insubria	19,84%
Torino	15,46%
Modena e RE	11,18%
Genova	7,55%
Bologna	3,98%
Ca' Foscari	0,00%
Messina	0,00%

PERCENTUALE DI ACCENTRAMENTO

Dati calcolati dal MIP in base all'attribuzione del personale all'unità organizzativa SBA se la persona afferisce alla struttura centrale, Dec se fa riferimento ad una biblioteca.

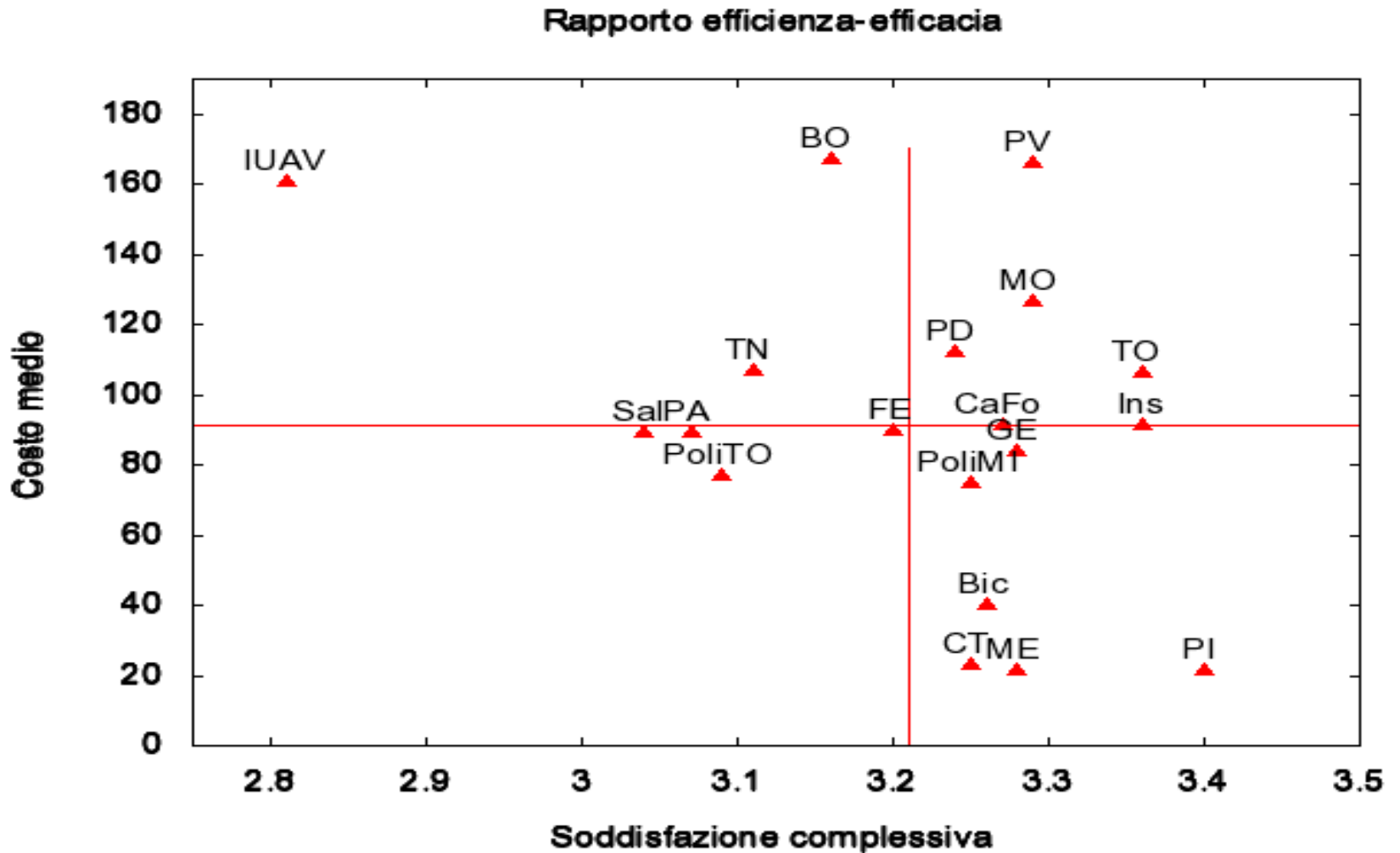
Il criterio per Unito è stato precisato in relazione all'utenza servita

INTEGRAZIONE EFFICIENZA - EFFICACIA

	Costo per utente	Soddisfazione complessiva
Bicocca	40,21	3,26
Bologna	166,97	3,16
Ca' Foscari	91,32	3,27
Catania	23,09	3,25
Ferrara	89,71	3,2
Genova	83,92	3,28
Insubria	91,01	3,36
Iuav	160,51	2,81
Messina	21,42	3,28
Modena e RE	126,42	3,29
Padova	111,82	3,24
Palermo	89,30	3,07
Pavia	165,88	3,29
Pisa	21,51	3,4
Polimi	74,66	3,25
Polito	76,80	3,09
Salento	89,32	3,04
Torino	105,96	3,36
Trento	106,63	3,11

Allo scopo di rappresentare una possibile integrazione tra l'analisi di efficienza e quella di efficacia si è rapportato il driver generale, **costi per utente** della tabella precedente, alla misura della **soddisfazione complessiva** ricavata dall'indagine di customer rivolta agli studenti

INTEGRAZIONE EFFICIENZA - EFFICACIA



CRITICITA' ANALISI EFFICIENZA

In generale

- Occorre maggiore **precisione** nel **definire** alcune misure da rilevare dove non c'è uno standard acquisito
- È necessaria una messa a punto del **protocollo di rilevazione**
- Sarebbe utile la **tracciabilità** della composizione nel dato finale
- Occorre condivisione con gli altri SBA nel calcolo dell'**utenza potenziale**, che si riflette nell'attendibilità di gran parte degli indicatori
- Il **feed-back** da parte degli Atenei partecipanti dovrebbe avere maggior spazio durante l'iter del laboratorio e maggior peso nell'elaborazione dei risultati

CRITICITA' ANALISI EFFICIENZA

Nella rilevazione Unito

- **Calcolo dell'utenza potenziale** in base alle strutture partecipanti : non essendo possibile nell'immediato un conteggio su base disciplinare, si è applicata la proporzione matematica, pari al 57% del totale UP di A. (41.890 su 73.492 utenti)- sarebbero necessari approfondimenti per usare criteri più raffinati !
- Difficoltà intrinseca al tipo di dato nel calcolo dei **titoli di periodici contenuti in Banche Dati** : n° titoli è approssimativo e soggetto a variazioni in corso d'anno
- Il **supporto** offerto dal **datawarehouse** di Ateneo per i dati relativi ai costi (personale, spazi) è limitato dalla difficoltà di estrapolazione dei dati sulla base delle strutture di biblioteca

EFFICACIA: cosa è stato raccolto

- Efficacia percepita
 - Questionario online rivolto al personale docente →
 1. Frequenza e soddisfazione uso servizi SBA studenti e docenti
 2. Confronto studenti e docenti
 - Questionario cartaceo rivolto agli studenti
- Efficacia oggettiva →
 - Dati per indicatori
 1. Servizi diretti
 2. Risorse bibliografiche

LABORATORIO BIBLIOTECHE 2009

Efficacia percepita

Sommario:

- Caratteristiche della rilevazione
- Il questionario
- Esiti studenti
- Esiti docenti
- Confronto esiti studenti e docenti

Caratteristiche della rilevazione

Indagine di **customer satisfaction** sui servizi bibliotecari dello SBA

Oggetto dell'indagine:

frequenza di utilizzo e livello di soddisfazione dei servizi bibliotecari

Rivolta a:

- Studenti (19 Atenei)
- Docenti (23 Atenei)

Rilevazione quantitativa dell'efficacia percepita mediante la somministrazione di questionari con risposte a domande chiuse (scala 1-4)

Analisi del POLIMI (luglio 2009) articolata in 3 sezioni:

rilevazione studenti

rilevazione docenti

confronto rilevazione studenti e docenti

Servizi esaminati

Studenti

- Frequenza e soddisfazione uso servizi SBA
 - sala lettura
 - prestito
 - OPAC
 - sito web della biblioteca
 - risorse elettroniche (db e e-journals, e-books)
 - ill (ill e dd)
 - help (quick reference)
 - servizio fotocopie
 - postazioni informatiche
- Soddisfazione su spazi, orari, personale
- Giudizio di soddisfazione complessiva

Docenti

- Frequenza e soddisfazione uso servizi SBA
 - prestito
 - OPAC
 - sito web della biblioteca
 - risorse elettroniche (db e e-journals, e-books)
 - ill (ill e dd)
 - help (quick reference)
 - collezione bibliografica

Struttura dell'indagine

Studenti

Modalità

Questionario cartaceo

Campione

Max 5 biblioteche per Ateneo, max 300 questionari per biblioteca

UNITO: 5 biblioteche selezionate in base alle caratteristiche richieste dal gruppo nazionale, per aree di appartenenza e dimensioni

Tempi

3 settembre - 23 ottobre 2009

Dati raccolti (Unito)

1089 questionari (di cui 1026 elaborati; media: 205 per biblioteca)

Docenti

Modalità

Questionario online

Campione

Tutti i docenti e i ricercatori dell'Ateneo

Tempi

28 luglio 2009 - 18 settembre 2009

Dati raccolti (Unito)

323 questionari

Misurazione e analisi dei dati (1)

Frequenza di utilizzo. Scala di valutazione:

1= raramente (4-5 volte l'anno)

2= ogni tanto (1-2 volte al mese)

3= spesso (1-2 volte alla settimana)

4= molto spesso (1-2 volte al giorno)

MAI quando non si è usufruito del servizio negli ultimi due anni

Soddisfazione. Scala di valutazione:

1= decisamente no

2= più no che sì

3= più sì che no

4= decisamente sì

MAI quando non si è usufruito del servizio negli ultimi due anni

Misurazione e analisi dei dati (2)

Come sono stati presentati i dati?

Sul documento del Polimi:

- esiti aggregati (media complessiva)
- esiti per Ateneo (media per Ateneo)
- esiti disaggregati nelle diverse strutture di ciascun Ateneo in cui è stata effettuata la rilevazione

In questa presentazione:

- 1) esiti studenti Unito rispetto a frequenza e soddisfazione
- 2) esiti studenti Unito rispetto a frequenza-soddisfazione in cfr con la media nazionale
- 3) esiti studenti Unito: dettaglio di alcuni servizi nelle 5 biblioteche
- 4) esiti studenti Unito rispetto a soddisfazione su personale, spazi, orari, soddisfazione complessiva
- 5) esiti docenti Unito rispetto a frequenza e soddisfazione
- 6) esiti studenti Unito rispetto a frequenza-soddisfazione in cfr con la media nazionale
- 7) cfr esiti studenti e docenti Unito

Esiti studenti Unito

Il questionario

Dati anagrafici:

- Ateneo di appartenenza
- Facoltà di appartenenza
- Da quanti anni sei iscritto?
- A quale corso di laurea (triennale, specialistica...)?

Frequenza di utilizzo dei servizi

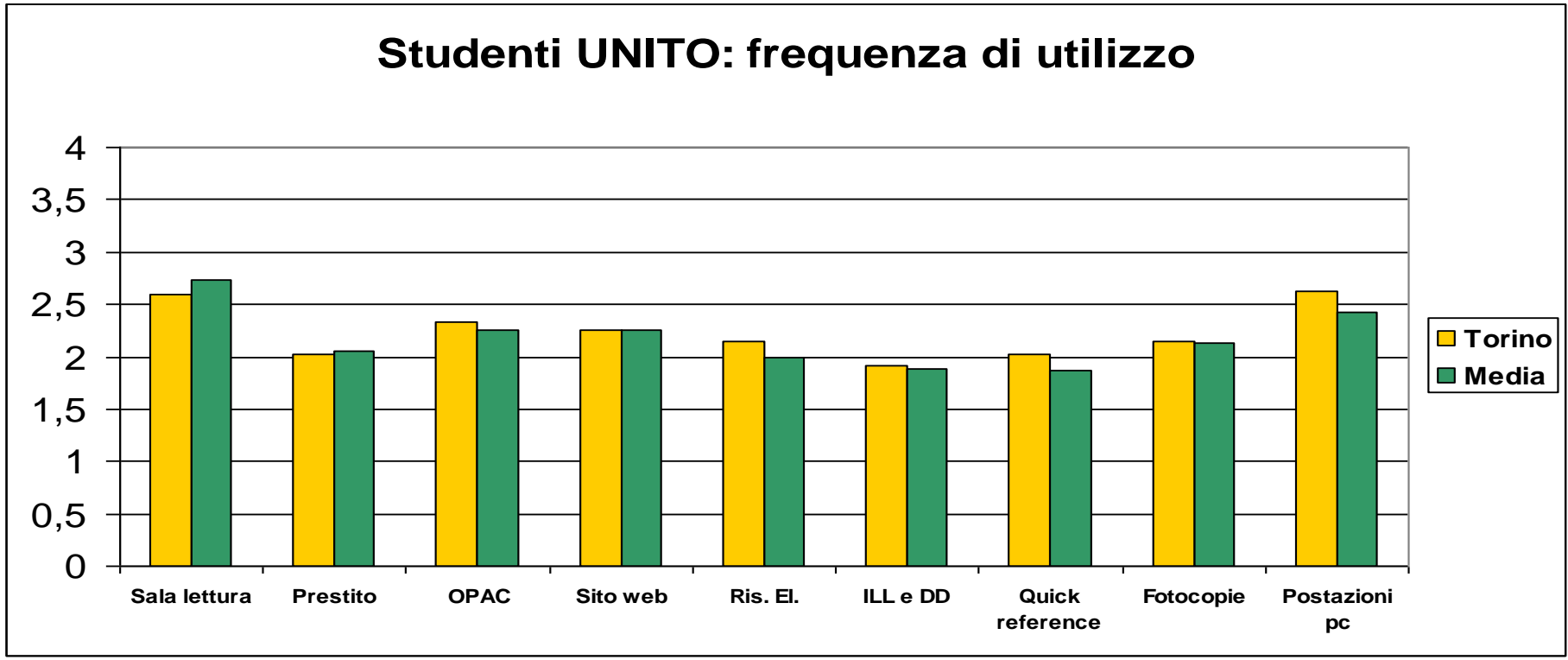
Soddisfazione sulla qualità dei servizi

Personale: affidabilità e cortesia

Spazi e orari

Soddisfazione complessiva

Con quale frequenza usufruisci dei servizi dello SBA?



Max utilizzo: postazioni pc e sala lettura
 Min utilizzo: ill e dd e quick reference

	Sala lettura	Prestito	OPAC	Sito web	Ris. El.	ILL e DD	Quick reference	Fotocopie	Postazioni pc
Minimo	2,25	1,69	1,88	1,91	1,83	1,64	1,57	1,79	1,97
Media	2,73	2,06	2,25	2,25	1,99	1,89	1,87	2,13	2,42
Max	3,23	2,66	3,33	3,14	2,65	2,6	2,65	2,63	3,02
Torino	2,6	2,03	2,33	2,25	2,14	1,92	2,02	2,14	2,62

Frequenza di utilizzo: percentuale di MAI (UNITO)

% di "mai usufruito del servizio negli ultimi 2 anni" o valore mancante per ciascun servizio analizzato

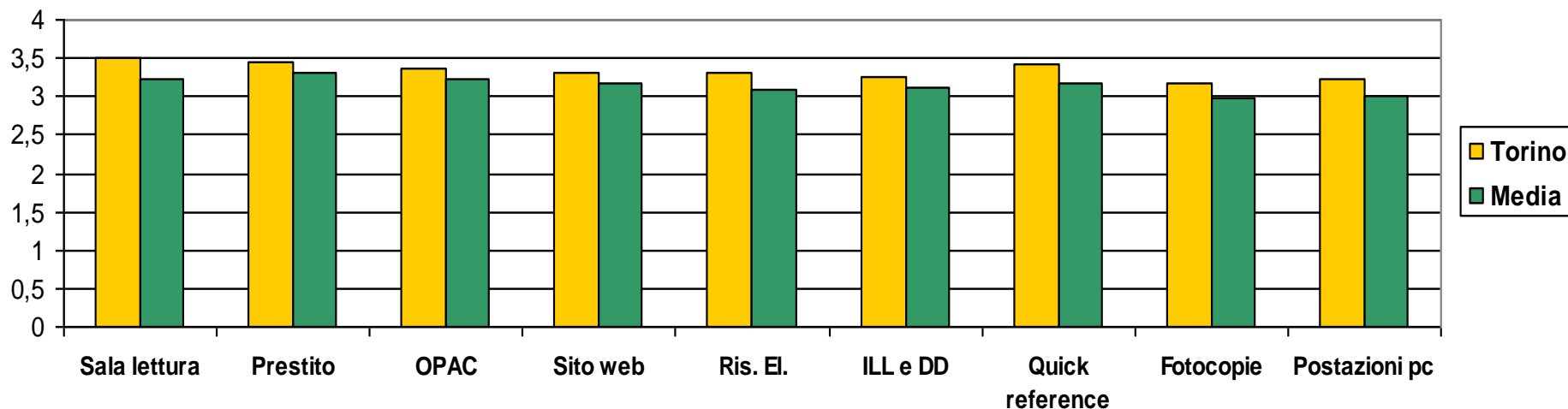
Frequenza: % mai



Ateneo	Letture	Prestito	OPAC	Sito Web	E-source	ILL	Help	Fotocopie	Postazioni
Bicocca	9%	16%	21%	22%	37%	46%	42%	31%	25%
Bologna	11%	10%	18%	17%	26%	25%	32%	27%	18%
Ca foscari	6%	20%	21%	19%	29%	43%	35%	17%	8%
Catania	10%	21%	27%	21%	24%	24%	22%	17%	16%
Ferrara	9%	13%	22%	22%	31%	29%	29%	31%	15%
Genova	2%	11%	20%	18%	24%	27%	24%	10%	8%
Insubria	9%	14%	31%	27%	30%	31%	27%	25%	10%
luav	0%	3%	5%	3%	9%	25%	19%	3%	5%
Messina	9%	27%	36%	26%	37%	34%	33%	28%	15%
Modena e re	9%	27%	36%	26%	37%	34%	33%	28%	15%
Padova	10%	24%	31%	27%	39%	42%	40%	20%	17%
Palermo	7%	20%	33%	31%	33%	32%	31%	39%	25%
Pavia	7%	20%	27%	27%	36%	39%	36%	22%	18%
Pisa	13%	0%	5%	2%	14%	27%	31%	16%	9%
Polimi	7%	7%	10%	12%	24%	33%	35%	35%	13%
Polito	12%	12%	22%	14%	21%	31%	31%	33%	19%
Salerno	8%	12%	17%	14%	24%	22%	18%	22%	12%
Torino	6%	16%	19%	12%	20%	24%	20%	13%	9%
Trento	5%	12%	25%	17%	28%	25%	25%	24%	15%
Media totale	8%	16%	23%	20%	28%	30%	29%	25%	15%

Sei soddisfatto della qualità dei servizi dello SBA?

Studenti UNITO: soddisfazione



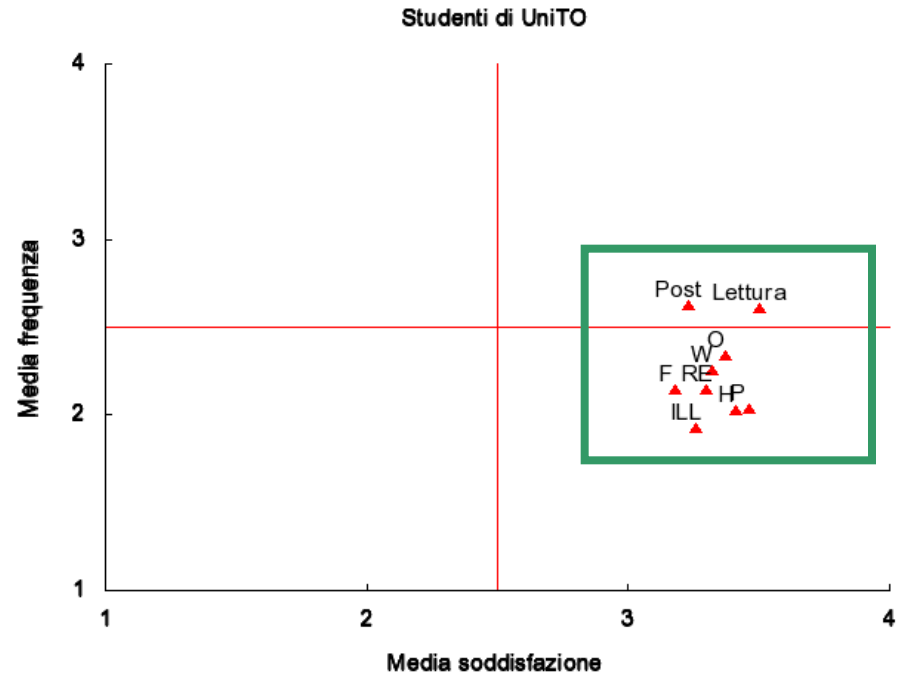
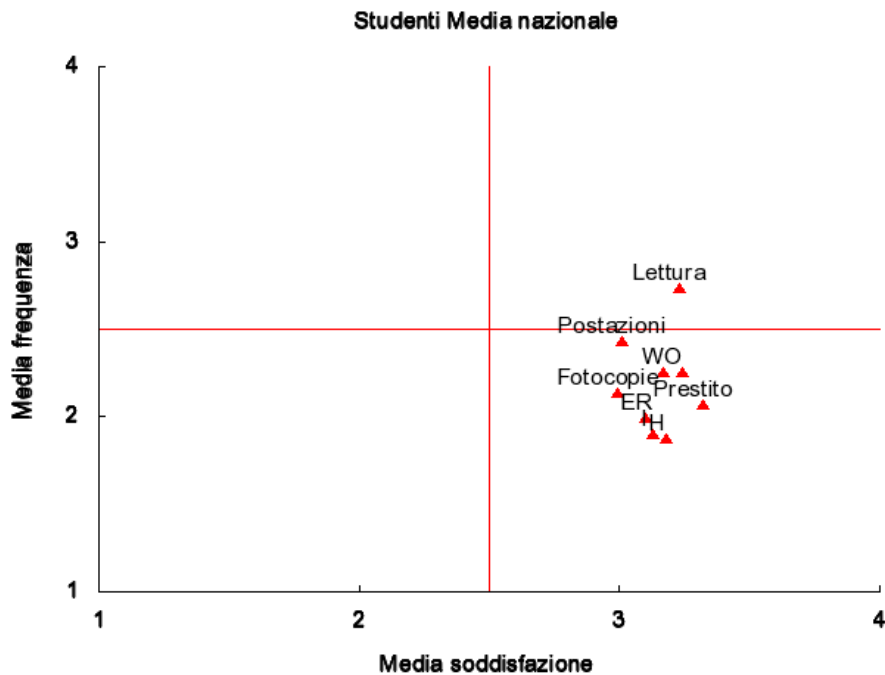
Max soddisfazione: sala lettura e prestito

Min soddisfazione: fotocopie e postazioni pc

	Sala lettura	Prestito	OPAC	Sito web	Ris. El.	ILL e DD	Quick reference	Fotocopie	Postazioni pc
Minimo	2,39	2,96	3,07	2,88	2,8	2,81	2,71	2,72	2,1
Media	3,23	3,32	3,24	3,17	3,1	3,13	3,18	2,99	3,01
Max	3,5	3,59	3,56	3,42	3,39	3,38	3,59	3,29	3,37
Torino	3,5	3,46	3,37	3,32	3,3	3,26	3,41	3,18	3,23

Studenti: frequenza - soddisfazione

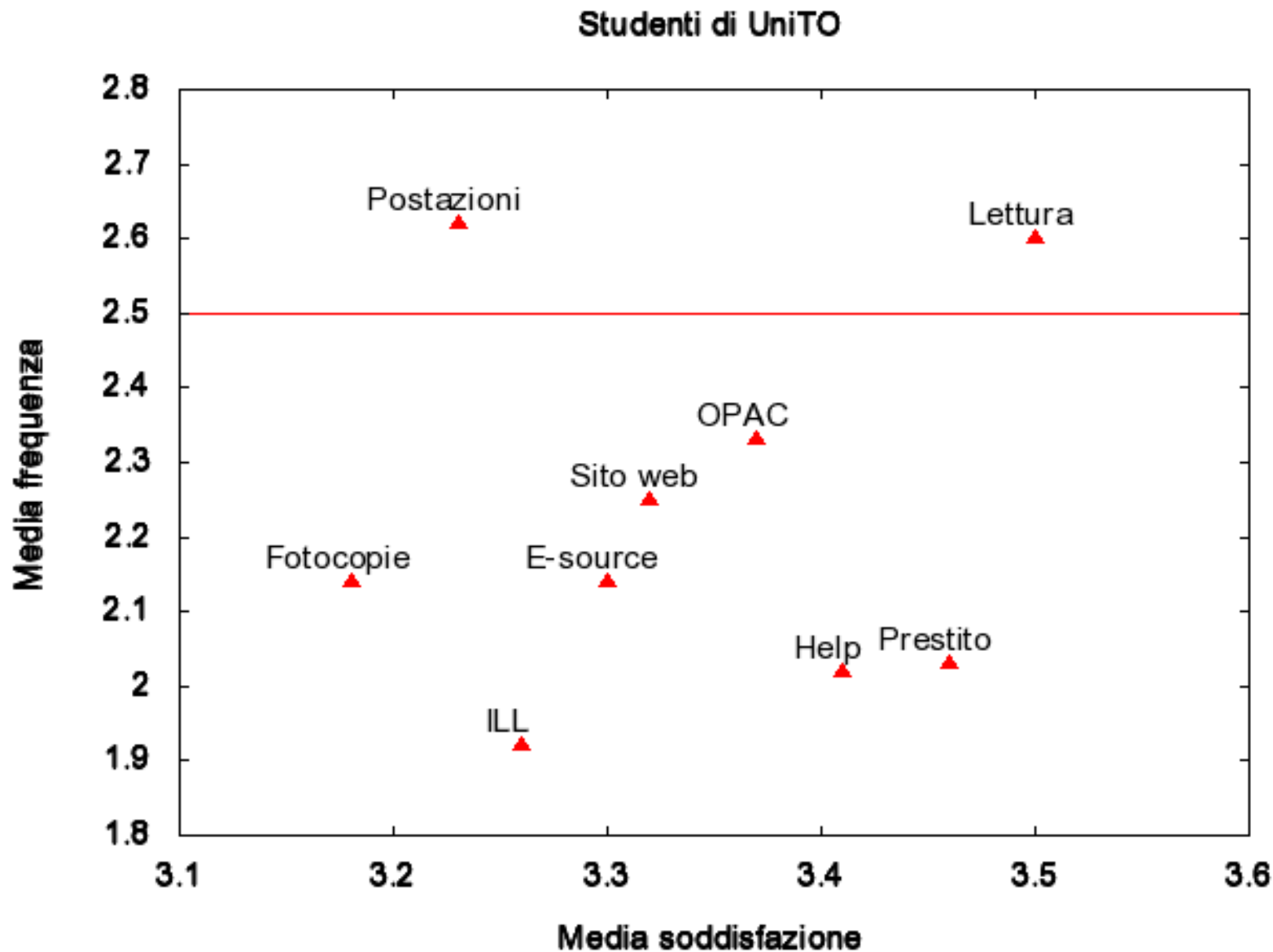
Cfr Media nazionale - Unito



P = prestito O = OPAC W = sito web ER = risorse elettroniche
 ILL = ill e dd H = quick reference F = fotocopie P = postazioni pc

Studenti UNITO: frequenza – soddisfazione

Dettaglio



Sintesi complessiva studenti

Panorama nazionale

Servizi più usati:

- sala lettura (2.73)
- postazioni informatiche (2.42)

Servizi meno usati:

- reference (1.87)
- dd e ill (1.89)

Maggiore soddisfazione:

- prestito (3.32)
- sala lettura (3.23)

Minore soddisfazione:

- servizio fotocopie (2.99)
- postazioni informatiche (3.01)

UNITO

Servizi più usati:

- postazioni informatiche (2.62)
- sala lettura (2.60)

Servizi meno usati:

- dd e ill (1.92)
- reference (2.02)

Maggiore soddisfazione:

- sala lettura (3.50)
- prestito (3.46)

Minore soddisfazione:

- servizio fotocopie (3.18)
- postazioni informatiche (3.23)

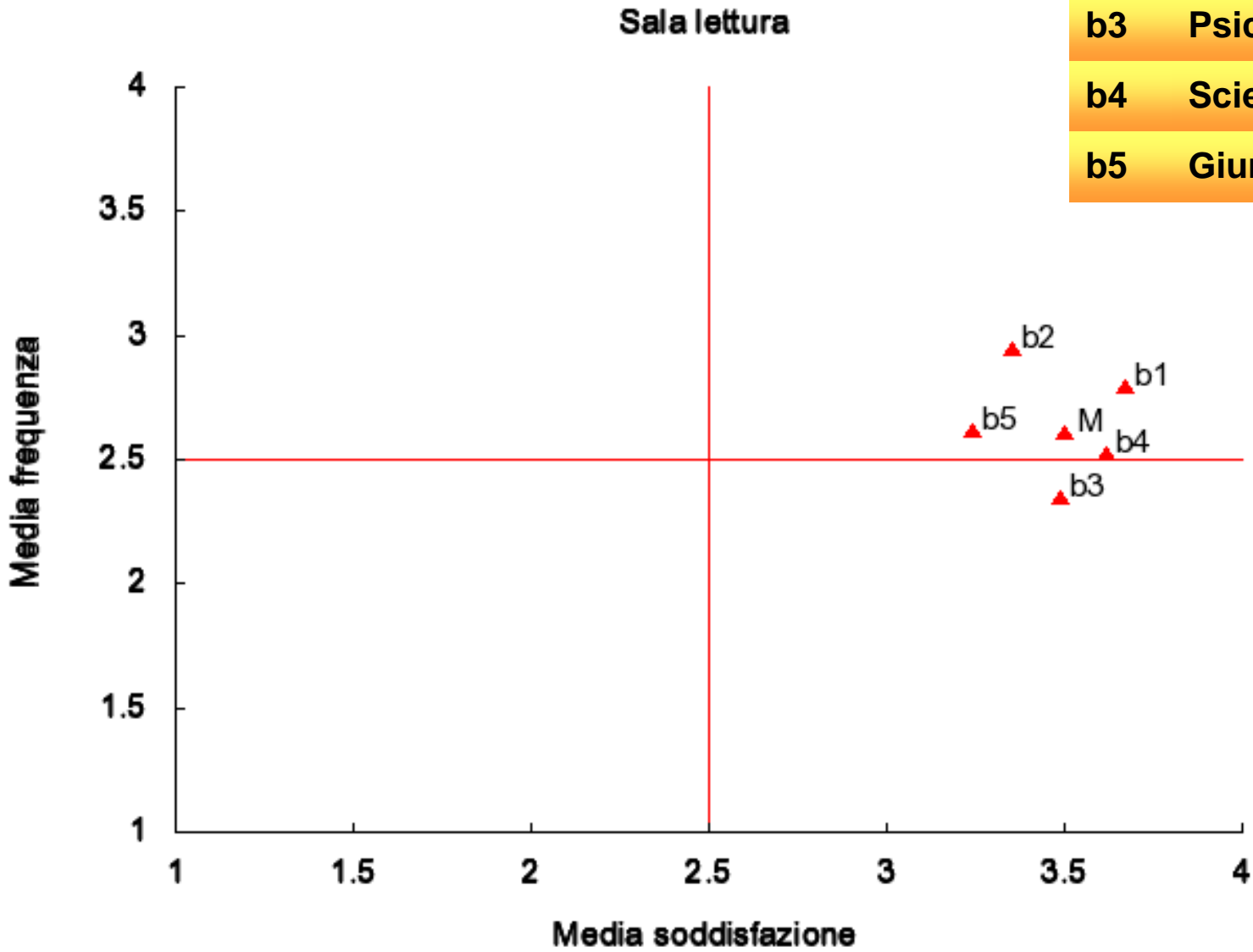
Studenti UNITO: dettaglio di alcuni servizi

È possibile osservare in modo più approfondito la realtà del nostro Ateneo a livello delle biblioteche che hanno partecipato alla rilevazione (è indicato il numero di questionari raccolti).

b1	Matematica	258/300
b2	Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)	136/300
b3	Psicologia	300/300
b4	Scienze letterarie	246/300
b5	Giuridico	149/300

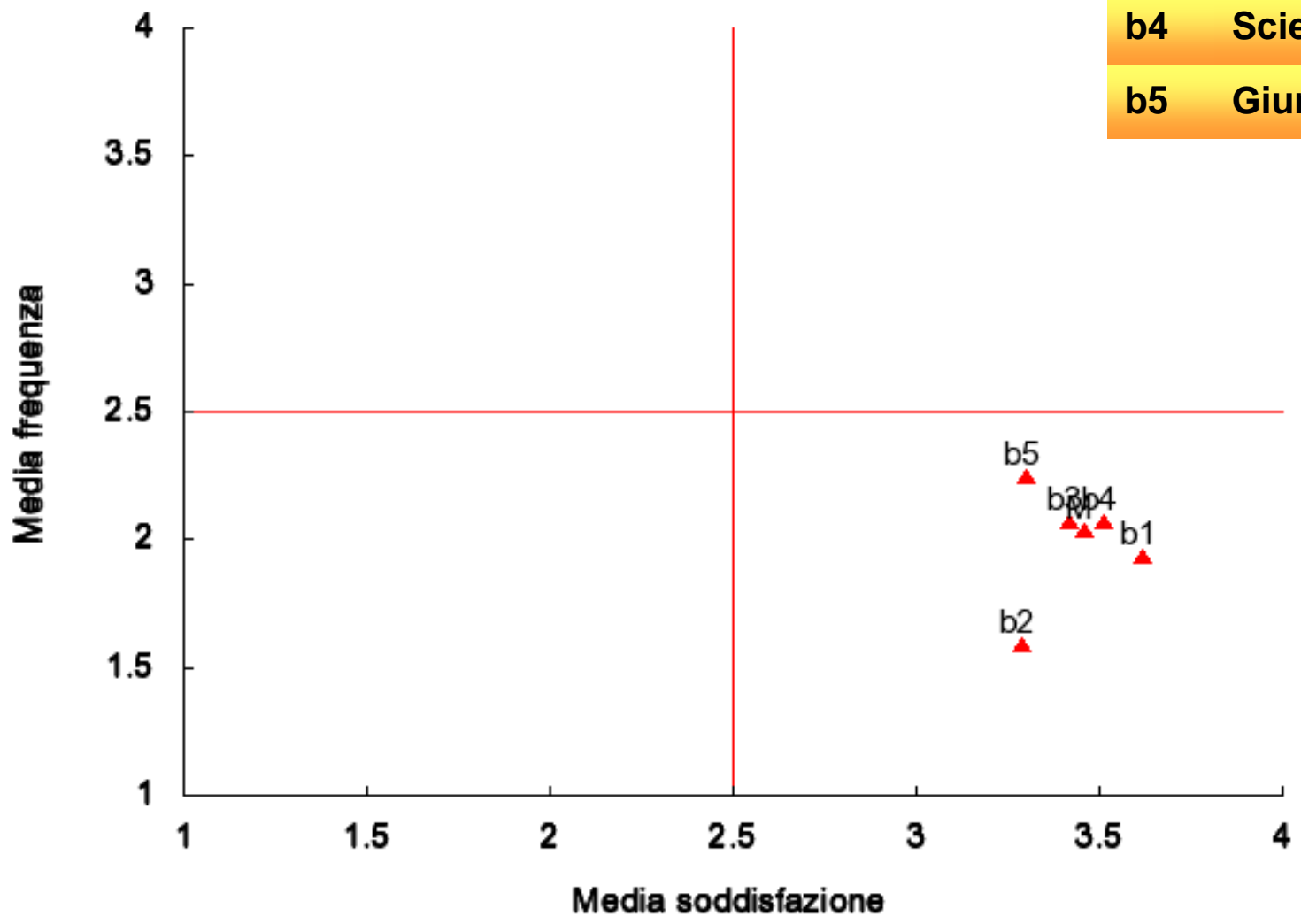
Nei grafici seguenti sono posizionati i dati relativi a frequenza d'uso e soddisfazione dei vari servizi, rendendo possibile la percezione della variazione che può evidenziarsi tra le diverse strutture rilevate.

b1	Matematica
b2	Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)
b3	Psicologia
b4	Scienze letterarie
b5	Giuridico

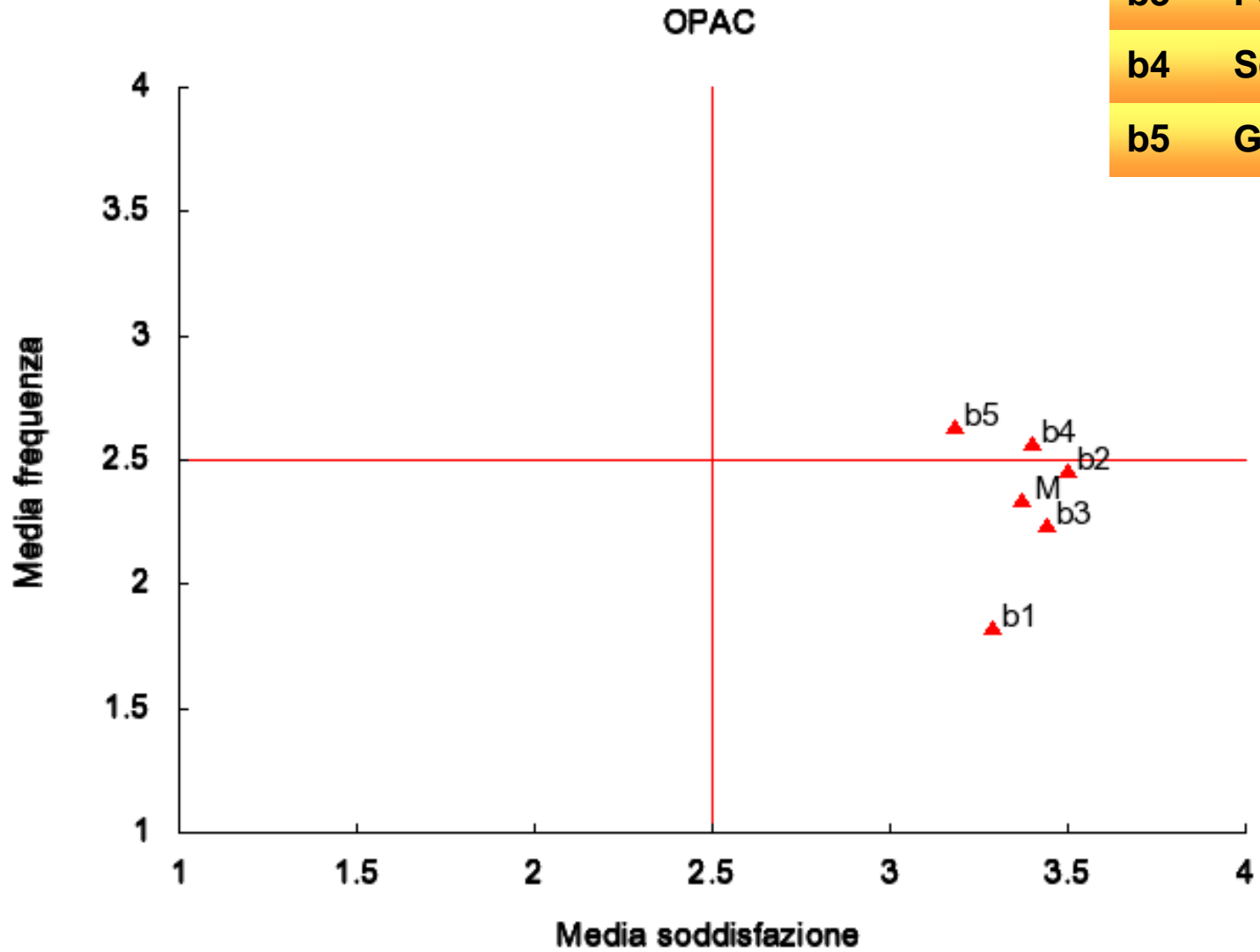


b1	Matematica
b2	Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)
b3	Psicologia
b4	Scienze letterarie
b5	Giuridico

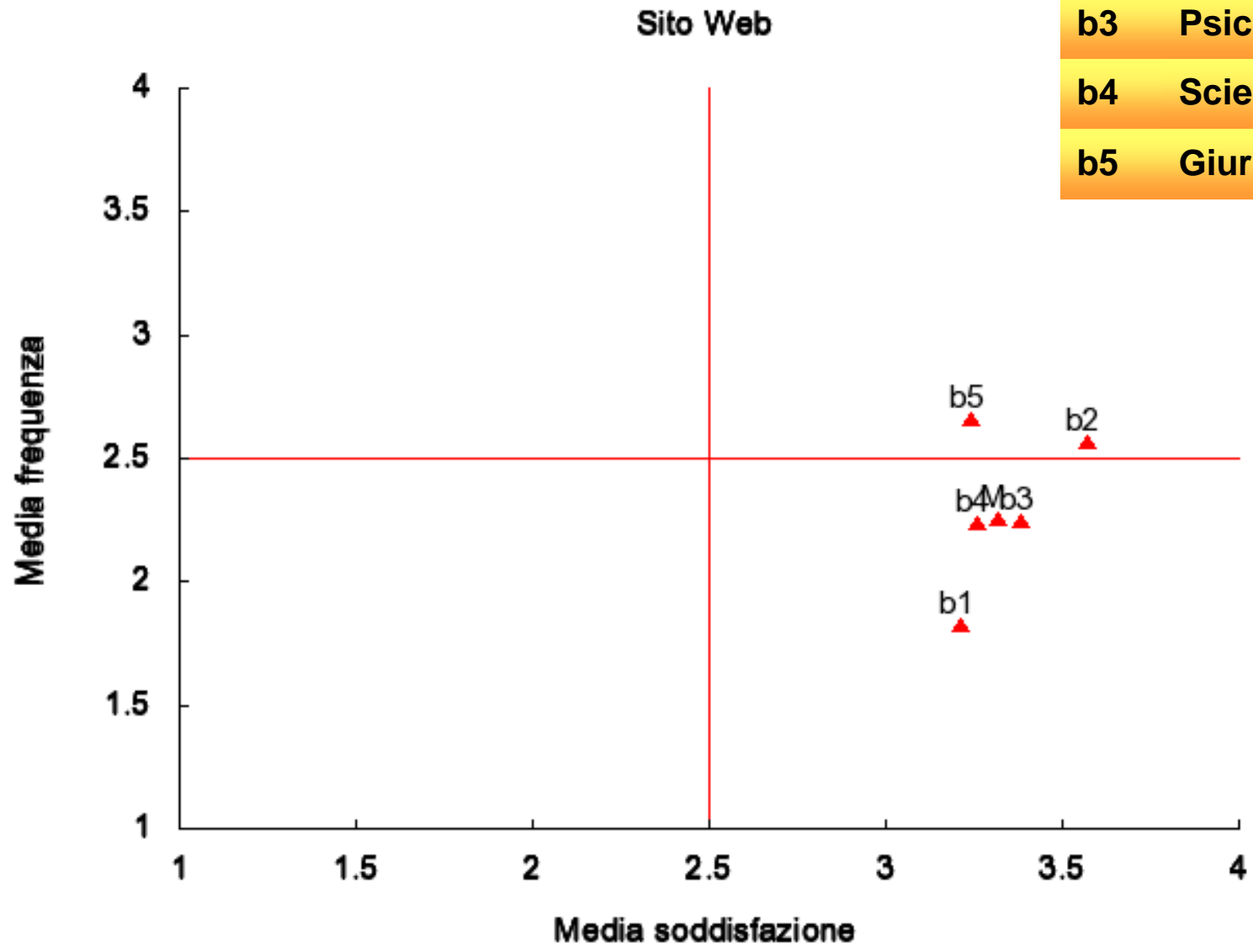
Servizio di prestito



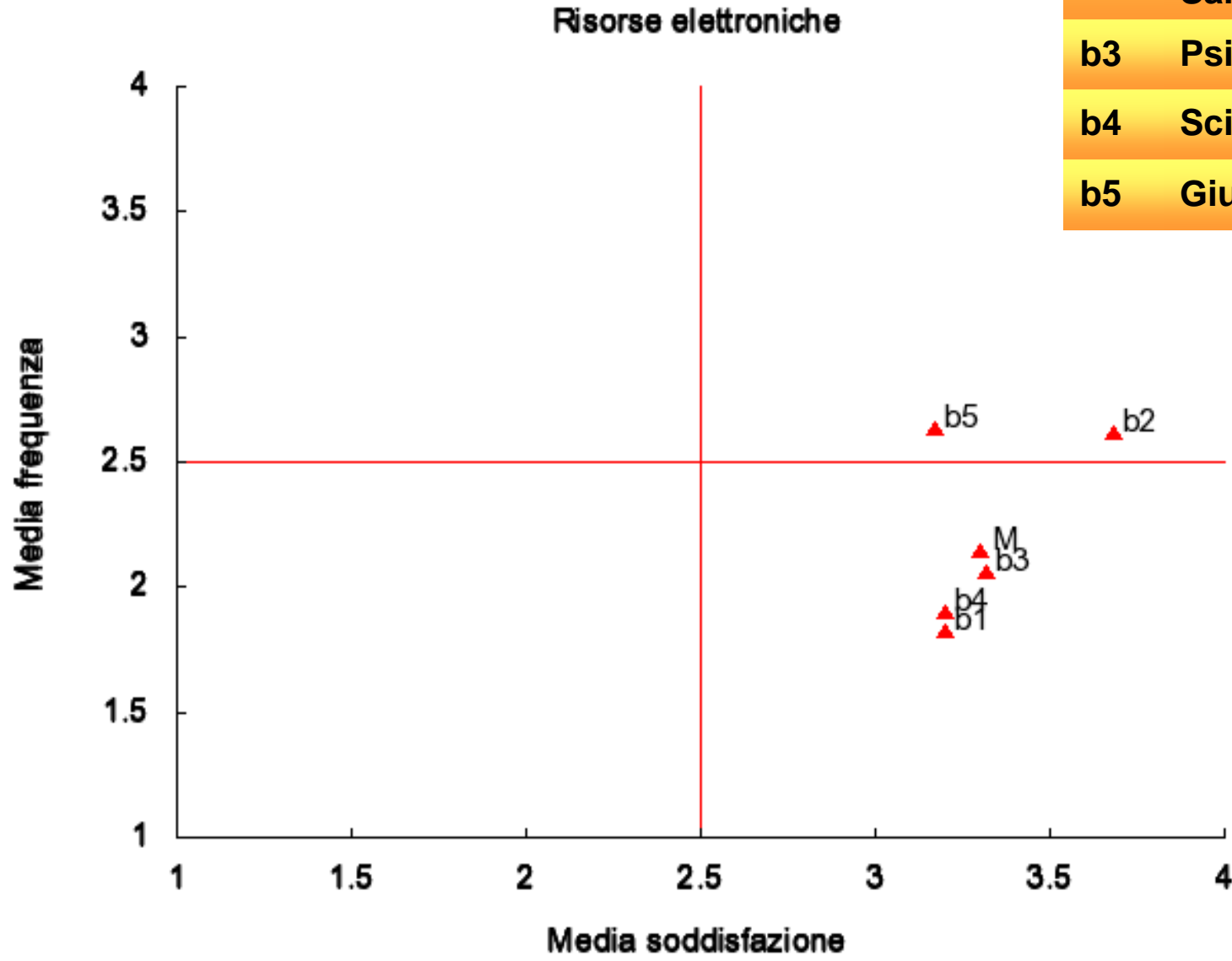
b1	Matematica
b2	Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)
b3	Psicologia
b4	Scienze letterarie
b5	Giuridico

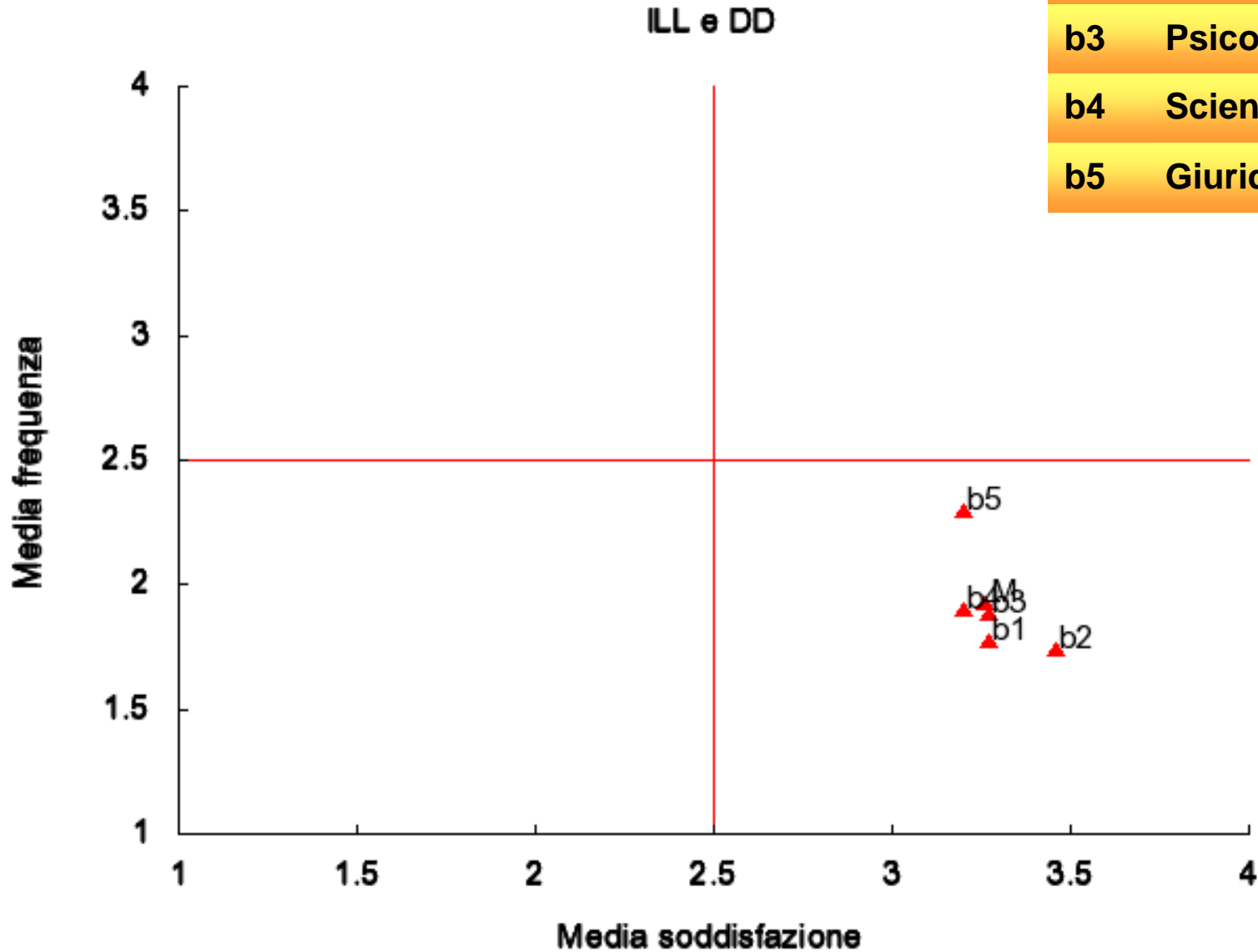


b1	Matematica
b2	Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)
b3	Psicologia
b4	Scienze letterarie
b5	Giuridico



b1	Matematica
b2	Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)
b3	Psicologia
b4	Scienze letterarie
b5	Giuridico





b1 **Matematica**

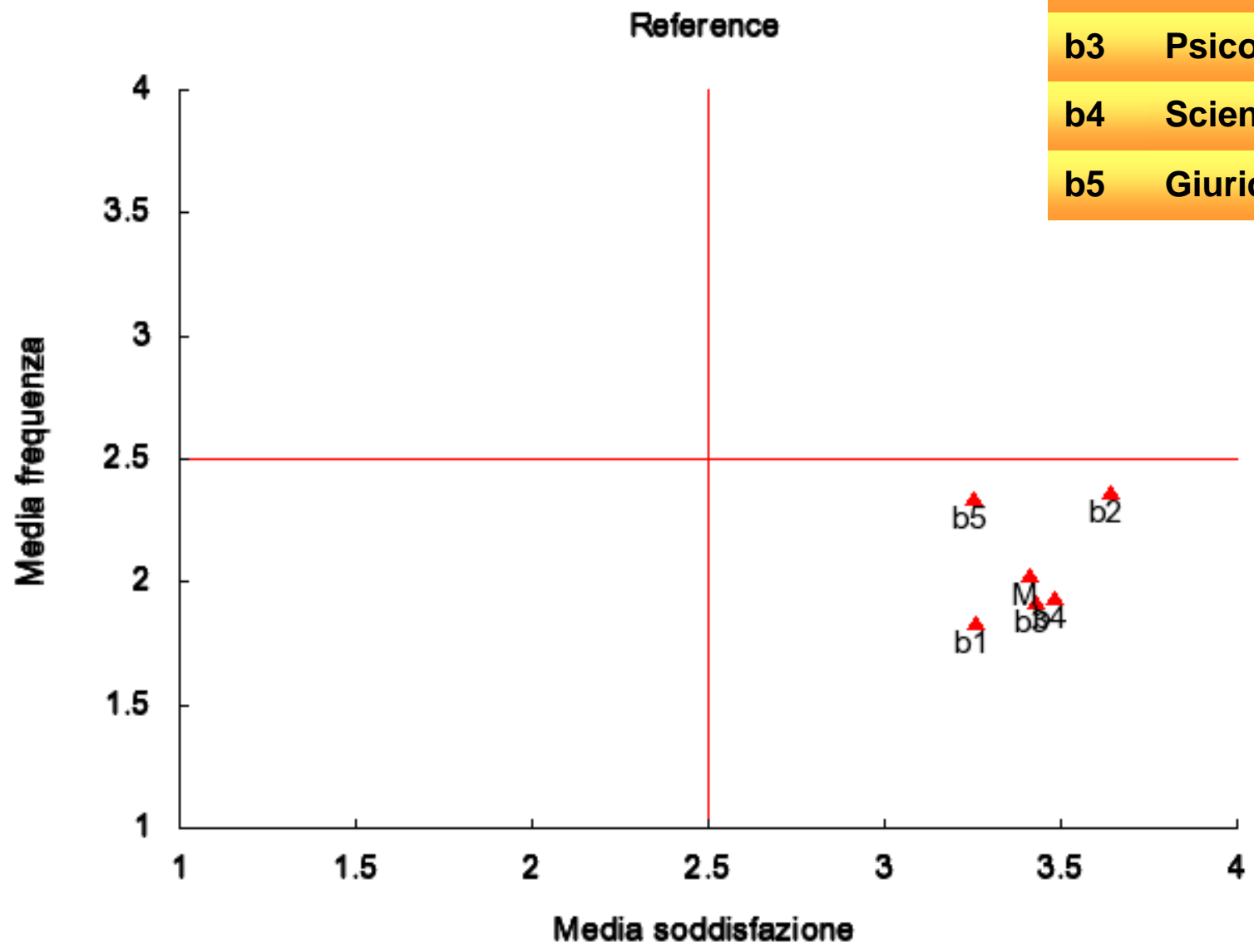
b2 **Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)**

b3 **Psicologia**

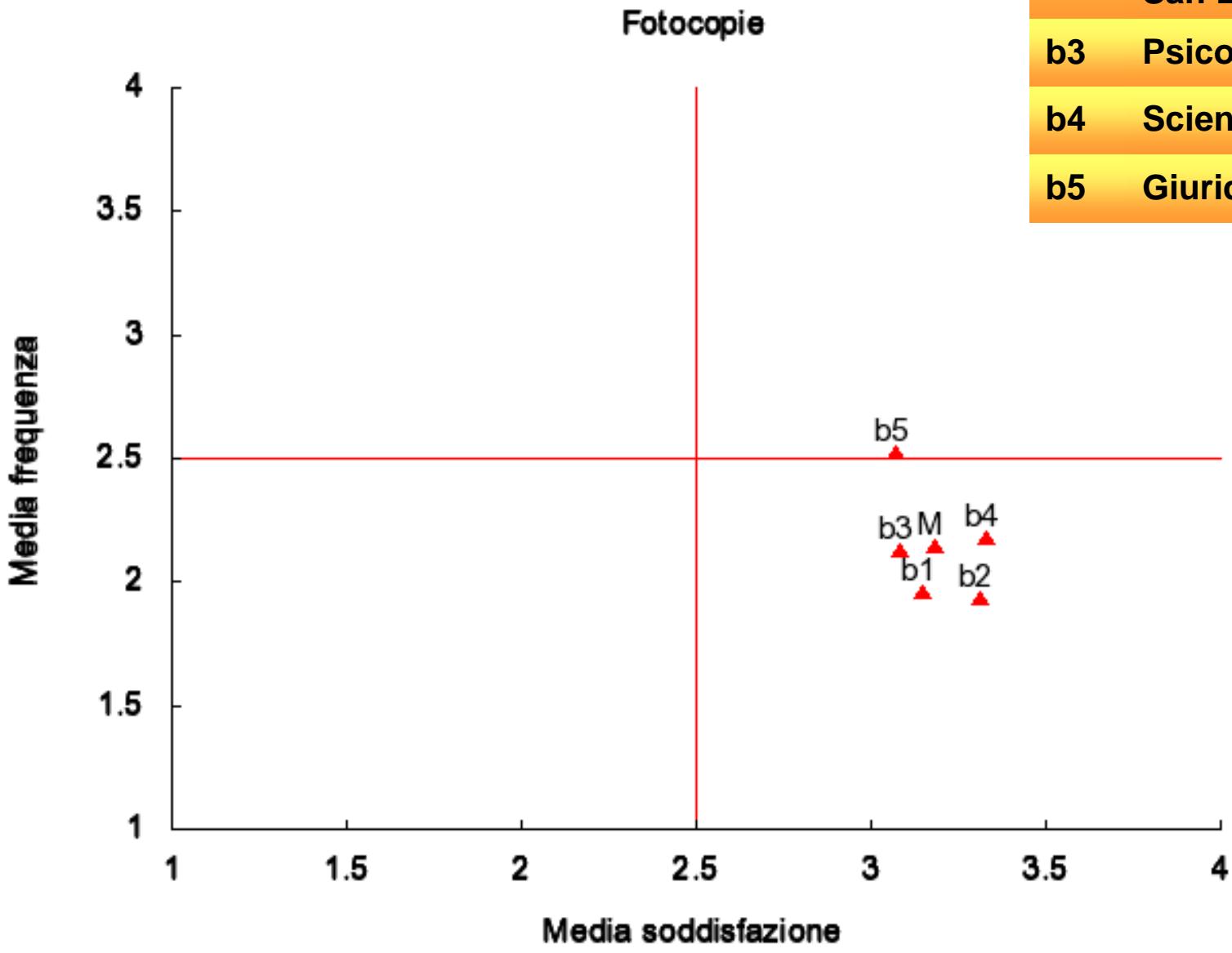
b4 **Scienze letterarie**

b5 **Giuridico**

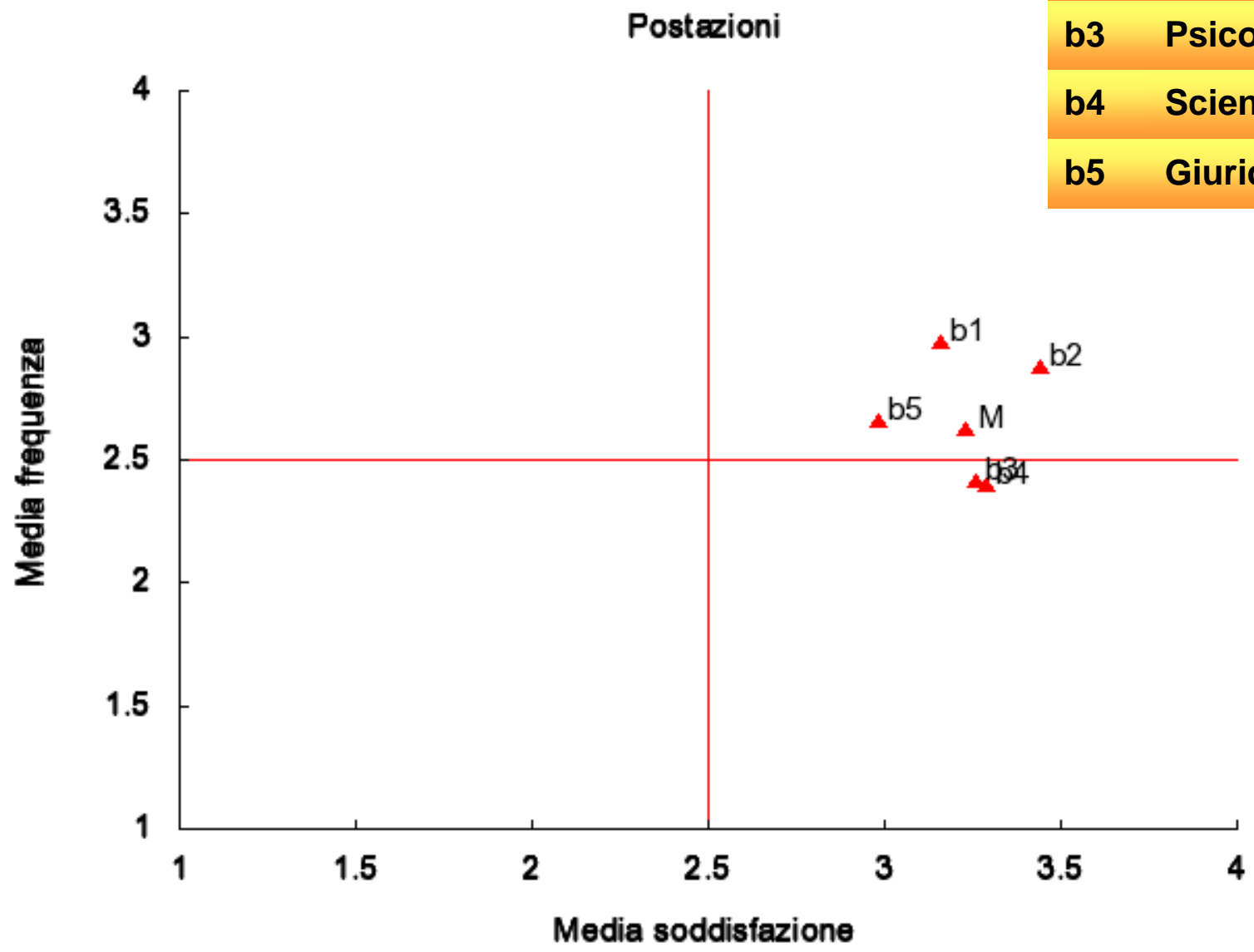
b1	Matematica
b2	Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)
b3	Psicologia
b4	Scienze letterarie
b5	Giuridico



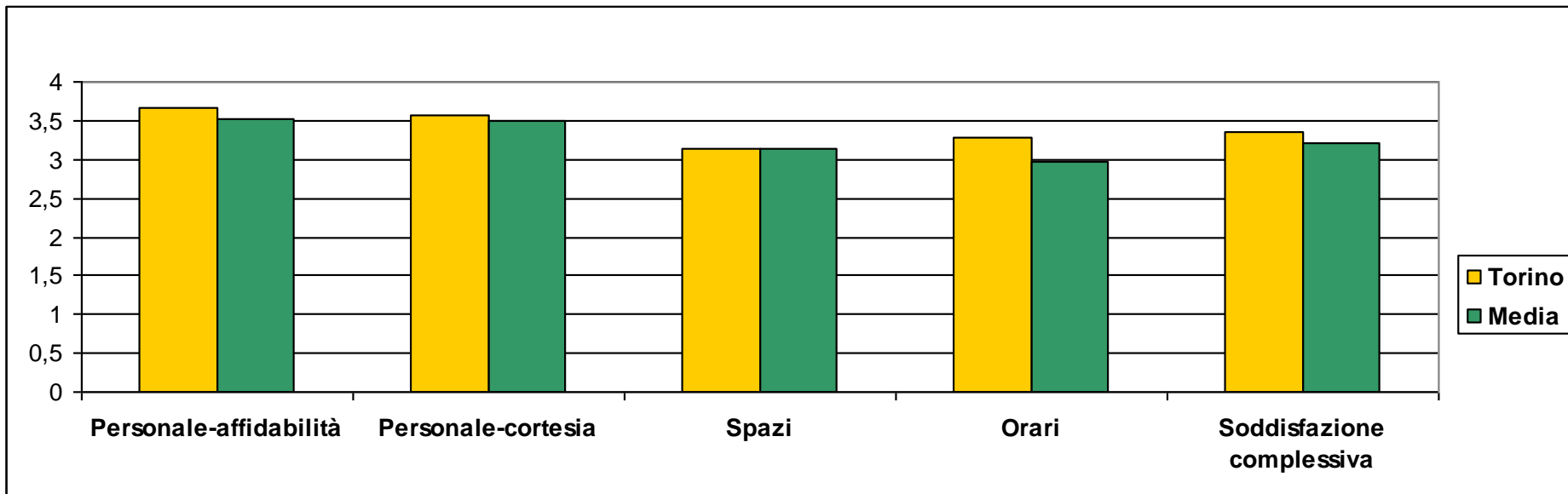
b1	Matematica
b2	Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)
b3	Psicologia
b4	Scienze letterarie
b5	Giuridico



b1	Matematica
b2	Medicina (polo clinico, biologico, San Luigi)
b3	Psicologia
b4	Scienze letterarie
b5	Giuridico

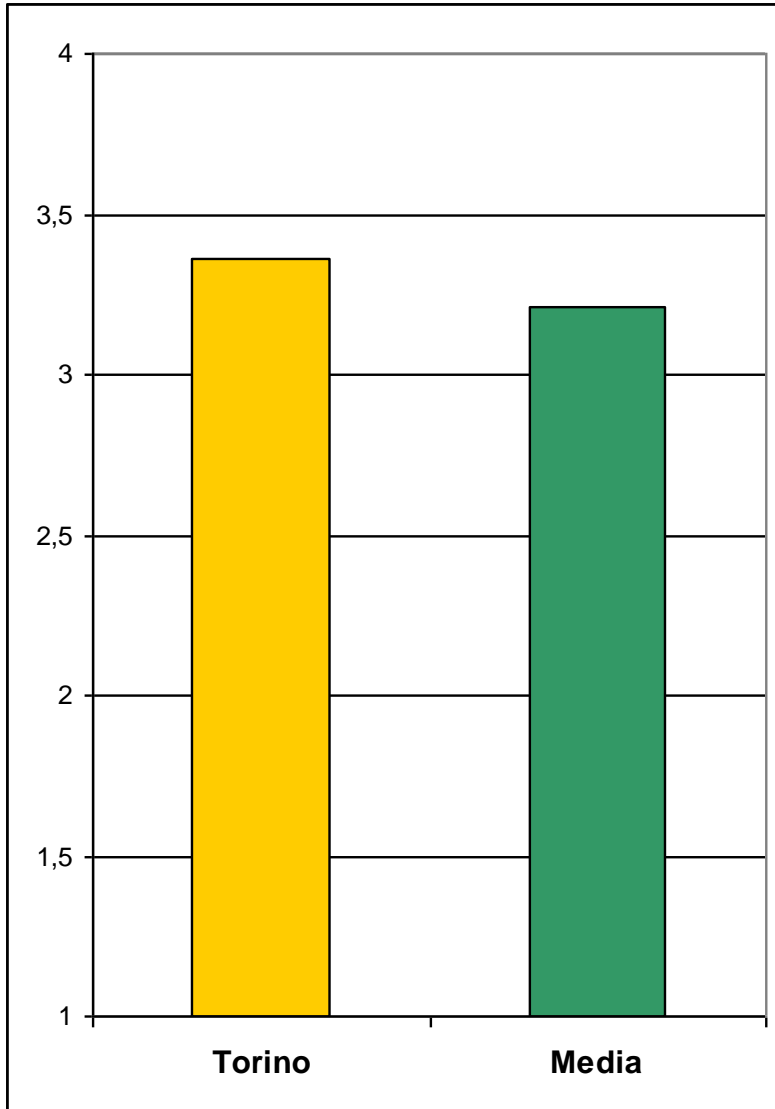


Studenti UNITO: soddisfazione su personale, spazi, orari, soddisfazione complessiva



	Personale-affidabilità	Personale-cortesia	Spazi	Orari	Soddisfazione complessiva
Minimo	3,17	2,95	2,85	2,07	2,81
Media	3,51	3,49	3,13	2,98	3,21
Max	3,7	3,82	3,47	3,27	3,4
Torino	3,67	3,58	3,14	3,27	3,36

Studenti UNITO: soddisfazione complessiva



	Soddisfazione complessiva
Minimo	2,81
Media	3,21
Max	3,4
Torino	3,36

Studenti UNITO: correlazione con soddisfazione complessiva

Quali sono gli elementi su cui si basa la valutazione complessiva?

È possibile mettere in relazione la soddisfazione espressa nei vari servizi con quella complessiva in modo da individuarne gli elementi fondanti?

Con i dati a disposizione possiamo mettere in relazione un dato di media soddisfazione ricavato dalla soddisfazione espressa nei vari servizi al dato di soddisfazione complessiva espresso come risposta alla domanda del questionario.

Studenti UNITO: correlazione con soddisfazione complessiva

Servizi	Soddisfazione media
Sala lettura	3,5
Prestito	3,46
OPAC	3,37
Sito web	3,32
Ris. El.	3,3
Ill e dd	3,26
Reference	3,41
Fotocopie	3,18
Postazioni pc	3,23
Personale affidabilità	3,67
Personale cortesia	3,58
Spazi	3,14
Orari	3,27

Soddisfazione complessiva
3,36

Analizzando i dati forniti si può notare che il giudizio di soddisfazione complessiva non si discosta dal valore di soddisfazione espresso per ciascun servizio

Esiti docenti UNITO

Il questionario

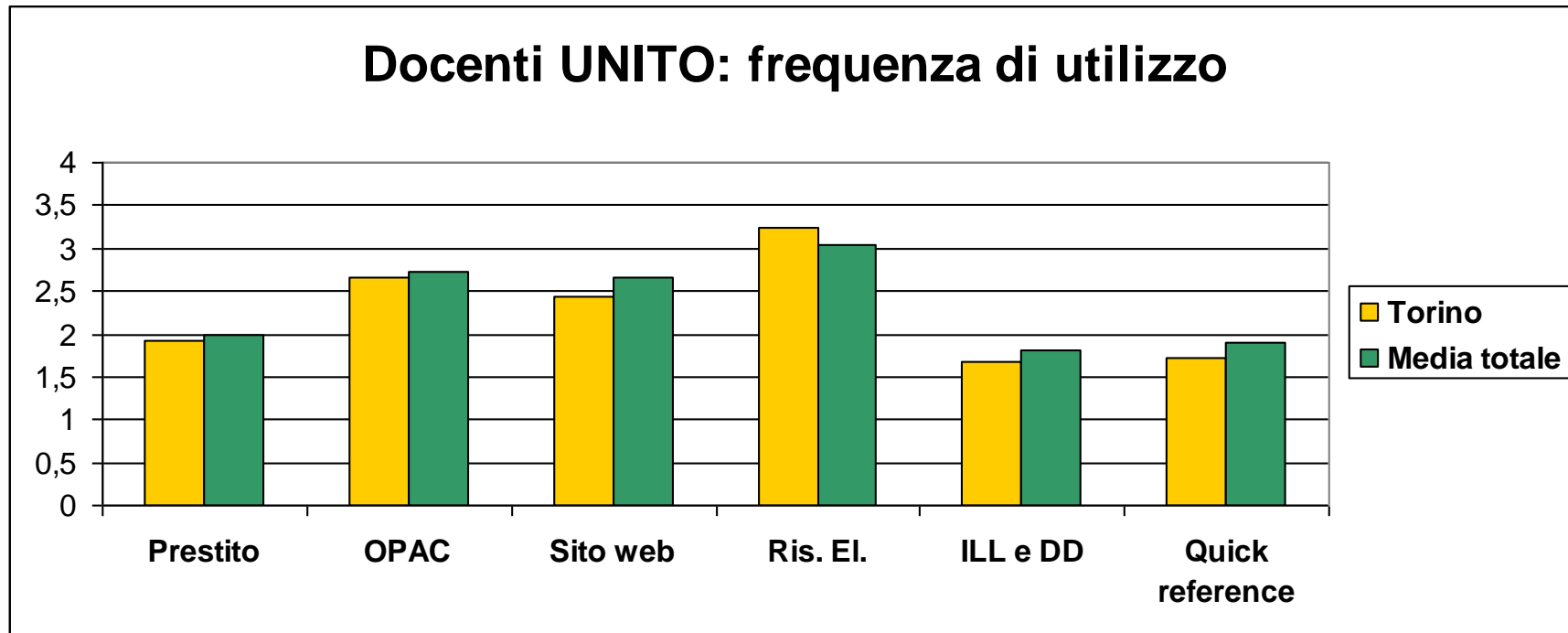
Dati anagrafici:

- Ateneo di appartenenza
- Ruolo
- Anzianità di servizio
- Sesso

Frequenza di utilizzo dei servizi

Soddisfazione sulla qualità dei servizi

Con quale frequenza usufruisce dei servizi dello SBA?



Max utilizzo: risorse elettroniche

Min utilizzo: ill e dd e quick reference

	Prestito	OPAC	Sito web	Ris. EI.	ILL e DD	Quick reference
Minimo	1,7	2,3	2,29	2,44	1,62	1,38
Media	2	2,72	2,65	3,04	1,82	1,89
Max	2,55	4	3,28	3,33	2,5	2,33
Torino	1,92	2,65	2,43	3,25	1,67	1,72

Frequenza di utilizzo: percentuale di MAI (UNITO)

Frequenza

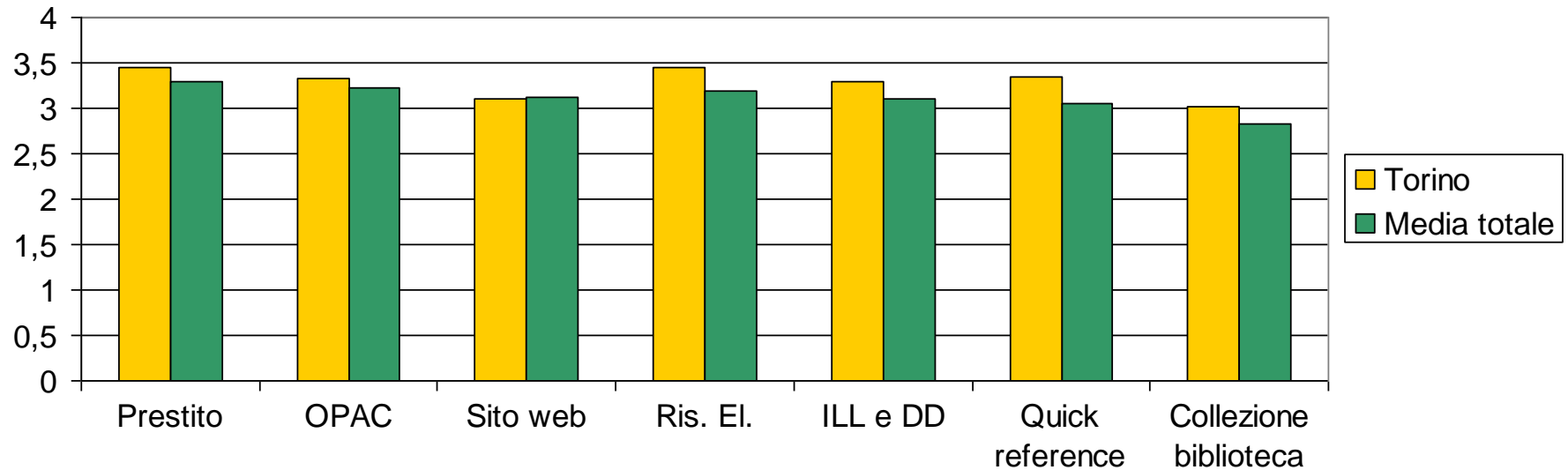


% di “mai usufruito del servizio negli ultimi 2 anni” per ciascun servizio analizzato

Ateneo	Prestito	OPAC	Sito Web	E-source	ILL	Help
BICOCCA	17%	5%	2%	2%	24%	32%
BOLOGNA	16%	7%	4%	3%	17%	27%
CALABRIA						
CATANIA	28%	15%	11%	9%	30%	26%
CA_FOSCARI	4%	4%	3%	1%	14%	26%
FERRARA	17%	7%	5%	5%	17%	18%
GENOVA	19%	14%	8%	3%	25%	26%
INSUBRIA	25%	13%	9%	5%	21%	25%
IUAV	14%	12%	13%	11%	19%	21%
MEDITERRANEA	24%	34%	31%	21%	31%	34%
MESSINA	38%	11%	8%	5%	32%	21%
PALERMO	12%	11%	9%	5%	23%	16%
PAVIA	17%	6%	6%	4%	18%	24%
PISA	0%	3%	0%	0%	23%	24%
POLIMI	16%	10%	10%	5%	26%	34%
POLITO	12%	12%	6%	4%	35%	33%
SALENTO	3%	5%	6%	2%	14%	22%
SAPIENZA	20%	13%	6%	6%	23%	23%
TORINO	22%	9%	5%	2%	17%	22%
TRENTO	5%	5%	2%	3%	10%	15%
UNIMORE	19%	8%	4%	3%	28%	30%
VERONA	27%	7%	4%	4%	28%	26%
Media	16%	10%	7%	5%	23%	24%

Si ritiene soddisfatto della qualità dei servizi dello SBA?

Docenti UNITO: soddisfazione



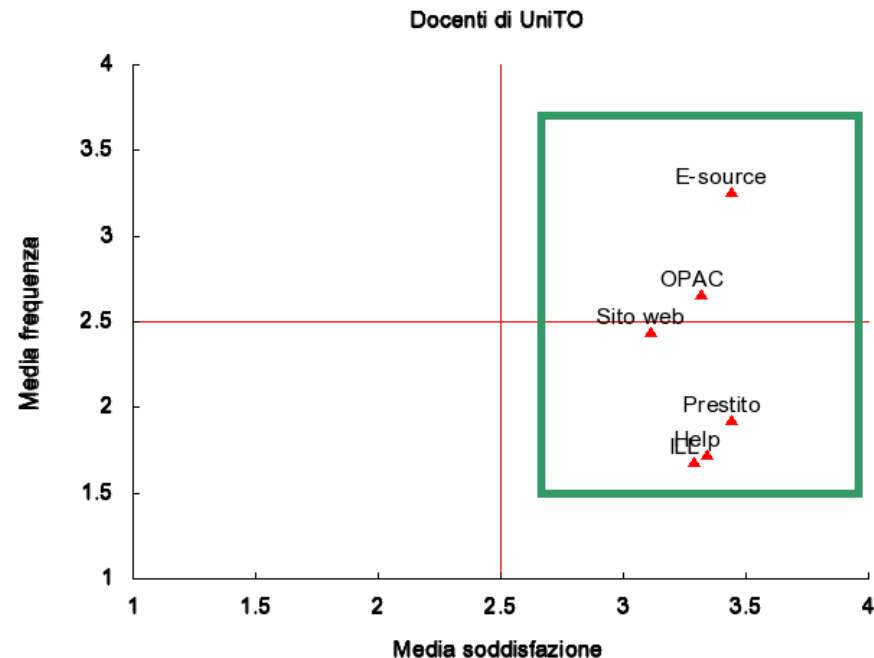
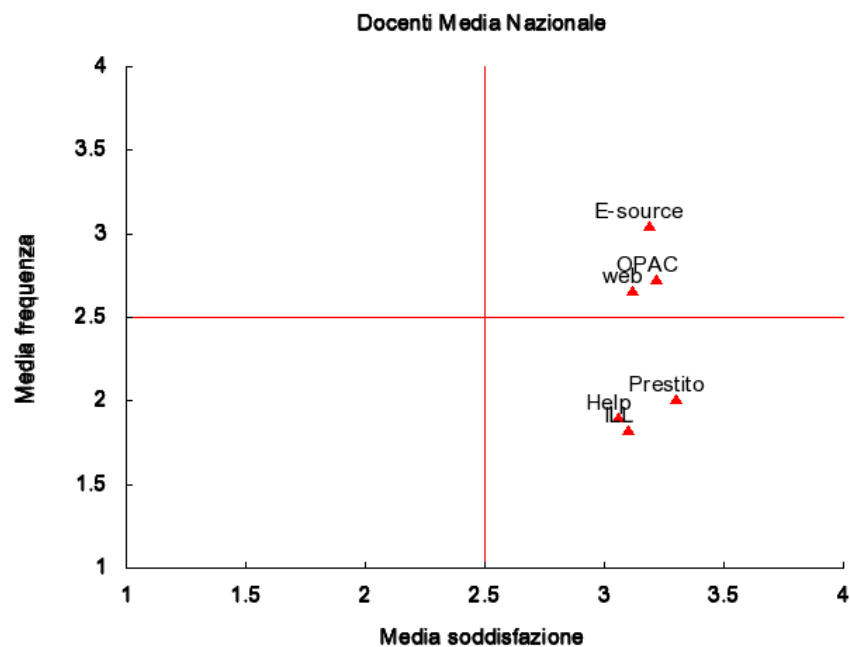
Max soddisfazione: prestito e risorse elettroniche

Min soddisfazione: collezione bibliografica

	Prestito	OPAC	Sito web	Ris. El.	ILL e DD	Quick reference	Collezione bibliografica
Minimo	2,44	2,52	2,3	2,58	2,22	2,56	2
Media	3,3	3,22	3,12	3,19	3,1	3,06	2,82
Max	3,73	4	3,35	3,67	4	3,67	3,07
Torino	3,44	3,32	3,11	3,44	3,29	3,34	3,01

Docenti: frequenza - soddisfazione

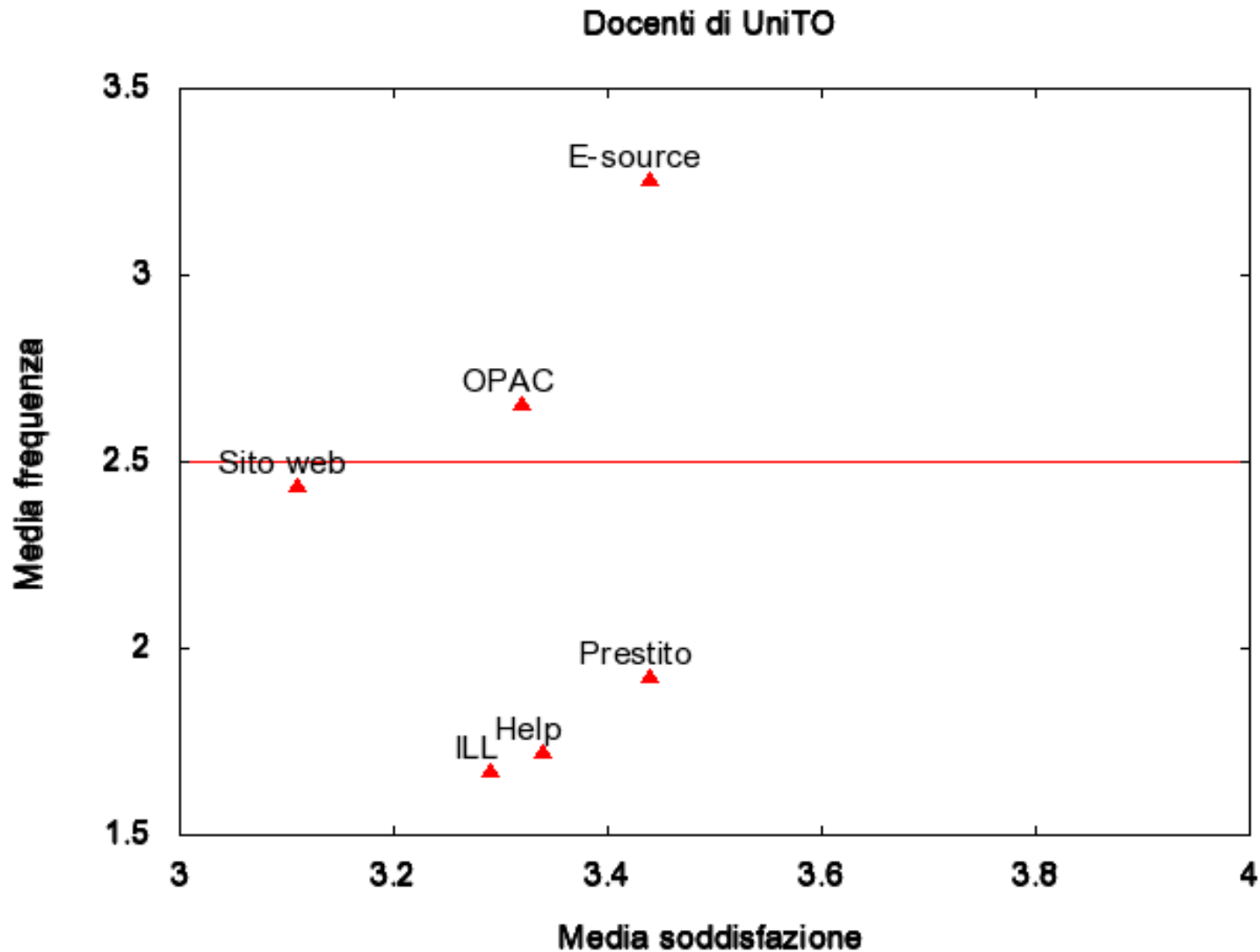
Cfr Media nazionale - Unito



P = prestito O = OPAC W = sito web ER = risorse elettroniche
 ILL = ill e dd H = quick reference F = fotocopie P = postazioni pc

Docenti UNiTO: frequenza – soddisfazione

Dettaglio



Sintesi complessiva docenti

Panorama nazionale

Servizi più usati:

- risorse elettroniche (3.04)

Servizi meno usati:

- dd e ill (1.82)
- reference (1.89)

Maggiore soddisfazione:

- prestito (3.30)

Minore soddisfazione:

- collezione bibliografica (2.82)

UNITO

Servizi più usati:

- risorse elettroniche (3.25)

Servizi meno usati:

- dd e ill (1.67)
- reference (1.72)

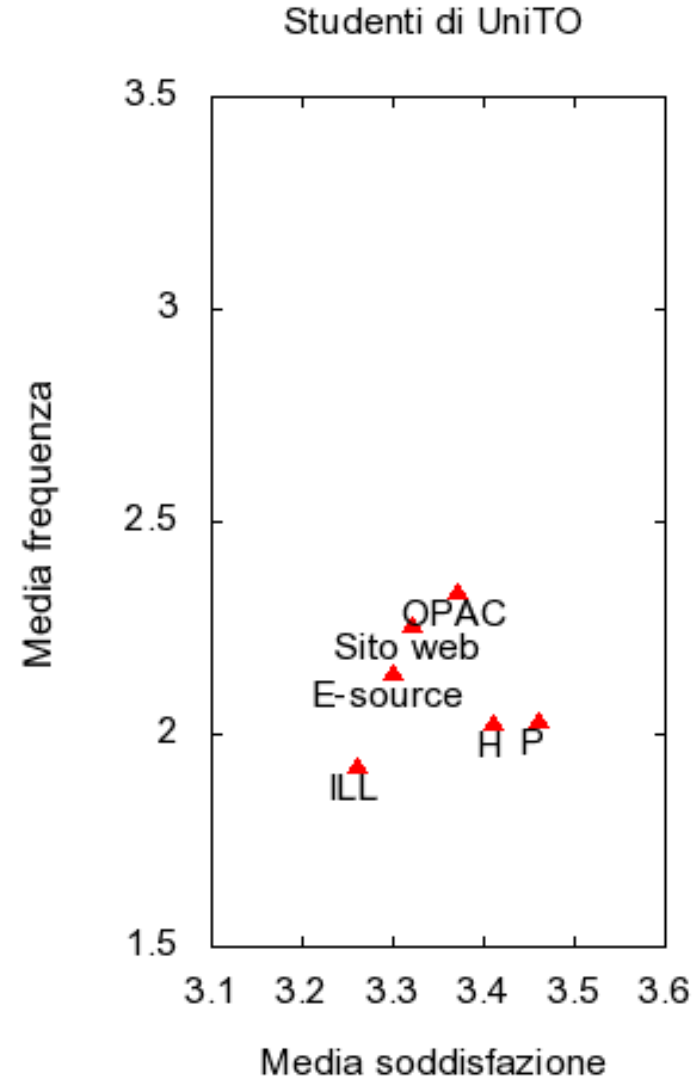
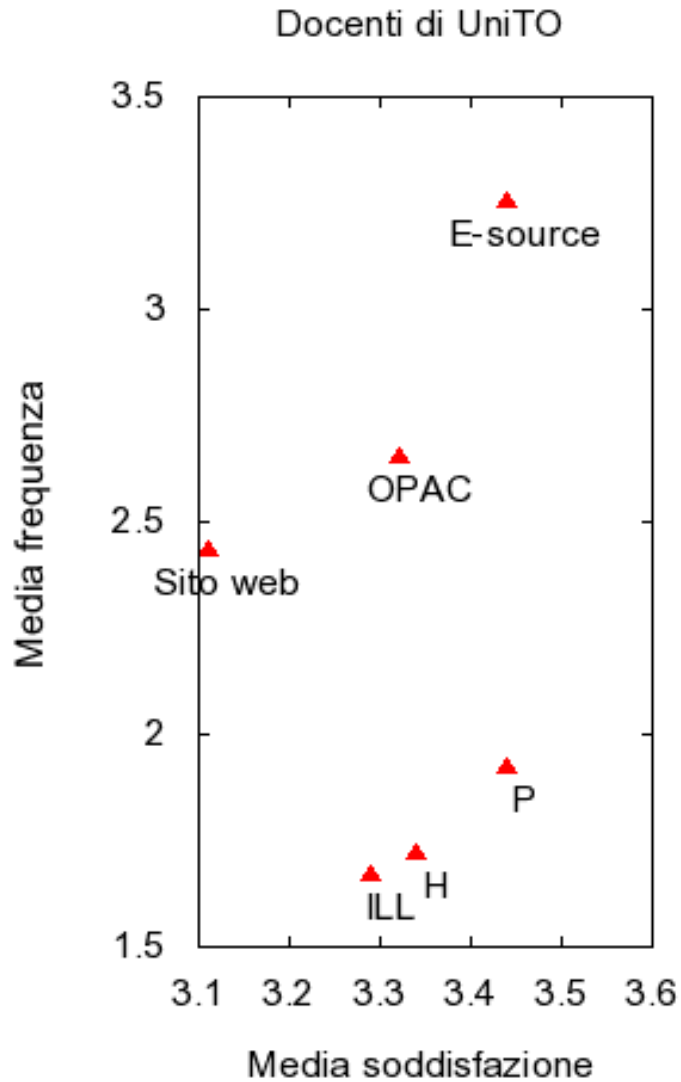
Maggiore soddisfazione:

- prestito (3.44)
- risorse elettroniche (3.44)

Minore soddisfazione:

- collezione bibliografica (3.01)

Confronto esiti docenti e studenti UNITO



Quali indicazioni trarre per UNITO?

STUDENTI	pc	+ freq - sodd	da migliorare
	prestito reference	- freq + sodd	da promuovere
	ill e dd fotocopie	- freq - sodd	da migliorare e da promuovere
DOCENTI	collezione	- sodd	da migliorare
	prestito reference	- freq + sodd	da promuovere
	ill e dd	- freq - sodd	da migliorare e da promuovere

Dati da incrociare con la rilevazione di customer satisfaction tuttora in corso

EFFICACIA OGGETTIVA

SOMMARIO

- Obiettivi
- Modello di analisi e indicatori
- Risultati
- Confronto di alcuni indicatori GIM e GP nell'arco temporale 2002-2008
- Valutazione

EFFICACIA OGGETTIVA

Efficacia

rapporto tra obiettivi e risultati

rispondenza del risultato dell'attività alle esigenze
dei destinatari

quanti prestiti facciamo per utente potenziale?

quanti pc offriamo ogni 100 posti a sedere?

quanto spendiamo per utente potenziale?

Ateneo	N. di strutture considerate
Bicocca	1
Bologna	67
Ca' Foscari	4
Catania	5 su 10
Ferrara	9
Genova	13
Insubria	4
IUAV	4
Messina	5 su 10
Modena e RE	9
Padova	46
Palermo	5
Pavia	18
Pisa	1
Polimi	25
Polito	18
Salento	17
Torino	17 su 30
Trento	5

**Il Campione
dell'analisi di
Efficacia Oggettiva**

**Per alcuni Atenei
occorre
revisionare il dato
dell'utenza
potenziale**

Gli indicatori di efficacia oggettiva

Indicatori	Disponibilità	Accessibilità	Partecipazione	Rinnovamento
Servizi diretti	1. Posti a sedere * ore di apertura 2. N.di posti di lettura ogni 1000 utenti potenziali 3. Mq. accessibili ogni 1000 utenti potenziali	4. % superficie accessibile al pubblico	5. (prestiti + ILL passivi + DD passivi) ogni 100 utenti potenziali	6. PC ogni 100 posti di lettura
Risorse bibliografiche	7. Patrimonio documentario per utente potenziale 8. Titoli periodici elettronici + titoli periodici cartacei 9. % periodici elettronici su totale periodici (cartacei ed elettronici)	10. N° copie in OPAC su patrimonio documentario (%)	11. N° accessi per utente potenziale	12. Spese per risorse bibliografiche per utente potenziale

CONFRONTO INDICATORI GP- GIM

Area	N° ind	area GP	area GIM	Indicatori
Servizi diretti	1	disponibilità	np	posti a sedere *ore apertura
	2	disponibilità	np	posti a sedere * 1000 UP
	3	disponibilità	efficacia	superficie accessibile al pubblico ogni 1000 UP
	4	accessibilità	fruibilità	(sup. access. al pubblico / superficie totale)*100
	5	partecipazione	efficacia	(prestiti + ILL passivi + DD passivi) / UP
	6	rinnovamento	np	pc al pubblico ogni 100 posti lettura
Risorse bibliografiche	7	disponibilità	efficacia	patrimonio documentario ogni UP
	8	disponibilità	np	titoli E- Journals + titoli periodici cartacei
	9	disponibilità	fruibilità	(periodici elettronici / periodici totali correnti)*100
	10	accessibilità	fruibilità	(inventari in OPAC / patrimonio documentario)*100
	11	partecipazione	np	accessi periodici elettronici per UP
	12	rinnovamento	efficacia	spese per risorse bibliografiche per UP

DISPONIBILITA' / 1

Ateneo	Posti lettura * ore apertura media per biblioteca
Bologna	218,045
Padova	157,304
Pavia	143,302
Ca' Foscari	130,508
Genova	90,863
Polimi	71,785
Modena e RE	65,339
Messina	52,259
Trento	51,355
Torino	49,194
Catania	47,145
Salento	44,053
Ferrara	38,083
Bicocca	35,578
Palermo	33,037
Polito	26,118
Pisa	20,805
Insubria	16,950
IUAV	16,170

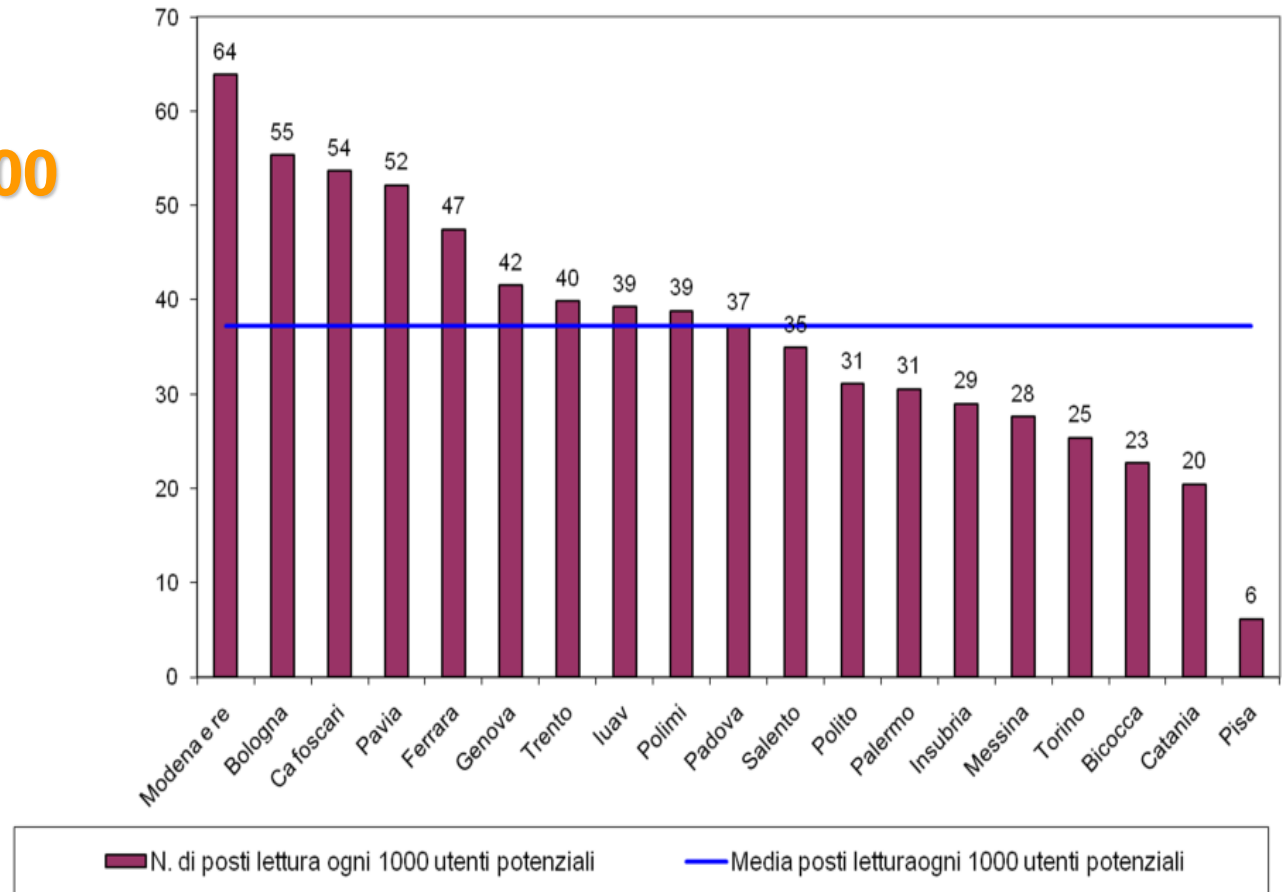
Il valore assoluto è stato pesato sul N° di strutture partecipanti per ciascun Ateneo

Il posizionamento degli Atenei è in base alle dimensioni medie delle strutture rilevate

DISPONIBILITA' / 2

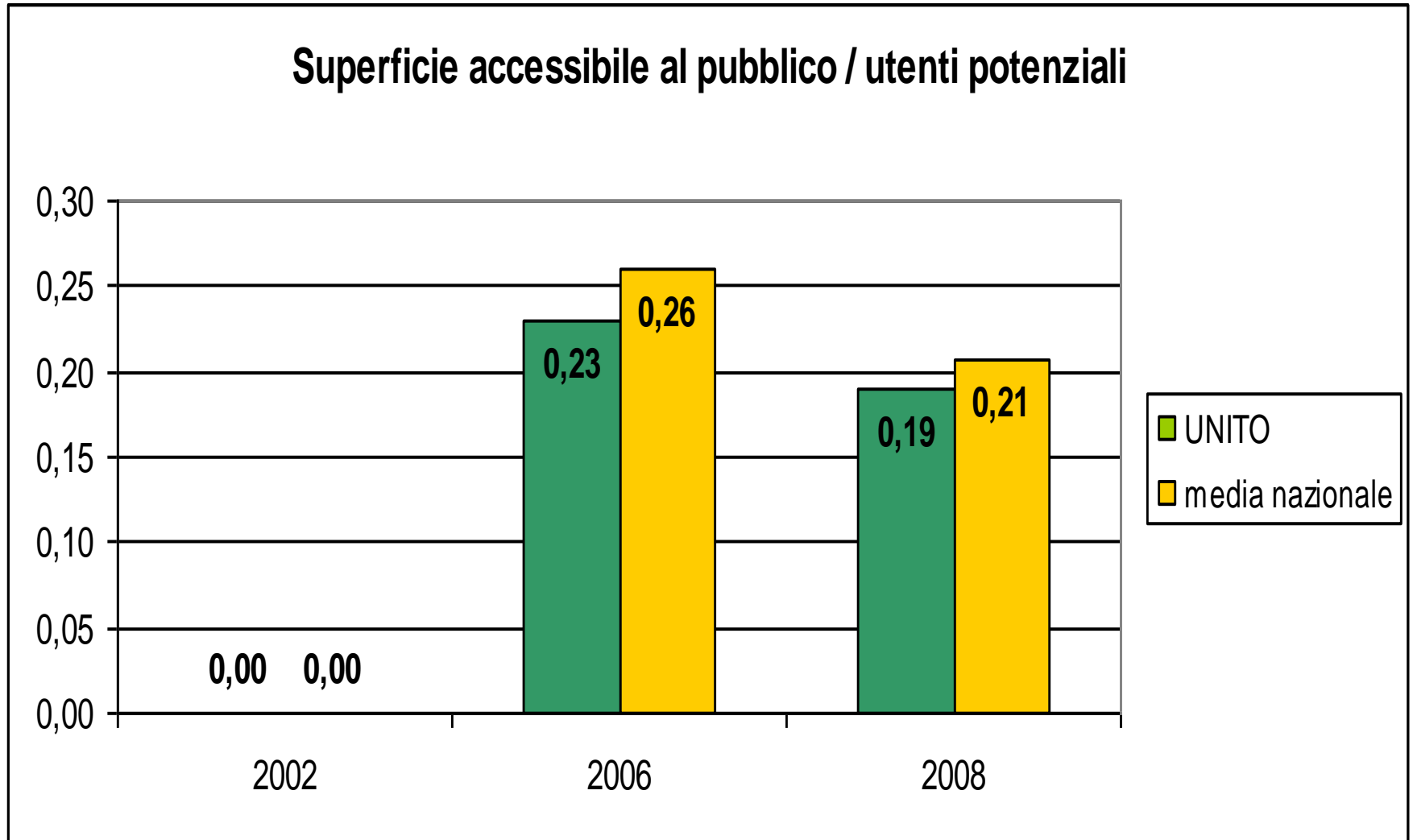
N° posti di lettura ogni 1000 UP

- UNITO 25,39
- MED 37 (linea blu)
- MIN 6
- MAX 64



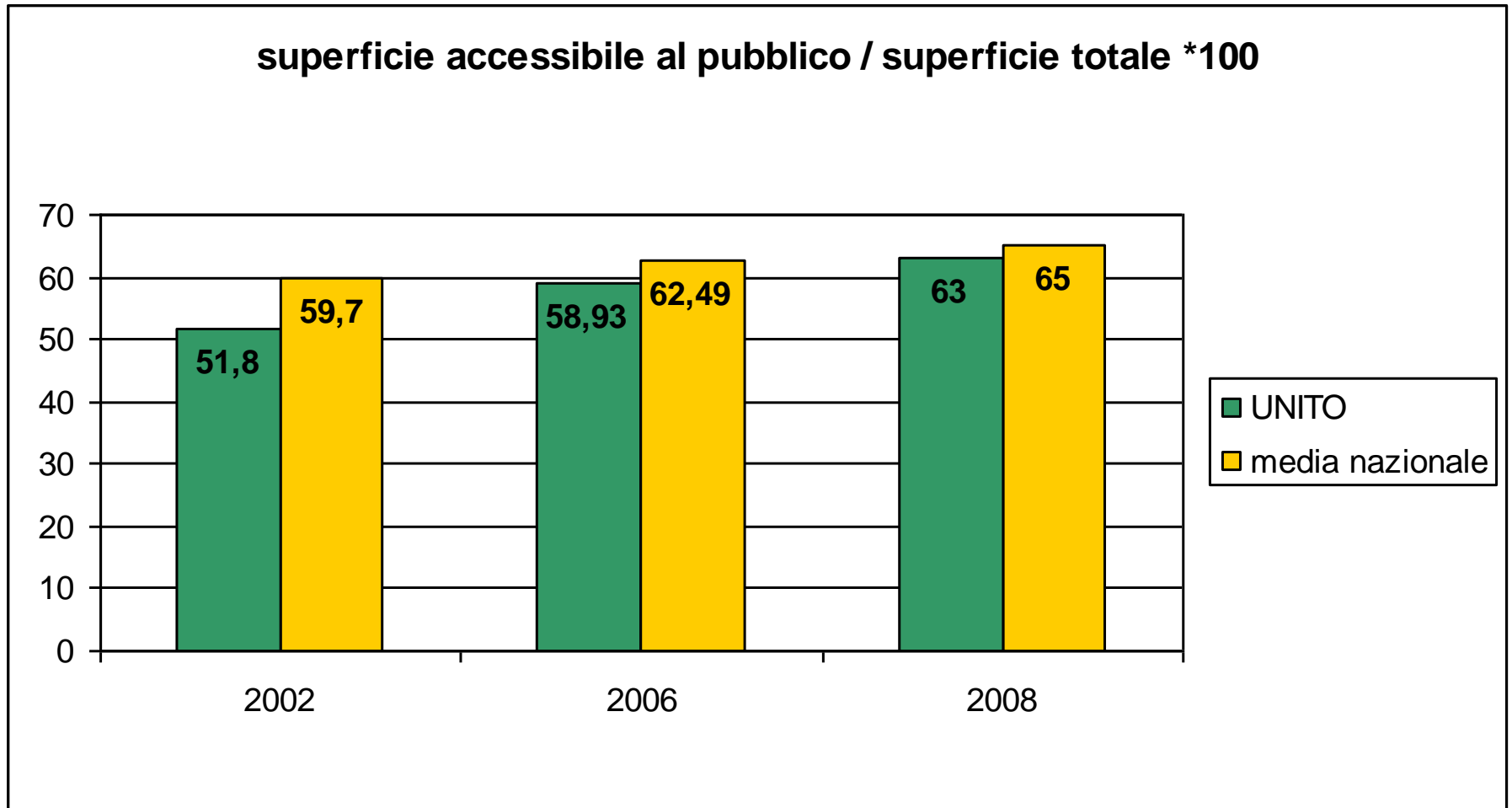
DISPONIBILITA' / 3

Mira a verificare l'adeguatezza degli spazi destinati agli utenti e all'erogazione dei servizi – Cfr. GIM 2002, 2006 e GP 2008 : tendenza in calo, sotto la media



ACCESSIBILITA' / 4

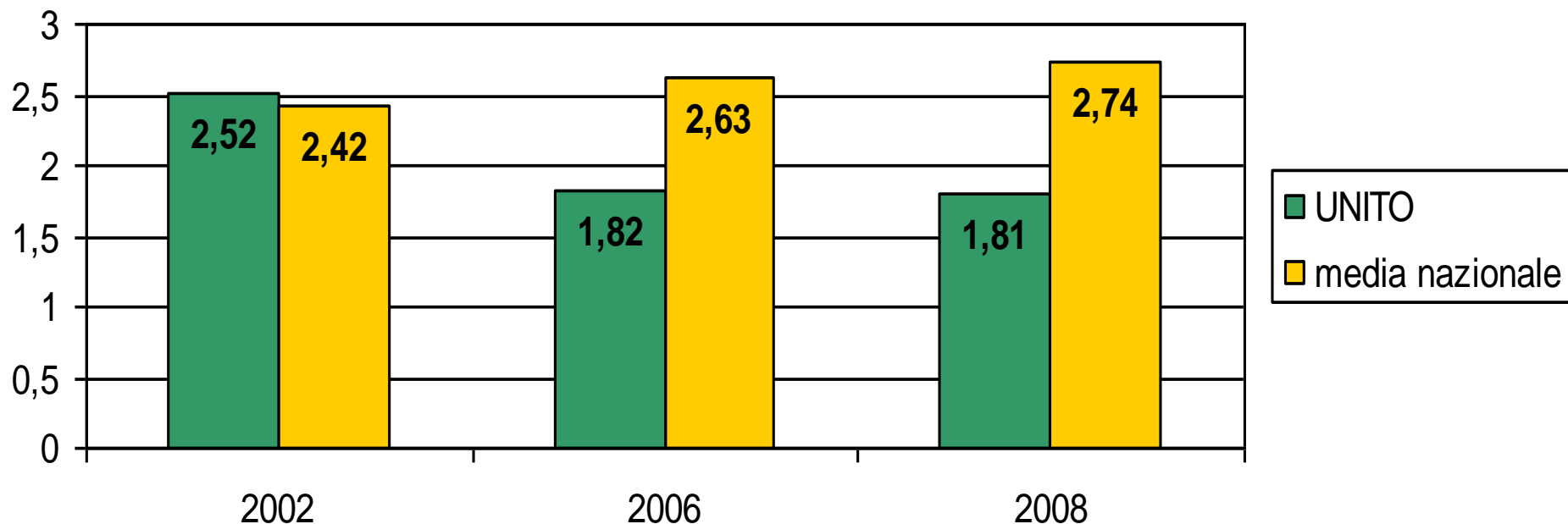
Valuta se gli spazi della biblioteca sono organizzati in modo da rispondere a criteri di accessibilità – Cfr. GIM - GP: il rapporto è in aumento, pur rimanendo sotto la media nazionale



PARTECIPAZIONE / 5

Verifica il tasso di uso della biblioteca relativamente al servizio di prestito
valuta la capacità di soddisfare le esigenze informative degli utenti
Cfr. GIM -GP : in diminuzione, la media nazionale è in aumento

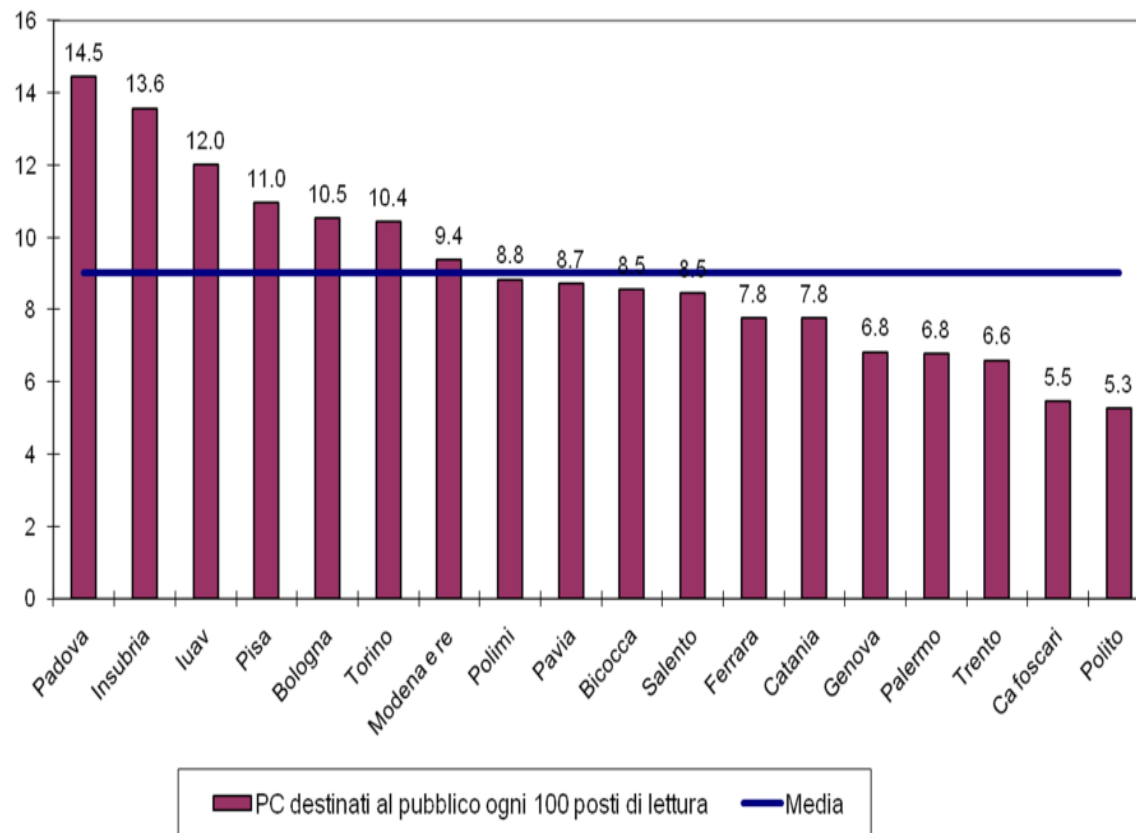
**Rapporto tra prestiti + ILL passivi + DD passivi /
utenza potenziale**



RINNOVAMENTO / 6

PC al pubblico ogni 100 posti lettura

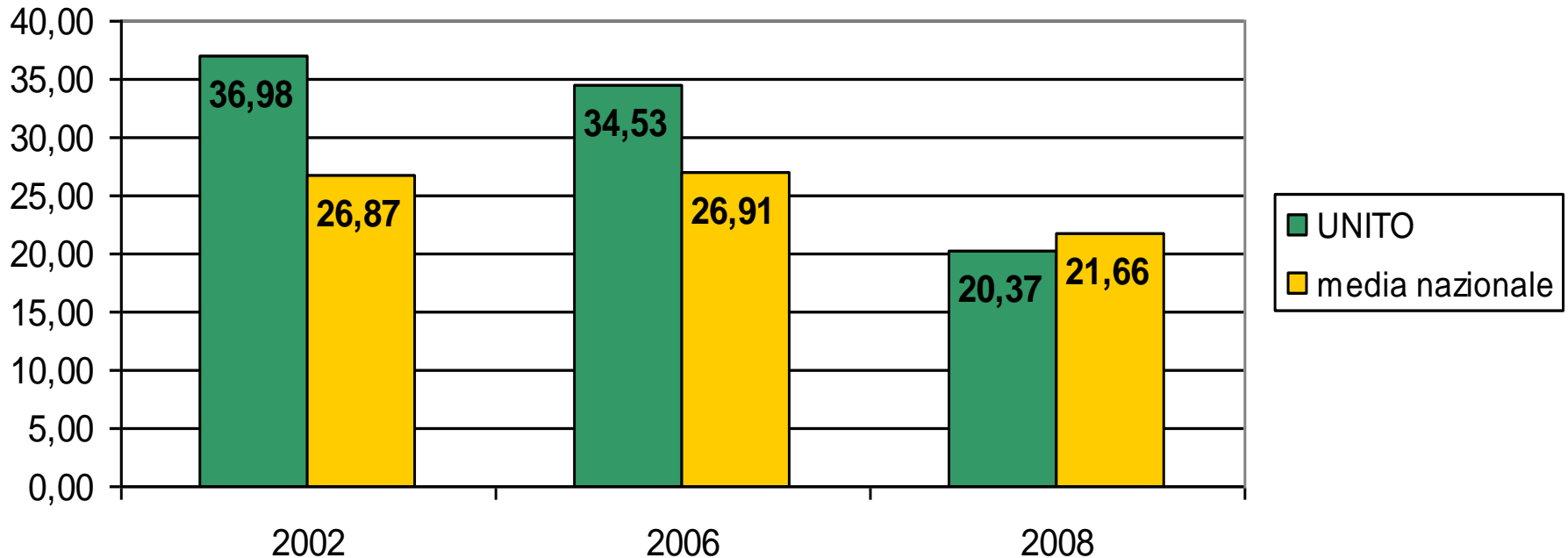
- UNITO 10,4
- MED 9,02
- MIN 5,3
- MAX



DISPONIBILITA' / 7

Verifica l'offerta bibliografica e la capacità delle biblioteche di soddisfare la richiesta informativa della propria utenza istituzionale- Cfr. GIM e GP : UNITO in diminuzione, il vantaggio sulla media nazionale si è azzerato (dalla misura sono escluse le annate di periodici cartacei)

Patrimonio documentario / utenti potenziali



Ateneo	N. titoli periodici elettronici + N. titoli cartacei (media per struttura)
Bicocca	9735
Messina	3572
Trento	2642
Pisa	2417
Insubria	2190
Ca' Foscari	1658
Genova	1621
Salento	1282
Modena e RE	1271
Catania	1039
Pavia	808
Ferrara	713
Torino	628
Bologna	569
IUAV	477
Padova	464
Polito	318
Polimi	271
Palermo	193

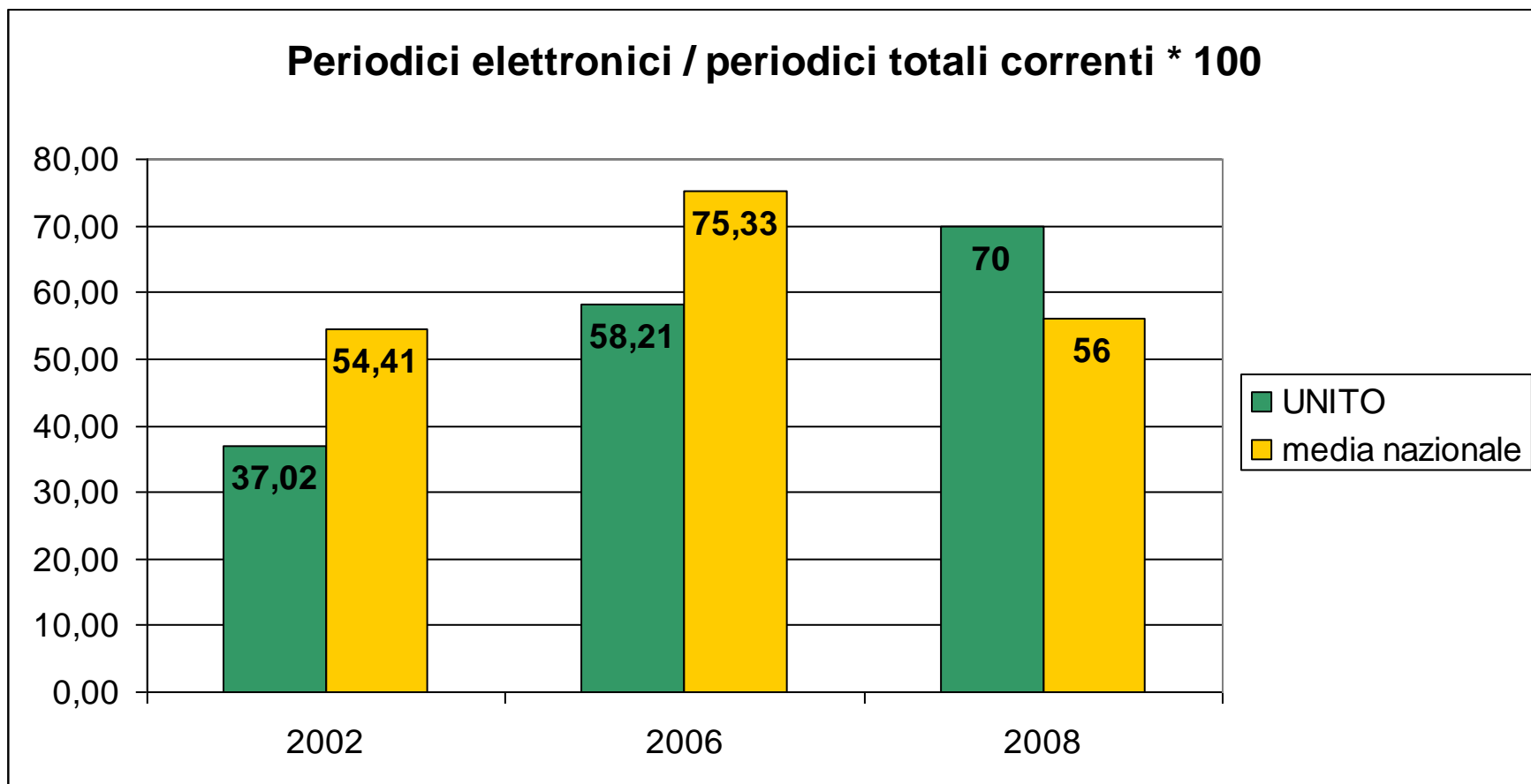
DISPONIBILITA'/ 8

Il valore assoluto è stato pesato sul N° di strutture partecipanti

Il posizionamento degli Atenei è in base alle dimensioni medie delle strutture rilevate

DISPONIBILITA' / 9

Misura la percentuale di periodici elettronici rispetto al totale dei periodici-
Cfr. GIM - GP : Unito in crescita, oltre la media nazionale

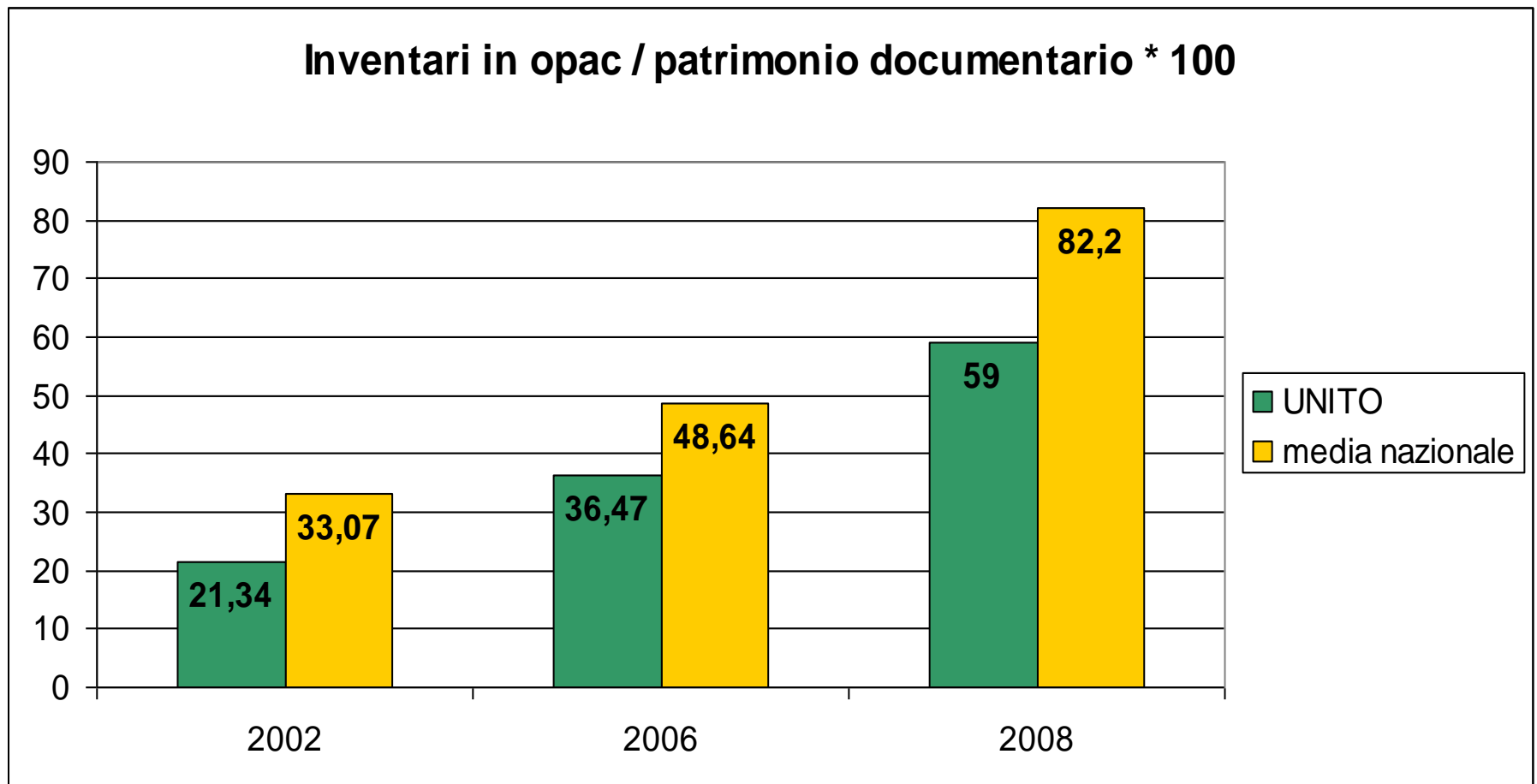


ACCESSIBILITA' / 10

Misura la fruibilità delle collezioni attraverso gli OPAC

Cfr. GIM - GP : UNITO in crescita, anche la media nazionale

Nell'indicatore le misure utilizzate sono state rese più omogenee

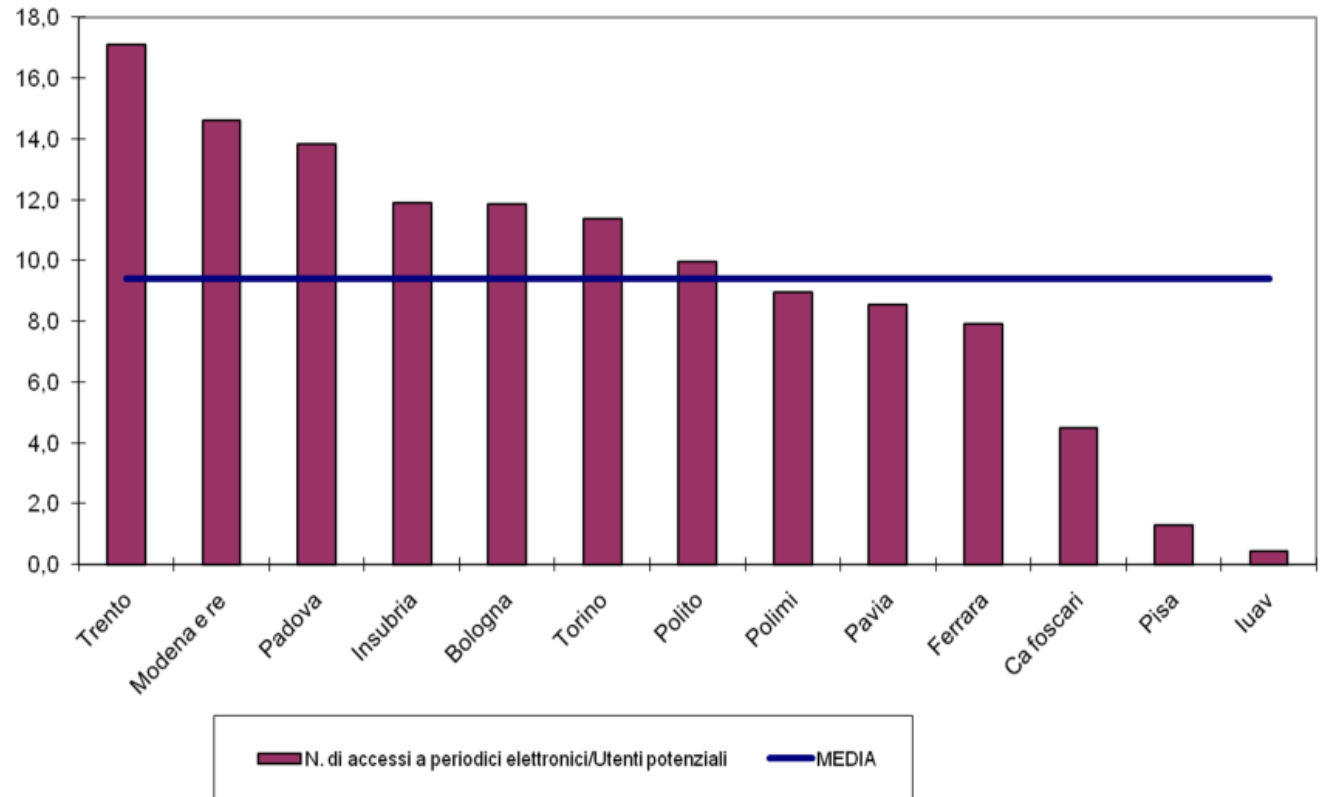


PARTECIPAZIONE / 11

Misura quanto gli utenti utilizzano le risorse elettroniche riportando gli accessi a periodici elettronici agli UP – vengono considerati solo gli accessi in formato COUNTER – per UNITO il calcolo è effettuato sui dati di Ateneo

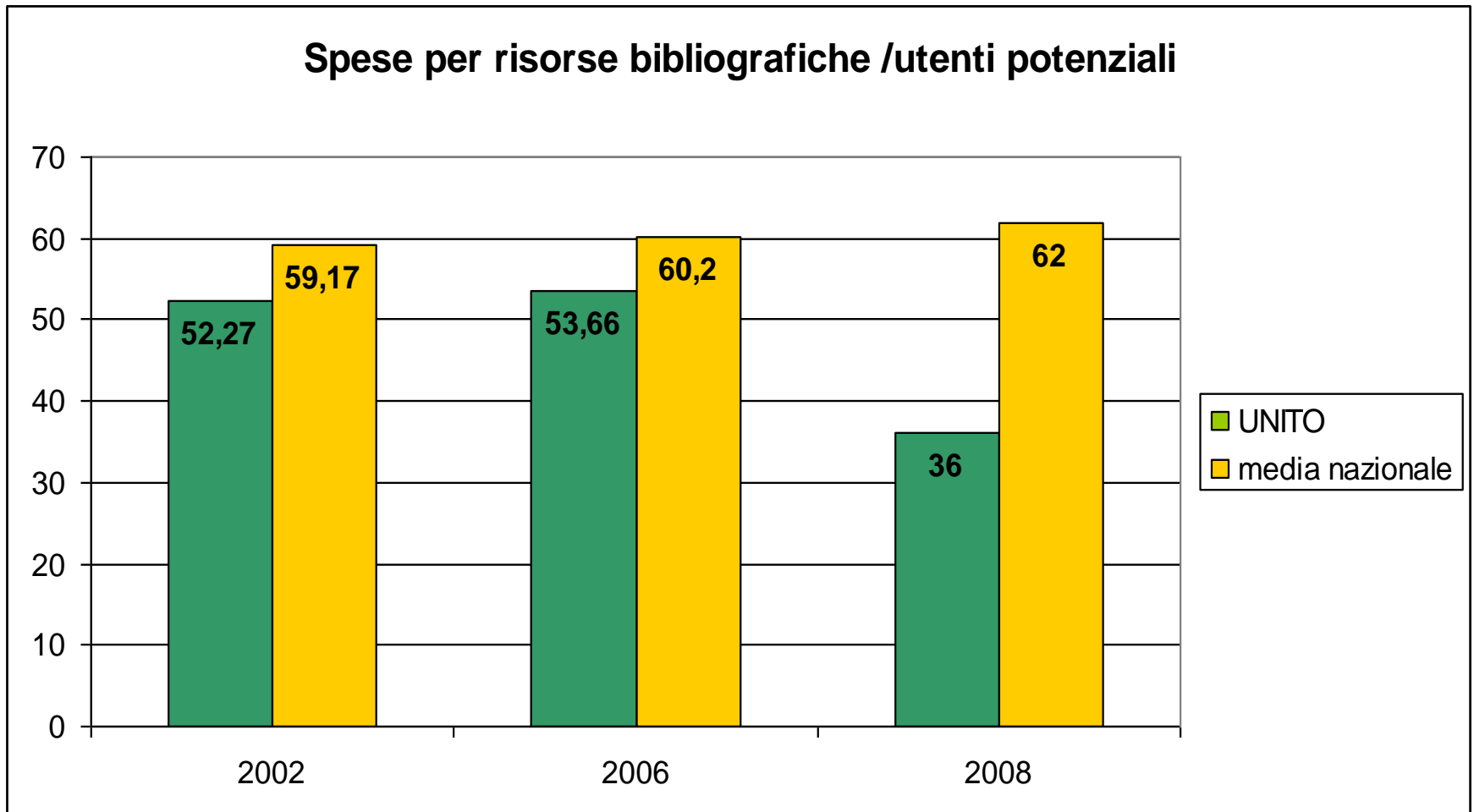
Download / UP

- UNITO 12,89
- MED 9,5
- MIN < 0,5
- MAX 17



RINNOVAMENTO /12

Misura l'incremento e la vitalità delle collezioni bibliografiche –
Cfr. GIM - GP : UNITO in netto calo anche rispetto alla media nazionale
Se si considera la quota SBA relativa, UNITO sale a 48

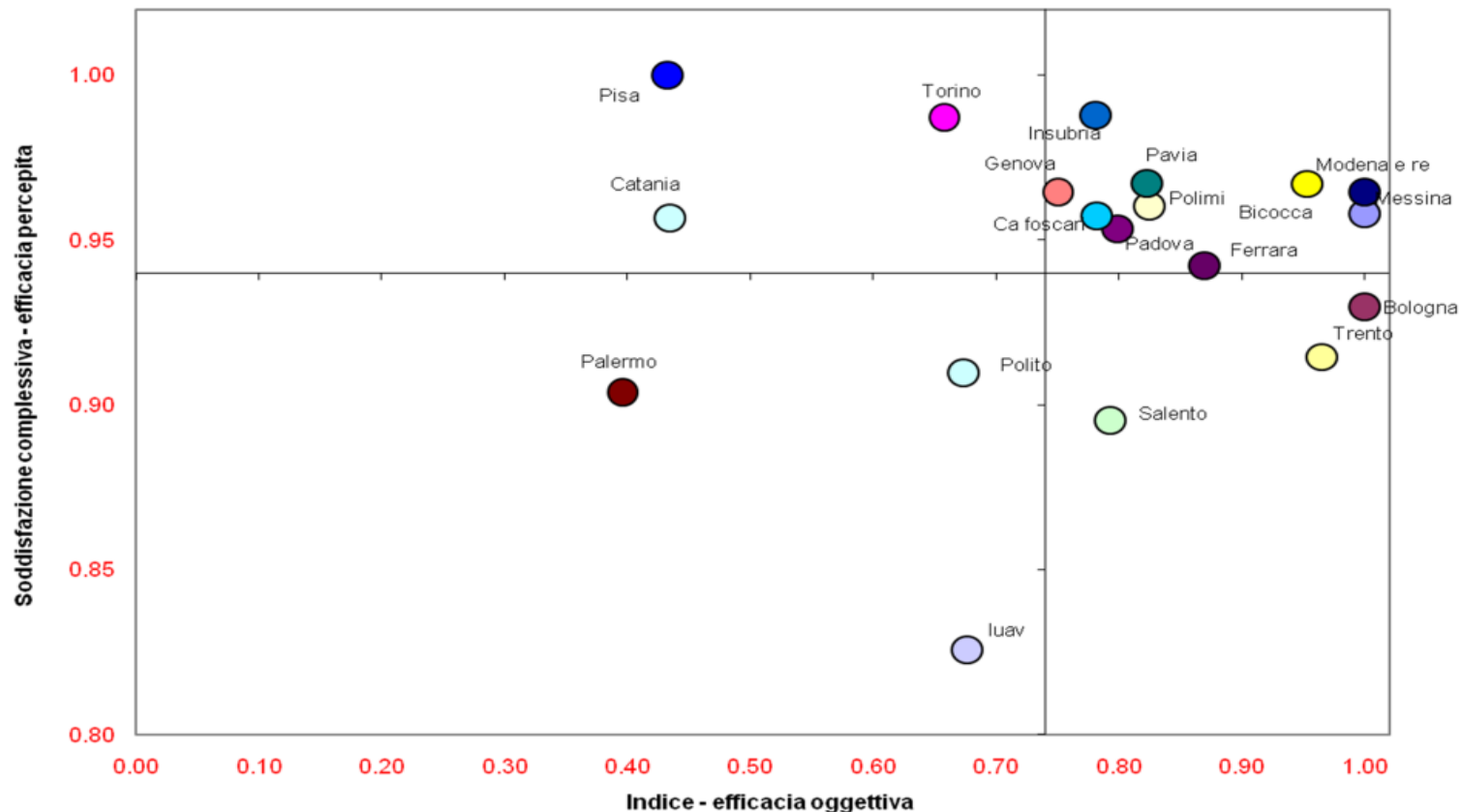


Cfr: PERCEPITA / OGGETTIVA

Visualizzazione elaborata dal MIP che incrocia il valore dell'indice sintetico di efficacia oggettiva, calcolato su servizi e risorse, e il valore di soddisfazione complessiva degli studenti



Confronto percepita/oggettiva



CRITICITA' EFFICACIA OGGETTIVA

In generale

- Valgono le osservazioni fatte per la rilevazione di efficienza
- Si sono rivelate critiche alcune misure utilizzate negli indicatori : N. titoli periodici elettronici, titoli accessibili da Banche Dati (poi esclusa), copie in OPAC, N. download (COUNTER e non)
- Difficile valutare se i dati conferiti dai diversi Atenei sono davvero confrontabili, per alcuni Atenei mancano i dati necessari ad elaborare alcuni indicatori
- Questi limiti si riflettono necessariamente sugli indicatori di sintesi e sull'interpretazione dei risultati

VALUTAZIONE CONCLUSIVA

PROPOSTE MIGLIORATIVE

- Migliorare la comunicazione degli obiettivi del laboratorio, sin dall'inizio, per meglio poter comprendere il percorso da intraprendere
- Ravvicinare l'intervallo di tempo tra la raccolta dati e la restituzione dell'elaborazione per evitare di dover ricostruire la memoria di quanto fatto
- Migliorare il supporto alle strutture in termini di documentazione fornita
- Condividere il linguaggio e il metodo di misurazione
- Migliorare la possibilità di confronto tra i soggetti che partecipano alla rilevazione

VALUTAZIONE CONCLUSIVA

POSSIBILITA' DI SVILUPPO

- Far seguire al laboratorio una fase di consolidamento della metodologia di rilevazione in modo da eliminare le criticità emerse in questa prima fase
- Il modello potrebbe essere testato prima all'interno dell'Ateneo, per la sua messa a punto su dati più affidabili e conosciuti, e costituire un sistema stabile di rilevazione
- Sul piano nazionale sarebbe utile proporzionare il campione per la rilevazione in base alle dimensioni dell'Ateneo, sia per la customer satisfaction che per le rilevazioni di efficacia oggettiva
- Sarebbe interessante un approfondimento sugli aspetti organizzativi

GRAZIE PER L'ATTENZIONE !



GdP Misurazione

sba-misurazione@unito.it