

# **Sintesi dei risultati in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione dei servizi – Anno 2021**

## **SERVIZI BIBLIOTECARI**

A cura del Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità

(Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione)

## **INDICE**

<b>1. PREMESSA</b>	<b>2</b>
<b>2. COSTI DEI SERVIZI EROGATI</b>	<b>3</b>
<b>3. RISULTATI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	<b>4</b>
<b>4. SODDISFAZIONE PERCEPITA PER I SERVIZI UTILIZZATI</b>	<b>6</b>

## 1. Premessa

Questo documento descrive in sintesi i risultati conseguiti nell'anno 2021 in termini di costi sostenuti (paragrafo 2), rispetto degli standard di qualità (paragrafo 3) e soddisfazione percepita dagli utenti (paragrafo 4) per i servizi erogati dall'Ateneo e definiti nella Carta dei Servizi, in applicazione di quanto previsto dall'art. 32 D.lgs. n.33/2013<sup>1</sup> e dall'art. 19bis c.4 D.lgs. n.150/2009<sup>2</sup>.

La rilevazione dei costi considera i costi del personale incaricato all'erogazione del servizio, per il tempo effettivamente dedicato nell'anno di riferimento, e altri costi di varia natura (consulenze e collaborazioni, acquisto di materiali di consumo o di servizi esterni) comunque imputabili ai servizi erogati nell'anno di riferimento.

La rilevazione dei risultati conseguiti in termini di standard di qualità dei servizi erogati considera i target definiti per gli standard di ciascun servizio definito nella Carta dei Servizi<sup>3</sup> al fine di verificarne il raggiungimento o di calcolare gli eventuali scostamenti.

La rilevazione della soddisfazione percepita avviene in alcuni casi attraverso indagini ad hoc per il servizio esaminato e, per la maggior parte dei servizi, attraverso un'indagine svolta nell'ambito del progetto interuniversitario *Good Practice* (GP), coordinato dal Consorzio MIP del Politecnico di Milano, rivolta a tipologie di utenti che variano in base al servizio esaminato, ovvero:

- gli studenti iscritti ai corsi di laurea, distinti in iscritti al primo anno e iscritti agli anni successivi, nell'anno accademico di riferimento (es. anno rilevazione 2021, edizione GP2020, anno accademico 2020/2021);
- il personale docente e ricercatore, gli assegnisti di ricerca e gli iscritti ai corsi di dottorato, che si trovano in servizio o hanno la carriera attiva nell'anno della rilevazione;
- il personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato, a tempo determinato e in comando presso l'Ateneo, che si trova in servizio nell'anno della rilevazione.

---

<sup>1</sup> D.lgs. n.33/2013 <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33!vig=2020-07-03>

<sup>2</sup> D.lgs. n.150/2009 <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2009-10-27;150!vig=2020-07-03>

<sup>3</sup> Carta dei Servizi di Ateneo [https://trasparenza.unimib.it/pagina632\\_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html](https://trasparenza.unimib.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html)

## 2. Costi dei servizi erogati

Servizio	Costo Personale TA	Altri Costi	Totale Costi	Driver	Quantità	Costo Unitario
Accesso e consultazione	€ 19.400	€ 71.451	€ 90.852	Tot. Personale e Iscritti	38.593	€ 2,35
Prestito e servizi interbibliotecari	€ 379.430	€ 34.097	€ 413.527	Tot. Prestiti	64.770	€ 6,38
Formazione utenti	€ 104.578	€ 0,00	€ 104.578	N. utenti	1233	€ 84,82
Biblioteca digitale	€ 163.281	€ 0	€ 163.281	Tot. Personale e Iscritti	38.593	€ 4,23
Acquisizione risorse bibliografiche	€ 332.391	€ 18.943	€ 351.333	Tot. Acquisizioni	8.113	€ 43,30

### 3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2021
Biblioteca: accesso e consultazione	SB02/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5	72,25
	SB02/2 – Percentuale di scaffale aperto	Metri lineari di scaffale aperto / metri lineari totali	> 65%	67,40%
Biblioteca: prestito e servizi interbibliotecari	SB04/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5	72,25
	SB05/1 - Canali di accesso al servizio	Numero di modalità attive per l'inoltro delle richieste	2	2
	SB05/2 - Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	N. giorni	< 3 giorni	Il dato per il 2021 non è rilevabile a causa del passaggio al nuovo software
	SB04/2 - Presenza sul sito della Biblioteca delle informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio SB05/3 - Presenza sul sito della Biblioteca delle informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio	Completezza e aggiornamento delle informazioni Completezza e aggiornamento delle informazioni	<p>Aggiornamento delle informazioni relative a: - utenti - condizioni di prestito per tipologia di materiale e utente - modalità di prenotazione e rinnovo – sanzioni</p> <p>Aggiornamento delle informazioni relative a: - utenti - condizioni di erogazione dei servizi</p>	Le pagine del sito web della Biblioteca sono state costantemente aggiornate con le modifiche degli orari di apertura al pubblico introdotte durante l'anno in seguito all'evoluzione delle disposizioni per il contenimento del contagio da Covid-19. Inoltre, alcune pagine sui servizi sono state aggiornate con le nuove modalità di fruizione previste in seguito all'adozione del nuovo software gestionale della Biblioteca
	SB04/3 - Prestiti per utente potenziale	Prestiti annuali / utenti potenziali		1,47
	SB06/1 - Valore medio soddisfazione degli utenti che partecipano alle attività di formazione	Totale valutazioni/ n. rispondenti	2,85 >5/6	5/6
	SB07/1 – N. di download per utente	N. di download / utenti potenziali	>25	41,71
Biblioteca: formazione utenti	SB01/1 – Spesa per risorse bibliografiche per utente	Spesa per risorse bibliografiche / utenti potenziali	€ 90,00	€ 81,88

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2021
Biblioteca digitale	SB02/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5	72,25
Biblioteca: acquisizione risorse bibliografiche	SB02/2 – Percentuale di scaffale aperto	Metri lineari di scaffale aperto / metri lineari totali	> 65%	67,40%

#### 4. Soddisfazione percepita per i servizi utilizzati

Dove non viene specificamente indicato, i dati contenuti nella seguente tabella consistono nel valore medio delle valutazioni espresse dai rispondenti al questionario *Good Practice*, rispetto a una scala compresa tra 1 (per nulla soddisfatto/a) e 6 (del tutto soddisfatto/a).

Servizio	Tipo utente	Media 2021	Media 2020	Media Atenei 2021	Posizione UNIMIB 2021
Accesso e consultazione	Iscritti al 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20)	4,82	4,78	4,52	7° su 34
	Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20)	4,70	4,88	4,30	4° su 35
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	4,71	4,86	4,36	7° su 34
Prestito e servizi interbibliotecari	Iscritti al 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20)	4,83	4,69	4,53	5° su 34
	Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20)	4,83	4,78	4,32	4° su 35
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	5,09	4,90	4,74	9° su 34
Formazione utenti [Indagine UNIMIB]	Partecipanti iniziative formative a.a. 2020/21	5,00	5,06	---	---
Biblioteca digitale	Iscritti al 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20)	4,52	4,18	4,29	7° su 34
	Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20)	4,53	4,41	4,24	5° su 34
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	4,98	4,89	4,66	8° su 39
Acquisizione risorse bibliografiche	Iscritti al 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20)	4,99	4,72	4,71	8° su 34
	Iscritti al 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20)	4,79	4,68	4,50	4° su 35
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	4,73	4,70	4,23	3° su 39

#### Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2021	Tasso di risposta 2021
Iscritti a.a. 2020/21 al 1 anno dei corsi di laurea (GP20)	2.100	26,1%
Iscritti a.a. 2020/21 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP20)	5.162	22,2%
Utenti 2020/21 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	254	30,8%
Utenti 2020/21 Servizio Consulenza individuale di carriera	78	98,7%
Iscritti 2020/21 al 3 anno dei corsi di dottorato	148	75,1%
Iscritti 2020/21 ai Master 1 livello	309	60,4%
Iscritti 2020/21 ai Master 2 livello	98	91,6%
Iscritti 2020/21 ai Corsi di perfezionamento	109	37,8%
Iscritti 2020/21 ai Corsi di formazione	133	48,4%
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2021	726	36,1%
Personale tecnico amministrativo al 31/03/2021	471	55,6%
Partecipanti iniziative formative Servizi bibliotecari a.a. 2020/21	1.056	85,6%