

Università degli studi di Roma “La Sapienza”

Scuola Speciale per Archivisti e Bibliotecari

Corso di Laurea Magistrale in Archivistica e Biblioteconomia

A.A. 2009-2010

MISURAZIONE E VALUTAZIONE
DEI SISTEMI BIBLIOTECARI
DI ATENEIO:
IL CASO ITALIANO

Relatore

Prof. Giovanni Solimine

Correlatore

Prof. Maurizio Caminito

Laureanda

Ilaria Fava (matricola 1275993)

SOMMARIO

Misurazione e valutazione nei sistemi bibliotecari di Ateneo: lo scenario internazionale	2
Alcune definizioni sulle risorse elettroniche	4
Definizione di indicatore	8
ISO 11620	10
E-Metrics	12
IFLA – Statistics and Evaluation Section	15
EQUINOX	18
BIX	21
MIEL	22
HEFCE	23
PROLIB-PI	24
La misurazione nei Sistemi Bibliotecari di Ateneo: lo scenario italiano	25
Linee Guida per la valutazione delle biblioteche universitarie	26
Osservatorio per la Valutazione del Sistema Universitario	30
Misurazione e valutazione dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo: l'attività di GIM	40
GIM: un'introduzione	40
La prima rilevazione GIM: pianificazione dell'indagine e risultati	42
GIM: la seconda rilevazione	56
GIM: lavori preparatori per la terza rilevazione	61
Indicatori della prima rilevazione GIM	72
Indicatori della seconda rilevazione GIM	77
Analisi dei dati	80
Indicatori della terza rilevazione GIM	82
APPENDICE	86
BIBLIOGRAFIA	205

Misurazione e valutazione nei sistemi bibliotecari di Ateneo: lo scenario internazionale

Perché misurare e valutare? Sicuramente, si misura per avere in mano dati con cui farsi forza e supportare o meno determinate decisioni; inoltre, l'attività di misurazione è essenziale per coordinare e concertare azioni a livello di organizzazione, e per confrontare utilmente biblioteche e servizi prestati; ancora, misurare si rivela utile nella comunicazione all'interno, dal momento che monitorando a cadenze fisse le attività delle strutture è possibile capirne l'andamento nel corso degli anni; infine, misurare è fondamentale per comunicare i risultati dell'organizzazione all'esterno e per confrontare, a parità di servizi offerti, strutture diverse – in questo caso le biblioteche degli atenei¹. La misurazione si configura quindi come descrizione quantitativa di ciò che è, e necessita di un quadro di riferimento ricavato dalle prestazioni passate oppure da situazioni simili². La valutazione invece è un processo sistematico che consente di verificare efficienza ed efficacia di alcune attività e di dare un giudizio sul loro valore; tale processo può avvenire secondo il metodo soggettivo, che aiuta chi indaga a sapere cosa l'utenza pensa di un determinato servizio; oppure secondo il metodo oggettivo, i cui risultati sono quantificabili dal momento che tale approccio, non basato su una o più opinioni ma su dati fisici e reali, si configura come maggiormente analitico e diagnostico. Si può quindi affermare che “la valutazione della qualità complessiva di un Ateneo non può prescindere dalla valutazione dell'offerta dei servizi bibliotecari, che rappresenta una componente essenziale dell'offerta

¹ Frederick Wilfrid Lancaster, in *If you want to evaluate your library*. Londra: Library Association, 1988, p.7 cita quattro possibili ragioni che spingono alla valutazione: la prima serve a comprendere il livello a cui i servizi di una biblioteca stanno operando; la seconda avviene in un'ottica di confronto tra biblioteche, e serve quindi al benchmarking (per cui però è necessario l'utilizzo dello stesso standard valutativo); la terza, invece, serve a giustificare l'esistenza di un servizio, con l'analisi dei benefici del servizio in oggetto, oppure della relazione tra costi e benefici; la quarta possibilità, infine, si propone di verificare le possibili fonti di inefficienza o fallimento di un servizio, ed è definita dall'autore come “diagnostica e terapeutica”.

² Anna Galluzzi. *Modelli e Strumenti per la valutazione dell'Efficacia*. In: *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine. Milano: Editrice Bibliografica, 2004, p.289-385, p.296.

formativa e deve essere costante oggetto di attenzione allo scopo di adeguarla ai continui mutamenti del contesto organizzativo, tecnologico e delle esigenze dei destinatari”³.

Misurazione e valutazione, dunque, hanno un duplice aspetto nei confronti della biblioteconomia: da un lato, vedono l’applicazione di un metodo scientifico per determinare il valore di un’attività o di un processo nel contesto di una biblioteca; dall’altro, invece, si qualificano come uno strumento decisionale, preso in prestito dalle discipline organizzative. L’apporto delle metodologie di management ad una biblioteca consiste nell’individuazione “di criteri di gestione che, se applicati correttamente, favoriscono il raggiungimento delle grandi finalità sociali del servizio bibliotecario e di altri servizi pubblici”⁴. Una biblioteca, in quanto servizio pubblico, esprime un “forte bisogno di management”⁵ perché, per raggiungere le proprie finalità, deve adottare criteri e tecniche di gestione che siano rivolti sia all’efficienza interna che all’efficacia nelle azioni rivolte ai cittadini, sviluppando così una cultura degli obiettivi di servizio e dei risultati conseguenti che porta le biblioteche a funzionare in modo più consapevole e maggiormente orientato a cogliere e soddisfare nuove esigenze (di cultura e conoscenza) e nuove domande di servizio⁶.

L’applicazione del management alla biblioteconomia consiste quindi nell’attività di progettazione dei servizi, nella sensibilizzazione dell’organizzazione biblioteca alla gestione del cambiamento, alla pianificazione delle attività, al miglioramento continuo⁷: per questo motivo “il management si configura come la strategia gestionale più adatta alla conduzione di una struttura come la biblioteca, che per definizione è in

³ Documento finale del convegno *Le Biblioteche Accademiche del futuro. Idee, progetti, risorse*, Roma, 22-23 maggio 2000, <http://www.cruil.it/CRUI/forum-bibl/doc_finale.htm>. Link verificati il 20/10/2010.

⁴ Giovanni Solimine. *La biblioteconomia e il management*. In: *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine. Milano: Editrice Bibliografica, 2004, p.26.

⁵ Ivi, p.27.

⁶ Giovanni Di Domenico. *La Customer Satisfaction nelle biblioteche italiane*. In: *Centralità del servizio. La customer satisfaction nelle biblioteche. Atti del convegno 9 maggio 2006*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 2007, p.105-116, p106.

⁷ Considerato che la quinta legge della biblioteconomia di Ranganathan afferma che “the library is a growing organism”, è facile affermare che la biblioteca deve essere aperta alle possibilità di cambiamento, di adattamento al contesto sociale e aperta alle innovazioni, aiutata dal metodo scientifico perfezionato dalle discipline organizzative.

continua evoluzione e deve mostrarsi il più possibile reattiva nei confronti delle modificazioni che intervengono nell'ambiente nel quale opera”⁸.

L'attività di misurazione dell'offerta e dei servizi dei sistemi bibliotecari di ateneo in Italia è storia recente: basti pensare che il primo caso conosciuto risale a una decina di anni fa, all'indagine nazionale condotta dall'Osservatorio MURST ⁹ (Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica), nell'ambito del programma di ricerca *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie*¹⁰.

Al contrario, all'estero la misurazione e valutazione dell'andamento delle biblioteche accademiche sono prassi ormai consolidata. Esiste infatti un numero piuttosto ampio di modelli di valutazione delle biblioteche e del loro *output*, con relative linee guida e indicatori da prendere come esempio.

Alcune definizioni sulle risorse elettroniche

A differenza dei documenti tradizionali, spesso le risorse elettroniche (RE) non hanno forma né limiti fisici, il che influisce sui processi di misurazione sia delle collezioni che del loro uso.

Generalmente, le collezioni di RE consistono di documenti che la biblioteca gestisce e ospita direttamente (contenuti digitalizzati, pagine web, immagini), e documenti per cui la biblioteca ha solamente un accesso remoto (banche dati, riviste elettroniche, e-books). Si tratta di una distinzione di massima, dal momento che le stesse risorse possono essere acquistate o in abbonamento in strutture diverse. Il dato importante invece è come la biblioteca dà accesso alle risorse, dal momento che se una biblioteca ospita in locale le risorse avrà accesso diretto ai loro dati d'uso; al contrario, una biblioteca che ha RE in abbonamento dovrà fare affidamento sui dati d'uso del venditore. Altra distinzione fondamentale è quella tra risorse a cui la biblioteca dà accesso perché contenute nella collezione, e risorse a cui la biblioteca rimanda: esiste infatti un numero di risorse messe a disposizione degli utenti tramite un link dal sito web o dal

⁸ Cfr. nota 4, p.36.

⁹ L'indagine cui si fa riferimento è del 1998.

¹⁰ Si tratterà più ampiamente del contesto italiano nei capitoli seguenti.

catalogo della biblioteca, ma sono risorse gratuite disponibili sul web (es. le riviste open access) e come tali vanno considerate separatamente.

L'unità di contenuto di una RE è l'informazione a cui accede l'utente. Determinare cosa sia un'unità di contenuto in una collezione di risorse elettroniche risulta a volte complesso, dal momento che alcune risorse danno accesso ad articoli corredati di full-text, ad immagini che risiedono fisicamente come file in una banca dati di sole immagini, ad una combinazione di tipologie di file diversi (testo, immagini, audio, video). Ulteriore fattore di complicazione è la non strettamente necessaria appartenenza di un'unità a una risorsa definita: le banche dati possono essere configurate in modo tale da associare informazioni diverse, così che ad ogni ricerca si costituisca un nuovo documento. Infine, il contenuto delle RE, nei suoi vari formati, può subire cambiamenti continui; per questa ragione URI (Uniform Resource Identifier) e altre forme di metadati sono essenziali per identificare le unità di contenuto. Ne consegue che le biblioteche avranno bisogno di determinare un'unità di contenuto appropriata per ciascuna risorsa elettronica per poter calcolare l'uso che ne viene fatto.

Sono tre le risorse principali di una collezione elettronica¹¹:

- a. l'OPAC
- b. il sito della biblioteca, su cui possono risiedere tipologie diverse di risorse (contenuti digitalizzati, testo, e-books)
- c. le risorse in abbonamento alla biblioteca (riviste elettroniche, banche dati e altri contenuti).

Ogni utilizzo delle risorse elettroniche è una transazione, e in quanto tale viene registrata (file di log) in un formato che può essere proprietario (per il catalogo o per il venditore della risorsa), oppure standard – “common log format” o “extended log format”¹². I file di log contengono pochi elementi di base: l'IP da cui è stata effettuata la richiesta, le informazioni di autenticazione dell'utente, lo status (positivo o meno) della richiesta.

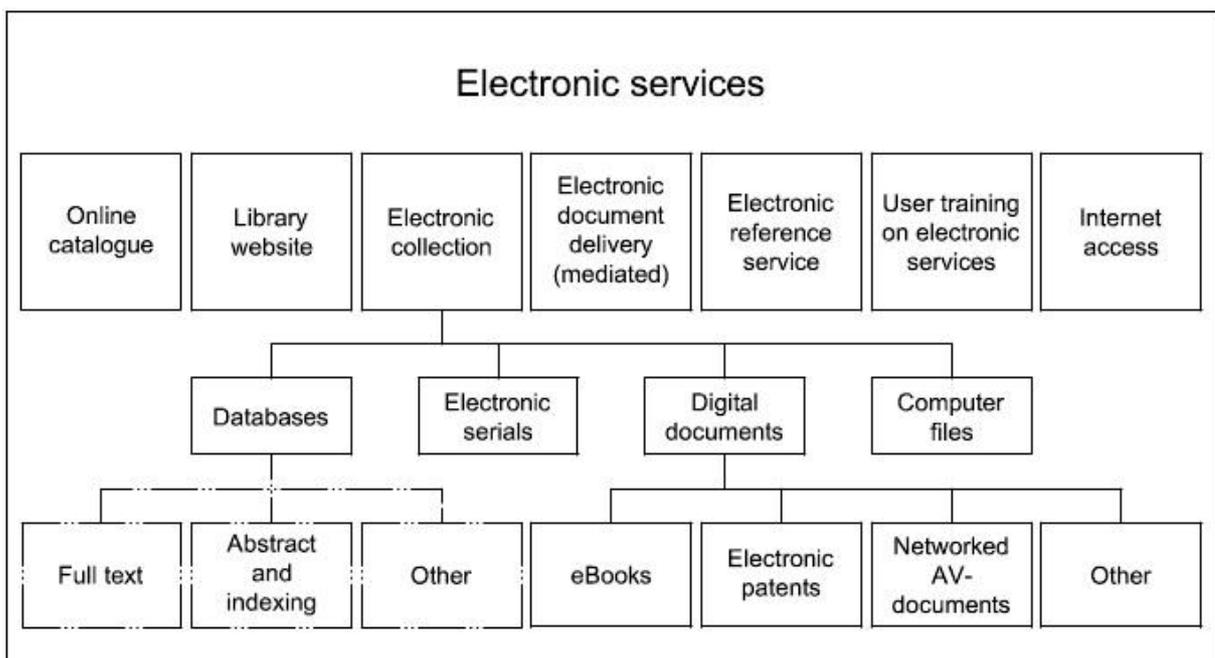
¹¹ ISO 2789 *Information and documentation — International library statistics*. International Organization for Standardization: Ginevra, 2006, p.40.

¹² Cfr. nota 4, p.40.

L'analisi dei log consente di visualizzare l'utilizzo che viene fatto delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca: il numero di sessioni, le pagine e il tipo di contenuto visualizzati.

Sempre più biblioteche utilizzano sistemi di ricerca federata, grazie ai quali è possibile interrogare da un'interfaccia unica tutto il posseduto. Tali sistemi sono un'importante facilitazione per l'utente; influenzano però le statistiche d'uso, in particolare il numero delle sessioni e delle ricerche.

La misurazione dell'uso di una collezione elettronica è influenzata da alcuni fattori, il primo dei quali è l'architettura utilizzata: le modalità di implementazione di un catalogo, un sito web o dell'accesso alle RE hanno infatti un impatto diretto sui dati d'uso, sull'aspetto delle statistiche e sulla significatività dei dati raccolti. Ad esempio, se si vogliono i dati delle sessioni per IP di provenienza, non potranno essere presi in considerazione i dati del server proxy, se presente, perché tutte le sessioni risulteranno provenienti dal proxy.



I servizi elettronici in una biblioteca, estratto da ISO 2789:2006, p.43.

Le misure ritenute affidabili, se basate sulle stesse definizioni e metodologie di raccolta dati (per singolo servizio o sommate per tutti), sono

relative ad aspetti quali il numero di sessioni, numero di download, numero di visite virtuali, a cui si possono aggiungere la durata delle sessioni, il numero di sessioni rifiutate, il numero di ricerche.

Numero di visite virtuali

Una visita virtuale è la richiesta effettuata dal sito della biblioteca dall'esterno della struttura, da parte di uno o più utenti consecutivi (entro un intervallo di 30 minuti tra una visita e la successiva si conta una sola sessione; superato l'intervallo di tempo inizia una sessione nuova). La visita virtuale viene individuata tramite IP, gli accessi effettuati misurati da browser web, IP, accessi alla home page del sito della biblioteca.

Numero di ricerche

Si definisce ricerca un'interrogazione "intenzionale". Tipicamente, si registra una ricerca ogni volta che viene effettuata una richiesta al server.

NOTA 1: le stringhe di ricerca con errori di digitazione non si devono considerare ricerche in senso stretto; in pratica però si potranno riscontrare difficoltà nel distinguere queste ricerche non intenzionali dalle ricerche intenzionali ma non andate a buon fine.

Numero di sessioni

Si definisce sessione una richiesta andata a buon fine, a partire da una banca dati o dall'OPAC. È il ciclo di attività di un utente che in genere comincia con la connessione a una banca dati o al catalogo e si conclude esplicitamente (abbandono della risorsa attraverso il comando di log-out) o implicitamente (per inattività dell'utente). Per i servizi che si configurano come aggregazione di banche dati, vanno forniti i dati d'uso per ciascuna delle banche dati.

Numero di sessioni rifiutate

Si definisce sessione rifiutata una richiesta rifiutata per superamento del limite massimo di utenti simultanei. Si escludano le sessioni rifiutate per l'inserimento di una password sbagliata.

NOTA: il numero di sessioni rifiutate a causa di troppi accessi simultanei non sempre può essere separato da sessioni rifiutate per altre ragioni, ad esempio una password sbagliata.

Durata della sessione

Si definisce durata di una sessione il periodo di tempo intercorso tra l'autenticazione e l'abbandono implicito o esplicito della risorsa elettronica (il dato indica l'intensità d'uso di un particolare servizio).

NOTE: la durata di una sessione dipende da diverse variabili: facilità d'uso, esperienza dell'utente e impostazioni automatiche di abbandono della sessione.

Numero di download

Si definisce download un'unità di contenuto richiesta con successo da una risorsa elettronica (banca dati, periodico elettronico o documento digitale). Il download di contenuti dalla collezione della biblioteca indica che l'utente ha trovato informazioni che considera rilevanti.

Numero di sessioni internet

Si definisce sessione internet l'accesso effettuato da un utente a partire da una postazione della biblioteca, oppure da una postazione private attraverso la rete della biblioteca.

NOTA: si possono calcolare le sessioni internet solo se gli utenti si sono registrati o autenticati in qualche modo. Se il dato non è disponibile, è necessario ricorrere ad interviste agli utenti¹³.

La raccolta dei dati d'uso per i servizi elettronici dovrà avvenire in maniera separata, prendendo i dati da fonti diverse: i dati di consultazione dell'OPAC, ad esempio, saranno disponibili a partire dal sistema di automazione della biblioteca. Per le collezioni elettroniche, invece, i dati proverranno dall'editore o fornitore (o dai server della biblioteca nel caso di servizi gestiti in-house). A seconda del tipo di RE verranno raccolti dati differenti (es. periodici elettronici e documenti digitali: numero di download; banche dati: numero di ricerche, numero di documenti scaricati e numero di sessioni). I dati d'uso relativi alle risorse gratuite in rete messe a disposizione dalla biblioteca andranno conteggiate separatamente.

Definizione di indicatore

Il termine indicatore definisce il risultato ottenuto dalla combinazione di una o più misure, cioè di dati raccolti appositamente¹⁴.

¹³ Cfr. nota 11, p.45-46.

Secondo l'ISO, un indicatore è “un'espressione (numerica, simbolica o verbale) usata per caratterizzare attività (eventi, oggetti, persone) sia in termini quantitativi che qualitativi, allo scopo di determinare il valore delle attività caratterizzate”.

Nel contesto delle biblioteche, un indicatore diventa uno strumento utile a

1. valutare la qualità e l'efficienza di servizi, risorse, e altre attività tipiche di una biblioteca
2. valutare l'adeguatezza delle risorse allocate da una biblioteca per i servizi e le risorse offerte ai propri utenti

L'uso di indicatori di performance è strettamente legato a un'attività sistematica di pianificazione e valutazione della biblioteca stessa. Tale attività va condotta regolarmente, e i risultati della misurazione e valutazione devono essere riportati in modo tale che siano evidenti i processi decisionali intrapresi; inoltre, i dati dovrebbero mostrare in che modo la biblioteca soddisfa gli obiettivi e i servizi stabiliti nella *mission*.

Un indicatore è una forma di misurazione che compara i dati e li combina – non è un dato statistico, ma può servirsi di dati statistici – allo scopo di fornire indicazioni relative alle aree di miglioramento di un servizio. L'indicatore e il risultato ottenuto mediante la sua applicazione non esprimono una valutazione di per sé, ma possono sicuramente indirizzare valutazioni e le decisioni conseguenti. Un indicatore, considerato isolatamente come parametro di rendimento, si può rivelare insufficiente per stabilire, ad esempio, la qualità di un servizio o la vitalità delle collezioni di una biblioteca: è necessario, per questo motivo, utilizzare indicatori complementari tra di loro.

I criteri di scelta di un indicatore piuttosto che un altro riguardano requisiti di

pertinenza

validità a misurare ciò che si intende misurare in maniera appropriata alla domanda alla quale si vuole rispondere

accuratezza

¹⁴ Elisabetta Pilia. *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*, «Bollettino AIB» 37 (1997) n.3, p.281-326, p.286.

il risultato dovrebbe, in linea di massima, rappresentare ciò che si è misurato con precisione

riproducibilità

un indicatore dovrebbe poter essere utilizzato in circostanze identiche producendo gli stessi risultati

praticità

la scelta di un indicatore non incide eccessivamente sui costi di raccolta dati per il tempo di applicazione e il personale (utenti eventualmente coinvolti e personale dipendente) interessato dalla raccolta dati

sostenibilità

disponibilità e semplicità di rilevazione dei dati misurabili, chiarezza delle definizioni, immediatezza di interpretazione¹⁵.

Ogni indicatore deve, inoltre: avere un nome che lo identifichi; dichiarare il proprio contenuto informativo; chiarire le cause di un'eventuale insuccesso nell'applicazione e le correzioni da apportare; indicare chiaramente i limiti della propria applicabilità (es. biblioteche accademiche piuttosto che pubbliche) e le ragioni di tali limitazioni.

Di seguito una rassegna delle iniziative internazionali di maggiore rilievo, con attenzione particolare agli indicatori relativi alla misurazione dell'uso delle risorse elettroniche.

ISO 11620

Lo standard internazionale ISO 11620 *Information and Documentation – Library Performance Indicators*, recentemente rivisto (la precedente edizione risale al 1998), ha lo scopo di sostenere l'utilizzo di indicatori di *performance* nelle biblioteche e di trasmettere conoscenze specifiche su come condurre efficacemente misurazioni e valutazioni di *performance*. Precisa quali sono i requisiti degli indicatori e ne stabilisce un set applicabile a biblioteche di ogni genere. Fornisce linee guida utili all'implementazione di indicatori di misurazione della performance in biblioteche in cui questi non vengono normalmente utilizzati. Gli indicatori inclusi nello standard sono di uso diffuso e condiviso, oppure ben documentati in letteratura. Inutile dire che non tutti gli indicatori possono

¹⁵ GIM, Relazione Finale Rilevazione 2003, p.11

<<http://gimsba.it/system/files/pub/rilevazioni/rilevazione2003/relazione-finale.pdf>>

essere applicati indiscriminatamente a qualsiasi biblioteca, dal momento che nella fase di decisione degli indicatori vanno tenute in considerazione le singole specificità.

Le risorse elettroniche (RE) vengono considerate dallo standard ISO nell'area "Use" con i seguenti indicatori

B.2.1.4 Number of Content Units Downloaded per Capita

Obiettivo: misurare il numero di volte in cui gli utenti trovano documenti di interesse all'interno di una RE.

Applicazione: il numero di contenuti scaricati interamente o solo in parte da ciascuna RE, diviso per il numero di utenti in un dato periodo. Va incluso nel conteggio l'utilizzo di RE da parte del personale di biblioteca, e anche il numero di download effettuati durante corsi di formazione all'utenza. Il target di riferimento è l'utenza primaria, target che però può essere sostituito se necessario.

Metodologia: contare il numero di contenuti scaricati da ciascuna RE nel periodo di riferimento, e dividerlo per il numero degli utenti primari delle stesse risorse nel periodo di riferimento.

B.3.1.2 Cost per Database Session

Obiettivo: misurare il costo di un database in relazione al numero di sessioni effettuate su di esso.

Applicazione: il costo di ciascun database diviso per il numero delle sessioni nel periodo di riferimento. Per costo di un database si intendono i costi di acquisizione, stipula del contratto e concessione sostenuti da una biblioteca. Vanno inclusi i costi sostenuti dalla biblioteca per i database pay-per-view, mentre gli stessi costi sostenuti dagli utenti non rientrano nella misura. NB. L'indicatore si applica solo ai database a pagamento.

Metodologia: per ciascun database, i costi nel periodo di riferimento (solitamente un anno intero di abbonamento) sono divisi per il numero di sessioni nello stesso periodo. Nel caso di database multipli che comprendono database individuali, vanno fornite informazioni ulteriori relative ai database separati. Si includano le sessioni effettuate dal personale di biblioteca anche durante corsi di formazione all'utenza. Si escludano le versioni elettroniche di titoli print+electronic se i costi non possono essere separati.

B.3.1.3 Cost per Content Unit Downloaded

Obiettivo: misurare il costo di una RE sulla base del numero di contenuti (in unità) scaricati.

Applicazione: il costo di ogni RE diviso per il numero di contenuti (in unità) scaricati in parte o del tutto da una data RE nel periodo di riferimento. Il costo di una RE consiste nel costo di acquisizione e sottoscrizione pagato da una biblioteca per una data risorsa. I costi per download non sono inclusi in questa definizione, dal momento che sono evidenti.

Un record in un database o in una risorsa elettronica è un'entità di informazione che può essere scaricata, e che consiste in uno o più file di dati, e le cui informazioni essenziali sono contenute in un file di testo. Il download si effettua richiedendo un contenuto a un server, mediante l'utilizzo di un browser web.

Metodologia: per ciascuna risorsa elettronica, il costo nel periodo di riferimento (solitamente un anno intero di abbonamento) viene diviso per il numero dei download in quel periodo. Si includano i download e le visualizzazioni effettuate dal personale di biblioteca anche durante corsi di formazione all'utenza. Si escludano le versioni elettroniche di titoli print+electronic se i costi non possono essere separati.

B.4.1.1 Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection

Obiettivo: misurare fino a che punto una biblioteca si impegna a costituire una collezione di risorse elettroniche.

Applicazione: la percentuale di spesa totale della biblioteca sulla previsione di spesa per le collezioni elettroniche. Le collezioni elettroniche includono anche dati, periodici elettronici e documenti digitali. La spesa per le collezioni elettroniche, per gli scopi di questo indicatore, comprende i costi di acquisizione, abbonamento e gestione. In alternativa, una biblioteca può decidere di includere i document delivery elettronici e i documenti pay-per-view all'interno dei costi di creazione di una collezione (questa soluzione deve essere indicata chiaramente nel momento in cui si pubblicano o si comparano i punteggi). Si escludano dalle spese totali di acquisizione i costi obbligatori, le spese per infrastrutture (hardware, software, connessione a internet, digitalizzazione di documenti). Si includano costi di servizio e altre tasse locali, anche se un'inclusione di questo genere potrebbe falsare paragoni con realtà diverse.

Modalità: per un periodo definito, determinare i costi per acquisizioni e abbonamenti di risorse elettroniche (si includano i costi per i documenti pay-per-view DD elettronici). Se la biblioteca partecipa a un consorzio o a un contratto cumulativo, devono essere considerate solo le spese sostenute dalla biblioteca. Nel caso in cui la biblioteca acquisti un pacchetto print+electronic, si consideri solo il costo aggiuntivo per la versione elettronica¹⁶.

E-Metrics

La Association of Research Libraries (ARL) ha una sezione del suo sito web interamente dedicata a statistiche e valutazione. Ha creato LibQUAL+¹⁷, questionario da utilizzare per l'analisi del gradimento della biblioteca, in tutti i suoi aspetti, da parte degli utenti. Altro interessante progetto di ARL è E-Metrics¹⁸, specifico per la valutazione delle risorse elettroniche. E-Metrics ha preso avvio nel 1999, allo scopo di identificare

¹⁶ La traduzione degli indicatori ISO è a cura della scrivente.

¹⁷ LibQUAL+ <<http://www.libqual.org/>>

¹⁸ E-Metrics <<http://www.arl.org/stats/initiatives/emetrics/index.shtml>>

le necessità sentite nella misurazione delle risorse elettroniche, e si è completato in 3 fasi:

3. una rassegna delle attività delle biblioteche relative alla misurazione delle RE, e individuazione di quelle che attuavano *best practices*;
4. identificazione e test dei dati collezionabili e utilizzabili per misurare le direzioni nel mercato delle RE, e per un'attività di *benchmarking*;
5. analisi delle connessioni tra uso di risorse elettroniche e i risultati di un'istituzione.

Gli indicatori più rilevanti per la misurazione delle risorse elettroniche sono i seguenti:

U2 – Number of Logins (Sessions) to Electronic Databases

Definizione: numero di sessioni iniziate dall'utente in risorse elettroniche in abbonamento; una sessione inizia con la connessione alla banca dati, e termina con un comando esplicito (lo scadere del tempo a disposizione o l'uscita dal servizio). Si richiedono i dati d'uso relativi di ciascun database e delle risorse in rete. È necessario che i venditori di contenuti forniscano i dati secondo standard condivisi. Tali dati sono utili per comprendere elementi come la stabilità dell'infrastruttura, la tipologia di licenze, i cambiamenti occorsi al database.

Metodologia: il calcolo si effettua partendo dalle statistiche mensili fornite dai venditori; si verifica poi la corrispondenza dei totali tra i dati ricavati in casa e quelli ufficiali del venditore.

U3 – Number of Queries (Searches) in Electronic Databases

Definizione: numero di interrogazioni effettuate dall'utente in risorse elettroniche in abbonamento; si calcola un'interrogazione per ogni richiesta che arriva al server. Il dato indica l'uso dei database, le aree di maggiore interesse, il dato d'uso complessivo al di fuori delle sessioni individuali. Non tutti i venditori forniscono tali dati: si rende necessaria una standardizzazione su cosa viene calcolato come interrogazione dai singoli venditori, e la possibile difficoltà di calcolare il dato aggregato.

Metodologia: il calcolo si effettua partendo dalle statistiche mensili fornite dai venditori; si verifica poi la corrispondenza dei totali tra i dati ricavati in casa e quelli ufficiali del venditore.

U4 – Number of Items Requested in Electronic Databases

Definizione: il numero di documenti richiesti in tutte le risorse elettroniche della biblioteca. Si includano articoli di riviste, e-book, altre tipologie di materiale come bibliografie, abstract, TOC, full-text. Non tutti i venditori forniscono tali dati: si rende necessaria una standardizzazione su cosa viene calcolato come

interrogazione dai singoli venditori, e la possibile difficoltà di calcolare il dato aggregato.

Metodologia: il calcolo si effettua partendo dalle statistiche mensili fornite dai venditori; si verifica poi la corrispondenza dei totali tra i dati ricavati in casa e quelli ufficiali del venditore.

U5 – Virtual Visits to Library's Website and Catalog

Definizione: il numero di visite al sito web della biblioteca oppure al catalogo effettuate fuori dalla biblioteca in senso fisico, senza considerare il numero di pagine visitate. Il dato riflette l'interesse esterno per i servizi della biblioteca, mostra la richiesta di risorse biblioteconomiche, può essere utilizzato per giustificare un investimento maggiore sulle collezioni elettroniche.

Metodologia: identificare le fonti da cui provengono le visite e i server locali; escludere le consultazioni dell'OPAC e del sito della biblioteca da parte del personale di biblioteca. Impiegare un software per l'analisi dei log.

C1 – Cost of Electronic Full-Text Journals

Definizione: spesa per gli abbonamenti a risorse elettroniche full-text. Si includano i costi di abbonamento iniziali e le licenze annuali, pagate sia direttamente che a mezzo di un consorzio. Il dato mostra la spesa e l'aumento di richieste per le riviste elettroniche, che sostituiscono quelle a stampa.

Metodologia: identificare le spese a livello di singolo documento, raggruppandole poi per tipologia di materiale, fornitore, editore, disciplina, fondo di spesa.

C3 – Cost of Electronic Books

Definizione: spesa per le monografie elettroniche che la biblioteca offre ai suoi utenti. Si includano i costi di abbonamento iniziali e le licenze annuali, pagate sia direttamente che a mezzo di un consorzio. Il costo degli e-book fornisce un'idea della spesa della biblioteca per questo tipo di risorse, e in generale dell'allocazione di fondi per l'acquisto di risorse elettroniche.

Metodologia: identificare le spese a livello di singolo documento, raggruppandole poi per tipologia di materiale, fornitore, editore, disciplina, fondo di spesa.

D1 – Size of library digital collection

Definizione: la collezione digitale di una biblioteca fa riferimento ai contenuti digitali (testi, immagini, audiovisivi) creati o convertiti da formati diversi dalla biblioteca, e messi a disposizione degli utenti elettronicamente. Si includano le tesi e le dissertazioni, collezioni speciali, carte geografiche, registrazioni audio, film, e tutti gli altri materiali digitali non acquistati dall'esterno. Si includano il numero di titoli e la grandezza (in gigabytes) divisi per sottocategorie (tesi e dissertazioni, audiovisivi, testi), considerandole poi come dato aggregato nel periodo di riferimento. Si includano infine il numero di oggetti (titoli) aggiunti durante il periodo di riferimento.

NB. immagini: fotografie, carte geografiche, cartoline; testi: monografie, articoli, opuscoli; materiale multimediale: audio, video e materiali interattivi. Il dato fornisce informazioni sulla portata e il ciclo vitale dei progetti di biblioteca

digitale, sulle dimensioni “virtuali” di tali collezioni.

Metodologia: ogni biblioteca digitale è unica in termini di processi di produzione, finalità d'uso, gestione. Il dato sulle dimensioni di una biblioteca digitale è più utile come dato interno che come dato da comparare, ma può essere impiegato come dato per il benchmarking qualora si confrontino la portata delle attività e l'enfasi data dall'istituzione alla stessa biblioteca digitale.

IFLA – Statistics and Evaluation Section

La Statistics and Evaluation Section¹⁹ della International Federation of Library Associations (IFLA) è continuamente impegnata nel campo della valutazione delle biblioteche. Recentemente (2007) è stata pubblicata la seconda edizione di *Measuring Quality*, linee guida per realizzare indagini di misurazione nelle biblioteche accademiche, (tradotto in italiano dalla commissione CNUR dell'Associazione Italiana Biblioteche). La prima edizione dichiarava nella premessa di non considerare l'ipotesi di misurare la produttività o l'efficacia, dal momento che la casistica era difficilmente riconducibile a uno solo o più indicatori. L'obiettivo piuttosto si concentra sulla misurazione dell'efficienza di una biblioteca nel raggiungere gli obiettivi prefissati. La nuova edizione cerca di prendere in considerazione gli aspetti in cui maggiormente le biblioteche sono cambiate nel corso di quel decennio:

La biblioteca digitale (o elettronica):

le risorse elettroniche e web-based hanno un ruolo sempre più importante sia per la tipologia di servizio offerto agli utenti, sia per i costi delle acquisizioni di tali risorse. La nuova edizione offre un set di indicatori specifici per la valutazione dell'uso delle risorse elettroniche.

Efficienza

le biblioteche riscontrano problemi nel momento in cui si trovano a organizzare servizi e offerta con le risorse e i fondi assegnati. A ciò si aggiungono la richiesta di trasparenza, specie nel settore pubblico, relativamente a costi e qualità.

La biblioteca che insegna (a cercare e trovare informazioni rilevanti)

la biblioteca riscopre il suo ruolo come supporto agli utenti nel momento in cui c'è un sovraccarico di informazioni, e gli utenti stessi si trovano in difficoltà nell'effettuare una ricerca più complessa di una á la Google.

La biblioteca come spazio fisico, luogo di incontro e di lavoro

19 IFLA Statistics and Evaluation Section <<http://www.ifla.org/about-the-statistics-and-evaluation-section>>

al contrario delle aspettative e delle tendenze, l'importanza della biblioteca come luogo fisico non è diminuita. È diventata piuttosto un luogo ibrido, che combina l'uso di documenti elettronici e tradizionali, e che mette a disposizione spazi, conoscenze e competenze del personale per favorire il lavoro di gruppo. La biblioteca assume il ruolo di spazio culturale per tutti, oltre che meramente fisico²⁰.

Gli indicatori della nuova edizione che riguardano le risorse elettroniche sono i seguenti:

C.6 Cost per download

Calcola il costo di una risorsa elettronica (database, rivista, documento digitale) e lo confronta con il numero di download. Il costo include le spese di abbonamento sostenute dalla biblioteca per il periodo di riferimento, solitamente un anno.

Il calcolo del costo è generalmente semplice, ma potrebbero verificarsi problemi legati al fatto che:

- la versione elettronica di un documento può essere acquistata in un pacchetto print+electronic. Se i costi di ciascuna versione non possono essere identificati e separati, il documento in questione va escluso dal conteggio.
- i documenti elettronici possono essere acquistati in pacchetti, specie in presenza di accordi consortili. In questo caso, il prezzo del pacchetto fa diviso per il numero di documenti contenuti nello stesso.

D.1 Percentage of acquisitions expenditure spent on the electronic collection

Calcola la percentuale della spesa per l'acquisizione delle risorse elettroniche sulla spesa totale della biblioteca. La spesa totale consiste nella somma di documenti tradizionali ed elettronici, inclusi abbonamenti e costi pay-per-view. La spesa per le risorse elettroniche comprende i costi sostenuti per acquisto, l'abbonamento e la gestione di database, riviste elettroniche e documenti digitali. Sono esclusi i costi per il document delivery e le spese riguardanti le infrastrutture (hardware, software, connessione di rete, digitalizzazione).

L'indicatore si propone di misurare l'investimento per i documenti elettronici di una biblioteca, e la priorità che la stessa si pone nella costituzione di una collezione di documenti elettronici. Tale misura è rilevante per le biblioteche che possiedono sia collezioni cartacee che elettroniche. È possibile comparare i risultati di biblioteche con simile mission e tipologia di utenza se vengono tenute in considerazione differenze tra le discipline trattate e le politiche di sviluppo della collezione, e solo se i costi sono calcolati nello stesso modo.

Metodologia: determinare la spesa totale per le acquisizioni, e la spesa relativa per l'acquisto delle risorse elettroniche nel periodo di riferimento. Nel caso di pacchetti print+electronic, considerare solo la spesa aggiuntiva per la versione elettronica. Se la biblioteca partecipa a consorzi o contratti collettivi, si consideri solo la quota spesa dalla biblioteca.

13 Roswitha Poll. *Ten Years after: Measuring Quality revised*. Performance Measurement and Metrics. 9 (2008) n. 1, p.26-37

NB. l'indicatore può essere influenzato dalla politica di sviluppo delle collezioni, dal tipo di pubblicazioni elettroniche disponibili nella biblioteca, da bisogni specifici dell'utenza da servire.

Nel corso del 2009 IFLA, in collaborazione con ISO e l'Istituto di Statistica dell'UNESCO, ha pubblicato il volume "Library Statistics for the 21st Century World"²¹, proposta di nuovi standard per lo sviluppo di indicatori rispondenti alle esigenze delle biblioteche nel ventunesimo secolo. Per quanto riguarda le risorse elettroniche, gli indicatori sono i seguenti:

Number of electronic serials (subscriptions)

Definizione: pubblicazione seriale in formato elettronico, oppure sia in formato elettronico che cartaceo.

NOTA 1: includere le pubblicazioni seriali possedute localmente e le risorse remote per cui sono stati acquistati diritti di accesso per un determinato periodo di tempo.

NOTA 2: escludere le riviste Open Access (considerate risorse gratuite).

Metodologia: contare il numero di abbonamenti a periodici elettronici e quotidiani alla fine dell'anno di rilevazione. Includere i titoli acquistati con accesso remoto e licenze aggiuntive per accedere all'elettronico di titoli posseduti in formato cartaceo.

Includere i titoli compresi nelle formule "additional access" o "cross access" negli accordi consortili per la durata del contratto. Escludere le riviste elettroniche disponibili gratuitamente in internet.

Number of ebooks (titles)

Definizione: documento digitale, con o senza licenza, in cui il testo ricercabile è prevalente, e che può essere visualizzato come una monografia a stampa.

Metodologia: contare il numero di e-book acquistati o in abbonamento alla fine dell'anno di riferimento.

Il numero di titoli può più alto del numero di abbonamenti, dal momento che un e-book può contenere più titoli.

Number of databases

Definizione: collezione elettronica di record descrittivi o unità di contenuto (inclusi full-text, immagini, registrazioni) con un'interfaccia e un software per la ricerca, il recupero e la manipolazione dei dati.

Metodologia: contare il numero di banche dati nella collezione, acquistate o in abbonamento, alla fine dell'anno di riferimento. Includere le banche dati in rete locale, installati su postazioni dedicate e su server per cui la biblioteca ha acquistato diritti di accesso, almeno per un determinato periodo di tempo.

Number of content units downloaded

²¹ International Federation of Library Associations and Institutions. *Library Statistics for the 21st Century World*, a cura di Michael Heaney. Monaco: Saur, 2009.

Definizione: risorse testuali o audiovisive pubblicate, identificabili univocamente, originali o in una raccolta di altre opere pubblicate.

Unità di contenuto: unità di contenuto richiesta a una banca dati.

Metodologia: contare il numero di download dalla collezione elettronica della biblioteca (banche dati, pubblicazioni seriali, documenti digitali), nel periodo di riferimento.

I dati relative alle risorse elettroniche in abbonamento vanno richiesti ai fornitori (più facile per i fornitori che si attengono alle direttive COUNTER. I download possono essere definiti anche “oggetti richiesti” nelle statistiche dei fornitori).

Le unità di materiale scaricate dalla collezione della biblioteca indicano che gli utenti vi hanno trovato materiale che considerano rilevante.

Le sessioni (accesso a una risorsa elettronica) non vanno conteggiate come download.²²

IFLA ha rilasciato nel corso del 2010 il Library Statistic Manifesto²³, in cui si sottolinea l'importanza dell'attività di misurazione dei servizi bibliotecari e dell'uso della biblioteca, al fine di confermare il valore dell'istituzione biblioteca.

EQUINOX

EQUINOX (Library Performance Measurement and Quality Management System)²⁴, progetto finanziato dalla Comunità Europea dal 1998 al 2000 nell'ambito del Quarto Programma Quadro, ambisce a incrementare gli scambi internazionali già esistenti in materia di misurazione della *performance* delle biblioteche inclusi indicatori per la biblioteca elettronica. Obiettivo principale del progetto è stato fornire un set minimo di indicatori, completi di definizione e metodologia di rilevazione e analisi dei dati, utili ad integrare lo standard ISO 11620, per monitorare i servizi della biblioteca “elettronica”, e successivamente sviluppare un software di supporto alle decisioni per i responsabili di biblioteca.

Altro obiettivo è quello di sviluppare e testare una gestione integrata della qualità e strumenti di gestione della biblioteca. In particolare, sono obiettivi specifici del progetto riguardano:

- lo sviluppo di un software che assista i bibliotecari europei nella gestione della biblioteca ibrida in modo efficace ed efficiente;

²² La lista completa degli indicatori individuati è disponibile alla URL
<<http://archive.ifla.org/VII/s22/project/Library-collectedData.pdf>>

²³ IFLA Library Statistics Manifesto <<http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-en.pdf>>

²⁴ EQUINOX <<http://equinox.dcu.ie/>>

- lo sviluppo di un set di indicatori di performance per la biblioteca ibrida;
- l'identificazione dei set di dati da raccogliere;
- lo sviluppo di un software per l'introduzione di un livello appropriato di gestione della qualità, senza i vincoli dello standard ISO 9000;
- la validazione e il test di un prototipo del sistema di misurazione in un certo numero di biblioteche;
- la disseminazione del modello in Europa.

Dal set di indicatori di performance si individuano quelli più pertinenti alla rassegna sulle risorse elettroniche.

Percentage of the population reached by electronic library services

Obiettivo: stabilire il successo della biblioteca nel raggiungere i propri utenti, calcolando la percentuale totale della popolazione da servire che utilizza i servizi elettronici della biblioteca (ELS).

Metodologia: individuare un campione rappresentativo rispetto alla popolazione totale, e chiedere a ciascun componente del campione se ha utilizzato i servizi elettronici della biblioteca nel periodo di riferimento (il dato è suscettibile di variazioni a seconda del periodo considerato).

Number of sessions on each electronic library service per member of the target population

Obiettivo: stabilire il successo della biblioteca nel raggiungere i propri utenti, calcolando la proporzione del target che utilizza ciascuna tipologia di servizio elettronico. Confrontare il diverso utilizzo di ciascun ELS da parte del target individuato. Si calcoli il numero totale delle sessioni su ciascun ELS da parte del target durante il periodo di riferimento, diviso per il numero dei componenti del target.

Metodologia: il numero di sessioni su ogni ELS è dato dal fornitore del servizio. Per alcuni servizi i dati potrebbero non essere disponibili: escluderli, o intervistare direttamente gli utenti. Si includano le sessioni effettuate dal personale di biblioteca anche durante corsi di formazione all'utenza.

Number of remote sessions on electronic library services per member of the population to be served

Obiettivo: stabilire quanto vengono utilizzati i servizi elettronici della biblioteca dagli utenti che richiedono un accesso dall'esterno della biblioteca.

Metodologia: si calcoli il numero totale delle sessioni effettuate dall'esterno della biblioteca durante il periodo di riferimento, diviso per il numero delle persone della popolazione di riferimento.

Number of documents and entries (records) viewed per session for each electronic library service

Obiettivo: misurare la quantità di documenti visualizzati mostra quanti documenti di interesse gli utenti hanno trovato su ogni ELS.

Metodologia: si calcoli il numero di documenti visualizzati diviso per il numero di sessioni su ciascun servizio nel periodo di riferimento. Il numero di visualizzazioni su ogni ELS è dato dal fornitore del servizio. Per alcuni servizi i dati potrebbero non essere disponibili: escluderli, o intervistare direttamente gli utenti.

Cost per session for each electronic library service

Obiettivo: stabilire il valore relativo di ogni ELS trovando il costo per sessione nel periodo di riferimento (generalmente un anno di abbonamento).

Metodologia: si calcoli il costo di ciascun servizio messo a disposizione dalla biblioteca diviso per il numero di sessioni per servizio durante il periodo di riferimento.

Cost per document or entry (record) viewed for each electronic library service

Obiettivo: stabilire il valore relativo di ogni ELS trovando il costo per documento visualizzato.

Metodologia: si calcoli il costo di ciascun servizio messo a disposizione dalla biblioteca diviso per il numero di documenti o record visualizzati da un dato ELS nel periodo di riferimento.

Rejected sessions as a percentage of total attempted sessions

Obiettivo: stabilire se si sono acquistate licenze sufficienti a coprire la richiesta degli utenti trovando la percentuale di tentativi non riusciti di connessione a un ELS non disponibile a causa di troppe sessioni simultanee, indicando inoltre la soddisfazione dell'utenza per il servizio fornito.

Metodologia: il numero di sessioni rifiutate su un ELS, espresso come la percentuale del numero totale di sessioni sui servizi elettronici della biblioteca. Il numero di sessioni si calcola sommando il totale di quelle rifiutate al numero di quelle andate a buon fine.

Percentage of total acquisitions expenditure spent on acquisition of electronic library services

Obiettivo: indicare la priorità data allo sviluppo di servizi elettronici, misurata calcolando la proporzione del totale degli spesa effettuata per l'acquisizione e la gestione di servizi elettronici.

Metodologia: si calcoli la spesa per l'acquisizione di servizi elettronici (acquisizioni, gestione, spese di partecipazione a un consorzio) come una percentuale della spesa totale della biblioteca.

User satisfaction with electronic library services

Obiettivo: misurare la soddisfazione degli utenti per i servizi elettronici della biblioteca.

Metodologia: si calcoli la media del punteggio (da 1 a 5, dove 1 è il valore più basso) dato dagli utenti ai servizi elettronici²⁵.

²⁵ Si veda in appendice l'elenco completo dei 14 indicatori ideati da EQUINOX e le rispettive definizioni.

BIX

BIX²⁶ - The Library Index – progetto di *benchmarking* per misurare e incrementare le prestazioni delle biblioteche pubbliche, è stato lanciato nell'ottobre 1999 dalla Fondazione Bertelsmann assieme all'Associazione Bibliotecaria Tedesca (DBV). Dopo il successo dell'iniziativa legata alle biblioteche pubbliche – cui hanno partecipato oltre 260 biblioteche con caratteristiche molto differenti le une dalle altre – nel 2002 il progetto è stato allargato alle biblioteche accademiche. La metodologia su cui si fonda BIX è la "Balanced Scorecard" sistema di pianificazione strategica che, fornendo dati a partire da "quattro dimensioni", consente poi di avere una visione estremamente dettagliata e in profondità delle performance di ciascuna biblioteca. I risultati di BIX descrivono efficacemente le prestazioni delle biblioteche sia pubbliche che private, e contribuiscono a migliorare i flussi di comunicazione tra biblioteche, enti finanziatori e *policymaker* per raggiungere una completa trasparenza di servizio.

Gli indicatori relativi alla misurazione delle risorse elettroniche sono:

1.4 Percentage of Expenditure for Information Provision Spent on the Electronic Collection

Spesa per l'acquisto di risorse elettroniche (inclusi costi di abbonamento e pay-per-view) sulla spesa totale della biblioteca.

4.4 Percentage of Library Staff Providing and Developing Electronic Services

Personale di biblioteca che pianifica, sviluppa, fornisce e gestisce i servizi elettronici, sul totale del personale di biblioteca.

Esistono infine un'altra serie di progetti che hanno segnato la storia della misurazione e valutazione delle biblioteche, pur non trattando nello specifico di risorse elettroniche perché i tempi ancora non erano maturi

MIEL

Un altro programma relativo alla valutazione delle risorse elettroniche e dei primi embrioni di biblioteca digitale o elettronica, per quanto datato (1997), è MIEL²⁷ (Management Information for the Electronic Library). Tale programma definisce gli indicatori di performance

²⁶ BIX <<http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=73>>

²⁷ MIEL, report finale del progetto <<http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/supporting/pdf/mis.pdf>>

utili per la gestione delle risorse elettroniche nei servizi di biblioteca, identifica i punti cruciali e quelli da tenere in considerazione per successivi sviluppi.

Il set di indicatori è articolato come segue:

1. strutture e attrezzature
 - tempi di attesa per l'accesso alle postazioni multimediali
 - tempi di attesa in un mese, espressi come percentuale del tempo impiegato nell'uso di postazioni multimediali
 - pagine stampate al mese
 - soddisfazione dell'utente rispetto alle attrezzature
 - numero di richieste giornaliere all'help-desk
2. gestione delle risorse
 - numero di sessioni per ciascuna risorsa informativa digitale e/o per costo di abbonamento a quella risorsa
 - numero di richieste giornaliere all'help-desk per unità di personale dedicato
3. ricerca delle risorse informative
 - numero di sessioni di ricerca per risorsa informativa al mese
 - soddisfazione dell'utente rispetto ai risultati del servizio
4. fornitura di risorse informative
 - informazioni scaricate al mese per risorsa informativa
 - numero di accessi/visite al mese per risorsa informativa
5. uso delle risorse informative
 - soddisfazione dell'utente rispetto agli strumenti per l'uso delle risorse informative
 - percentuale di utenti che utilizzano ciascuno strumento/risorsa²⁸.

HEFCE

HEFCE (Higher Education Funding Council for England) ²⁹ in collaborazione con SCOUNL negli anni Novanta ha promosso uno studio sulla misurazione e valutazione delle performance delle biblioteche accademiche del Regno Unito. Gli indicatori contenuti nel rapporto

²⁸ Cfr. nota 27, p. 38-41. Si veda l'appendice per l'elenco dettagliato di indicatori e commenti

²⁹ Joint Funding Council's Ad Hoc Group on performance indicators for libraries. *The Effective academic library: a framework for evaluation the performance of UK academic library. A consultative report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI*. Bristol: HEFCE, 1995.

conclusivo dello studio si riferiscono a cinque aree:

Integrazione

il livello di integrazione tra mission, scopi e obiettivi dell'istituzione e quelli della biblioteca

Soddisfazione dell'utente

indagini e altri feedback

Fornitura (di servizi)

gli obiettivi stabiliti sono stati rispettati? Il volume dell'output è alto?

Efficienza

output legati agli input per le risorse

Economia

costo per studente

Scopo di un approccio di questo tipo era bilanciare la semplicità e allo stesso tempo la rappresentatività dei servizi, incoraggiare il dibattito sugli indicatori da utilizzare, fornire un contesto condiviso e misure per comparare le prestazioni (in modo tale che il contesto di riferimento potesse venire cucito su misura degli obiettivi di una singola istituzione e delle relative tempistiche). A seguito della pubblicazione del report conclusivo dello studio, SCONUL ha raccomandato che la portata degli indicatori venisse ampliata fino ad includere la misurazione e valutazione dei servizi in rete, visti i cambiamenti in atto nel mondo dei servizi per le biblioteche e dal momento che tale area non era stata considerata nella prima edizione.

La Society of College, National and University Libraries (SCONUL) ha ideato, inoltre, un modello di indagine online, che presenta un questionario per i servizi bibliotecari e informativi, e un secondo questionario per i servizi informativi. Ha inoltre dato vita a "The Performance Portal"³⁰: tale portale vuole essere il punto di riferimento e di condivisione di esperienze per la comunità bibliotecaria impegnata nella misurazione, verifica e valutazione delle *performance* delle biblioteche. All'interno del portale sono presenti risorse relative ad ambiti quali

³⁰ The Performance Portal, SCONUL <<http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/>>

misurazione e valutazione dell'impatto e della qualità delle biblioteche, KPI (Key Performance Indicators), e al modello EFQM (European Foundation for Quality Management).

PROLIB-PI

Lo studio PROLIB-PI (Library Performance Indicators and Library Management Models) è stato richiesto dalla Commissione Europea nel 1993 come parte del piano europeo per le biblioteche del Terzo Programma Quadro. Scopo dello studio sviluppare un insieme di strumenti (toolbox) per misurare le performance e di indicatori applicabili a tutte le tipologie di biblioteche in Europa. Questo insieme di strumenti è il risultato di una revisione di tendenze e sviluppi nelle biblioteche europee riguardo la gestione delle informazioni e l'applicazione di tecniche per la misurazione delle performance. Il toolbox realizzato fornisce linee guida sull'implementazione e l'analisi di una varietà di misure ed indicatori utili per la valutazione dei servizi bibliotecari; tiene in considerazione gli sviluppi delle tecniche di misurazione delle performance e di supporto alle decisioni nella gestione di una struttura bibliotecaria; riflette le esperienze e le pratiche di una varietà di biblioteche nella raccolta e analisi dei dati a seguito di ampie consultazioni con bibliotecari ed esperti in materia.

Lo studio presenta una serie di misure da rilevare con i relativi indicatori basati su aspetti quantificabili dei servizi bibliotecari: utenza di riferimento, forniture (livello/quantità), costo e uso, ipotizzando che una visione approfondita delle performance si possa ottenere combinando le misure a formare relazioni, es. costo:uso, costo:popolazione. Inoltre, i termini "appropriatezza" e "soddisfazione dell'utente" sono inclusi negli aspetti quantificabili del servizio bibliotecario come indicatori.

La misurazione nei Sistemi Bibliotecari di Ateneo: lo scenario italiano

“L’attenzione ai temi della misurazione e valutazione della qualità dei servizi in biblioteca è strettamente collegata alla concezione stessa della biblioteca e ai relativi metodi di gestione che la teoria e la pratica biblioteconomica di un paese producono e alimentano”³¹. Dato questo presupposto, si può affermare che la consapevolezza dell’importanza degli strumenti valutativi nel contesto bibliotecario italiano nasce agli inizi degli anni Novanta, con la produzione di contenuti teorici ed applicazioni pratiche degli strumenti del management³². La crescita di indagini, misurazione e valutazione è stata sia qualitativa che quantitativa, dal momento che le (prime) indagini più rigorose dal punto di vista metodologico e teorico, riguardanti le biblioteche pubbliche e non solo, sono state realizzate proprio in quegli anni.

Precursore sulle tematiche nel contesto accademico è un articolo³³ di Elisabetta Pilia sul «Bollettino AIB»: il contributo ha il pregio di riassumere la situazione di ricerca continua nell’attività di misurazione e valutazione delle biblioteche delle università in Italia, che parte da una mancanza quasi totale di letteratura dedicata, ed è caratterizzata da esperimenti, discussioni, attenzione all’interpretazione quantitativa dei dati raccolti in un’ottica di razionalizzazione dei costi e risparmio. La proposta fatta è di spostare il focus della misurazione sull’efficacia e sul valore dei servizi sulla base dell’esperienza di monitoraggio – in chiave qualitativa e quantitativa – condotta all’Università di Sassari. Il risultato è una selezione di venti indicatori, tagliati su misura della realtà delle biblioteche delle università italiane, e orientati alla valutazione sia diretta che indiretta dei servizi, avendo l’utente come principale riferimento. Gli

³¹ Anna Galluzzi. *Modelli e Strumenti per la Valutazione dell'Efficacia*. In *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine. Milano: Editrice Bibliografica, 2003, p.289.

³² In particolare: la rubrica *Management in biblioteca* a cura di Giovanni Solimine su «Biblioteche oggi»; l’attività del Gruppo di lavoro “Gestione e Valutazione” dell’AIB, conclusasi con la pubblicazione delle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 2000; i convegni “*La biblioteca efficace: tendenze e ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90*”, Milano: Editrice Bibliografica, 1992, e “*La biblioteca e il suo pubblico: centralità dell’utente e servizi di informazione*”, Milano: Editrice Bibliografica, 1994.

³³ Elisabetta Pilia. *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*. «Bollettino AIB» 37 (1997) n.3, p.281-326.

indicatori individuati rispondono alle necessità di misurazione di singole realtà, ma vengono applicati facilmente anche ai sistemi bibliotecari. Di questi venti indicatori, undici in particolare sono orientati ad indagare la soddisfazione dell'utenza.

In particolare, gli indicatori individuati (a partire dagli oltre cento proposti dalle fonti prese in considerazione dall'autrice) si possono dividere in due grandi gruppi:

- a. indicatori specifici per il monitoraggio dell'insieme delle biblioteche di un ateneo e dell'incidenza di questa tipologia di biblioteca nel contesto in cui opera: 1. impatto biblioteca/utenti; 2. spazi della biblioteca per utente; 3. numero di posti lettura per utente; 4. numero di personale pro capite; 5. numero di personale professionale pro capite; 6. dotazione documentaria pro capite; 7. spesa dotazione documentaria pro capite.
- b. indicatori che rispondono all'esigenza di misurare le attività e i servizi di singole strutture (anche se possono servire per il confronto delle prestazioni tra biblioteche), l'efficacia delle raccolte in relazione all'uso, l'adeguatezza delle collezioni in relazione alla domanda: 8. visite alla biblioteca pro capite; 9. orario di apertura; 10. utilizzo dei posti di lettura; 12. uso delle collezioni; 13. ricerca per titolo; 14. ricerca per soggetto; (specifici per misurare la qualità del servizio di *reference*) 15. transazioni di *reference* pro capite; 16. grado di risposte corrette; 17. velocità di acquisizione dei documenti; 18. velocità delle procedure di trattamento dei documenti; 19. costo per documento catalogato (la catalogazione era ancora la procedura più onerosa sui costi di gestione); 11. prestiti interbibliotecari pro capite; 20. usi remoti pro capite (questi ultimi due indicatori "rispondono all'esigenza di monitorare due servizi che, con la diffusione delle reti e dei sistemi territoriali integrati di risorse, sono destinati a un forte incremento"³⁴).

Linee Guida per la valutazione delle biblioteche universitarie

³⁴ Cfr. nota 31, p.299.

L'argomento misurazione e valutazione diventa di dominio più ampio con la pubblicazione, nel 1999, delle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*³⁵, traduzione italiana del volume IFLA *Measuring Quality* a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca (CNUR) dell'Associazione Italiana Biblioteche. Le Linee Guida sono frutto dell'esigenza di fornire un insieme di indicatori per misurare l'attività delle biblioteche accademiche in conseguenza di cambiamenti che hanno interessato la struttura organizzativa delle biblioteche, senza vincoli a paesi o situazioni specifiche piuttosto che ad altri aspetti della vita di una biblioteca. I cambiamenti a cui ci si riferisce nell'introduzione del manuale sono l'introduzione sempre maggiore di documenti non vincolati ad un supporto cartaceo; la necessaria razionalizzazione della spesa dovuta alla diminuzione di fondi disponibili, e all'esigenza conseguente di stabilire criteri validi per l'assegnazione di risorse economiche; ultimo ma non meno importante, il ruolo del bibliotecario, che da gestore delle collezioni fisiche passa ad essere un mediatore dell'informazione, ruolo per cui le capacità relazionali e la specializzazione in un determinato settore diventano preponderanti (ad esempio, per il servizio di *reference*). Si propongono infine di misurare la qualità in una biblioteca dal punto di vista dell'utente, misurando quindi quanto una biblioteca è efficace nell'offrire servizi ai suoi utenti (tale efficacia può non essere correlata a un rapporto costo/efficacia favorevole: "una biblioteca non deve ritenersi soddisfatta di sapere che sta fornendo dei servizi che rispettano i parametri del rapporto costi/efficacia, ma anche che questi servizi sono scelti, strutturati ed erogati in maniera da offrire i maggiori benefici all'utenza istituzionale"³⁶).

Le linee guida si propongono, in particolare, di

- a. promuovere l'uso della misurazione delle prestazioni come strumento per la gestione efficace

³⁵ Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università Ricerca. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 1999. IFLA Section of University Libraries & other General Research Libraries. *Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*, a cura di Roswitha Poll e Peter te Boekhorst, con la collaborazione di Ramon Abad Hiraldo, Aase Lindahl, Rolf Schuurmsma, Gwenda Thomas e John Willemse. Munchen: Saur, 1996.

³⁶ Cfr. nota 35, p.52.

- b. aiutare ad ottenere risultati attendibili con un impegno ragionevole in termini di lavoro
- c. offrire strumenti per la valutazione che consentano raffronti tra le serie storiche di una biblioteca, e confronti tra biblioteche su scala più ampia.

Si tratta di una selezione di 17 indicatori, considerati essenziali nella valutazione dei servizi delle biblioteche accademiche; per ciascuno degli indicatori vengono fornite informazioni quali

Nome: specifico, identifica immediatamente lo scopo dell'indicatore

Definizione: descrizione dei dati necessari all'elaborazione dell'indicatore

Obiettivi: tipologie di biblioteche o di attività che possono trarre vantaggio dall'utilizzo dell'indicatore; oggetto della misurazione in relazione agli obiettivi della specifica biblioteca

Metodologia di calcolo: raccolta dati e calcolo dei risultati, con indicazione di possibili difficoltà nell'elaborazione o di situazioni particolari che possono influire sui risultati

Interpretazione dei dati ottenuti e possibili correttivi da attuare: dati i risultati evidenziati dall'utilizzo dell'indicatore e le situazioni di debolezza o scarsa efficacia, si illustrano le contromisure da adottare per ottenere una maggiore efficacia.

Bibliografia: indicazioni bibliografiche sia generali che essenziali.

Gli indicatori individuati sono i seguenti:

Uso generale della biblioteca e servizi

1. tasso di penetrazione
2. orario di apertura in relazione alla domanda

Qualità delle raccolte

3. liste di controllo
4. uso delle raccolte
5. uso delle raccolte per area tematica
6. documenti non utilizzati

Qualità del catalogo

7. ricerca di un documento noto
8. ricerca per argomento

Disponibilità dei documenti delle raccolte

9. velocità di acquisto
10. velocità del trattamento del libro
11. disponibilità
12. tempo di consegna dei documenti
13. velocità di prestito interbibliotecario

Servizio di reference

14. tasso di risposte corrette

Accesso remoto

15. accessi remoti pro capite

Soddisfazione dell'utente

16. soddisfazione dell'utente
17. soddisfazione dell'utente per i servizi ad accesso remoto

La premessa all'edizione italiana inquadra l'attività di misurazione in un'ottica di miglioramento al servizio e diffusione di pratiche condivise: "Il nostro intento è quello di offrire ai bibliotecari italiani uno strumento di lavoro che possa servire innanzitutto come modello, come punto di riferimento, ma che possa anche vedere, con gli opportuni adeguamenti, applicazioni pratiche in un numero sempre maggiore di biblioteche [...] Sarebbe un grave errore considerare l'attività di misurazione come una forma di controllo del lavoro del bibliotecario. È fondamentale che l'attenzione venga subito correttamente focalizzata sulle esigenze dell'utenza: in questo ambito tutto ciò che è finalizzato al miglioramento delle prestazioni della biblioteca deve essere inteso come uno stimolo a inserire il lavoro del bibliotecario in un contesto sociale più ampio, ad amplificare l'importanza e la rilevanza, la "visibilità esterna", in un mondo che ha sempre più bisogno di un'informazione disponibile in tempi rapidi e sicuri"³⁷. Il manuale IFLA si può considerare la base di partenza di tutte le esperienze successive in materia di misurazione e valutazione, e offre

³⁷ Cfr. nota 35, p.8-9.

una serie di definizioni utili per capire che tipologia di dati si vuole raccogliere. Viene ribadito il concetto per cui la misurazione è una fase nel percorso che va dalla pianificazione alla valutazione di quanto viene previsto negli scopi e offerto poi agli utenti: la misurazione delle prestazioni è la raccolta dei dati non solo statistici che descrivono le prestazioni della biblioteca, e l'analisi di questi dati per valutare le prestazioni; in altri termini, la misurazione è il confronto tra ciò che la biblioteca sta facendo, ciò che deve fare per mandato istituzionale, e ciò che si propone di fare, in un'ottica di servizio ottimale e di alta qualità.

Osservatorio per la Valutazione del Sistema Universitario

L'Osservatorio per la Valutazione del Sistema Universitario, previsto dall'art.5, comma 23, della legge 24 dicembre 1993 n. 537 – la quale prevede inoltre che presso le università vengano istituiti nuclei di valutazione, viene istituito presso il Ministero dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica (MURST) con D.M. 22 febbraio 1996.

Le finalità dell'Osservatorio prevedono la valutazione dei risultati relativi all'efficienza, all'efficacia e alla qualità delle attività di ricerca e di formazione, e la verifica dei programmi di sviluppo e di riequilibrio del sistema universitario. Nel piano triennale delle attività 1996-1999 si legge, al punto 1.6 dell'attività 1999, *La valutazione delle biblioteche universitarie*, realizzatosi con il Programma di Ricerca “Misurazione e Valutazione delle Biblioteche Universitarie” – ispirato al progetto europeo LibEcon³⁸.

Il progetto dell'Osservatorio si configura come la prima iniziativa coordinata a livello nazionale di monitoraggio e valutazione sul piano del funzionamento delle biblioteche accademiche, del raggiungimento degli obiettivi istituzionali, della qualità dei servizi offerti, e infine della loro capacità di adeguarsi alle innovazioni nel campo della tecnologia dell'informazione e della comunicazione.

L'indagine partiva dal presupposto che, per quanto centrale l'importanza delle biblioteche per il sistema università, tale sistema biblioteche non aveva ancora ricevuto la dovuta attenzione a livello

³⁸ LibEcon <<http://www.libecon2000.org/>>

nazionale. All'epoca, inoltre, essendo stati appena avviati i Nuclei di Valutazione, le biblioteche ricoprivano ancora un ruolo marginale nell'attività di indagine dei NDV, per la mancanza di una prassi consolidata di raccolta delle informazioni necessarie a una misurazione annuale delle attività.

L'obiettivo del programma di ricerca, quindi, è stato "la realizzazione di una metodologia di rilevazione e di interpretazione dei dati significativi relativi alle biblioteche universitarie, che da un lato stimoli i singoli atenei ad una costante attività di controllo dei servizi erogati, ed allo sviluppo di specifiche capacità di autovalutazione, da diffondersi tra gli operatori professionali – bibliotecari e non – coinvolti nei processi, dall'altro consenta una valutazione esterna comparativa dei servizi bibliotecari negli atenei italiani."³⁹ I dati richiesti riguardavano tutti gli aspetti della biblioteca, dal patrimonio librario, agli spazi e strutture, alle acquisizioni, alle risorse impiegate. I dati ottenuti, da rilevare poi a scadenze definite, sono serviti a determinare il contesto organizzativo e di funzionamento dei diversi sistemi bibliotecari, da analizzare successivamente con lo sviluppo di un set di indicatori ad hoc. L'obiettivo finale è quello di consentire un'analisi comparativa non solo dei singoli sistemi bibliotecari, ma anche tra sistemi bibliotecari italiani e tra sistemi bibliotecari italiani e realtà internazionale.

Preliminare alla raccolta dati, è stata l'individuazione delle criticità facilmente riscontrabili mettendo a confronto realtà quasi mai simili tra loro.

Le problematiche più sentite a tale riguardo sono relative a disomogeneità di servizio – anche all'interno del singolo ateneo; frammentazione delle strutture di servizio bibliotecario; incertezza nella distinzione tra biblioteca e dotazioni librarie; bilanci non sempre riconducibili a centri di costo o tipologia di spesa. A tale situazione si è ovviato determinando chiaramente i servizi di interesse per la rilevazione dati, verificando la rilevabilità dei dati stessi, della loro qualità e coerenza, e successivamente individuando

³⁹ Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, Osservatorio per la valutazione del sistema universitario. *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie. Rapporto preliminare del gruppo di ricerca*, Roma, 1999 (RdR; 1/99)
<<http://osservatorio.murst.it/ricbibl.htm#Rapporto%20preliminare>>

un campione di atenei su cui effettuare un test preliminare alla rilevazione nazionale.

I dati sono stati raccolti con l'aiuto di due questionari (Atenei e biblioteche): il primo richiedeva dati aggregati di sintesi di tutte le biblioteche per ciascun ateneo; il secondo invece prevedeva l'inserimento di informazioni e dati sulle singole strutture, integrato da un allegato per la descrizione della specializzazione disciplinare delle collezioni della biblioteca⁴⁰.

Nel questionario biblioteche, diviso in 5 sezioni (A. Biblioteca; B. Patrimonio Documentario; C. Uso generale; D. Risorse Umane in FTE; E. Entrate; F. Uscite più una parte introduttiva di informazioni generali sulla struttura) andavano indicati i dati delle unità amministrative e quelli relativi ai punti di servizio decentrati; inoltre, il questionario biblioteche ha previsto l'indicazione di alcuni servizi agli utenti, quali la presenza di cataloghi (a schede e in linea), la consultazione in sede, il prestito (locale o interbibliotecario, sia a livello nazionale che internazionale), riproduzioni (di vario genere, dalle fotocopie alle stampe da microforme), il *document delivery*, informazioni bibliografiche o *reference*, l'accesso a banche dati in locale, in rete d'ateneo o in remoto, i corsi di formazione per l'utenza. La base dati raccolta si propone come anagrafe unificata delle biblioteche universitarie, da aggiornare nel tempo con successive indagini.

La serie storica richiesta è relativa agli anni 1995-1997.

Alla fine della rilevazione (gennaio 1999) l'indagine aveva raccolto i dati da 43 atenei statali (su 56) e 7 istituti universitari non statali (su 11), cui si aggiungono alcune schede relative a singole biblioteche di due università. La consistenza dei dati ha permesso anche di tentare alcune stime dei valori complessivi a livello nazionale. La consistenza delle informazioni ottenute è ampiamente al di sopra di quanto il gruppo di lavoro si aspettasse, a testimonianza di uno sforzo compiuto nonostante la scarsa diffusione delle pratiche di monitoraggio tra le biblioteche.

I risultati dell'indagine Osservatorio si possono riassumere come segue:

- emerge un'organizzazione di sistema bibliotecario di ateneo debole,

⁴⁰ Si veda in appendice per i questionari e l'allegato.

caratterizzato per la dispersione in un numero elevato di strutture (es. biblioteche dipartimentali); la mancata risposta, o comunque il mancato conferimento di tutti i dati richiesti può essere imputato a questo tipo di organizzazione;

- le biblioteche sono prevalentemente centri di spesa dipendenti dai dipartimenti, il che rende più difficile l'estrazione di alcuni dati, non solo di tipologia contabile;
- le risorse impiegate sono paragonabili a quelle di sistemi universitari di altri stati; a tali risorse non corrisponde un'adeguata erogazione di servizi, sia da un punto di vista quantitativo (es. accessibilità e prestito), sia qualitativamente (es. i valori minimi rilevati per il prestito interbibliotecario). Inoltre, il numero esiguo di personale per biblioteca impedisce un'organizzazione del lavoro ispirata a criteri di professionalità ed efficace distribuzione dei compiti. Una contraddizione di questo tipo può essere fatta risalire alla presenza di un alto numero di strutture bibliotecarie, il che rende difficile garantire livelli sufficienti di efficienza e qualità di gestione;
- manca ancora un'organizzazione diffusa delle biblioteche in sistemi bibliotecari di ateneo, orientati al servizio e ispirati a un modello di gestione coerente.

Emerge quindi un panorama delle biblioteche delle università con debolezze organizzative diffuse. Le difficoltà incontrate nel recuperare i dati da aggregare a livello di ateneo (tempo di risposta e restituzione dei questionari, lacune e contraddizioni nei dati forniti) confermano la ancora scarsa diffusione di strutture centrali di coordinamento delle biblioteche e della loro gestione unitaria, in cui la maggiore criticità è data dalla frammentazione dei servizi in un eccessivo numero di strutture.

Il rapporto dell'Osservatorio si conclude con l'auspicio che si possa provvedere a testare, nel breve periodo, i "processi di riconfigurazione dei servizi e la loro effettiva riconducibilità a vere e proprie strutture bibliotecarie" e la costituzione più ampia e diffusa del modello organizzativo del sistema bibliotecario di ateneo.

Per far ciò è tuttavia necessario giungere ad una definizione di biblioteca universitaria, con intenti classificatori legati a quantità e qualità dei servizi resi, piuttosto che alla tipologia istituzionale.

Tale definizione ovviamente non dovrà includere il modello organizzativo adottato per il sistema bibliotecario, considerata la situazione troppo diversificata, mentre “dovrebbe comprendere alcuni aspetti spaziali (ad esempio: porta propria di accesso, nessuno spazio ad uso promiscuo, una certa percentuale di materiali a scaffale aperto...) e limiti minimi di servizio (ore di apertura, posti di lettura in funzione del patrimonio, consultazione e prestito accessibili per non meno di *n* ore...)”⁴¹.

Grazie ai dati e all’analisi effettuata sui risultati dell’indagine dell’Osservatorio è stato possibile procedere ad un primo confronto internazionale con la realtà anglosassone (disponibilità di statistiche e indicatori SCOUNL e ARL). L’aspetto che distingue maggiormente la situazione delle biblioteche universitarie italiane è l’alto numero di strutture esistenti⁴², con una penalizzazione dei servizi bibliotecari a causa della frammentazione organizzativa e strutturale: nel 1997 risultavano 2221 punti di servizio e 1639 unità amministrative su un totale di 50 atenei (di 67 presenti sul territorio nazionale), contro le 556 biblioteche su 104 atenei nel Regno Unito nello stesso periodo di riferimento.

	ARL 97	UK 95-96	ITA 96	ITA 97
Mq / Studenti		0,9	0,66	0,75
Studenti / posti		8,11	9,65	8,94
Periodici / Studenti		0,365	0,343	0,367
Periodici / Docenti	20,9		4,8	5,1
Acquisizioni / Studenti	5,16	2,8	2,36	
Studenti / Tot. Personale	89,7	137,7	125,0	123,1
Studenti / Pers. Profess.	264,4	337,7	283,8	288,1
NB: gli studenti sono conteggiati in FTE (Studenti Equivalenti per l’Italia)				

Tabella di confronto tra dati ARL, SCOUNL e Osservatorio, estratta dal Rapporto Preliminare del Gruppo di Ricerca “Misurazione e Valutazione”, p.16.

⁴¹ Cfr. nota 39, p.5.

⁴² Cfr. nota 39, p.16.

Il lavoro svolto dall'Osservatorio ha consentito una prima valutazione della qualità delle biblioteche universitarie italiane nel loro complesso, rilevandone alcune caratteristiche comuni e generali che possono servire da base di partenza per individuare le criticità più evidenti nell'erogazione dei servizi. La raccolta dei dati con un questionario ha messo in luce problemi relativi alla completezza e accuratezza degli stessi dati forniti. Di conseguenza, un utilizzo comparativo dei dati potrà essere effettuato solo dopo accurate verifiche della validità della fonte. Questo fatto evidenzia anche la necessità di rilevazioni costanti con metodologie uniformi e definizioni standardizzate, per sopperire alla difficoltà di rilevazione di alcune tipologie di dati.

Quanto emerge dalla situazione riportata finora è un quadro delle biblioteche accademiche italiane i cui servizi non sono ancora sviluppati secondo una concezione sistemica, ma piuttosto ancora individuale e legata alla singola struttura. È necessario inoltre superare la frammentazione delle biblioteche sul territorio per coordinare al meglio le strutture, controllandone il livello dei servizi, riorganizzarle (anche diminuendo il numero di strutture razionalizzando così la ripartizione delle risorse sia economiche che umane), promuovendo la costituzione di una biblioteca digitale (risorse elettroniche, banche dati, periodici elettronici) a livello di ateneo, in modo tale da gestire più facilmente abbonamenti ed accessi.

È importante sottolineare come la prospettiva si sposti, anche se in modo molto graduale, dalla misurazione e valutazione della singola struttura all'insieme di biblioteche riunite in un sistema bibliotecario, come risposta ad una tendenza organizzativa: "è dato ormai acquisito dalla letteratura biblioteconomica internazionale che nessuna biblioteca può essere autosufficiente, e per questo molte biblioteche hanno deciso di condividere le risorse per utilizzarle al meglio e potenziare i servizi attraverso la costituzione di sistemi bibliotecari"⁴³.

Più i sistemi bibliotecari si articolano come soggetto erogatore di servizi all'utenza, più si riduce l'importanza dei dati raccolti a livello di singola

⁴³ Galluzzi. *Modelli e strumenti...*, p.314.

biblioteca e diventa preponderante l'attività di misurazione ed elaborazione di indicatori a livello di "rete" di biblioteche.

I contributi alla letteratura professionale italiana esaminati non insistono in modo particolare sui servizi della biblioteca ibrida, pur proponendo alcune misure relative all'uso di servizi remoti. Il motivo è che in mancanza di standard o riferimenti, è stato a lungo difficile sia individuare i servizi da misurare, sia definire le modalità con cui rilevare i dati. Per il bibliotecario rimane invariato il principio fondamentale della valutazione, il tipo di utilizzo che si vuole fare dei risultati ottenuti, la scelta di metodi e tecniche adatti agli scopi che si vogliono perseguire, naturalmente posto che gli strumenti tradizionali di valutazione sono insufficienti: "La tecnologia ha ampliato l'accesso alle risorse informative al di là delle mura della biblioteca, spesso producendo come effetto collaterale la perdita da parte della biblioteca del ruolo di mediazione informativa"⁴⁴. Si tratta quindi di ripensare il ruolo delle biblioteche in un contesto diverso, in cui la biblioteca come luogo virtuale domina sulla biblioteca come luogo fisico e l'utente diventa remoto e anonimo, un contesto in cui cambia profondamente la possibilità di misurare l'estensione di una raccolta in termini tradizionali, sostituita dalla possibilità di accesso a un documento più che dal possesso fisico dello stesso. Nonostante la difficoltà di stabilire le misure necessarie alla valutazione delle risorse remote, lo stesso processo valutativo è agevolato dalla possibilità di monitorare ampiamente gli usi delle risorse informative.

A lato di modelli e indagini di carattere puramente quantitativo, si è visto il diffondersi della consapevolezza di rilevare anche la soddisfazione degli utenti (customer satisfaction), "dato" intangibile ma necessario a comprendere la qualità dei servizi erogati da una biblioteca ai suoi utenti, nell'ottica di migliorare la qualità dell'organizzazione e della sua efficacia. La customer satisfaction si definisce come "un giudizio, implicito o manifesto, che investe sia l'esperienza di un servizio sia, per estensione, la

⁴⁴ Cfr. nota 43, p.332.

struttura che eroga il servizio stesso, in ragione delle aspettative maturate, dei sacrifici sostenuti e del livello di qualità percepito”⁴⁵.

La soddisfazione di un utente rispetto ai servizi proposti da una organizzazione dipende da aspetti tangibili (accessibilità, agibilità degli ambienti) e intangibili (grado di partecipazione e coinvolgimento dell’utente), fino a prendere in considerazione le competenze relazionali del personale e la soddisfazione soggettiva dell’utente. Ne consegue che l’efficacia di una strategia di servizio deve articolarsi in almeno cinque livelli di analisi e intervento, le 5 P:

- qualità prevista o attesa: combinazione di bisogni, interessi e conoscenze sulla struttura che eroga il servizio. È il frutto di una trasformazione delle aspettative da generiche a specifiche (da cosa un utente si aspetta da una biblioteca generica a cosa si aspetta da quella biblioteca in particolare), il cui livello di soddisfazione varia da utente ad utente.
 - qualità progettata: insieme degli obiettivi di servizio definiti e formalizzati in base alla mission della biblioteca, delle risorse disponibili, di attività di misurazione e valutazione e di indagini sull’utenza.
 - qualità prestata: capacità di tradurre gli obiettivi che si pone una biblioteca in pratiche di servizio reali, e di intervenire quando la pratica si discosta dagli standard di servizio fissati.
 - qualità percepita: ciò che l’utente sente di aver ricevuto in risposta alle sue esigenze.
 - qualità paragonata: frutto del confronto tra qualità percepita e qualità prevista, espressa ed esaminata in termini di soddisfazione.
- In particolare

qualità percepita = qualità prevista	giudizio favorevole
qualità percepita > qualità prevista	giudizio molto favorevole
qualità percepita < qualità prevista	giudizio sfavorevole

⁴⁵ Giovanni Di Domenico. *La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione*. In *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007, p.145.

qualità percepita << qualità prevista

giudizio molto sfavorevole

Le fonti dalle quali una biblioteca può avere informazioni sulla soddisfazione dei suoi utenti possono essere formali o informali, dirette o indirette, scritte oppure orali; alcune hanno solo una “funzione di primo orientamento”⁴⁶, e servono di conseguenza a dar luogo a rilevazioni più approfondite. La conoscenza della user (customer) satisfaction serve a capire quali sono i bisogni degli utenti, le loro preferenze e priorità, verificando se gli sforzi compiuti sono stati in qualche modo percepiti prima e apprezzati poi; una conoscenza di cosa gli utenti vogliono o non vogliono, inoltre, è utile per misurare i punti di forza o di debolezza di un servizio, sollecitando i commenti e valorizzando, di conseguenza, l’utente come risorsa per il cambiamento; infine, conoscere i bisogni e le aspettative degli utenti è indispensabile per un confronto tra quello che è il livello di percezione della biblioteca da parte di chi la vive perché ci lavora, e quello invece di chi la frequenta e la vorrebbe diversa.

Un’analisi di questo genere si articola in fasi (come per un’indagine statistica tradizionale), in cui i passaggi fondamentali si individuano: nell’elaborazione e interpretazione dei dati, momento della stesura di graduatorie di soddisfazione, di individuazione delle aree di particolare insoddisfazione, di punti di forza e criticità; nella presentazione e utilizzo dei dati, in cui si definiscono necessariamente gli interventi migliorativi e le azioni da intraprendere per soddisfare le aspettative di servizio e migliorare l’orientamento all’utente da parte dell’organizzazione promotrice dell’indagine.

Nel periodo tra la metà degli anni Novanta e il 2008 sono state condotte oltre una ventina di indagini sul fronte delle biblioteche accademiche (meno di una decina sul versante biblioteche pubbliche), per la maggior parte rivolte a raccogliere i pareri e le opinioni degli utenti in relazione a specifiche attività o servizi (es. facilità d’uso delle risorse elettroniche o degli strumenti di ricerca), in generale per arrivare ad una gestione più consapevole delle biblioteche.

⁴⁶ Giovanni Di Domenico. *Biblioteconomia e culture organizzative*. Milano: Editrice Bibliografica, 2009, p.81.

Solo per citarne alcune: tra il 1995 e il 2000, le Università di Brescia, Torino, Parma e Trento hanno avviato indagini sulla soddisfazione degli utenti relativamente ai corsi di formazione organizzati da alcune biblioteche, agli strumenti di ricerca a disposizione degli utenti, al servizio di reference e alle risorse elettroniche. Agli utenti veniva richiesta la compilazione di un modulo, oppure di un questionario a risposta aperta/chiusa. I risultati mostrano, in generale, un ampio margine di miglioramento dei servizi bibliotecari, sia da un punto di vista delle capacità didattiche del personale coinvolto nei corsi di formazione, sia dal punto di vista della promozione dei corsi e dei servizi stessi, e nel caso di questi ultimi anche della loro facilità di utilizzo.

Tra il 2001 e il 2008, altri atenei (Genova, Firenze, Urbino, Padova, Bergamo, Ferrara, Milano Statale, Milano Politecnico, Pisa, Bologna, Macerata) hanno ritenuto importante svolgere indagini sulla soddisfazione dell'utenza sui medesimi aspetti, mentre la Libera Università di Bolzano ha coinvolto i propri utenti in una valutazione della nuova sede della biblioteca di ateneo⁴⁷.

Emerge da queste indagini una chiara propensione delle biblioteche degli atenei ad individuare e comprendere i motivi di possibile insoddisfazione degli utenti per il servizio prestato, di attuare di conseguenza un'analisi al fine di migliorare la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti, e di avviare, infine, queste indagini con una certa sistematicità. A misurare, quindi, non solo dati puramente numerici, ma anche la percezione della biblioteca come servizio.

⁴⁷ Si rimanda alle relazioni presenti sui siti web dei vari atenei, es. Politecnico di Milano: http://www.biblio.polimi.it/progetti_new/customer_satisfaction.html; Università di Bologna <http://amsacta.cib.unibo.it/archive/00002066/02/RapportoSU.pdf>; Università di Firenze: *Dalla misurazione dei servizi alla customer satisfaction. La valutazione della qualità nel Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze*, a cura di Roberto Ventura. Firenze: University press, 2004.

Misurazione e valutazione dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo: l'attività di GIM

GIM: un'introduzione

Il Gruppo Interuniversitario di Monitoraggio e Valutazione dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo (GIM)⁴⁸ nasce in un clima decisionale rinnovato da vari punti di vista: innanzitutto, la presentazione dei risultati della prima indagine nazionale sulle biblioteche accademiche, condotta ad opera del MURST; la spinta verso un avanzamento della cultura della valutazione con l'istituzione, nelle Università, di Nuclei di Valutazione (D.L.29/1993); il confermato interesse delle istituzioni per i servizi bibliotecari degli atenei italiani; le esperienze di valutazione maturate all'interno degli stessi, finalizzate a condurre analisi interne sull'utilizzo proficuo delle risorse e in un'ottica di ottimizzazione dei servizi.

Gli anni trascorsi tra l'indagine compiuta dal Gruppo di ricerca dell'Osservatorio per la Valutazione del Sistema Universitario italiano, e il progetto di GIM sul Monitoraggio e la Valutazione degli SBA sono stati contrassegnati da cambiamenti su due categorie di aspetti in particolare: la presenza sempre più importante di supporti documentali diversi da quelli tradizionali, e la cooperazione fra strutture, a livello sia territoriale che nazionale, per la gestione condivisa dei servizi di biblioteca. Si possono individuare alcune linee di tendenza per quanto riguarda il cambiamento dei sistemi bibliotecari di ateneo:

- sensibilità e disponibilità delle strutture alla collaborazione per lo svolgimento di misurazioni e valutazioni nazionali;
- istituzione di sistemi bibliotecari di ateneo e degli uffici centrali di coordinamento bibliotecario, fatto che ha comportato la possibilità di offrire risposte positive alle necessità di rapporto fra biblioteche, e fra queste e gli organi di governo delle università, con la successiva messa in pratica di attività comuni: formazione del personale e degli utenti; collaborazione per la gestione di servizi centralizzati (svolti

⁴⁸ <<http://www.gimsba.it>>

dai sistemi bibliotecari per tutte le strutture); acquisti centralizzati di documentazione, attrezzature e software di alto costo; coordinamento del personale e dei servizi; pianificazione e collaborazione per la distribuzione delle risorse economiche e di personale alle biblioteche;

- riduzione del numero dei punti di servizio attivi, indice della volontà di dedicare maggiore attenzione ai servizi bibliotecari, destinando loro anche nuovi spazi fisici e attività di progettazione.

- messa a disposizione a livello centrale di ateneo - anche grazie alla costituzione di cooperazioni fra università ed altri enti di ricerca a livello nazionale - di risorse elettroniche (banche dati, interi cataloghi editoriali di periodici a testo pieno, editoria elettronica di ateneo, digitalizzazioni di testi antichi, ecc.), che ha consentito, grazie al coordinamento dei sistemi bibliotecari, una razionalizzazione degli acquisti ed una sostanziale riduzione della spesa (ad esempio, per mezzo della dismissione delle copie degli stessi spesso abbonamenti presenti negli atenei), nonché un aumento ed un'ottimizzazione del servizio di offerta documentale (ogni lettore ha a disposizione tutta la documentazione in formato elettronico, indipendentemente da quale biblioteca dell'ateneo posseda la copia cartacea). Lo si può affermare anche se la misurazione degli accessi alle risorse elettroniche rappresenta ancora una criticità a causa della molteplicità dei sistemi di automazione in uso presso gli atenei e, soprattutto, a causa della difficoltà di accedere in maniera univoca alle misurazioni "remote" sui server degli editori.

GIM si costituisce ufficialmente alla fine del 2000, per la volontà dei rappresentanti di alcuni Sistemi Bibliotecari di Atenei italiani, allo scopo di individuare metodologie comuni per misurare e valutare i servizi delle biblioteche universitarie italiane.

Gli anni 2001-2002 si sono rivelati essenziali alla definizione del progetto "Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli atenei italiani",

proposto nel maggio 2002 e approvato infine dal CNVSU (Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario) nel novembre dello stesso anno (con la stipula di una convenzione tra CNVSU e Università di Padova in qualità di ente capofila). GIM si muove sulla scia della prima indagine dell'Osservatorio MURST, ma *"la novità consiste nel fatto che per la prima volta l'iniziativa viene dal basso, ossia da un gruppo di università, e le metodologie di rilevazione nascono dal confronto delle esperienze secondo un metodo di lavoro che è tipico dei consorzi."*⁴⁹

A fondamento del progetto stava l'opinione condivisa del ruolo centrale ricoperto dalle biblioteche rivestano nel sistema universitario nazionale, componente essenziale dell'offerta formativa degli atenei, e che di conseguenza ci dovesse essere maggiore attenzione allo scopo di adeguarne i servizi ai continui mutamenti del contesto organizzativo, tecnologico e dei destinatari: si arriva a considerare quindi la valutazione dell'offerta dei servizi bibliotecari imprescindibile nel contesto più ampio della valutazione della qualità complessiva di un ateneo.

In sintesi, "il progetto intendeva definire una metodologia di rilevazione dei dati relativi all'offerta bibliotecaria degli atenei, condurre una rilevazione nazionale che mettesse a disposizione dati aggiornati e attendibili relativi all'anno 2002, ed elaborare tali dati al fine di produrre una relazione finale sugli aspetti delle biblioteche universitarie italiane ritenuti maggiormente significativi"⁵⁰.

La prima rilevazione GIM: pianificazione dell'indagine e risultati

"La pianificazione di una rilevazione rappresenta uno dei momenti più delicati di tutto il lavoro di indagine"⁵¹. Tale attività si divide in più fasi:

a. Ipotesi di ricerca: definizione degli obiettivi e dei percorsi da seguire.

⁴⁹ Anna Galluzzi. *Biblioteche e cooperazione: modelli, strumenti, esperienze in Italia*. Milano: Editrice Bibliografica, 2004, p.264.

⁵⁰ GIM Relazione finale Rilevazione 2003, p.3.

⁵¹ Filomena Maggino, *L'analisi dei dati nell'indagine statistica. Volume 1: la realizzazione dell'indagine e l'analisi preliminare dei dati*. Firenze: Firenze University Press, 2005, p.14

In questa fase vengono definiti lo scopo dell'indagine e si esamina il fenomeno oggetto della rilevazione; si raccolgono le informazioni disponibili con una rassegna della letteratura esistente; si definiscono gli aspetti e i caratteri che interessa rilevare, caratterizzando le variabili che rappresentano e definiscono l'argomento; si stabiliscono i criteri di verifica e i possibili metodi di analisi. In sostanza, si definisce un obiettivo e il mezzo per ottenere una determinata serie di dati statistici.

b. Definizione, scelta e costruzione dello strumento di rilevazione.

In questa fase si definiscono i metodi di misurazione e gli strumenti di rilevazione. Il sistema delineato deve essere

- affidabile (stabile e ripetibile: (lo stesso osservatore che ripete la medesima osservazione/misurazione nelle medesime condizioni deve produrre gli stessi risultati) e *riproducibile* (utilizzabile da più ricercatori in situazioni analoghe con risultati confrontabili);
- valido (rappresentativo ed esaustivo).

Nella costruzione si definisce anche l'apparato di rilevazione. È necessario ricordare che la scelta dello strumento di rilevazione è condizionata, oltre che dagli scopi dell'indagine, anche dalla modalità di rilevazione (se collettiva o individuale), dal numero di soggetti da raggiungere, dalla variabilità delle risposte e dalla possibilità o meno di prevederle.

c. Campionamento, che riguarda la definizione dell'oggetto da osservare e dell'ambito temporale o spaziale a cui vanno riferiti i risultati.

d. Pianificazione della ricerca sul campo - osservazione del fenomeno e raccolta dei dati, attraverso la misurazione delle grandezze definite in precedenza. La raccolta dei dati deve rispondere a criteri d'accuratezza e uniformità.

e. Verifica: dopo la raccolta, i dati devono essere sottoposti ad una serie di verifiche per controllare la completezza delle informazioni, procedendo all'integrazione delle informazioni recuperabili: le verifiche, se vengono effettuate con particolari accorgimenti, consentono di limitare in parte l'influenza di errori di misurazione, come la parziale o totale mancanza di risposte, risposte non pertinenti o non comprensibili).

f. Acquisizione e trattamento dei dati. Si prosegue con la codifica dei dati (trasformazione delle informazioni in simboli: viene usata come codice la

misura rilevata quando l'informazione è di tipo quantitativo, mentre, se l'informazione è di tipo qualitativo, si può far corrispondere ad ogni modalità un numero, di solito intero), la sintesi delle domande a risposta aperta; la registrazione dei dati (operazione che consente il trasferimento dei dati tra sistemi). La fase di elaborazione dei dati consiste in tre fasi: lettura dei dati; revisione; gestione e manipolazione.

g. Analisi statistica. A seconda del tipo di indagine svolta, gli obiettivi dell'analisi statistica dei dati possono essere la descrizione delle caratteristiche dei fenomeni osservati, l'individuazione di modelli per spiegare tali variazioni o la previsione di eventuali variazioni future. L'analisi procede secondo livelli progressivi di complessità. Inizialmente, l'analisi può riguardare l'esame dettagliato di ciascuna variabile considerata separatamente (analisi univariata) con lo scopo di individuare i dati anomali, le distorsioni, le asimmetrie. Successivamente si possono prendere in considerazione le relazioni tra variabili o il confronto tra casi. Infine, è possibile utilizzare un metodo che coinvolge gruppi di variabili (analisi multivariata) tentando di far emergere le componenti strutturali comuni ricorrendo a tecniche di aggregazione e disaggregazione dei dati.

f. comunicazione, descrizione, presentazione e diffusione dei risultati: è il momento conclusivo dell'indagine, in cui si stende un rapporto di ricerca che

- definisca il problema e la popolazione oggetto di studio (nel caso in questione, le biblioteche e i sistemi bibliotecari),
- descriva le procedure seguite nella pianificazione dell'indagine (campione, metodi di controllo), gli strumenti di rilevazione (questionario piuttosto che intervista), il trattamento dei dati;
- descriva i metodi di analisi utilizzati e presenti elaborazioni statistiche;
- presenti i risultati ottenuti e li metta a confronto con le ipotesi da cui è partita l'indagine;
- dia una valutazione dei risultati ed eventuali suggerimenti per ulteriori indagini e verifiche.

Definizione delle misure da rilevare

Nel caso di GIM, l'ipotesi di ricerca era la misurazione (e conseguente valutazione delle biblioteche delle università e dei sistemi bibliotecari di riferimento).

Per prima cosa, il lavoro di GIM si è concentrato sull'analisi e la comparazione delle misure utilizzate dagli atenei partecipanti per il monitoraggio dei propri sistemi bibliotecari. Un simile approccio "dal basso" ha consentito di mettere in evidenza particolarità e prassi diverse di ateneo in ateneo. Dall'analisi comparata sono emerse misure e relative definizioni, successivamente accorpate per categorie omogenee. Il gruppo di lavoro ha poi proceduto in direzione di un confronto, finalizzato alla predisposizione di un insieme di misure e definizioni condivisibili: nel corso di questa fase sono emersi problemi legati alle diverse modalità di rilevazione del dato e alla diversa definizione della stessa misura da parte dei singoli atenei; di conseguenza, gli sforzi si sono concentrati in direzione del superamento dei particolarismi e dell'elaborazione di una serie di misure e definizioni adattabile ad ogni realtà.

Successivamente si è proceduto con il confronto tra la prassi "locale" e gli standard internazionali, con la modifica di alcune delle misure già individuate dal gruppo di lavoro: in alcuni casi la differenza è stata risolta rielaborando la definizione di GIM; in altri casi invece si è deciso di mantenere la definizione di GIM, che, pur discostandosi dagli standard, si riteneva più aderente alla realtà italiana (oppure perché si riteneva garantisse meglio l'attendibilità e l'omogeneità del dato). Inoltre, si è sentita l'esigenza di monitorare i servizi e le attività della biblioteca digitale – utenti remoti e risorse elettroniche – approfondendo maggiormente gli aspetti legati all'accesso oltre che al possesso fisico di un documento.

Definizione degli indicatori da elaborare

Si può considerare obiettivo principale di GIM la formulazione di una proposta di indicatori da adottare a livello nazionale per il confronto fra i sistemi bibliotecari, e di indicatori più specifici per il confronto fra biblioteche omogenee all'interno e all'esterno dei singoli sistemi bibliotecari: "tale proposta doveva necessariamente tener conto delle misure che sarebbero state disponibili a seguito della rilevazione

nazionale, ma anche stimolare la raccolta di dati in un primo tempo non previsti, al fine di costruire indicatori più rispondenti alle esigenze di valutazione”⁵².

Le attività necessarie al conseguimento degli obiettivi proposti in questa fase sono state l'analisi degli indicatori adottati dalle biblioteche delle università GIM, l'esame di quelli documentati dalla letteratura professionale nazionale e internazionale, e la selezione di quelli ritenuti adeguati alle finalità della rilevazione nazionale prevista. È stata prevista la possibilità di creare nuovi indicatori ad hoc, adeguati al contesto nazionale, non documentati in letteratura e in misura limitata rispetto al corpo centrale degli indicatori per l'indagine.

Si è deciso poi di procedere, nella raccolta e nell'elaborazione dei dati, su due livelli distinti e complementari: sistemi bibliotecari e singole biblioteche, livelli ritenuti necessari per il confronto tra SBA.

Inoltre, considerando che lo scopo dell'indagine era quello di ottenere dati confrontabili tra di loro, la scelta degli indicatori è caduta su quelli che potevano rappresentare la gamma di servizi bibliotecari attivi, assegnando a ciascuno un peso diverso e ponderato in modo da non penalizzare strutture che eventualmente non avessero fornito i dati, rilevando sia i servizi tradizionali che quelli elettronici o di nuova generazione⁵³.

Per gli indicatori da utilizzare sono state individuate cinque aree di interesse:

1. Accessibilità: intesa come facilità di accesso alle strutture, disponibilità di spazi, accesso diretto ai documenti;
2. Efficacia, fruibilità, innovazione: servizi agli utenti, con particolare attenzione alle risorse tecnologiche in dotazione delle strutture;
3. Efficienza, produttività, economicità: impiego delle risorse finanziarie e umane ai fini dell'erogazione del servizio;

⁵² Cfr. nota 51, p.12.

⁵³ Roswitha Poll. *Benchmarking with quality indicators: national projects*, «Performance Measurement and Metrics», 8 (2007) n.1, p.41-53.

4. Peso delle biblioteche in ateneo: impatto organizzativo-gestionale delle biblioteche, presenza e organizzazione dei sistemi bibliotecari all'interno dell'università;

5. Vitalità del patrimonio, offerta risorse: adeguatezza dell'offerta del sistema biblioteca (collezioni, risorse) alle esigenze degli utenti.

Tali aree di interesse sono state individuate per il ricadere degli aspetti principali di una biblioteca (utenti e risorse umane, spazi, servizi, collezioni e costi) in modo abbastanza trasversale in ciascuna di esse.

Gli indicatori della prima rilevazione sono stati scelti a partire da 193 misure ritenute interessanti, provenienti da fonti internazionali come SCOUNL, ISO, EQUINOX, IFLA; i dati italiani sono di fonte CRUI e MURST (Osservatorio), oltre agli indicatori creati appositamente dal gruppo GIM. In totale, sono stati individuati 40 indicatori (34 ricavati dalla letteratura professionale, 6 ideati da GIM), di cui è stata testata l'attendibilità e l'affidabilità, verificando la loro applicabilità sui dati pregressi dei sistemi bibliotecari delle università partecipanti a GIM.

Progettazione del questionario (lo strumento di acquisizione dei dati)

La rilevazione nazionale si è svolta attraverso due indagini diverse anche se integrate a livello metodologico e temporale:

- l'indagine "Biblioteca", condotta presso le biblioteche-unità amministrative universitarie italiane;
- l'indagine "SBA" (Sistemi Bibliotecari di Ateneo), condotta presso gli atenei italiani, scuole superiori ed atenei privati compresi.

In fase di formulazione del questionario per la raccolta dati delle biblioteche, si sono tenute in considerazione sia le misure indicate nel Manuale delle definizioni⁵⁴ (la cui stesura è stata a cura del gruppo di lavoro), ad esempio la definizione di biblioteca e punto di servizio, la descrizione dell'utenza potenziale e di quella istituzionale, e delle misure necessarie all'applicazione degli indicatori selezionati. Le misure così

⁵⁴ Il Manuale delle definizioni di GIM è in linea alla URL <http://www.gimsba.it/system/files/pub/rilevazioni/rilevazione2003/allegato-a-manuale-delle-definizioni.pdf>.

È diviso in 8 sezioni: 0. Sistema Bibliotecario; 1. Utenza; 2. Dotazione documentaria; 3. Spazi; 4. Orari; 5. Personale; 6. Entrate; 7. Spese; 8. Servizi tecnici (attività di biblioteca come ordini, catalogazione, etc.); 9. Servizi al pubblico.

censite sono state successivamente tradotte in domande specifiche, corredate da una didascalia contenente la definizione della misura richiesta.

Il questionario “Biblioteca” si articola in 7 sezioni:

1. Informazioni generali
2. Spazi e attrezzature
3. Dotazione documentaria
4. Personale
5. Spese
6. Orari e servizi
7. Utenza potenziale non istituzionale.

Il questionario indirizzato ai sistemi bibliotecari si proponeva due obiettivi principali:

- ottenere i dati quantitativi necessari e complementari a quelli raccolti con il questionario biblioteche sulle misure da rilevare per la costruzione degli indicatori selezionati,
- acquisire informazioni sul ruolo, le competenze e il profilo organizzativo dei sistemi bibliotecari e delle entità di coordinamento.

Il questionario “SBA” si articola in 6 sezioni:

1. Organizzazione del sistema bibliotecario
2. Entità di coordinamento gestionale
3. Risorse elettroniche e strumenti di automazione
4. Risorse umane e finanziarie
5. Fondi librari
6. Note (domanda a risposta aperta, in cui far confluire eventuali informazioni aggiuntive)⁵⁵.

Predisposizione del software e definizione del piano di indagine

Il software per la compilazione dei questionari è stato realizzato dall’Università di Padova e chiamato “CreQue” (Creatore di Questionari). La decisione di implementare un software per la compilazione dei questionari via web è stata supportata dalla consapevolezza della diffusione sempre più ampia di strumenti di questo tipo in ambito

⁵⁵ I questionari sono riportati in appendice.

bibliotecario, e per l'indubbio vantaggio offerto rispetto a metodi di somministrazione tradizionali: con un questionario online è infatti possibile effettuare dei controlli automatici sulla congruità dei dati inseriti, aumentando la qualità degli stessi.

Effettuazione della rilevazione nazionale

Indagine Biblioteca

È emersa immediatamente l'impossibilità di disporre di un elenco delle biblioteche delle università (l'unità statistica oggetto della rilevazione) completo ed aggiornato, dal momento che nessuna delle anagrafi esistenti⁵⁶ soddisfaceva la necessità di GIM di avere un quadro generale della situazione nazionale. Si è deciso quindi di richiedere a ciascun ateneo un elenco delle proprie biblioteche rispondenti alla definizione di "Biblioteca –unità amministrativa" prevista da GIM⁵⁷. Tuttavia, a causa della complessità e diversità dei modelli organizzativi degli atenei italiani, non è stato possibile individuare a priori una figura specifica a cui rivolgere questa richiesta.

Pertanto, con lo scopo di ottenere anche da parte degli atenei la maggior attenzione possibile, si è stabilito di contattare direttamente i Rettori tramite l'invio di una comunicazione cartacea. Ai Rettori veniva richiesto di nominare una persona (il referente di ateneo) a cui fare riferimento per tutta la durata dell'indagine; compito del referente era l'individuazione delle biblioteche dell'ateneo corrispondenti alla definizione del Manuale, e di sovrintendere alla compilazione e spedizione dei dati.

Terminata la raccolta dati, prima di procedere all'analisi degli stessi, GIM ha provveduto ad inviare ai referenti dei vari atenei i dati forniti dalle rispettive biblioteche nelle risposte al questionario, in modo da avere un riscontro ulteriore della bontà del dato rilevato.

Indagine SBA

⁵⁶ Ad esempio l'anagrafe dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico <<http://anagrafe.iccu.sbn.it/index.html>>.

⁵⁷ **Biblioteca**: 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.

Biblioteca – unità amministrativa: ogni biblioteca singola o gruppo di biblioteche dipendenti da un unico direttore o da un'unica amministrazione. Un'unità amministrativa può articolarsi in più punti di servizio.

Il questionario inviato ai sistemi bibliotecari comprendeva domande a risposta guidata, alcune richieste di dati numerici, e domande a risposta libera. Era disponibile anche un'area note in cui inserire osservazioni e precisazioni che non trovassero posto in altre zone e che fossero ritenute importanti dai compilatori per meglio chiarire situazioni difficilmente inquadrabili solo con l'aiuto delle risposte fornite.

Scopo del questionario era fornire per prima cosa dati utili al calcolo di alcuni indicatori, e in secondo luogo dare un ampio panorama della situazione dei sistemi bibliotecari italiani, in modo da poterne cogliere l'evoluzione negli anni intercorsi dall'indagine dell'Osservatorio, ricollegandosi idealmente alla relazione conclusiva di quel progetto e verificando l'attuarsi degli scenari futuri ipotizzati.

Elaborazione dei dati, valutazione e divulgazione dei risultati

Al termine del lavoro di raccolta e analisi dei dati, si osserva un contributo importante dato dalla rilevazione per la costituzione di un'anagrafe delle biblioteche delle università italiane, attraverso la proposta di una ragionevole definizione di "biblioteca - unità amministrativa". Di interesse anche maggiore è la raccolta di una massa rilevante e ordinata di dati omogenei relativi a 1164 biblioteche (su 1345 censite) e a 77 atenei.

Riguardo l'indagine relativa ai Sistemi Bibliotecari di Ateneo, vanno evidenziate le risposte alla domanda relativa alle fonti normative dei sistemi, con la quale si cercava di individuare il livello di formalizzazione assunto dal SBA nell'organizzazione di un ateneo e da cui risulta che, di tutti gli atenei rispondenti alla rilevazione, solo 4 sono sprovvisti di una fonte normativa che sancisca l'esistenza del sistema bibliotecario. Il quesito è legato ai due successivi, sull'esistenza di un regolamento del SBA e di un'entità di coordinamento. Le risposte positive sul regolamento del sistema indicano il livello di attuazione effettiva del sistema bibliotecario stesso, permettendo di distinguere i sistemi già operativi da quelli ancora ad uno stadio preliminare; la risposta positiva sulla presenza di un'entità di coordinamento di fatto rafforza questa interpretazione dei

dati. La situazione dei sistemi bibliotecari di ateneo si presenta composta di (circa) quaranta sistemi operativi.

	Atenei	Percentuale
lo statuto	45	58,4
il regolamento generale	28	36,4
un decreto pettorale	11	14,3
Altra fonte	14	18,2
nessuna fonte	4	5,2
dati mancanti	14	18,2

Le fonti normative del SBA

	Atenei	Percentuale
SI	40	66,7
NO	18	30
NR	2	3,3
Totale risposte	60	100
Dati mancanti	17	
Totale	77	

Esistenza di un proprio regolamento

	Atenei	Percentuale
sì, divisione/area/ufficio dell'amministrazione centrale	14	18,2
sì, centro di servizi di ateneo	11	14,3
sì, centro di servizi interfacoltà/interdipartimentali	5	6,5
sì, altro	13	16,9
NO	17	22,1

NR	3	3,9
dati mancanti	14	18,2
Totale	77	100,0

Esistenza di un'entità di coordinamento

Sulla gestione delle risorse elettroniche (cui si accennava sopra come ad uno dei cambiamenti più significativi nell'organizzazione degli atenei) si può affermare che la centralizzazione di spese e gestione per banche dati e periodici elettronici è di certo una tendenza dominante, che si risolve spesso nella partecipazione a consorzi d'acquisto interuniversitari. In totale, risulta che 52 SBA (67,5%) gestiscono centralmente periodici elettronici, 51 SBA (66,2%) gestiscono centralmente banche dati.

Il monitoraggio degli accessi e dell'uso delle risorse elettroniche è ancora difficile, data la mancanza di standard con definizioni uniformi che permettano il confronto tra dati statistici di editori e fornitori diversi. Per le biblioteche è solitamente possibile confrontare l'uso di titoli forniti dal medesimo editore, mentre non è possibile combinare tra loro dati di diversa origine.

La rilevazione ha permesso di delineare un quadro analitico particolareggiato dell'offerta di servizi bibliotecari da parte delle università italiane⁵⁸, evidenziando alcune caratteristiche della situazione nazionale:

- grande frammentazione ed eterogeneità di dimensioni e servizi offerti;
- ricco patrimonio sia di monografie che di periodici;
- notevole impegno finanziario delle università, e allo stesso tempo un numero insoddisfacente di nuove acquisizioni;
- estensione dei processi di automazione e di organizzazione in sistemi bibliotecari d'ateneo.

I dati raccolti hanno consentito il calcolo di 38 indicatori dei 40 individuati.

⁵⁸ Per i grafici e le tabelle riassuntive dei dati raccolti si rinvia alla relazione finale della prima rilevazione GIM in linea alla URL <<http://www.gimsba.it/system/files/pub/rilevazioni/rilevazione2003/relazione-finale.pdf>>.

Il risultato dell'indagine offre alle università molti elementi per un'autovalutazione. Da un lato infatti è resa evidente la collocazione di ogni ateneo rispetto agli altri e alla media nazionale sotto i numerosi punti di vista studiati dagli indicatori. Da un altro lato, più impegnativo e più interessante, i referenti di ateneo per la rilevazione hanno ricevuto, a indagine ultimata, una tabella riassuntiva con le informazioni puntuali sulla situazione delle biblioteche del loro ateneo nel 2002, e hanno a disposizione uno strumento collaudato (manuale delle definizioni, questionario, alcuni indicatori) per i futuri aggiornamenti.

Si conferma da parte delle biblioteche la difficoltà di indagare l'offerta e l'uso - da parte di studenti e docenti - delle risorse elettroniche, a causa di una carenza di standardizzazione delle definizioni e degli strumenti di raccolta dati. Per questa ragione nel progetto sono stati previsti solo tre indicatori specifici per questo settore; i dati raccolti relativamente alle risorse elettroniche sono sufficienti a mostrare una discreta vitalità delle biblioteche di università in quest'ambito, ma mettono anche in evidenza la necessità di elaborare una metodologia più sicura per la quantificazione delle risorse elettroniche, necessità che si vede perseguita anche in alcuni progetti europei.

L'impianto organizzativo della rilevazione (coinvolgimento degli atenei mediante un referente, colloquio diretto con le biblioteche, erogazione e compilazione dei questionari via web, istituzione di un call center di supporto) si è dimostrato una strategia di contatto vincente, anche se non sembra ipotizzabile la replica di un sondaggio di portata nazionale a cadenza annuale. In questo senso, l'ipotesi potrebbe essere quella di costituire una banca dati ufficiale delle biblioteche delle università, aggiornata annualmente con i dati inviati ai Nuclei di Valutazione dei singoli atenei, e integrata da un'indagine nazionale completa da effettuarsi in un arco temporale più ampio (tre o più anni).

L'analisi dei risultati della prima rilevazione mostra dati importanti:

- l'alta percentuale di risposte ottenute (63 risposte su un totale di 77 atenei), indice della sensibilità e disponibilità delle strutture alla collaborazione per lo svolgimento di attività di misurazione e valutazione su scala nazionale;

- l'istituzione praticamente generalizzata di SBA – 44 strutture di coordinamento rilevate – e la centralizzazione di servizi (acquisti, formazione del personale e degli utenti..), che comportano la possibilità di collaborazione tra biblioteche, e tra queste e gli organi di governo delle università, finalizzate alla realizzazione di attività comuni;
- una forte riduzione dei punti di servizio minori è volta a fornire servizi bibliotecari all'utenza di utilità e qualità maggiore, e di non disperdere risorse;
- un'alta percentuale di servizi volti a fornire la migliore fruizione possibile del patrimonio documentario (ILL, DD, prestito esterno anche ad utenti non istituzionali);
- la comparsa del servizio di *reference* come attività strutturata (dove, con attività strutturata, si intende un servizio con orario specifico e personale competente dedicato);
- l'acquisto di abbonamenti a risorse elettroniche a livello di Ateneo e di consorzi interuniversitari, con conseguenza quali la riduzione di costi, l'aumento dell'offerta remota e della disponibilità di documentazione, e la razionalizzazione degli acquisti. Si è riscontrata la mancanza di una soluzione uniforme nella misurazione degli accessi alle risorse elettroniche, a causa della molteplicità di sistemi di automazione in uso, e della difficoltà di accedere ai dati sulle consultazioni remote sui server degli editori.

Dopo la prima rilevazione si rende possibile un confronto tra i risultati di GIM e quelli dell'Osservatorio MURST.

Le università censite dall'Osservatorio erano in tutto 67, le risposte ottenute 50. Nel 2002, anno di riferimento dell'indagine GIM, le università italiane erano 77 e tutte, anche se in alcuni casi in modo solo parziale, hanno fornito dei dati.

L'Osservatorio aveva rilevato 1.108 biblioteche-unità amministrative con 1.508 punti di servizio totali; stimando le possibili risposte per il numero di atenei mancanti, si ipotizzano 1.642 biblioteche con 2.227 punti di servizio nell'intero sistema universitario. I dati indicano “un'interruzione nel processo di accorpamento delle strutture bibliotecarie che aveva

caratterizzato il decennio precedente, in cui aveva preso avvio la riforma universitaria, per effetto della sperimentazione dipartimentale”⁵⁹.

L'indagine GIM ha rilevato 1.345 biblioteche – unità amministrative e 1.902 punti di servizio, segnando un'inversione della tendenza registrata dall'Osservatorio nonostante l'aumento delle università, passate da 67 a 77.

In generale si registra una diminuzione sia delle biblioteche-unità amministrative che dei punti di servizio. Mentre la diminuzione del numero di biblioteche può essere interpretata come l'effetto di una tendenza alla razionalizzazione delle risorse, che porta di conseguenza a una minor frammentazione delle strutture, la diminuzione dei punti di servizio, anche se determinata da processi di accorpamento, potrebbe significare anche una minore capillarità nell'erogazione dei servizi, a discapito dell'utente finale.

Indubbi il processo di razionalizzazione in corso negli atenei, e la tendenza al miglioramento continuo di offerta e servizi delle biblioteche accademiche.

Gli obiettivi di GIM dopo la prima rilevazione si possono riassumere nei seguenti punti: la revisione del questionario e del manuale delle definizioni; la misurazione e la valutazione delle risorse elettroniche in termini più efficaci; infine, la ripetizione dell'indagine al fine di avere dati statisticamente confrontabili.

Il risultato più importante del primo GIM, in ogni caso, è quello di avere fornito un quadro di insieme delle tendenze evolutive dei sistemi bibliotecari delle università italiane, mettendo a disposizione indicatori che ciascun ateneo può utilizzare per le proprie rilevazioni interne, diventando uno standard italiano per la misurazione delle biblioteche accademiche. Secondaria ma non per questo meno importante, la “costituzione di un'anagrafe estesa e controllata delle biblioteche”.⁶⁰

⁵⁹ GIM Relazione finale 2003, p.189.

⁶⁰ Paolo Bellini, Beatrice Catinella. *Seconda Rilevazione Nazionale GIM Gruppo Interuniversitario sul Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari*. «Bollettino AIB», 50 (2010) n.1/2, p.55-66.

GIM: la seconda rilevazione

Nel 2007, a distanza di quattro anni dalla precedente rilevazione, il gruppo GIM ha deciso di realizzare una seconda indagine (con dati al 31.12.2006); nel periodo intercorso tra una rilevazione e l'altra è stato possibile verificare i risultati ottenuti e calibrare la nuova indagine su una realtà universitaria italiana ormai mutata.

La seconda rilevazione, svoltasi con il patrocinio della CRUI⁶¹, ha visto l'impiego dello stesso impianto di indagine e dei medesimi questionari (con la sola aggiunta di una domanda sul numero di libri elettronici posseduti), al fine di consentire un confronto con i dati elaborati successivamente alla prima rilevazione.

La rilevazione del 2007 ha rappresentato un momento significativo di revisione degli indicatori. Per prima cosa, gli indicatori sono stati divisi in nove aree, al fine di facilitarne la lettura. In seguito, si è proceduto ad una loro revisione generale, modificandone alcuni, eliminandone altri e inserendone due nuovi.

Le nuove aree ricalcano in parte quelle della precedente rilevazione: struttura, fruibilità, efficacia e efficienza, a cui è stato aggiunto un ulteriore raggruppamento definito "descrittivo". Nel quinto gruppo di indicatori sono stati inseriti quelli che, pur illustrando aspetti rilevanti degli SBA, non hanno un'interpretazione e una lettura, e che di conseguenza non possono ritenersi significativi per la stesura di una graduatoria (al numero di unità amministrative, ad esempio, non è possibile associare univocamente una valenza positiva nel caso di valori alti e negativa nel caso di valori bassi, o viceversa). Questo tipo di indicatori viene mantenuto nell'impianto dell'indagine perché utile a raffinare l'analisi descrittiva.

Un dato piuttosto significativo che emerge dall'analisi dei risultati della seconda rilevazione è la spesa importante per le risorse elettroniche, praticamente raddoppiata nel corso di 4 anni e destinata ad aumentare ancora; inoltre, biblioteche e sistemi bibliotecari sono migliorati per quanto riguarda efficacia e fruibilità, rimanendo stabili sul fronte

⁶¹ Conferenza dei Rettori delle Università Italiane <<http://www.cruai.it>>.

dell'efficacia⁶². Riguardo alle risorse elettroniche vanno però fatte alcune considerazioni: se sono veri l'incremento del numero di periodici elettronici e la trasformazione in corso verso collezioni di riviste dalla formula print+online a quella e-only, è anche significativo che non sia stato possibile calcolare l'unico indicatore relativo all'uso delle risorse elettroniche (i15) a causa dello scarso numero di risposte pervenute. Le risposte date da 23 atenei su 67 rilevano un uso modesto delle banche dati: solo 3 atenei, infatti, dichiarano un numero di accessi per utente superiore a 5.

Le biblioteche si sono certamente impegnate nello sviluppo di una collezione digitale, ma a questo sforzo (la spesa dal 2002 al 2006 aumenta del 100%⁶³) non sembra corrispondere una valutazione adeguata dell'uso di queste nuove risorse. La situazione potrebbe migliorare con l'adozione di strumenti adeguati e con il coinvolgimento dei consorzi di acquisto, in un'ottica di monitoraggio del comportamento degli utenti nell'utilizzare le risorse elettroniche offerte dal proprio atenei per motivi di studio e ricerca. Il maggiore ostacolo in questo senso è ancora la scarsa collaborazione degli editori, vuoi per resistenze di qualche genere o semplicemente per mancanza di interesse. Nonostante l'indubbia utilità di avere a disposizione i dati per il calcolo degli indicatori relativi alle risorse elettroniche, è anche vero che le informazioni sull'uso delle risorse a disposizione dell'utenza non dicono tutto sul comportamento degli utenti, né sull'efficacia delle risorse elettroniche in relazione alla domanda.

La seconda rilevazione fornisce, per la prima volta nella in Italia, un quadro delle tendenze evolutive del sistema bibliotecario accademico grazie alla conservazione del precedente impianto metodologico e alla serie storica che, partendo dal quadro definito dall'indagine dell'Osservatorio, passa poi per la prima rilevazione GIM (che già rivela segnali di cambiamento importanti) e si conclude con la seconda rilevazione, analizzando uno spaccato di circa dieci anni di storia delle biblioteche delle università (l'indagine MURST si riferiva a dati 1995-1997, la seconda indagine GIM chiedeva invece dati 2006). I risultati dell'indagine, inoltre,

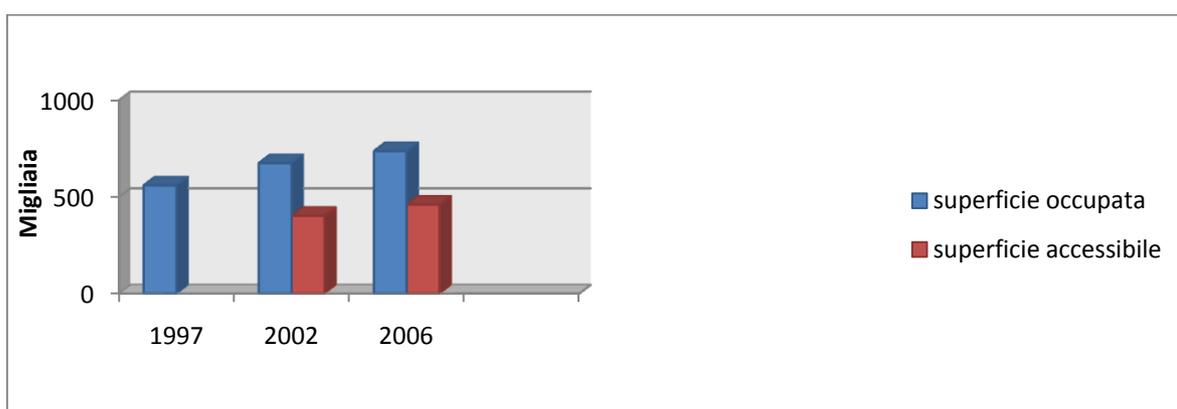
⁶² Si veda in appendice i grafici esplicativi.

⁶³ GIM Relazione finale 2007, p.79

<<http://www.gimsba.it/system/files/pub/rilevazioni/rilevazione2007/relazione-2006.pdf>>.

rappresentano un possibile momento di confronto tra sistemi per la pianificazione e il controllo delle attività. In sintonia con i risultati della prima rilevazione, cresce il grado di autonomia e la rilevanza nell'organizzazione dell'ateneo delle strutture di coordinamento bibliotecario; continua la diminuzione delle biblioteche di piccole dimensioni, con un aumento invece di quelle più grandi.

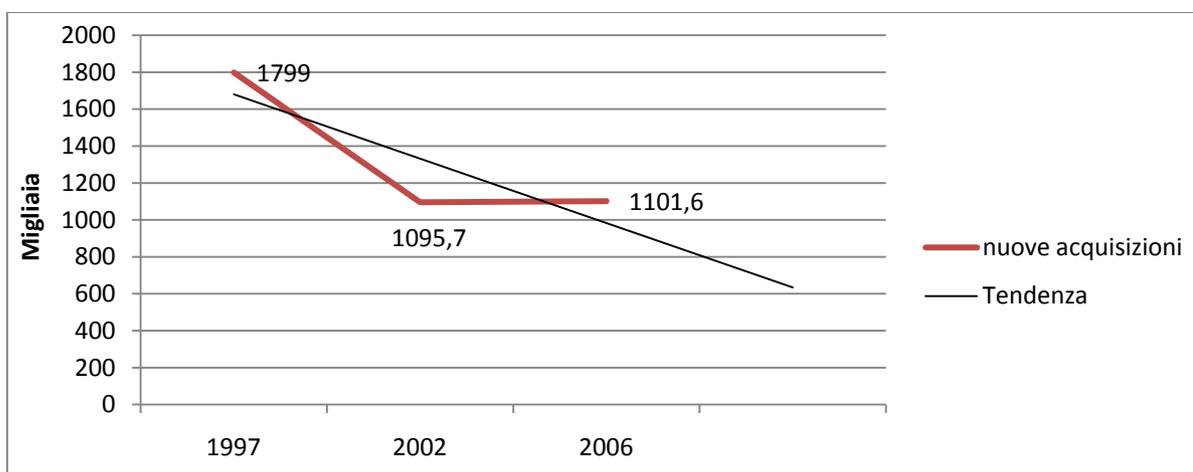
	1997	2002	2006
Superficie occupata dalle biblioteche	559.000 mq	674.052 mq	736.010
Superficie accessibile al pubblico	/	402.434 mq	459.950 mq



Aumento della superficie totale delle biblioteche e della superficie accessibile agli utenti

Dal grafico risulta evidente l'aumento della superficie occupata dalle biblioteche negli atenei italiani: tale crescita è del del 20% circa tra il 1997 (dato ultimo della rilevazione dell'Osservatorio) e il 2002, e del 10% circa tra il 2002 e il 2006. Aumenta anche la superficie accessibile al pubblico (+14% tra 2002 e 2006), indice del fatto che la tendenza è quella di aprire spazi – anche di deposito o di magazzino – a categorie di utenti selezionate; nella superficie accessibile al pubblico non vengono però conteggiati gli studi dei docenti spesso presenti nelle biblioteche, specie se queste sono di dipartimento.

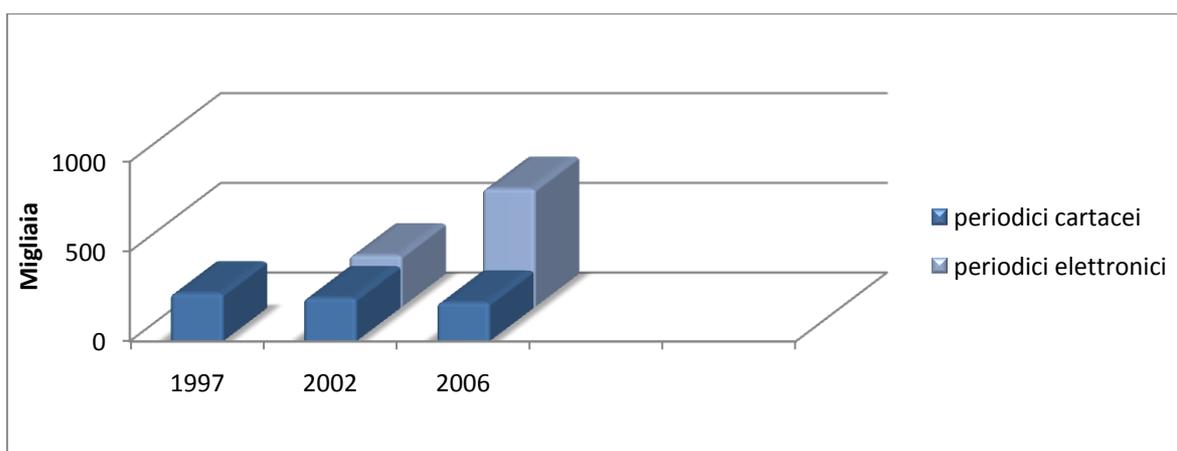
	1997	2002	2006
Nuove acquisizioni	1799000	1095700	1101600



Tendenza nelle nuove acquisizioni 1997-2006

Sul fronte delle nuove acquisizioni, il confronto tra la prima e la seconda rilevazione GIM evidenzia una leggera ripresa (+0,5%) della tendenza all'impoverimento delle collezioni. Tra l'indagine dell'Osservatorio e l'indagine GIM su dati 2002 si evidenzia infatti una drastica riduzione del numero delle acquisizioni (-40%), dovuta alla riduzione del budget assegnato alle biblioteche per l'acquisto di risorse bibliografiche evidentemente non adeguato all'aumento dei costi delle stesse. Tale situazione si ripete nel confronto 2002-2006, vista la scarsa percentuale di incremento.

	1997	2002	2006
Periodici cartacei	267000	240.710	215.592
		2002	2006
Periodici elettronici		287.325	658.340



Aumento dei titoli di periodici elettronici, diminuzione dei titoli di periodici cartacei

Gli abbonamenti a periodici cartacei sono diminuiti di quasi il 15 per cento. A questa diminuzione ha fatto riscontro un incremento di quasi il 130 per cento di quelli a periodici elettronici, passati dai 287.325 del 2002 ai 658.340 del 2006. Complessivamente, gli abbonamenti ai periodici sono quindi cresciuti di quasi il 70% (da 528.025 a 883.930).

Già nel 2002 i periodici elettronici superavano per numero quelli cartacei; nel 2006 il rapporto è diventato di 3 a 1, conferma della tendenza di trasformazione delle collezioni da cartacee ad elettroniche.

Successivamente alla presentazione dei risultati della seconda indagine GIM, nel giugno 2009 è stata realizzata un'indagine qualitativa⁶⁴ rivolta ai responsabili degli SBA e ai delegati alle biblioteche per la CRUI. L'indagine si proponeva di raccogliere esperienze e considerazioni rispetto ai dati riportati nella relazione sull'indagine GIM. Il questionario proposto, articolato in 10 domande a risposta aperta e chiusa, idealmente tripartite in Esperienze (1-4), Considerazioni (5-7), Prospettive (8-10), evidenzia alcune tendenze già individuate nell'analisi dei dati della seconda rilevazione, quali:

- l'accorpamento di biblioteche e punti di servizio al fine di ottimizzare gli investimenti (con risparmio economico significativo⁶⁵), con una migliore qualità delle risorse bibliografiche acquistate, una maggiore fruibilità del patrimonio, e la possibilità di erogare servizi più efficaci e specializzati;
- l'impatto della biblioteca digitale sulla qualità del servizio dato agli utenti, sul bisogno sentito di corsi di formazione per l'uso dei nuovi strumenti;
- l'aumento di coordinamento tra gli atenei per quanto riguarda l'acquisizione delle risorse elettroniche e la condivisione delle raccolte.

Il piano delle attività future di GIM può riassumersi nel consolidamento della rilevazione, con aumento di frequenza e regolarità della raccolta dati e della successiva analisi, al fine di migliorare l'attendibilità dei risultati

⁶⁴ Ilaria Moroni, Monica Vezzosi. *Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo in un'indagine qualitativa*. «Bollettino AIB», 50 (2010) n.1/2, p.89-108.

⁶⁵ Cfr. nota 61, p.101.

(con particolare a patrimonio e spazi⁶⁶); nella disponibilità dei risultati dell'indagine in tempi brevi (quasi immediatamente dopo la fine della rilevazione, salvo il tempo necessario all'analisi dei dati e alla stesura della relazione finale) per consentire tutte le valutazioni del caso sui risultati ottenuti; arricchimento della rilevazione, ora rivolta alla raccolta di dati solo quantitativi, con indagini di carattere qualitativo – interviste e questionari a campioni rappresentativi dell'utenza, la possibile collaborazione con il progetto Good Practice del MIP⁶⁷; infine, l'analisi di alcuni casi eccellenti e di altri non altrettanto eccellenti, per dare indicazioni concrete dei modelli organizzativi e delle procedure che favoriscono la qualità, e di quelli che al contrario la ostacolano.

Di indagini qualitative si è discusso in seguito alla presentazione dei risultati dell'indagine: una sola tipologia di rilevazione non può andare bene per tutti gli aspetti della vita di una biblioteca o di un sistema bibliotecario. GIM, ad esempio, va bene nell'ottica di una rilevazione nazionale e del conseguente confronto valutativo, ma molto probabilmente è più utile indagare la percezione del servizio da parte degli utenti, le ragioni per cui una biblioteca viene frequentata o meno. Gli strumenti sono certamente diversi, ma l'utilità è forse superiore.

GIM: lavori preparatori per la terza rilevazione

I lavori preliminari per la terza rilevazione, prevista nel corso del 2011 su dati a dicembre 2010, sono attualmente in corso. Dato il

⁶⁶ Cfr. nota 57, p.66.

⁶⁷ Good Practice è un insieme di progetti della School of Management del Politecnico di Milano <<http://www.mip.polimi.it/go/Home/Italiano/FORMAZIONE-AZIENDALE/SUM/Progetti-Good-Practice>>.

I progetti indagano aspetti diversi dell'organizzazione delle università partecipanti, ma condividono gli obiettivi e la metodologia generale:

- sviluppare un modello condiviso per la valutazione delle attività amministrative delle università;
- attivare, a partire da tale modello, un processo di benchmarking tra gli Atenei, che si sono “proposti” come soggetti della sperimentazione;
- favorire la diffusione, all'interno del sistema universitario, di strumenti manageriali e soluzioni organizzative innovative, nell'ambito delle attività amministrative.

Nel corso del 2009, in particolare, è stato attivato un “Laboratorio Biblioteca” che ha coinvolto un campione di 22 atenei italiani. Le misure richieste alle biblioteche, fornite poi dallo SBA al MIP come dato aggregato, erano relative a: gestione di monografie e periodici cartacei, gestione di risorse elettroniche, catalogazione tesi, reference strutturato, ILL attivo/passivo, DD attivo/passivo, formazione dell'utente, gestione web, gestione infrastruttura (postazioni), gestione help-desk del sistema di automazione, gestione amministrativa, gestione progetti di innovazione, presidio e gestione della sala, altre attività.

L'indagine Good Practice proseguiva poi con un questionario all'utenza per verificare l'efficacia percepita dei servizi, somministrato ad un certo numero di utenti in alcune biblioteche ritenute rilevanti per tipologia di servizi offerti, orario di apertura, etc. Ai docenti e al personale tecnico amministrativo era richiesta la partecipazione al sondaggio con la compilazione di un questionario online.

significativo ampliamento del gruppo degli atenei partecipanti, GIM è passato dall'essere un gruppo di lavoro informale a un gruppo formale, la partecipazione al quale è subordinata alla stipula di un protocollo di intesa con cui GIM si impegna, oltre che nei suoi tradizionali obiettivi di monitoraggio e valutazione, nel verificare la possibilità di indagini annuali, anche su aspetti specifici, per gli atenei interessati, e nel reperire le risorse finanziarie necessarie a sostenere le iniziative del gruppo⁶⁸.

Grazie alla presenza di un numero maggiore di strutture coinvolte, e di conseguenza di capitale umano, i lavori preliminari all'avvio della rilevazione sono stati suddivisi per gruppi e sottogruppi di lavoro.

Gruppo 1: verificare l'impatto di GIM sull'esterno (ad esempio, su CNVSU, CODAU, la verifica della disponibilità a collaborare alla rilevazione con indagini qualitative parallele da parte della School of Management del Politecnico di Milano).

Gruppo 2: organizzazione dell'indagine completa. Suddiviso in 2A ricerca, analisi e sperimentazione sulle risorse elettroniche; 2B analisi dei dati gestionali; 2C preparazione dell'indagine.

Gruppo 3: ricognizione delle indagini sulla customer satisfaction già effettuate, e possibili integrazioni alla rilevazione di GIM.

Gruppo 4: scelta del software da utilizzare per la raccolta dati e la somministrazione dei questionari online.

A lato della misurazione e valutazione delle biblioteche, è allo studio la possibilità di condurre un'indagine di *customer satisfaction* in alcuni degli atenei partecipanti, utilizzando metodologie comuni e condivise.

Nel nuovo assetto, quindi, GIM si configura come gruppo che gode del sostegno finanziario degli Atenei associati, del contributo di alcune imprese che operano nel settore dei servizi per le biblioteche⁶⁹, e della collaborazione con la cattedra di Management delle biblioteche della Scuola Speciale per Archivistici e Bibliotecari presso la Sapienza Università di Roma.

Risultati significativi sono stati raggiunti dal sottogruppo 2A sulle risorse elettroniche. Dopo un'analisi della situazione tra gli atenei di

⁶⁸ Estratto dal protocollo di intesa tra gli atenei GIM.

⁶⁹ Un elenco completo degli sponsor è disponibile alla URL <<http://www.gimsba.it>>.

appartenenza dei componenti del gruppo di lavoro, le proposte riguardano l'introduzione di nuove misure sull'uso delle RE. Si rileva in particolare che i dati richiesti alle strutture (biblioteche e sistemi) saranno solamente i parziali delle risorse COUNTER⁷⁰ compatibili, da utilizzare per la costruzione degli indicatori (i dati ricavabili da risorse non Counter (NC) sono stati unanimemente considerati inattendibili e non aggregabili agli altri). Ulteriori considerazioni riguardano misure come il "numero totale dei titoli unici dei periodici elettronici", dato generalmente richiesto da GIM in riferimento alla data di compilazione del questionario, e non invece al numero di abbonamenti. A livello internazionale, infatti, la tendenza è quella di misurare i titoli unici dei periodici elettronici⁷¹ piuttosto che gli abbonamenti. È stato stabilito di considerare per la misurazione anche le risorse ospitate su piattaforme consortili (es. Emeroteca Virtuale CASPUR, SDoS CILEA), e di altre risorse non COUNTER, ma considerate attendibili e assimilabili allo standard.

Il gruppo ha deciso di non modificare alcune misure per conservare la serie storica e non indebolire la sezione del questionario relativa alle risorse elettroniche (es. "n. totale dei titoli unici dei periodici elettronici [accessibili/non accessibili in rete d'Ateneo]", "n. totale degli e-books [accessibili/non accessibili in rete d'Ateneo]"). A proposito della proposta di rilevare separatamente i costi delle diverse tipologie di risorse elettroniche per calcolare a livello di singolo indicatore "costo medio per download di full-text" per periodici elettronici ed e-books, e "costo medio per sessione" e "costo medio per ricerca" per le banche dati bibliografiche, l'operazione appare onerosa nel caso di banche dati miste (per le quali si potrebbe calcolare il costo medio per download di full-text).

Le misure proposte per il calcolo degli indicatori sulle risorse elettroniche riguardano:

Risorse Elettroniche Full Text: PERIODICI ELETTRONICI sia singoli che contenuti in pacchetti o in banche dati full text

⁷⁰ Project COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) <<http://www.projectcounter.org/>> è un progetto per la creazione di standard e protocolli sulla registrazione degli accessi alle risorse elettroniche e lo scambio dei dati d'uso delle stesse.

⁷¹ A titolo esemplificativo, v. <<http://www.arl.org/bm~doc/rli-262-stats.pdf>>.

MISURA	DA RICHIEDERE A
n. totale dei titoli unici dei periodici elettronici in abbonamento [accessibili in rete d'Ateneo]	SBA [dato già richiesto Q2006]
<i>n. totale dei titoli unici dei periodici elettronici in abbonamento Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
costo totale dei periodici elettronici in abbonamento [accessibili in rete d'Ateneo]	SBA [dato già richiesto Q2006, ma accorpato per totale RE]
<i>costo totale dei periodici elettronici in abbonamento Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
<i>n. totale di download di FT di periodici elettronici in abbonamento Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
n. totale dei titoli unici dei periodici elettronici in abbonamento [non accessibili in rete d'Ateneo]	Biblioteche [dato già richiesto Q2006]
costo totale dei periodici elettronici in abbonamento [non accessibili in rete d'Ateneo]	Biblioteche [dato già richiesto Q2006, ma accorpato per totale RE]
n. totale di download di FT di periodici elettronici non Counter compatibili	SBA – da richiedere a singoli Atenei solo se si verifica che il loro campione Counter non è significativo

NB: le misure in corsivo sono quelle di nuova introduzione, le misure in grigio quelle che si è deciso di non rilevare

Risorse Elettroniche Full Text:E-BOOKS sia singoli che contenuti in pacchetti o in banche dati full text

MISURA	DA RICHIEDERE A
n. totale degli ebooks [accessibili in rete d'Ateneo]	SBA [dato già richiesto Q2006]
<i>n. totale degli ebooks Counter compatibili acquisiti [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
costo totale degli ebooks [accessibili in rete d'Ateneo]	SBA [dato già richiesto Q2006, ma

	accorpato per totale RE]
<i>costo totale degli ebooks Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
<i>n. totale di download di FT di ebooks Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
n. totale di download di FT di ebooks non Counter compatibili	SBA - da richiedere a singoli Atenei solo se si verifica che il loro campione Counter non è significativo
n. totale degli ebooks [non accessibili in rete d'Ateneo]	Biblioteche [dato già richiesto Q2006]
costo totale degli ebooks [non accessibili in rete d'Ateneo]	Biblioteche [dato già richiesto Q2006, ma accorpato per totale RE]

NB: le misure in corsivo sono quelle di nuova introduzione, le misure in grigio quelle che si è deciso di non rilevare

Risorse Elettroniche Full Text: BANCHE DATI BIBLIOGRAFICHE

MISURA	DA RICHIEDERE A
n. totale delle banche dati bibliografiche [accessibili in rete d'Ateneo]	SBA [dato già richiesto Q2006]
<i>n. totale delle banche dati bibliografiche Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
costo totale delle banche dati bibliografiche [accessibili in rete d'Ateneo]	SBA [dato già richiesto Q2006, ma accorpato per totale RE]
<i>costo totale delle banche dati bibliografiche Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
<i>n. totale di sessioni su banche dati bibliografiche Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
<i>n. totale di ricerche su banche dati bibliografiche Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]</i>	SBA
n. totale di sessioni su banche dati	SBA - da richiedere a singoli Atenei

bibliografiche non Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]	solo se si verifica che il loro campione COUNTER non è significativo
n. totale di ricerche su banche dati bibliografiche non Counter compatibili [accessibili in rete d'Ateneo]	SBA - da richiedere a singoli Atenei solo se si verifica che il loro campione Counter non è significativo
n. totale delle banche dati bibliografiche [non accessibili in rete d'Ateneo]	Biblioteche [dato già richiesto Q2006]
costo totale delle banche dati bibliografiche [non accessibili in rete d'Ateneo]	Biblioteche [dato già richiesto Q2006, ma accorpato per totale RE]

NB: le misure in corsivo sono quelle di nuova introduzione, le misure in grigio quelle che si è deciso di non rilevare

Gli indicatori proposti sono

<i>Periodici elettronici ed e-books</i>		
	MISURA	FONTE
1	costo medio di download di FT	<i>(IFLA C.6. Cost per download; ISO11620 B.3.1.3 Cost per Content Unit Downloaded)</i>
2	n. di FT scaricati per utente potenziale	<i>(IFLA B5 e ISO11620 B.2.1.4: Number of content units downloaded per capita)</i>
<i>Distinguendo periodici elettronici ed e-books</i>		
3	costo medio di download articolo FT	(v.1)
4	costo medio di download e-book/parte componente FT	(v.1)
<i>Banche Dati bibliografiche</i>		
5	costo medio sessione	<i>(ISO11620 B.3.1.2 Cost per Database Session)</i>
6	costo medio ricerca	

<i>Risorse elettroniche in generale (già calcolabile con misure attuali)</i>		
7	spesa per RE per utente potenziale	

Il sottogruppo si è preoccupato di individuare altre misure nuove rispetto ai precedenti questionari sul tema della biblioteca digitale, senza la pretesa però di arrivare al calcolo di indicatori relativi.

In particolare, si è fatto riferimento a:

OPAC

Inteso come uso dell'OPAC, distinguendo accessi interni (biblioteche e rete universitaria) ed esterni. Le possibili misure da rilevare per costruire l'indicatore, però, sembrano difficilmente disponibili (n. query sul DB sottostante all'OPAC) o estremamente imprecise (n. visite alla pagina web del/dei modulo/i di ricerca).

Volendo distinguere accessi interni (biblioteche e rete universitaria) ed esterni si aggiungono i problemi derivanti dall'uso dell'accesso autenticato (proxy o simili; ad es. se utenti istituzionali usano il proxy da casa risultano accessi interni, se non lo usano risultano esterni).

Nonostante i dubbi sulla misura, la decisione è di verificare la possibilità di raccolta del dato, richiedendolo ai sistemi bibliotecari come "n. query nell'anno x" o in un periodo campione. Inoltre, si decide di considerare interni gli accessi via proxy, e di chiedere agli SBA se le risorse elettroniche sono in qualche modo "censite" e ricercabili via OPAC.

REFERENCE DIGITALE

Si propone di rilevare il servizio di reference digitale se gestito a livello centrale di sistema (dato forse più facile da misurare per gli atenei monobiblioteca); la richiesta della misura dovrà essere accompagnata da una domanda preventiva sull'esistenza del servizio e sulle modalità di gestione e risposta agli utenti. In particolare, si suggeriscono due misure: numero di quesiti (fonte ARL E-metrics U2) e numero di quesiti a cui è stata data risposta. Risulta difficile chiedere misure come il tempo medio di risposta per transazione, che presupporrebbe la gestione del servizio di reference digitale con una piattaforma apposita, e allo stesso modo si

ritiene difficoltoso richiedere la percentuale di transazioni di reference digitale rispetto al totale transazioni (ARL E-metrics P1), dal momento che spesso non è possibile misurare nemmeno le transazioni di reference tradizionale.

ACCESSI AI SITI (VIRTUAL VISITS)

Il numero di visite virtuali include le visite al sito della biblioteca o del sistema bibliotecario e all'OPAC, ad esclusione di quelle effettuate all'interno della biblioteca stessa (ARL E-metrics U5, Virtual Visits to Library's Website and Catalog e servirebbe anche per calcolare ARL E-metrics P2 - Percentage of Virtual Library Visits of All Library Visits). Si ritiene tuttavia che il dato rilevabile potrebbe essere difficile da rilevare e poco attendibile, di conseguenza la misura rimane rilevabile solo a livello teorico.

REPOSITORIES ISTITUZIONALI

Data la diffusione di repositories istituzionali di vario genere e per scopi diversi (dalle tesi di laurea e di dottorato ai materiali didattici, dalle pubblicazioni scientifiche ai pre-print o post-print delle stesse) si propone di rilevare il n. totale di full text depositati, il n. di full text depositati nell'anno di riferimento e il n. di full text scaricati nell'anno di riferimento. Tale misura potrà essere richiesta allo SBA, dal momento che questo tipo di strumenti viene solitamente gestito a livello centrale.

Rilevante al fine dell'organizzazione della rilevazione anche il contributo offerto dal gruppo di lavoro sulla scelta del software.

Dopo un'analisi sulla possibilità di riutilizzare il software impiegato nelle precedenti relazioni (CreQue) e una risoluzione concorde sull'impossibilità di continuare ad utilizzarlo, il gruppo ha preso in considerazione l'ipotesi di sviluppare internamente (con la collaborazione di uno o più atenei GIM) gli applicativi necessari a garantire le specifiche necessarie. Tuttavia, dopo una analisi puntuale, emerge con chiarezza che i tempi e i costi stimabili di realizzazione rendono l'ipotesi non praticabile e sostenibile. Vengono quindi definite le specifiche funzionali per l'applicazione di supporto alla rilevazione nazionale e lo schema logico di funzionamento:

1. raccolta dei dati: data entry manuale per le biblioteche, import automatico con un file (es. un XML come per la seconda rilevazione – così da evitare un doppio inserimento per chi ha fatto lo sforzo di implementare sistemi automatici di estrazione dati nel formato richiesto)
2. analisi ed elaborazione dei dati: validazione, pulizia, imputazione. La fase di pulizia e aggregazione potrebbe essere effettuata con uno strumento di analisi statistica esterno al database che ospita i dati.
3. presentazione e diffusione (aggregata o locale).

Stabilite quindi l'impossibilità dell'implementazione "in casa" di un software adeguato e date le specifiche necessarie, il gruppo di lavoro ha rilevato che sul mercato è presente una soluzione con funzionalità abbastanza simili a quelle ritenute indispensabili: il software si chiama SimonLib⁷², definito Software as a service (SaaS), cioè un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, implementa e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via internet⁷³.

Il gruppo di lavoro sulla customer satisfaction si è proposto di individuare "buone pratiche" da trasformare successivamente in "linee guida" relative alle indagini sulla soddisfazione dell'utenza già condotte dagli atenei italiani, indicando in particolare tempi e modalità di somministrazione (in quali periodi dell'anno e dove/come); metodologie (quantitativi e qualitativi) e tecniche (questionari, interviste, focus group, osservazione) da impiegare per condurre un'indagine di successo; i criteri di campionamento e gli oggetti di studio (servizi, risorse, strumenti, spazi, comunicazione e formazione, con relative variabili di utilizzo, soddisfazione, importanza, conoscenza); le modalità di elaborazione delle domande – a risposta sia aperta che chiusa – nei questionari da somministrare (a distanza o in presenza); infine, il criterio di analisi dei dati da utilizzare e la successiva valutazione dei risultati emersi.

Il gruppo di lavoro si è proposto inoltre di rendere disponibili sul sito web di GIM gli strumenti di supporto alle indagini di customer satisfaction

⁷² <<http://www.xsystemsonline.com/>>

⁷³ Nel modello SaaS, i clienti non pagano per il possesso del software bensì per l'utilizzo dello stesso.

(bibliografia, documentazione di indagini precedenti, anagrafe dei referenti negli atenei, indicazione dei software da utilizzare), al fine di costituire un vero e proprio portale per la valutazione (quantitativa e qualitativa) in Italia.

All'interno del gruppo sull'indagine completa, il sottogruppo responsabile della revisione degli indicatori e del manuale delle definizioni è giunto ad alcune conclusioni rilevanti per la pianificazione della rilevazione. Nello specifico, le aree di raggruppamento degli indicatori sono state modificate e adeguate alle tendenze della misurazione e valutazione diffuse nel panorama internazionale. La nuova suddivisione è sembrata più coerente con gli intenti valutativi di GIM e ha permesso un raggruppamento più omogeneo degli indicatori. L'applicabilità dell'analisi multivariata, utilizzata per l'elaborazione dei dati delle due precedenti rilevazioni, potrebbe non essere adeguata per sintetizzare efficacemente le nuove aree; in fase di elaborazione dei dati, quindi, è possibile si riveli necessario l'utilizzo di altre tecniche statistiche che possano ugualmente rispondere alle esigenze di sintesi.

Le nuove aree individuate sono:

Offerta di risorse e infrastrutture: cosa offrono i sistemi bibliotecari alla propria utenza istituzionale?

Quest'area si sovrappone in parte alla precedente area della fruibilità puntando l'attenzione in modo più specifico su servizi ed infrastrutture che permettono all'utenza l'uso concreto del potenziale informativo delle biblioteche.

Uso: quanto vengono effettivamente utilizzati i servizi offerti?

Il concetto di uso è prossimo a quello precedente di efficacia, ma permette l'inclusione di indicatori più coerenti tra loro e basati principalmente sui servizi.

Efficienza: i servizi e l'organizzazione dei sistemi bibliotecari rispondono a requisiti di efficienza?

Il sottogruppo aveva, tra gli altri, il mandato di perfezionare l'area dell'efficienza che per l'analisi precedente aveva dimostrato di non essere sufficientemente coerente, raggruppando indicatori che non puntavano in modo univoco allo stesso concetto. Dopo un'attenta e dettagliata analisi,

si è giunti alla conclusione che, per valutare con precisione l'efficienza, sarebbe stato indispensabile pervenire ad una stima dei costi rilevando informazioni riguardanti le percentuali di attività del personale, con lo schema Good Practice. L'introduzione nel questionario di questo tipo di domande, tuttavia, rappresenterebbe un appesantimento eccessivo per i rispondenti, senza alcuna garanzia sull'attendibilità delle risposte. Per l'area dell'efficienza sono stati previsti comunque alcuni indicatori; l'approfondimento di questi temi però sarà affidato ad una collaborazione con il gruppo di ricerca Good Practice, che nel 2011 svolgerà la nuova rilevazione sulle biblioteche degli atenei (su dati 2010).

Sviluppo: i sistemi bibliotecari hanno attenzione e risorse per uno sviluppo futuro dei servizi?

E' sembrato importante al sottogruppo individuare un'area che cercasse di valutare il grado di attenzione che i sistemi bibliotecari pongono alla crescita e all'evoluzione della propria offerta. Nel tempo, questa area potrebbe includere indicatori "sperimentali" che cerchino di cogliere gli aspetti più innovativi del contesto bibliotecario, per sostenerli e contribuire alla loro diffusione.

Nel corso del 2010, infine, il CNVSU (Comitato Nuclei di Valutazione dei Sistemi Universitari) ha chiesto a GIM di proporre una definizione di biblioteca più aggiornata e coerente con la realtà; l'introduzione di una rilevazione dati anche a livello centrale di ateneo/sistema bibliotecario; la proposta di cinque indicatori specifici per le biblioteche con relative definizioni e metodologia di rilevazione.

La definizione di biblioteca proposta è la stessa adottata da GIM e presente nel manuale delle definizioni.

Relativamente ai dati da rilevarsi centralmente, la proposta al CNVSU riguarda la spesa per il personale e per l'acquisto di risorse bibliografiche.

Infine, in riferimento ai cinque indicatori, GIM ha selezionato indicatori con caratteristiche di significatività e affidabilità delle misure utilizzate, validi come dato aggregato di ateneo e utili ai fine del benchmarking tra sistemi bibliotecari. Gli indicatori suggeriti, recepiti tuttavia solo in parte, sono:

Media delle ore di apertura

(Prestiti + ILL attivi + DD attivi) / Patrimonio documentario* 100

Utenti potenziali / Personale FTE

Utenti potenziali/Posti di lettura

Spese per risorse bibliografiche / Utenti potenziali⁷⁴

Indicatori della prima rilevazione GIM

Di seguito una schematizzazione delle aree di misurazione individuate nel corso dell'attività di pianificazione della prima indagine GIM.

AREA	DEFINIZIONE
Accessibilità	Deve comprendere indicatori relativi alla facilità di accesso alle strutture fisiche, alla disponibilità degli spazi, all'accesso diretto ai documenti da parte degli utenti
Efficacia/fruibilità/innovazione	Deve comprendere indicatori fortemente orientati ai servizi agli utenti, con particolare attenzione all'impiego delle risorse tecnologiche in favore degli utenti stessi.
Efficienza/produttività/economicità	Deve comprendere indicatori di tipo strettamente economico che permettano di valutare l'oculatazza della gestione delle biblioteche e dei sistemi bibliotecari d'ateneo in termini di rapporto costi/benefici. Tali indicatori possono includere elementi riferiti alle risorse umane, in termini di FTE, oltre che finanziarie.
Peso delle biblioteche in ateneo	Deve comprendere indicatori che permettano di valutare l'impatto organizzativo-gestionale delle biblioteche e dei sistemi bibliotecari all'interno di un'organizzazione complessa come l'università.
Vitalità del patrimonio/offerta di risorse	Deve comprendere indicatori orientati alla valutazione della biblioteca intesa nella sua globalità, come offerta di servizi

⁷⁴ Per la definizione e la metodologia di rilevazione degli indicatori si rimanda al manuale delle definizioni di GIM, cfr. nota 54.

	agli utenti e politica delle collezioni tradizionali e digitali, in un'ottica dinamica di risposta alle attese e anticipazione delle esigenze degli utenti, secondo criteri di miglioramento continuo della qualità.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gli indicatori scelti per ciascuna area di riferimento sono:

ACCESSIBILITA'	
1	Media delle ore di apertura settimanale
2	Superficie totale / utenti potenziali
3	Superficie accessibile al pubblico / superficie totale *100
4	Posti di lettura / utenti potenziali
5	Metri lineari a scaffale aperto occupati dai materiali / utenti potenziali
6	Metri lineari totali a scaffale aperto / metri lineari totali di scaffalatura * 100
7	Unità amministrative
8	Punti di servizio / unità amministrative

La scelta degli indicatori attribuiti all'area "accessibilità" ha tenuto conto dei diversi aspetti attraverso cui misurare la reale accessibilità di servizi e collezioni, con una certa enfasi nei confronti degli spazi fisici destinati agli utenti. La difficoltà di misurazione degli utenti potenziali a livello di singola biblioteca limita di fatto l'applicazione alle biblioteche di alcuni indicatori.

EFFICACIA, FRUIBILITA', INNOVAZIONE	
9	Personal computer destinati al pubblico / utenti potenziali

10	Personal computer destinati al pubblico / posti di lettura * 100
11	Prestiti + prestiti interbibliotecari passivi + document delivery passivi / utenti potenziali
12	Prestiti interbibliotecari attivi + document delivery attivi / prestiti interbibliotecari totali + document delivery totali
13	Partecipanti ai corsi di formazione / studenti iscritti * 100
14	Prestiti interbibliotecari passivi + document delivery passivi / prestiti * 100
15	Accessi a banche dati / utenti potenziali
16	Ore di formazione per l'utenza / utenti potenziali
17	Inventari in OPAC / patrimonio documentario * 100

Per quanto riguarda l'area "efficacia/fruibilità/innovazione" si è ritenuto opportuno affiancare ad alcuni indicatori già consolidati, che contengono elementi tradizionalmente significativi nella valutazione dei servizi (es. prestiti, prestiti interbibliotecari, OPAC), altri indicatori con i quali valutare l'innovazione tecnologica rivolta agli utenti finali (es. postazioni informatizzate), e quelli con cui valutare le attività delle biblioteche nella formazione degli utenti. Quest'ultimo aspetto, alla luce del mutato scenario rappresentato dall'avvento del digitale e dalla necessità di garantire l'accesso ai documenti ovunque essi siano prima ancora che il possesso locale degli stessi, rappresenta, a parere di GIM, un elemento qualificante dell'evoluzione del ruolo delle biblioteche e della professionalità dei bibliotecari, traducendosi in una strategia innovativa di risposta ai bisogni informativi degli utenti.

EFFICIENZA, PRODUTTIVITA', ECONOMICITA'	
18	Spese della biblioteca per risorse bibliografiche / utenti potenziali
19	Spese della biblioteca per i periodici (cartacei + elettronici) / spese della biblioteca per risorse bibliografiche * 100
20	Spese per risorse elettroniche / spese per risorse bibliografiche * 100

21	Spese totali della biblioteca / utenti potenziali
22	Spese della biblioteca per il personale / spese totali della biblioteca * 100
23	Prestiti + prestiti interbibliotecari totali + document delivery totali / personale FTE
24	Acquisizioni / personale FTE
25	Patrimonio documentario / personale FTE

Gli indicatori dell'area "efficienza/produttività/economicità" sono quelli più consolidati dal punto di vista della valutazione, vista la diretta derivazione dal mondo aziendale. Tuttavia, l'apparente semplicità di applicazione e interpretazione nasconde una serie di criticità, determinate in generale dal rischio di un'applicazione superficiale alle organizzazioni pubbliche che producono servizi e non beni (come le università) e in particolare alle biblioteche, i cui servizi hanno caratteristiche di intangibilità, se possibile, ancora maggiori rispetto ad altri.

In ogni caso, la selezione proposta intende fornire elementi sufficienti a valutare quantitativamente l'impiego delle risorse finanziarie e umane sia all'interno delle biblioteche sia a livello complessivo di sistemi bibliotecari, tenendo in considerazione gli utenti da servire, dove possibile.

PESO DELLE BIBLIOTECHE IN ATENEO	
26	Personale delle biblioteche / totale personale dell'Ateneo * 100
27	Superficie totale delle biblioteche / totale superficie dell'Ateneo * 100
28	Spesa totale per le biblioteche / spese complessive dell'Ateneo * 100
29	EP area delle biblioteche / totale del personale area delle biblioteche * 100
30	Presenza di un bilancio autonomo dello SBA

L'area del Peso delle biblioteche in ateneo comprende indicatori che permettono di valutare, in linea generale, l'impatto organizzativo-gestionale delle biblioteche e dei sistemi bibliotecari all'interno di un'organizzazione complessa come l'università.

PATRIMONIO, OFFERTA DI RISORSE	
31	Utenti potenziali / personale FTE
32	Personale professionalizzato FTE (personale = o > cat. C dell'area delle biblioteche + personale non dipendente professionalizzato) / personale FTE * 100
33	Personale FTE / punti di servizio
34	Docenti e ricercatori / personale professionalizzato FTE (personale = o > cat. C dell'area delle biblioteche + personale non dipendente professionalizzato)
35	Patrimonio documentario / utenti potenziali
36	Periodici elettronici + Periodici cartacei: abbonamenti / docenti e ricercatori
37	Acquisizioni / utenti potenziali
38	Periodici elettronici / periodici totali correnti (elettronici + abbonamenti cartacei) * 100
39	Spese della biblioteca per risorse bibliografiche / spese totali della biblioteca * 100
40	Prestiti + prestiti interbibliotecari attivi + document delivery attivi / patrimonio Documentario

Gli indicatori attribuiti all'area "vitalità del patrimonio/offerta risorse" costituiscono il gruppo più numeroso, sia perché pongono in rapporto elementi già presenti in altre aree, ma con finalità valutative diverse (es. personale, spese, collezioni, utenti), sia perché, nelle intenzioni di GIM, offrono l'opportunità, in misura maggiore di altri, di valutare il grado di adeguatezza dell'offerta globale del sistema biblioteca alle esigenze degli utenti. Anche in questo caso, la difficoltà di misurazione dell'utenza potenziale a livello di biblioteca rappresenta un limite nella valutazione⁷⁵.

⁷⁵ Le tabelle sono ricavate dalla relazione finale sulla prima indagine nazionale GIM.

Indicatori della seconda rilevazione GIM

Come descritto più sopra a proposito dell'organizzazione della seconda indagine nazionale, gli indicatori hanno subito un processo di revisione completa, con aggiunte, modifiche ed eliminazioni, e una redistribuzione nelle aree.

Di seguito un prospetto riassuntivo.

INDICATORI STRUTTURALI		
26	$(\text{PTA FTE} / \text{PTA FTE ateneo}) * 100$	Confermato
27	$(\text{superficie totale biblioteche} / \text{superficie totale ateneo}) * 100$	Confermato
28	$(\text{spesa totale} / \text{spesa totale ateneo}) * 100$	Confermato
29	PTA EP area biblioteche / PTA EP ateneo	Modificato
30	organizzazione SBA	Modificato

INDICATORI DI FRUIIBILITÀ		
1	media delle ore di apertura settimanale	Confermato
3	$(\text{superficie accessibile al pubblico} / \text{superficie totale}) * 100$	Confermato
6	$(\text{metri lineari a scaffale aperto} / \text{metri lineari totali}) * 100$	Confermato
10	$10 [\text{Personal Computer al pubblico} / (\text{PC al pubblico} + \text{posti lettura})] * 100$	Confermato
17	$(\text{inventari in OPAC} / \text{patrimonio documentario}) * 100$	Confermato
20	$(\text{spese per risorse elettroniche} / \text{spese per risorse bibliografiche}) * 100$	Confermato
38	$(\text{periodici elettronici} / \text{periodici totali correnti}) * 100$	Confermato
40	$(\text{prestiti} + \text{prestiti interbibliotecari attivi} + \text{Document Delivery attivi}) / \text{patrimonio documentario}$	Confermato

L'area raccoglie un insieme di indicatori che hanno lo scopo di valutare l'offerta bibliotecaria in termini di accessibilità e fruibilità degli spazi e delle raccolte bibliografiche. Il confronto con la rilevazione precedente mostra un aumento rilevante della superficie accessibile al pubblico (oltre 50.000 mq).

L'aumento percentuale della spesa per risorse elettroniche è imputabile alle banche dati piuttosto che ai periodici elettronici. Al momento della rilevazione, infatti, il modello contrattuale era ancora quello print + online. Da segnalare, infine, il notevole aumento della percentuale di documenti presenti nei cataloghi in linea, che testimonia lo sforzo delle biblioteche di recuperare il pregresso.

INDICATORI DI EFFICACIA		
4	utenti potenziali / posti di lettura	Confermato
11	(prestiti + prestiti interbibliotecari passivi + Document Delivery passivi) / utenti potenziali	Confermato
13	(partecipanti corsi di formazione / studenti) * 100	Confermato
15	accessi banche dati in rete di ateneo / utenti potenziali	Confermato
16	(ore formazione per l'utenza / studenti) * 1000	Confermato
18	spese per risorse bibliografiche / utenti potenziali	Confermato
35	patrimonio documentario / utenti potenziali	Confermato
41	superficie accessibile al pubblico / utenti potenziali	Nuovo

L'area raccoglie un insieme di indicatori che valutano l'offerta in termini di spazi, collezioni, risorse finanziarie, utilizzo del patrimonio, servizi avanzati di formazione per gli utenti.

INDICATORI DI EFFICIENZA		
22	(spese per il personale / spese totali) * 100	Confermato
23	(prestiti + prestiti interbibliotecari totali + Document Delivery totali) / PTA FTE	Confermato

24	acquisizioni / PTA FTE	Confermato
31	utenti potenziali / PTA FTE	Confermato
42	(posti a sedere * ore di apertura) / spese per PTA	Nuovo

L'area raccoglie un insieme di indicatori che valutano l'efficienza delle biblioteche, i carichi di lavoro e la produttività del personale, nonché l'investimento degli atenei in risorse umane. Si tratta di misurazioni stanno acquistando sempre più importanza, data la necessità di offrire nuovi servizi con sempre meno risorse e di rispondere a una maggiore richiesta di trasparenza per quanto riguarda i costi in rapporto all'offerta qualitativa e quantitativa di servizi.

Gli indicatori di produttività – prestiti e acquisizioni pro capite – tengono invece conto di tutto il personale, sia dipendente sia non dipendente. Poiché la produttività è misurata in rapporto a tutto il personale e non solo quello addetto a tali attività, essi danno una misura della generale efficienza della struttura, non dei carichi di lavoro individuali.

INDICATORI DESCRITTIVI		
7	unità amministrative	Confermato
8	punti di servizio / unità amministrative	Confermato
19	(spese per periodici cartacei / spese per risorse bibliografiche) * 100	Confermato
33	PTA FTE / punti di servizio	Confermato
39	(spese per risorse bibliografiche / spese totali) * 100	Confermato

Questa area, che non era presente nella rilevazione 2002, raccoglie un insieme di indicatori che, pur illustrando aspetti rilevanti dei sistemi bibliotecari, non hanno un univoco senso di lettura e quindi non possono essere utilizzati per la stesura di una graduatoria. Sono però utili per raffinare l'analisi descrittiva.

Dall'analisi complessiva dell'area, si conferma la tendenza all'accorpamento e alla razionalizzazione delle strutture, con un conseguente leggero aumento del personale per punto di servizio; e una sostanziale tenuta della spesa.

Gli indicatori modificati sono **i29** e **i30**, rispettivamente sulla percentuale di EP di area biblioteche rispetto al numero complessivo di EP dell'ateneo (l'indicatore originale era EP di area biblioteche sul totale del personale di biblioteca), e sull'organizzazione dello SBA. Nella rilevazione 2002, i30 prevedeva la semplice indicazione di un bilancio di spesa autonomo per il centro di coordinamento dei servizi bibliotecari, mentre nella seconda indagine all'indicatore viene attribuito un punto in base alla risposta positiva a 6 domande del questionario SBA.

Gli indicatori di nuova introduzione sono **i41** (superficie accessibile al pubblico su utenti potenziali), e **i42** (posti a sedere * ore di apertura della biblioteca, sulla spesa per il personale di biblioteca). In particolare, i41 sostituisce l'indicatore 2002 i2 (superficie totale su utenti potenziali), allo scopo di rilevare con maggiore esattezza tutti gli spazi in cui l'utente può muoversi, uffici del personale compresi. i42 invece si propone di calcolare un parametro di spesa per posto a sedere in relazione all'orario di apertura; introdotto per la prima volta con questa rilevazione, dà una misura del costo dell'offerta di servizi di base al pubblico in rapporto alla spesa per il personale. Esso ha gli stessi limiti dell'indicatore i22, in quanto tiene conto solo del personale dipendente e non di quello non dipendente.

Analisi dei dati

Per la prima e per la seconda rilevazione, si era manifestata l'esigenza di andare oltre la mera stesura di graduatorie degli atenei. Da un lato, quindi, si è cercato di individuare gruppi omogenei di atenei, all'interno dei quali confrontare poi i rispettivi sistemi bibliotecari: l'analisi poteva essere condotta a priori, scegliendo una classificazione basata su parametri come il numero di iscritti o il numero di biblioteche, confrontando poi le performance; oppure a posteriori, raggruppando gli atenei con sistemi bibliotecari simili valutandone la somiglianza anche da

un punto di vista strutturale e organizzativo. Dall'altro lato, invece, si era avvertito il bisogno di sintetizzare in pochi elementi il quadro fornito dagli indicatori. Anche in questo caso, l'analisi poteva svilupparsi a priori, assegnando un peso a ciascun indicatore arrivando ad avere un unico valore per area; oppure a posteriori, analizzando la provenienza dei dati per individuare aggregazioni rappresentative di indicatori.

In fase di analisi è stata quindi applicata prima un'analisi dei cluster per la suddivisione in gruppi omogenei, poi un'analisi fattoriale per sintetizzare gli indicatori. Quest'ultima analisi, condotta in seguito alla prima rilevazione, si è dimostrata utile nella revisione e nella riorganizzazione degli indicatori in vista della seconda indagine nazionale. L'analisi dei cluster accorpa una serie di tecniche statistiche che hanno lo scopo di riunire le unità che costituiscono un insieme in gruppi omogenei (atenei), rispetto a determinate caratteristiche possedute da ciascuna delle unità all'interno dell'insieme dato (indicatori). Un'operazione di questo tipo viene definita classificazione: l'obiettivo è di individuare un numero limitato di gruppi omogenei per un certo tipo di caratteristiche (i cluster), definiti in modo che gli elementi appartenenti a ciascun gruppo risultino simili tra di loro, viceversa elementi appartenenti a gruppi diversi saranno diversi tra loro. La somiglianza tra i vari elementi viene calcolata sulle distanze tra le unità considerate⁷⁶.

L'analisi fattoriale invece individua le dimensioni del campo descritto da tutte le variabili considerate: si verifica in che misura ciascuna delle variabili considerate costituisca una ripetizione della descrizione compiuta da tutte le altre, e se esista la possibilità di raggiungere la stessa efficacia descrittiva impiegando un numero minore di variabili, dette fattori⁷⁷. La riduzione del numero di fattori deve comportare la minima perdita di informazione rispetto ai dati originari, e si ottiene costruendo nuove variabili ricavate dalla combinazione di quelle iniziali, non selezionando alcuni fattori tra tanti. La fattorizzazione avviene secondo una serie di passaggi: nel primo, date le variabili, si calcolano le correlazioni tra le variabili coinvolte nell'analisi e i fattori trovati (più un

⁷⁶ GIM Relazione Finale Rilevazione 2007, p.123

<<http://www.gimsba.it/system/files/pub/rilevazioni/rilevazione2007/relazione-2006.pdf>>

⁷⁷ Cfr. nota 52, p.127.

fattore è collegato a un numero di variabili che descrivono caratteri simili, tanto più agevole sarà l'interpretazione); nel secondo, si valuta se il numero di fattori considerato è sufficiente a racchiudere l'informazione fornita dalle variabili originarie. L'ultimo passaggio prevede infine la proiezione delle unità sui fattori, allo scopo di avere una proiezione visiva del posizionamento degli atenei.

Sono stati isolati due fattori, interpretabili come dimensione latente dell'area dell'efficacia e dimensione latente dell'area della fruibilità⁷⁸; gli atenei sono stati proiettati sul piano cartesiano generato dai due fattori, consentendo l'analisi immediata del posizionamento degli atenei nelle due aree.

Indicatori della terza rilevazione GIM

In previsione della terza rilevazione, si è proceduto alla revisione degli indicatori utilizzando come base di partenza quelli selezionati per la seconda indagine. In particolare si è cercato di individuare una distribuzione più razionale degli indicatori all'interno delle aree, introducendo alcuni indicatori ex novo per la misurazione delle risorse elettroniche (costi, uso). L'area che risulta più corposa a livello di dati richiesti e indicatori relativi è Risorse, coerentemente con l'obiettivo proposto da GIM di fornire un panorama nazionale dei servizi bibliotecari e delle risorse disponibili nelle biblioteche accademiche.

La selezione e riorganizzazione degli indicatori è avvenuta riesaminando il set utilizzato alla precedente rilevazione contemporaneamente alle proposte formulate dal gruppo sulle risorse elettroniche e ai suggerimenti più interessanti provenienti dalla letteratura internazionale.

L'obiettivo è stato anche quello di ottenere un insieme più snello, ma ugualmente efficace, di parametri rappresentativi dei sistemi bibliotecari. La proposta del sottogruppo prevede quindi 24 indicatori (rispetto ai 31 della precedente indagine).

Gli indicatori risultano distribuiti come segue:

⁷⁸ Paolo Bellini, Beatrice Catinella. *Seconda Rilevazione Nazionale GIM Gruppo Interuniversitario sul Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari*. «Bollettino AIB», 50 (2010) n.1/2, p.55-66, p.63.

RISORSE		Fonte
1	Media delle ore di apertura settimanale ⁷⁹	GIM 2006
6	(Metri lineari a scaffale aperto / Metri lineari totali di scaffalatura)* 100	GIM 2006
17	(Inventari in OPAC / Patrimonio documentario)* 100	GIM 2006
4	Utenti potenziali/Posti di lettura	GIM 2006
18	Spese per risorse bibliografiche /Utenti potenziali	GIM 2006
35	Patrimonio documentario /Utenti potenziali	GIM 2006
41	Superficie accessibile al pubblico /Utenti potenziali	GIM 2006
43	(Personale FTE SBA/utenti potenziali)*1000	IFLA, BIX
44	Spesa per RE /utente potenziale	Gruppo RE

USO		Fonte
11	(Prestiti + ILL passivi + DD passivi) /Utenti potenziali	GIM 2006
13	Partecipanti ai corsi di formazione /Studenti iscritti* 100	GIM 2006
45	Sessioni a banche dati in rete di ateneo /Utenti potenziali	Gruppo RE
46	N. di FT scaricati/utenti potenziali	Gruppo RE
40	(Prestiti + ILL attivi + DD attivi) / Patrimonio documentario* 100	GIM 2006

EFFICIENZA		Fonte
47	Costo medio di download di FT	Gruppo RE
48	Costo medio per sessione	Gruppo RE
22	(Spese per il personale /Spese totali SBA) * 100	GIM 2006
49	Spese totali SBA/(prestiti+download)	ISO
50	Spese totali SBA/utenti potenziali	BIX, ISO

⁷⁹ A differenza delle precedenti rilevazioni si considera l'orario di apertura di una biblioteca come coincidente con l'orario più esteso dei suoi punti di servizio. Per l'aggregazione a livello di ateneo si continua a mantenere la media degli orari di tutte le strutture afferenti.

SVILUPPO		Fonte
28	(Spesa totale SBA /Spese complessive dell'ateneo) * 100	GIM 2006
51	Ore di formazione per il personale/personale FTE SBA ⁸⁰	IFLA, BIX
38	(Periodici elettronici / Periodici totali correnti) * 100	GIM 2006
20	(Spese per RE/spese risorse bibliografiche)*100	GIM 2006

Gli indicatori scartati verranno calcolati ugualmente, al fine di mantenere una continuità con la serie storica, prevedendo una sezione apposita, permettendo così agli atenei interessati un confronto temporale del proprio posizionamento.

7	Unità amministrative
8	Punti di servizio /Unità amministrative
33	Personale FTE /Punti di servizio
19	(Spese per periodici cartacei /Spese per risorse bibliografiche)* 100
39	(Spese per risorse bibliografiche /Spese totali della biblioteca)* 100
10	[PC destinati al pubblico /(Posti lettura + PC destinati al pubblico)]* 100
3	(Superficie accessibile al pubblico / Superficie totale)* 100
15	Accessi a banche dati in rete di ateneo /Utenti potenziali
16	(Ore formazione per l'utenza /Studenti iscritti)* 1000
31	Utenti potenziali / PTA FTE biblioteche
42	(Posti a sedere * Ore di apertura)/Spese per il PTA
29	EP delle biblioteche /EP dell'ateneo
30	Organizzazione SBA
27	(Superficie totale biblioteche /Superficie totale ateneo) * 100
23	(Prestiti + ILL totali + DD totali) / PTA FTE biblioteche
24	N. acquisizioni/PTA FTE biblioteche

In particolare:

⁸⁰ Il denominatore potrebbe essere rivisto, considerando le persone e non il FTE, a seconda delle modalità di rilevazione che verranno stabilite definitivamente, per la rilevazione del numeratore, nella stesura del questionario.

i7, i8, i33, i19, i39: verranno calcolati a scopo descrittivo, pur non potendo comparire nel set degli indicatori “valutativi”.

i10: ha perso di significato, non potendo più essere calcolato a causa dell’offerta sempre maggiore agli utenti di connessioni wi-fi.

i3: eliminato perché ridondante. L’informazione è in buona parte contenuta negli indicatori 6 e 41 (i6 [Metri lineari a scaffale aperto / Metri lineari totali di scaffalatura] * 100; i41 Superficie accessibile al pubblico /Utenti potenziali)

Lo stesso vale per i16: eliminato perché ridondante. l’informazione è in buona parte contenuta nell’indicatore 13 (Partecipanti ai corsi di formazione /Studenti iscritti * 100)

i15 e i31: non eliminati ma modificati.

i42: introdotto nel corso della seconda rilevazione, eliminato perché complicato e poco “parlante”.

i29 e i27: eliminati perché incalcolabili. In entrambi i casi, il database del MIUR cui GIM fa riferimento come strumento “di controllo” non prevede, rispettivamente, l’informazione sul numero degli EP per ateneo, e l’informazione sulla superficie totale per ateneo.

i30: eliminato perché poco significativo. I valori discreti da 1 a 6 non consentono una sufficiente differenziazione degli atenei.

i23 e i24: eliminati perché ambigui.

APPENDICE

L'appendice riporta, divisi per capitoli, alcuni contributi che non si è ritenuto opportuno inserire in forma integrale nel testo della tesi.

CAPITOLO 1

EQUINOX Electronic Library Performance Indicators

1. Percentage of the population reached by electronic library services

Objective:

To establish the success of the library in reaching its users by calculating the percentage of the total population to be served who are using electronic library services.

Definition of the indicator:

The percentage of the library's total population to be served who are actually using electronic services offered by the library.

Method:

Draw a representative (random) sample from the total population to be served and ask each person in the sample if they have used ELS during a specified time period.

The percentage of the population reached by ELS is:

$$A * 100$$

$$B$$

Where:

A. Number of persons in the sample who have used electronic library services during a specified time period.

B. Total number of persons in the sample.

Interpretation and factors affecting the indicator:

The result will be a figure between 0 and 100. A higher score shows a better take up of electronic library services.

The time period chosen will be affected by seasonal variations in use of the library generally and electronic library services specifically. If a period shorter than one year is used, this indicator should be measured at regular intervals throughout the year in order to take account of seasonal variations.

Related indicators:

Number of sessions on each ELS per member of the target population, User satisfaction, Number of attendances at formal ELS training lessons per member of the population to be served, Percentage of target population reached (ISO 11620).

2. Number of sessions on each electronic library service per member of the target population

Objective: To establish the success of the library in reaching its users by calculating the proportion of the target population who are using each ELS. Also to compare the use made of each ELS by the target population.

Definition of the indicator:

The total number of sessions on each ELS by members of the target population during a specified time period divided by the number of persons in the target population.

Method:

The number of sessions on each ELS for a specified time period is identified from the usage data usually provided by the supplier. For some services this data may not be available: these services should be excluded, or surveyed by interviewing users. Sessions by library staff and for user training should be included in the number of sessions.

Unless authentication information is available it will not be possible to identify whether users are members of the population, in which case count the number of sessions from the library's and the institution's IP addresses. In this case the target population is the total population to be served.

The target population for each ELS must be carefully defined and recorded to facilitate benchmarking and comparisons over time. The target population for some ELS may be the total population to be served. For example the target population for the MEDLINE service may be medical staff and students of a university whereas that for a general bibliographic database might be the whole population to be served.

Number of sessions on each electronic library service per member of the target population during a specified time period is:

A

B

Where:

A. Number of sessions on each ELS by members of the target population during a specified time period.

B. Total number of persons in the target population.

Interpretation and factors affecting the indicator:

The result will be a number with no top limit. A higher number indicates a greater take up of the ELS by its target population.

For ELS that are restricted all sessions are by definition by members of the target population. Difficulties arise with ELS that are unrestricted, since without authentication it is impossible to truly assess which sessions are by members and which by non-members. For these services the figure will be higher than the true value since non-members cannot be excluded. Unrestricted services that are available via the Internet should therefore be excluded from this PI.

For some services this data may not be available: these services should be excluded, or surveyed by interviewing users.

While the values for all services can be added to arrive at a global figure for all ELS, more valuable information on performance can be gained by considering the indicator for each ELS separately. This allows comparison of the take up of different ELS and allows the values of several indicators relating to the same ELS to be considered together. For example, the number of sessions on a particular ELS per member of the target population can be considered in conjunction with the cost per session of that same ELS.

Related indicators:

Number of documents and entries (records) viewed per session for each electronic library service; Cost per session for each electronic library service; Cost per document or entry (record) viewed for each electronic library service; User satisfaction.

Number of remote sessions on electronic library services per member of the population to be served

Objective: To establish the amount of use made of ELS from users who require access from outside the library.

Definition of the indicator:

The total number of sessions on ELS established from outside of the library building by members of the population to be served during a specified time period divided by the number of persons in the population to be served.

Method:

The methodology for this indicator is the same as for PI2, but using the data for remote sessions only, rather than all sessions to electronic library services.

The population will be the total population to be served.

Number of remote sessions to electronic library services per member of the population to be served is:

$$\frac{A}{B}$$

Where:

A. Number of remote sessions on ELS by members of the population to be served during a specified time period.

B. Total number of persons in the population to be served.

It may not be possible to distinguish remote sessions from sessions from within the library for some services. In this case, it may be possible to estimate the number of remote sessions by examining the proportion of total sessions which are remote for those services which do provide information on the origin of access, provided the estimate is based on the population to be served and not on a smaller target population. The indicator can then be estimated by applying proportion C to it.

Number of remote sessions to electronic library services per member of the population to be served is:

$$\frac{A * C}{B}$$

Where:

A. Number of sessions on electronic library services by members of the population to be served during a specified time period.

B. Total number of persons in the population to be served.

C. Proportion of total sessions which are remote for services where this information is available.

Interpretation and factors affecting the indicator:

The indicator is a real number with no top limit. A higher score indicates that a large number of the library's population requires or desires access to services from outside the library. This may affect the library's planning in terms of the sort of services it offers to 'remote' users. It will also inform the library when making decisions in terms of access methods.

As with the previous indicator, distinguishing between sessions by members of the population to be served and non-members of the population to be served may be impossible for unrestricted services where no authentication takes place (e.g. OPAC). In this case the number resulting will be higher than the true value.

Related indicators:

Percentage of the population reached by electronic library services

4. Number of documents and entries (records) viewed per session for each electronic library service

Objective: Measuring ELS documents viewed will show how many items of interest were found by users on each ELS.

Definition of the indicator:

The number of documents viewed from each ELS during a specified time period divided by the number of sessions on each service during that time period.

Method:

The number of documents viewed from each ELS during a specified time period is identified from the usage data usually provided by the supplier. For some services this data may not be available: these services should be excluded, or surveyed by interviewing users.

Divide the number of documents viewed from each ELS during a specified time period by the number of sessions on that service during that time period.

For some ELS, documents or records are likely to be downloaded rather than viewed on screen, for example long journal articles rather than where records are short and quickly scanned. In these cases documents or records downloaded can be measured in addition to documents viewed if the data is available.

Number of documents and entries (records) viewed per session for each electronic library service is:

A

B

Where:

A. Number of documents viewed from each ELS by members of the population to be served during a specified time period.

B. Number of sessions on each ELS by members of the population to be served during a specified time period.

Interpretation and factors affecting the indicator:

The figure will be a real number with no top limit. A higher number indicates that users are finding a lot of documents of interest, a low number may indicate that the service is not meeting the needs of the users.

It is not recommended that the data be used to obtain a global figure for all services, as services deliver different types of document e.g. some deliver full text, whilst others only deliver citations. However, the data obtained for particular services may be compared.

Related indicators:

Number of sessions on each ELS per member of the target population; Cost per document or entry (record) viewed for each electronic library service; Cost per session for each electronic library service; User satisfaction.

5. Cost per session for each electronic library service

Objective: To establish the relative value of each ELS by finding the costs for each session during a specified time period. [The time period is likely to be one financial year.]

Definition of the indicator:

The cost of each electronic library service made available by the library divided by the number of sessions on that ELS during the specified time period.

The cost of each ELS is the acquisition, subscription, licensing or pay-per-view costs to the library for that service. Infrastructural costs such as hardware and software are not included.

Method:

For each electronic library service the cost of the service for a particular time period is divided by the number of sessions during that time period to derive the cost per session for that ELS. If the time periods are not the same, the costs should be normalised to the time period on which sessions are calculated.

Where a service consists of an electronic service alongside a traditional (e.g. printed) service, priced as a unit, or where there is a bulk purchase of services, care must be taken to assign costs between services appropriately.

The number of sessions to each ELS for a specified time period is identified from the usage data usually provided by the supplier. For some services this data may not be available: these services should be excluded, or surveyed by interviewing

users. Sessions by library staff and for user training should be included in the number of sessions.

Cost per session on each electronic library service is:

$$\frac{A}{B}$$

Where:

A. Cost of each electronic library service for a specified time period.

B. Number of sessions on each electronic library service by members of the population to be served during the specified time period.

Round off in the manner customary with the currency used.

Interpretation and factors affecting the indicator:

The number resulting will be an amount of currency. A lower value indicates higher cost efficiency. However, this should be taken into consideration in conjunction with value gained from the service, e.g. Number of documents and entries (records) downloaded per session.

Related indicators:

Number of sessions on each ELS per member of the target population, Number of documents and entries (records) viewed per session for each ELS, User satisfaction.

6. Cost per document or entry (record) viewed for each electronic library service

Objective: To establish the relative value of each ELS by finding the costs for each document viewed.

Definition of the indicator:

The cost of each electronic library service made available by the library divided by the number of documents or entries (records) viewed from that ELS during the specified time period.

The cost of each ELS is the acquisition, subscription, licensing, or pay-per-view costs for that service. Infrastructural costs such as hardware and software are not included.

Method:

For each ELS the cost of the service is divided by the number of documents viewed from that service.

The number of documents viewed from each ELS is identified from the usage data usually provided by the supplier. For some services this data may not be available: these services should be excluded, or surveyed by interviewing users.

For some ELS, documents or records are likely to be downloaded rather than viewed on screen, for example where records are long journal articles, rather than short and quickly scanned items. In these cases documents or records viewed can be measured in addition to documents downloaded if data are available.

Cost per document or entry (record) viewed for each electronic library service is:

$$\frac{A}{B}$$

Where:

A. Cost of each electronic library service for a specified time period. [The time period is likely to be one financial year].

B. Number of documents viewed from each electronic library service by members of the population to be served during the specified time period.

Round off in the manner customary with the currency used.

Interpretation and factors affecting the indicator:

The number resulting will be an amount of currency. A lower number indicates better value per document viewed. This should however be considered in conjunction with measures of User satisfaction with an ELS. In the case of pay-per-view services the value of this indicator is exactly equal to the rate paid.

Related indicators:

Number of documents and entries (records) viewed per session for each electronic library service; User satisfaction.

7. Percentage of information requests submitted electronically

Objective: To establish the use made of electronic means for submitting enquiries.

Definition of the indicator:

The number of information requests submitted electronically during a specified time period as a percentage of the total number of information requests received during the same period.

Method:

For a specified time period record all information requests received by all library staff, noting the means of submission. From this data calculate the total number of information requests submitted electronically, whether by email to the reference desk, to individual librarians or through the web site. This figure is then divided by the total number of information requests received during the specified time period.

Percentage of information requests submitted electronically is:

$$\frac{A * 100}{B}$$

Where:

A. Number of information requests submitted electronically during a specified time period

B. Total number of information requests received during a specified time period

Interpretation and factors affecting the indicator:

The indicator is an integer from 0 to 100. This figure gives an indication of the extent to which the library's users are switching to electronic means of communication. A high number indicates that a high proportion of the library's users are comfortable with electronic medium and using it to access the library's services. A low number may indicate a need for user training or for better advertising of the availability of an electronic enquiry service.

Related indicators:

Correct answer fill rate (ISO 11620).

8. Library computer workstation use rate

Objective: To indicate the effectiveness and efficiency of library computer workstation provision by measuring if user demand for library computer workstations is being met by the library.

Definition of the indicator:

The number of library computer workstations used during a specified time period as a percentage of the number of library computer workstations provided during that time period.

LCWs provided includes all LCWs that are on open access and in working order or otherwise available for use.

Method:

Take a survey of the number of library computer workstations in use at specified times, or use data from LCW booking forms if this is available. If it is impossible to survey all workstations at the same time, then a representative sample should be surveyed. Due to the inherent variability of the indicator collect the data at random intervals then calculate the mean use rate. The survey should be drawn from all open access LCWs that are in working order and otherwise available for use.

Some LCWs may offer different ELS e.g. OPACs, stand alone CD-ROMs, networked machines, and these machines may have differing patterns of use and demand. If this is the case it is preferable to calculate this indicator for LCWs offering different services separately. If a global figure for all LCWs is required this can be calculated by summing all A and all B and then applying the formula.

Library computer workstation use rate is:

$$\frac{A * 100}{B}$$

Where:

- A. Mean number of library computer workstations at a specific point in time
- B. Number of library computer workstations provided at a specific point in time

Interpretation and factors affecting the indicator:

The indicator is an integer from 0 to 100. A higher number indicates that the library computer workstations provided are being heavily used and may indicate a need for increased resources.

The facilities provided on the library computer workstations must be taken into consideration. If office software products or email services are available on the library computer workstations for example, and they are being very heavily used, it could be the case that they are being used for purposes not directly related to library services. If this is preventing users from accessing library services it may lead the library to consider whether it is appropriate to tie up library computer workstations with non-library software.

Related indicators:

Number of library computer workstation hours available per member of the population to be served; Facilities use rate (ISO 11620); User satisfaction.

9. Number of library computer workstation hours available per

member of the population to be served

Objective: To establish the number of LCW hours available per member of the population in order to ascertain whether potential user demand for LCW could be met by the library.

Definition of the indicator:

The number of library computer workstations provided by the library multiplied by the number of hours the library is open in the specified time period and divided by the total number of persons in the population to be served. The time period will normally be one week.

Library computer workstations provided includes all open access LCWs that are in working order and otherwise available for use.

Method:

Count the number of library computer workstations provided by the library, i.e. all open access LCWs that are in working order and otherwise available for use and multiply by the number of hours the library is open in the specified time period to calculate dataset A. Divide this by the total number of persons in the population.

Number of library computer workstation hours available per member of the population to be served is:

$$\frac{A * B}{C}$$

Where:

A. Number of library computer workstations provided during a specified time period.

B. Number of hours the library is open during a specified time period

C. Total number of persons in the population to be served

Interpretation and factors affecting the indicator:

The result is a real number with no top limit. The higher the number the better the library's ability to cope with demand from users for library computer workstations. A very low result may indicate the need to provide more library computer workstations, in particular if the indicator Library computer workstation use rate shows a high rate of use.

The number of computer workstations available elsewhere in the institution will have a great affect on the interpretation of this indicator. A low result here may

not be so significant if computer workstations from which library services can be accessed are widely available to users elsewhere.

Related indicators:

Library computer workstation use rate; Facilities availability (ISO 11620); User satisfaction.

10. Rejected sessions as a percentage of total attempted sessions

Objective: To establish if there are sufficient licenses for the demand from users by finding the percentage of unsuccessful attempts to connect to a licensed electronic library service which is not available because of attempted sessions exceeding simultaneous user limit and to indicate user satisfaction with the infrastructure provided.

Definition of the indicator:

The number of attempted sessions on electronic library services that are rejected expressed as a percentage of the total number of attempted sessions on electronic library services.

Total number of attempted sessions is calculated by adding the total number of rejected sessions and the total number of successful sessions.

Method:

Express the number of rejected sessions as a percentage of the total number of rejected and successful sessions. This information should be available from electronic library service suppliers, in particular those which are provided on the basis of a specific number of user licenses. If the information is not available for a particular ELS it should be excluded from the indicator.

Rejected sessions as a percentage of total attempted sessions is:

$$\frac{A * 100}{A + B}$$

Where:

A. Number of rejected sessions on a licensed ELS during a specified time period.

B. Number of sessions on each ELS during a specified time period.

Interpretation and factors affecting the indicator:

The result will be a number from 0 to 100. A higher number indicates that many attempts to access a service are not being successful. Sessions rejected because of incorrect passwords or user Ids are not included in this indicator. A high

result gives a clear indication therefore that more user licenses may be required for the service in question.

The indicator should be considered separately for each electronic library service. There is nothing to be gained by calculating a global figure for all electronic library services.

Related indicators:

User satisfaction; Cost per session for each ELS.

11. Percentage of total acquisitions expenditure spent on acquisition of electronic library services

Objective: To indicate the priority the library gives to electronic library services by calculating the proportion of the total acquisitions expenditure which is used for the acquisition, subscription, license and pay-per-view charges of electronic library services.

Definition of the indicator:

The library's expenditure on acquisition, subscription, license and pay-per-view charges for electronic resources expressed as a percentage of total acquisitions expenditure.

Method:

Express the library expenditure on electronic services acquisitions as a percentage of the total library acquisitions expenditure. Expenditure on electronic services acquisitions should include acquisition, subscription, license, pay-per-view charges as well as pro-rata payments for consortium agreements or packages. It should not include expenditure on infrastructure, such as hardware, software or networking.

Percentage of total acquisitions expenditure spent on acquisition of electronic library services is:

$$\frac{A * 100}{B}$$

Where:

A. Acquisition expenditure on electronic library services

B. Total acquisitions expenditure

Interpretation and factors affecting the indicator:

The result will be a number between 0 and 100. The result indicates the extent to which a library is committing to electronic modes of service delivery. A higher number indicates a greater percentage of the library's acquisitions expenditure being spent on electronic services. When considered over time, this indicator can give a clear message re the extent to which a library is shifting its focus to electronic delivery of services.

Related indicators:

Library staff developing, managing and providing ELS and user training as a percentage of total library staff, Cost per session for each ELS.

12. Number of attendances at formal electronic library service training lessons per member of the population to be served

Objective: To assess the success of the library in reaching its users through training lessons on ELS.

Definition of the indicator:

The number of attendances at formal ELS training lessons divided by the total number of persons in the population to be served.

Method:

The number of attendances at training lessons can be identified by keeping a record of the number of people attending each training lesson offered by the library. This number is then divided by the total number of persons in the population to be served.

In some instances it may be that a trainer wishes to assess a target population rather than the total population to be served. In such a case the target population for each training lesson must be carefully defined and recorded to facilitate benchmarking and comparisons over time.

Number of attendances at formal ELS training lessons per member of the population to be served is:

$$\frac{A}{B}$$

Where:

A: Number of attendances at formal ELS training lessons during a specified time period.

B: Total number of persons in the population to be served.

Interpretation and factors affecting the indicator:

The result will be a real number with no top limit. A higher number indicates a better penetration of the population in terms of training delivered. It must be noted however, that several attendances at formal training lessons may involve the same user. For example, 5 attendances at formal training lessons does not necessarily mean that 5 different users received some training, it may be that one person attended 5 different training lessons. This is therefore an *indicator* of penetration but is not the real number of users who have received training.

13. Library staff developing, managing and providing ELS and user training as a percentage of total library staff

Objective: To assess the human resources the library puts into its electronic library services, in order to indicate the library's efforts to develop and provide its services, user training and prepare for future requirements.

Definition:

Number of library staff (full-time equivalent) providing, maintaining and developing ELS and training users expressed as a percentage of the total full-time equivalent number of library staff.

Method:

The number of full-time equivalent library staff providing, maintaining and developing ELS and training users is calculated by adding the time spent by all permanent and temporary, including project, staff responsible for providing, planning, maintaining and developing electronic library services and providing training.

The total number of full-time equivalent library staff is calculated by adding the total full-time equivalent library staff including all permanent and temporary, including project-related, employees.

Library staff providing, developing and maintaining ELS and providing user training as a percentage of total library staff is:

$$A * 100$$

$$B$$

Where:

A: Number of full-time equivalent library staff providing, maintaining and developing ELS and providing user training

B: Total full-time equivalent library staff

Where staff of an IT department or other external institutions have any of the above responsibilities in part or total (in return for payment or not) their relevant FTEs should be included in the ratio:

C: Number of full-time external staff providing, maintaining and developing ELS and providing user training

Library staff providing, developing and maintaining ELS and providing user training as a percentage of total library staff in this case is:

$$\frac{(A+C) * 100}{(B+C)}$$

Interpretation and factors affecting the indicator:

The result of this indicator will be an integer between 0 and 100. A higher number indicates that the library is devoting a large proportion of its human resources to its electronic library services.

Related indicators:

Percentage of total acquisitions expenditure spent on acquisition of electronic library services.

14. User satisfaction with electronic library services

Objective: To assess the degree to which users are satisfied with electronic library services.

Definition: The average rating, on a five-point scale, from 1-5 with 1 as the lowest value, given by users to the library's electronic library services.

Method: The methodology presented in the ISO 11620 PI User Satisfaction should be used to collect data about user satisfaction with electronic library services (ELS). That is to design a simple questionnaire listing the specific services which are to be assessed on a scale of 1 to 5.

Questions about user status can also be included as different categories of users have different needs, so that that data may be analysed to identify how satisfaction is related to these variables. The questionnaire should include questions relating to satisfaction with ELS generally, with specific ELS, with user training on ELS, with electronic help services and with the number of library computer workstations (LCWs) and other facilities provided.

Draw a representative (random) sample of users and ask them to fill out the questionnaire.

The average user satisfaction for each service is:

$$A$$

B

Where:

A: Sum of the values for each ELS service indicated by the users

B: Number of persons answering the questions

Interpretation and factors affecting the indicator: For each service this indicator is a number between one and five. This can be used to identify areas of dissatisfaction. This could then be followed up by interviews with users to gather qualitative data on services.

A potential problem with user satisfaction questionnaires as an evaluation technique is that users' opinions are very subjective. An important factor is user expectation. Some users have low expectations and will therefore express satisfaction with a service, whereas a user with high expectations will express dissatisfaction with the same level of service. The SERVQUAL technique could be adopted to counter this problem.

Related indicators: The relevant qualitative data gathered for this indicator can be linked to any of the other EQUINOX PIs using the document facility. In this way qualitative and quantitative performance evaluation information can be accessed and analysed together.

MIEL

5.2 Indicators for Operational Management

The actual indicators chosen by operational managers will be a matter for local decision, although - as we noted above - the acceptance of common measures, as when JISC services report the number of sessions with a particular dataset, will facilitate inter-institutional comparisons if used with care. Thus, for example, the lists of institutional total accesses in datacentre annual reports³⁰ may raise questions for management about usage levels. This is referred to in the Recommendations on page 68.

It is useful for operational managers to consider their choice of indicators in relation to the five-fold functional model of the electronic library presented on page 4.

5.2.1 Resource Discovery

In this category we include bibliographic sources, other indexes and tools such as web crawlers,. There are two key issues here:

i the range of such resources, which defines the 'map' provided to users of the information landscape and therefore limits the landscape features to which they can gain access.

in the quality of such resources, equivalent to the accuracy and scale of the 'map', which defines whether items can be retrieved and, if they are retrieved, whether they are accurate, reliable, and so on.

We will consider further (in Chapter 7) the strategic significance of these issues for the provision of effective library services. For operational management we assume that the range of resources has been planned to meet as much demand as the resources available permit. The issue will be to manage the use of those resources. Therefore, the basic indicator for resource discovery services will be

- Sessions per service per month

Complemented by

- User satisfaction with service results

the latter enabling the manager to monitor whether the quality of each service is adequate. These indicators should form the basis of the performance indicators used for operational management of resource discovery. In the 'sessions' indicator we have suggested using a time period of one month. The reason for this is that it accords with much accounting practice in UK universities (e.g. most institutions use a monthly financial reporting period, staff salaries are paid monthly, JISC dataservices provide monthly reports, and so on). However, there is no necessity to use this period if another is more suited to a particular site. Undoubtedly there will be a need to use similar indicators over different periods: for example, a manager may wish to examine peaks and troughs in demand for a particular service, so that counts of 'hits' over very short periods (e.g. each minute over a day) would be appropriate. Conversely satisfaction may be measured over much longer periods. This is a matter for local decision.

5.2.2 Resource Delivery

The indicators used for resource delivery will again depend, of course, on the services offered. As in resource discovery (and recognising the overlap between the concepts) the 'sessions per service' and 'user satisfaction' indicators will be central. Each service (i.e. each external dataset to which access is provided, each internal dataset including CD-ROMs) will thus be defined in a similar manner. Where it is possible to do so, it may be desirable to maintain a parallel indicator, as follows:

- Items downloaded per service per month

Some services, such as web pages, are not amenable to this type of analysis (see page 34). There are also severe problems in defining the concept of an 'item' or 'document' in the context of electronic resources: we discuss this further on page 56. Any attempt to measure activity of such information services must be taken with extreme care, especially if a time series is being compiled. As an alternative, for services where 'items' cannot be defined and 'sessions' is inappropriate or cannot be measured, it may be necessary to use:

- Number of 'hits' per service per month

where 'service' could include objects such as web pages. It may be noted that McClure and Lopata suggest this type of measure as a means of indicating use of network applications (e.g. word processing packages) over time. This is a particularly appropriate indicator for 'front end' services, such as web pages provided by the library and giving links to high quality web resources, where the effects of caching etc. are likely to be less pronounced (although again they cannot be ruled out).

5.2.3 Resource Utilisation

Under this heading managers may wish to have information on the *availability* of tools which users need to exploit resources (such as personal bibliographic software) and the *extent* of use of those tools. Therefore it may be helpful to define two indicators:

- **User satisfaction with resource utilisation tools**
- **Percentage of users using each tool**

The first indicator will provide information on whether the right range of tools is available: the second on the utilisation (or market penetration) of each.

5.2.4 Infrastructure Provision

Operational managers will need information on the adequacy and use of the infrastructure provided. This will include whether sufficient workstations are available, whether the network is adequate and reliable, whether support services are available and adequate and so on. The type of measures required will be:

- **Queuing times for access to workstations**
- **Downtime (as % of total time) per month**
- **Availability (as % of attempted accesses) per month**

'Downtime' can be defined as the amount of time that the service is not available to users, either through planned hardware/software maintenance or through a system/network crash. 'Availability' is slightly different, as it measures 'immediate access', which may be denied where the library subscribes on the basis of a limited number of concurrent users, even though the physical connection is available.

Another useful measure will be to assess output generated by monitoring print, still a favourite form of output with most users:

- **Pages of print per month**

One of the key services for the electronic library is the provision of some kind of 'help desk' service. In general it will be necessary to monitor this through the collection of data on amount of activity and on user satisfaction. The latter may be measured by a negative, 'number of complaints' received, although this will not generally be satisfactory. Reference should be made to section 7 below for

further comments on the measurement of satisfaction. However, for operational service management we suggest two indicators:

- **Number of enquiries received per day**
- **User satisfaction**

Note that a short timescale is suggested for the activity indicator.

5.2.5 Resource Management

The indicators suggested above will of course be used by managers to manage resources. In addition, many managers will also wish to explore how usage is spread across their user population. For example, they may wish to examine usage sub-divided by user status (student, staff, etc.) or by subject (Department, School, Faculty) or by site (including on- and off-campus) or by originating workstation or by any combination. They may also wish to identify non-use (perhaps as a prelude to an awareness-raising campaign). Generally it will be best to limit the number of such analyses to ensure that the quantity of data which has to be processed remains manageable.

For all operational indicators it will be useful to introduce an indicator of efficiency by using the cost of providing the service (or a surrogate in some cases, such as staff time) as a denominator. Hence a series of indicators will be used, such as

- **Number of sessions on each service/subscription cost**
- **Number of helpdesk enquiries per staff day**

5.3 Issues

Managers need to be aware of a number of issues which could affect the validity of the data they collect for these purposes, and which may influence their data collection and analysis. These issues include:

- much monitoring software will not be able to distinguish who is using a service, so that sub-division may be impossible or misleading
- costs are notoriously difficult to assign to individual services. For example, what proportion of the (capital + revenue) costs of a fileserver should be assigned to a particular application which shares it? A similar argument applies to staffing hours and costs.
- helpdesk activity may be related to matters outside the manager's control (e.g. the user who imports a virus onto his/her PC despite warnings and then is dissatisfied with the helpdesk response). An SLA, with associated performance indicators, may offer an appropriate way of focusing attention on the service which is actually offered.
- activity indicators will be affected by factors outside the control of the user, the library, and the institution. For example, poor network response times will influence take-up of even the best service, but the root cause could lie at any one or more points between the user's workstation and the service provider.
- low usage does not mean low value. It is a matter for institutional decision as to the level of usage which is needed to justify provision of a service.

- 'hits' can be a very poor indicator of value, since web pages (for example) may be accessed to discover if they are of value rather than as a result of accessing higher level metadata, and they may contain poor quality information which appears to be adequate to many users.
- the effects of internal caching may need to be discounted.

5.7 Validation of Indicators

Clearly there is a need to validate the above processes. They contain many defects but appear to the study team to offer the closest approximation available to us at present. In order to test out this methodology it will be necessary to undertake testing in a small number of institutions. In particular we need to check:

- To what extent can we identify and count electronic documents delivered by particular services?
- Do these indicators behave, over time, in a way that aids decision making?
- How sensitive are the indicators to variations in the delivery environment?

As with all the indicators suggested in this Report, we recommend that studies of their practical application to electronic library services are carried out.

ISO:11620

B.2.1.4 Number of Content Units Downloaded per Capita

B.2.1.4.1 Objective

The objective of this performance indicator is to assess whether users find items of interest in an electronic resource.

B.2.1.4.2 Scope of the performance indicator

This performance indicator is applicable to all libraries.

B.2.1.4.3 Definition of the performance indicator

The number of content units downloaded in part or in whole from each electronic resource, divided by the population to be served during a specified time period.

Use of electronic resources by library staff and for user training is included in the count of content units downloaded.

The population to be served is the preferred measure, however, a specific target population may be substituted and so specified when reporting.

B.2.1.4.4 Method

Count the number of content units downloaded from each electronic resource during a specified time period and divide that number by the number of population to be served by the same resource during that time period.

The Number of Content Units Downloaded per Capita, INCUDC, is

$$\text{INCUDC} = A/B$$

A. is the number of content units downloaded from a specified electronic resource during a specified time period;

B. is the population to be served.

Round off INCUDC to nearest integer, or to one decimal place if less than 10.

NOTE

In some special cases, the library may wish to use a particular target population (e.g. faculty, senior level students) for this performance indicator

B.2.1.4.5 Interpretation and factors affecting the performance indicator

The performance indicator is an integer with no upper limit. A high number is regarded as better than a low one.

The performance indicator may be affected by several factors, some outside the control of the library.

Examples are: the level of users' skills, the level of network access, whether or not fees are charged for access or downloading, and the promotion of services.

The number of content units downloaded could be affected by the quality and efficiency of users' search strategies.

It is not recommended that the data should be used to obtain a global figure for all services, as services deliver different types of content units, e.g. some deliver full text, some citations. However, the data obtained for particular services may be compared. If libraries want to use performance indicators like

sessions per database, or

documents downloaded per electronic journal, digital document, or database,

these can be derived from the data elements used for the performance indicator Content Units Downloaded per Capita.

B.2.1.4.6 Source

See Reference [3], (adapted from PI 4), in the Bibliography for more information.

B.2.1.4.7 Related performance indicators

See Cost per Content Unit Downloaded (B.3.1.3).

B.3.1.2 Cost per Database Session

B.3.1.2.1 Objective

The objective of this performance indicator is to assess the costs of a database related to the number of sessions.

B.3.1.2.2 Scope of the performance indicator

This performance indicator is applicable to all libraries.

This performance indicator may be used for comparisons over time, to other databases or the same database in another library if differences in collection policies and socio-economic factors in the population are taken into account.

B.3.1.2.3 Definition of the performance indicator

The cost of each database divided by the number of sessions during a specified period.

The cost of a database is the acquisitions, subscription or licensing costs paid by the library. Pay-per-view costs paid by the library are included; pay-per-view costs paid by the users are not included in this definition.

This performance indicator applies only to priced databases.

B.3.1.2.4 Method

For each database, the costs during a specified period (usually a full financial year) are divided by the number of sessions during that period. If the time periods between costs and sessions measured differ, they should be normalized.

For multiple databases comprised of several individual databases, further information should be provided as to the separate databases.

Sessions by library staff and for user training should be included in the number of sessions.

Electronic versions of titles acquired in a package with the print versions should be excluded if cost per use cannot be clearly separated. The costs of databases acquired by bulk purchase should be allocated pro rata.

The Cost per Database Session, ICDS, is

$$\text{ICDS} = A/B$$

where

A is the cost of each database for a specified period;

B is the number of sessions on each database during the same period.

Round off ICDS in the manner customary with the currency used.

B.3.1.2.5 Interpretation and factors affecting the performance indicator

The performance indicator is a real number with no upper limit. The normal range will depend on the currency used.

A lower value indicates cost efficiency for the database. This should, however, be considered in conjunction with the impact value of the database, especially with the number of documents or entries downloaded per session.

Data of sessions will not be readily available in all cases. Vendors may deliver differing or incomplete data. In some cases, several users one after the other might make use of the same established connection.

User surveys or interviews can be used to validate the value of the performance indicator.

The performance indicator should not be used by itself, but in conjunction with the performance indicator Cost per Content Unit Downloaded and with user satisfaction surveys. If libraries want to use performance indicators like

sessions per database,

content units downloaded per electronic journal, digital document, or database,

they can derive these from the data elements used for the performance indicator Content Units Downloaded per Session.

Interpretation of the results is dependent on local factors such as negotiated licensing agreements, service contracts, etc.

B.3.1.2.6 Source

See Reference [3], (PI 5), in the Bibliography for more information.

B.3.1.2.7 Related performance indicators

Cost per Content Unit Downloaded (B.3.1.3);

Cost per Loan (B.3.1.1).

B.3.1.3 Cost per Content Unit Downloaded

B.3.1.3.1 Objective

The objective of this performance indicator is to assess the cost of an electronic resource related to the number of content units downloaded.

B.3.1.3.2 Scope of the performance indicator

This performance indicator is applicable to all libraries.

This performance indicator may be used for comparisons over time, to other electronic resources or the same resource in another library if differences in collection policies and socio-economic factors in the population are

taken into account. The performance indicator only applies to priced electronic resources.

B.3.1.3.3 Definition of the performance indicator

The costs of each electronic resource divided by the number of content units downloaded in part or in whole from that electronic resource during a specified period.

The cost of an electronic resource is the acquisitions, subscription or licensing cost paid by the library for that resource. "Pay per download" costs are not included in this definition as the costs per download are evident.

For the purpose of this performance indicator, an entry in an electronic resource or database is a downloadable information entity consisting of one or more data files, the essential information usually being full text. Downloading is achieved by requesting a content unit from a server, usually by means of a web browser.

B.3.1.3.4 Method

For each electronic resource, the cost during a specific period (usually a full financial year) is divided by the number of downloads during that period. If the time periods between costs and sessions measured differ, they should be normalized.

Downloading or viewing by library staff and in user training should be included in the number of downloads.

Electronic versions of content units acquired in a package with print versions should be excluded if costs per use cannot be clearly separated. The costs of resources acquired by bulk purchase should be allocated pro rata.

The Cost per Content Unit Downloaded, ICCUD, is

$$\text{ICCUD} = A/B$$

where

A is costs of each electronic resource for a specified period;

B is number of content units downloaded from each electronic resource during the same period.

Round off ICCUD in the manner customary with the currency used.

B.3.1.3.5 Interpretation and factors affecting the performance indicator

The performance indicator is a real number with no upper limit. The normal range will depend on the currency used.

A lower value indicates cost efficiency for electronic resources. This should, however, be considered in conjunction with the demand for the resource, especially with the number of sessions.

Depending on the users' browser cache configurations and use of proxy servers, the number of documents downloaded indicated by server statistics will usually be lower than the real number.

User surveys or interviews might validate the value of the performance indicator.

The performance indicator should not be used by itself, but in conjunction with the performance indicator Cost per Database Session and with user satisfaction surveys. If libraries want to use performance indicators like

sessions per database,

content units downloaded per electronic journal, digital document, or database,

they can derive these from the data elements used for the performance indicator Content Units Downloaded per Session.

Interpretation of the results is dependent on local factors such as negotiated licensing agreements, service contracts, etc.

B.3.1.3.6 Source

See Reference [3], (PI 6), in the Bibliography for more information.

B.3.1.3.7 Related performance indicators

Cost per Database Session (B.3.1.2);

Cost per Loan (B.3.1.1).

B.4.1.1 Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection

B.4.1.1.1 Objective

The objective of this performance indicator is to assess the extent to which the library is committed to building an electronic collection.

This performance indicator is applicable to all libraries.

This performance indicator may be used for specified parts of a library collection (e.g. journals, subject areas) or individual branches of a library. Within each of these categories the resulting performance indicators may be compared to see whether the percentage differs significantly.

Comparisons between libraries may be possible if differences in subjects, collection policies, and socio-economic factors in the population are taken into consideration.

B.4.1.1.3 Definition of the performance indicator

The percentage of the library's total expenditure on information provision spent on the electronic collection.

The electronic collection includes databases, electronic serials, and digital documents.

Expenditure on the electronic collection, for the purpose of this performance indicator, comprises the library's acquisition, subscription and licensing costs. As an alternative, a library might decide to include pay-per-view and electronic document delivery costs with the costs of collection building. This should be stated clearly when publishing or comparing scores.

Total acquisitions expenditure would exclude expenditure on binding.

Expenditure on infrastructure, such as hardware, software or networking, and on digitization of documents should not be included.

Value-added taxes, sales and service taxes or other local taxes are included. Their inclusion may affect international comparisons.

B.4.1.1.4 Method

For a given budget period, determine the library's acquisition, subscription and licensing expenditure (and including, if desired, pay-per-view and electronic document delivery charges) for the electronic collection. If the library joins in consortia or other over-all contracts, only the library's own share in the contractual expenses should be counted. Where electronic versions of documents are acquired in a package with print versions, only the surplus payment for the electronic version should be counted.

The Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection, IPEIPSEC, is

$$\text{IPEIPSEC} = (A/B) \times 100$$

is the expenditure on the electronic collection;

is the total expenditure.

Round off IPEIPSEC to the nearest integer.

B.4.1.1.5 Interpretation and factors affecting the performance indicator

The performance indicator is an integer between 0 and 100.

Comparison over time shows the extent to which a library shifts its focus to electronic information. However, differences in pricing structures between

printed and electronic resources have considerable effects on comparisons over time.

The performance indicator shall be judged against the mission and objectives of the library. Collection policies, the structure of the population and especially the subjects collected by the library can greatly influence the score.

The performance indicator should therefore not be used by itself, but in conjunction with performance indicators of collection use and user satisfaction.

B.4.1.1.6 Sources

See the following references in the Bibliography for more information:

- Reference [3], (PI 11);
- Reference [6], (PI 1.4);
- Reference [25], pp. 233-237.

B.4.1.1.7 Related performance indicator

See Percentage of Library Staff Providing Electronic Services (B.4.2.1).

ISO:2789

A.5.2.1 Number of virtual visits

A virtual visit is defined as a user's request on the website from outside the library premises, regardless of the number of pages or elements viewed. A website visitor is either a unique and identified web browser program or an identified IP address that has accessed pages from the library's website (see 3.3.29).

NOTE 1

Virtual visits can be compared to traditional library visits.

NOTE 2

Methods for counting virtual visits are dealt with in A.5.3.

A.5.2.2 Number of searches

A search is defined as a specific intellectual query. Typically, a search is recorded each time a search request is submitted to the server (see 3.3.24).

NOTE

Mistyped search strings do not represent unique intellectual inquiries. In practice, however, libraries will have difficulties to differentiate these unintended searches from intended, but unsuccessful searches.

A.5.2.3 Number of sessions

A session is defined as a successful request of a database or the online catalogue. It is one cycle of user activities that typically starts when a user connects to a database or the online catalogue and ends by terminating activity in the database or online catalogue that is either explicit (by leaving the database through log-out or exit) or implicit (timeout due to user inactivity) (see 3.3.25). For services which are the aggregation of a number of individual databases, further information should be provided as to the separate databases hosted.

NOTE 1

In some cases, e.g. online catalogue use inside the library, several users might make use of the same workstation one after the other, and sessions could not be separated. In most systems, a session is cut off after a specified time of non-use, thus avoiding part of the problem. The average timeout setting would be 30 min. If another timeout period is used, this needs to be reported.

NOTE 2

Browser or proxy caching will be likely to reduce the number of requests registered in logfiles.

A.5.2.4 Number of rejected sessions (turnaways)

A rejected session (turnaway) is defined as an unsuccessful request of a database or the online catalogue by exceeding the simultaneous user limit (see 3.3.21). Request failure because of wrong passwords is excluded.

This dataset shows how far the simultaneous user limit is sufficient for users' demand.

NOTE

The number of sessions exceeding the simultaneous user limit cannot always be differentiated from other rejections, e.g. missing or mistyped passwords.

A.5.2.5 Session time

Session time is defined as the period of time between a log-in to and an implicit or explicit log-off from a database or the online catalogue (see 3.3.26).

This count gives additional information on the intensity of use of a certain service.

NOTE

The search time depends on many variables. These include the ease of handling (manuals, online help functions and self-explanatory menus), users' experience and automatic log-off settings. A long connect time, therefore, does not always reflect the users' interest in the service.

A.5.2.6 Number of contents downloaded

A content downloaded is defined as a content unit being successfully requested from a database, electronic serial or digital document (see 3.3.3).

Downloading content units from the library collection indicates that the users have found items that they consider relevant.

NOTE

Browser or proxy caching will be likely to reduce the number of requests registered in logfiles.

A.5.2.7 Number of records downloaded

A record downloaded is defined as a descriptive record being successfully requested from a database or the online catalogue (see 3.3.19).

Downloading records from a database or the online catalogue indicates that the users have found bibliographical or other information that they consider relevant.

A.5.2.8 Number of internet sessions

An internet session is defined as internet access by a user from a workstation owned by the library or from a user's private computer inside the library via the library's network (see 3.3.12).

This dataset shows to what extent the library provides access to the internet for its users via its workstations or a network connection.

NOTE 1

Internet sessions via network connection needs to be counted separately.

NOTE 2

The number of internet sessions can only be counted if users have registered or authenticated themselves when accessing the internet. If these data are not available, the number might be estimated by surveying users.

CAPITOLO 2

Questionari Osservatorio MURST

RILEVAZIONE SULLE BIBLIOTECHE DELLE UNIVERSITÀ ITALIANE

Dati aggregati di Ateneo

Università

A. BIBLIOTECHE	1995	1996	1997
1 Unità amministrative			
2 Punti di servizio			
3 Superfici delle biblioteche			
4 Posti a sedere			

NOTE

BIBLIOTECHE: strutture destinate principalmente agli studenti e al personale docente di università o di altri istituti di istruzione superiore e che a queste organizzazioni fanno capo.

1 Unità amministrativa: singola biblioteca o gruppo di biblioteche dipendenti da un unico direttore o da un'unica amministrazione.

2 Punti di servizio: biblioteca, o parte di essa, presso la quale sia fornito, in ambienti separati, un servizio per gli utenti. Biblioteche indipendenti, biblioteche centrali o biblioteche distaccate sono considerate punti di servizio purché gli utenti vengano qui serviti direttamente.

ESEMPI di calcolo delle unità amministrative e dei punti di servizio.

Biblioteche autonome, centrali e succursali sono considerate come punti di servizio purché esse siano a disposizione dei loro utenti. Il numero di punti di servizio può essere uguale o maggiore, ma mai minore, del numero delle unità amministrative. Le biblioteche dovrebbero essere conteggiate secondo i numeri di unità amministrative e di punti di servizio come negli esempi di seguito riportati.

A) una biblioteca autonoma senza nessun servizio distaccato va rilevata come:

- n. 1 unità amministrative

- n. 1 punti di servizio.

B) una biblioteca autonoma che fornisce un servizio agli utenti nei suoi locali e in altre quattro sedi distaccate va rilevata come:

- n. 1 unità amministrative

- n. 5 punti di servizio.

C) tre biblioteche sotto un'unica direzione o un'unica amministrazione vanno rilevate come:

- n. 1 unità amministrative

- n. 3 punti di servizio.

D) se le tre biblioteche menzionate al punto C) forniscono servizi agli utenti nelle loro sedi e inoltre in quattro altre sedi separate, vanno rilevate come:

- n. 1 unità amministrative

- n. 7 punti di servizio.

3 Superfici della biblioteca: tutti gli spazi occupati da una biblioteca, espressi in metri quadrati.

4 Posti a sedere: tutti i posti per la lettura e consultazione messi a disposizione degli utenti in luoghi adibiti a tale scopo. Comprendono anche i posti che gli utenti possono utilizzare per poco tempo (lettura quotidiani, terminali di interrogazione di cataloghi e banche dati etc.).

B. PATRIMONIO DOCUMENTARIO 1995 1996 1997

1	Libri e periodici			
2	Titoli periodici correnti			
3	Manoscritti			
4	Microforme			
5	CD-ROM			
6	Materiale audiovisivo			

7 Altri materiali

TOTALE DOCUMENTI

NOTE

PATRIMONIO DOCUMENTARIO: tutti i materiali della biblioteca (acquistati, pervenuti in dono o cambio) messi a disposizione degli utenti.

1 Libri e periodici

Libro: documento a stampa non periodico in forma codificata.

Periodico: pubblicazione in serie sotto il medesimo titolo, pubblicata ad intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito; ciascuna unità della serie può essere numerata consecutivamente o essere singolarmente datata.

I "libri" vanno conteggiati per volume. In questo contesto, un volume corrisponde ad un'unità fisica, ossia un'unità documentaria fisicamente coerente, contenuta in una copertina o raccoglitore.

I periodici rilegati vanno conteggiati come singole unità fisiche; quelli non rilegati vanno conteggiati per annata.

2 Titoli di periodici correnti: conteggiare il numero dei titoli (abbonamenti in corso) dei periodici ricevuti dalle biblioteche nell'anno considerato.

3 Manoscritto: documento originale scritto a mano o dattiloscritto.

4 Microforma: riproduzione microstampata di opere o pubblicazioni originali, comprese le copie microfilmate di manoscritti.

5 CD-ROM: vanno conteggiati per unità fisica.

6 Materiale audiovisivo: documento non in microforma né elettronico, che richiede l'uso di attrezzatura specifica per essere visualizzato e/o ascoltato (dischi, nastri magnetici, cassette, pellicole cinematografiche, nastri video, diapositive, veline ecc., esclusi i CD-ROM)

7 Altri materiali: ogni documento che non sia un libro, un periodico, un manoscritto, una microforma, un audiovisivo, un CD-ROM (carte geografiche e topografiche, riproduzioni, fotografie, diorama etc.).

TOTALE DOCUMENTI: il valore indicato in questa voce deve corrispondere alla somma delle voci di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

C. USO GENERALE

1995

1996

1997

	1995	1996	1997
1 Iscritti al prestito			
2 Visite alle biblioteche			
3 Prestiti locali			
4 Prestiti interbibliotecari nazionali – inviati			
5 Prestiti interbibliotecari nazionali – ricevuti			
6 Prestiti interbibliotecari internazionali – inviati			
7 Prestiti interbibliotecari internazionali – ricevuti			
8 Popolazione da servire (utenti istituzionali)	Non riempire. Dati già a disposizione dell'Osservatorio.		
8.1 Studenti iscritti			
8.2 Docenti e ricercatori			
8.3 Dottorandi e specializzandi			

NOTE

USO GENERALE

1 Iscritti al prestito: utenti che abbiano utilizzato il servizio di prestito almeno una volta nell'anno considerato.

2 Visite alla biblioteca: atto di entrare nei locali della biblioteca per usare una qualunque delle possibilità offerte agli utenti. Il conteggio può essere effettuato mediante le statistiche delle biblioteche, contapersone o le carte d'entrata.

3 Prestiti locali: transazioni dirette a prestare un documento della biblioteca all'utente per l'uso esterno. Indicare il numero totale dei prestiti locali, rinnovi compresi.

4 e 5 Prestiti interbibliotecari nazionali: prestito di un documento o di una sua copia, da parte di una biblioteca ad un'altra non appartenente alla stessa amministrazione (ad es. altre università, biblioteche statali etc.). Sono esclusi

i prestiti tra biblioteche appartenenti alla stessa amministrazione. Indicare il numero dei prestiti erogati o ricevuti in ambito nazionale.

6 e 7 Prestiti interbibliotecari internazionali: come al punto precedente, indicare in questo caso i prestiti erogati o ricevuti in ambito internazionale.

8 Popolazione da servire: utenti istituzionali a cui sono specificamente destinati i servizi e i materiali della biblioteca, i cosiddetti "utenti primari", persone appartenenti all'Università accomunate da interessi disciplinari o di comune appartenenza a facoltà, dipartimenti o istituti. Questa voce verrà compilata direttamente dall'Osservatorio.

D. RISORSE UMANE (FTE)

(Nella colonna AB indicare il personale inquadrato nell'area biblioteche)

1995 1996 1997

	AB	AA	AB	AA	AB	AA
1 Personale inquadrato nella III e IV qualifica						
2 Personale inquadrato nella V qualifica						
3 Personale inquadrato nella VI qualifica						
4 Personale inquadrato nella VII qualifica						
5 Personale inquadrato nella VIII qualifica						
6 <i>Personale inquadr. nella I qual. spec. R.T. (Coordinatori)</i>						
7 <i>Personale inquadr. nella II qual. spec. R.T. (Coordinatori gen.)</i>						
8 Collaborazioni studentesche <i>ex L.390/91</i>						
9 Obiettori e volontari						
10 Personale esterno all'Ateneo						
TOTALE RISORSE UMANE						

NOTE

RISORSE UMANE (FTE): tutte le unità di personale assegnato alla biblioteca, indipendentemente dalla qualifica e dalla posizione lavorativa. Comprende personale a tempo indeterminato e determinato, a tempo pieno e a tempo parziale.

Per le università non statali legalmente riconosciute, qualora non vi sia corrispondenza con le qualifiche previste dalle università statali, si prega di fornire le necessarie informazioni per rendere confrontabili i dati.

Tutto il personale deve essere conteggiato in FTE (*Full time equivalent*). Il concetto di “equivalente a tempo pieno” (FTE) si traduce in pratica rapportando le ore di lavoro prestate da ciascuna unità alle ore di lavoro di un dipendente a tempo pieno, cioè alle 36 ore settimanali previste dai contratti e convertendo il numero complessivo relativo ai lavoratori a tempo parziale in un numero equivalente di lavoratori a tempo pieno.

Per esempio, se di tre persone impiegate come bibliotecari, una dedica 18 ore a settimana alla biblioteca e due ciascuno 9 ore, l’FTE di queste tre persone sarà rispettivamente 0,50, 0,25, 0,25 che sommati sono equivalenti a un bibliotecario a tempo pieno. Per un dipendente a tempo pieno andato in pensione alla fine di giugno oppure assunto il 1 luglio calcolare 0,5 FTE.

10 Personale esterno: personale che, presso le biblioteche, svolge prestazioni retribuite con notula o fattura (società, cooperative etc).

TOTALE RISORSE UMANE: il valore indicato in questa voce deve corrispondere alla somma delle voci di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.

E. SPESE (<i>Indicare gli importi in milioni</i>)		1995	1996	1997
1	Spese per il personale			
2	Spese di gestione e funzionamento			
3	Spese per acquisizione di materiali documentari			
4	Spese per automazione bibliotecaria			
5	Oneri e rimborso prestiti			
6	Altre spese			
7	Spese per nuovi edifici e ristrutturazioni			
	TOTALE SPESE			

NOTE

SPESE: tutte le spese sostenute per la gestione delle biblioteche nell’anno considerato. Includere, oltre alla somma dei dati delle singole biblioteche, le

spese sostenute direttamente dall'Amministrazione centrale dell'Ateneo (Es. automazione gestita centralmente, corsi di aggiornamento professionale etc.).

- 1 Spese per il personale: totale delle spese sostenute per retribuzioni, pagamenti per lavoro straordinario, contributi di sicurezza sociale a carico del datore di lavoro, costi di formazione, spese di viaggio e soggiorno ed altri emolumenti corrisposti al personale per lo svolgimento di attività relative alle biblioteche, sostenute direttamente dall'Amministrazione centrale.
 - 2 Spese di gestione e funzionamento: comprendono i costi di gestione della sede delle biblioteche (affitti; imposte fondiari; pulizie; costi energetici; riparazioni e manutenzione etc.).
 - 3 Spese per acquisizione di materiali documentari: spese per acquisto di tutti i materiali (compresi CD- ROM o accesso a banche dati in linea) entrati a far parte delle raccolte delle biblioteche a disposizione degli utenti. Escludere i costi relativi ad acquisti di apparecchiature destinate ad attività di amministrazione/gestione delle biblioteche, da comprendersi nella voce "altre spese".
 - 4 Spese per automazione bibliotecaria: spese per apparecchiature e software sviluppato o acquistato per l'automazione dei servizi bibliotecari. Escludere le spese relative ad apparecchiature destinate ad attività di amministrazione/gestione da comprendersi nella voce "altre spese".
 - 5 Oneri e rimborso prestiti: rimborsi di capitale e interessi per prestiti contratti in riferimento ai beni delle biblioteche.
 - 6 Altre spese: tutte le altre spese non comprese nelle voci precedenti, sostenute per la gestione delle biblioteche durante l'anno, tra cui spese per manutenzione hardware, software e altre attrezzature, collegamenti, canoni, escluso accesso a banche dati, spese per erogazione di servizi (prestiti interbibliotecari, diritti di riproduzione), spese di funzionamento non altrove incluse (postelegrafoniche, materiali di consumo etc.), spese per il personale esterno di cui al punto D.10.
 - 7 Spese per nuovi edifici e ristrutturazioni: si riferisce alle spese per le migliorie sostanziali alle strutture di biblioteche già esistenti o per la costruzione di nuovi edifici.
- TOTALE SPESE: somma degli importi indicati sotto le voci di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

F. ENTRATE *(Indicare gli importi in milioni)* **1995 1996 1997**

1	Fondi di provenienza pubblica			
2	Introiti da servizi a pagamento			
3	Altre entrate			
	TOTALE ENTRATE			

VARIAZIONE DI CASSA

--	--	--

NOTE

ENTRATE: tutte le somme ricevute dal settore delle biblioteche nel corso dell'anno.

- 1 Fondi di provenienza pubblica destinati alla biblioteca: qualsiasi somma proveniente dall'Amministrazione universitaria, dagli Enti per il diritto allo studio, dalle regioni, o da altri enti pubblici, ricevuta in forma di sussidio o contributo al finanziamento della biblioteca.
- 2 Introiti da servizi a pagamento: tutti gli introiti ricevuti durante l'anno considerato da parte di utenti che hanno richiesto di usufruire di prestazioni o servizi della biblioteca (servizi a tariffa, introiti per corsi di formazione etc.).
- 3 Altre entrate: qualsiasi altro tipo di entrate delle biblioteche non specificate nelle categorie precedenti, tra cui ricavato dalle vendite di capitale, trasferimento di danaro tra amministrazioni, interessi bancari maturati, donazioni private o sponsorizzazioni.

TOTALE ENTRATE: somma degli importi di tutte le voci di cui ai punti 1, 2 e 3.

VARIAZIONE DI CASSA: differenza tra entrate e uscite: indicare segno [-] se ha valore negativo.

Nome della persona che ha compilato il questionario

Qualifica

Ufficio

Indirizzo

Tel. _____

Fax _____

E.Mail

Questionario Biblioteca

RILEVAZIONE SULLE BIBLIOTECHE DELLE UNIVERSITÀ ITALIANE

Dati sulle singole unità amministrative

Scheda informativa (Dati aggiornati al 31.12.1997)

Università

1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA BIBLIOTECA

Denominazione biblioteca	_____
Via/Piazza	_____
CAP _____	Comune _____
	(Provincia in sigla) _____
Fax	_____
E-mail	_____
<i>(generale della Biblioteca)</i>	_____

URL		
<i>(home page informativa Biblioteca)</i>		_____
OPAC		_____
Telnet		_____
URL		
Codice identificati		
	- SBN	_____
	- ICCU	_____
	- ACNP	_____

1.1 TIPOLOGIA

- centro interuniversitario
 - centrale di ateneo
 - di area
 - interfacoltà e interdipartimentale
 - facoltà
 - dipartimentale
 - di istituto
 - altro
- (specificare _____)

1.2 AUTONOMIA
AMMINISTRATIVA

*(Sono dotate di autonomia amministrativa le
biblioteche che si amministrano come centri
autonomi di spesa.)*

SI NO

1.3 SERVIZI EROGATI *(barrare le caselle di interesse)*

- Cataloghi
 - a schede
 - in linea

- Consultazione

- Prestito
 - ⇒ locale
 - ⇒ nazionale
 - ⇒ internazionale

- Riproduzioni
 - ⇒ fotocopie
 - ⇒ microforme
 - ⇒ fotografie
 - ⇒ diapositive
- ⇒ copia elettronica

- Altri servizi di document delivery
- Informazioni bibliografiche
- Attività di istruzione degli utenti
- Accesso a banche dati disponibili in biblioteca e/o in rete d'Ateneo
- Accesso a banche dati remote

1.4 SPECIALIZZAZIONI DISCIPLINARI DELLA COLLEZIONE

(Indicare le stime delle percentuali di specializzazione disciplinare secondo la classificazione riportata nell'allegato 1; per la classificazione completa si veda il D.M. 23 giugno 1997, pubblicato sulla G.U. del 29 luglio 1997)

<input type="checkbox"/> A _____ %	<input type="checkbox"/> H _____ %	<input type="checkbox"/> Q _____ %
-------------------------------------------	-------------------------------------------	-------------------------------------------

<input type="checkbox"/> B _____ %	<input type="checkbox"/> I _____ %	<input type="checkbox"/> S _____ %
<input type="checkbox"/> C _____ %	<input type="checkbox"/> K _____ %	<input type="checkbox"/> W _____ %
<input type="checkbox"/> D _____ %	<input type="checkbox"/> L _____ %	
<input type="checkbox"/> E _____ %	<input type="checkbox"/> M _____ %	
<input type="checkbox"/> F _____ %	<input type="checkbox"/> N _____ %	
<input type="checkbox"/> G _____ %	<input type="checkbox"/> P _____ %	

RILEVAZIONE SULLE BIBLIOTECHE DELLE UNIVERSITÀ ITALIANE

Dati sulle singole unità amministrative

Statistiche (Anni 1995,1996,1997)

Università

A. BIBLIOTECA		1995	1996	1997
1	Unità amministrativa	1	1	1
2	Punti di servizio			
3	Superfici della biblioteca			
3.1	Superficie destinata agli utenti			
4	Posti a sedere			
4.1	Terminali per il pubblico			
4.2	Postazioni attrezzate			
5	Giorni di apertura settimanale			
6	Ore settimanali di apertura al pubblico			

6.1 Ore settimanali di accessibilità completa ai servizi			
7 Metri lineari di scaffalatura occupati dai materiali			
7.1 Metri lineari a scaffale aperto			

NOTE

BIBLIOTECA: struttura destinata principalmente agli studenti e al personale docente di università o di altri istituti di istruzione superiore e che a queste organizzazioni fa capo.

- 1 Unità amministrativa: singola biblioteca o gruppo di biblioteche dipendenti da un unico direttore o da un'unica amministrazione.
- 2 Punti di servizio: biblioteca, o parte di essa, presso la quale sia fornito, in ambienti separati, un servizio per gli utenti. Biblioteche indipendenti, biblioteche centrali o biblioteche distaccate sono considerate punti di servizio purché gli utenti vengano qui serviti direttamente.

ESEMPI di calcolo delle unità amministrative e dei punti di servizio.

Le biblioteche dovrebbero essere conteggiate secondo i numeri di unità amministrative e di punti di servizio come negli esempi di seguito riportati.

A) una biblioteca autonoma senza nessun servizio distaccato va rilevata come:

- n. 1 unità amministrative
- n. 1 punti di servizio.

B) una biblioteca autonoma che fornisce un servizio agli utenti nei suoi locali e in altre quattro sedi distaccate va rilevata come:

- n. 1 unità amministrative
- n. 5 punti di servizio.

C) tre biblioteche sotto un'unica direzione o un'unica amministrazione vanno rilevate come:

- n. 1 unità amministrative
- n. 3 punti di servizio.

D) se le tre biblioteche menzionate al punto C) forniscono servizi agli utenti nelle loro sedi e inoltre in quattro altre sedi separate, vanno rilevate come:

- n. 1 unità amministrative

- n. 7 punti di servizio.

3 Superfici della biblioteca: tutti gli spazi occupati da una biblioteca, espressi in metri quadrati.

3.1 Superficie destinata agli utenti: tutti gli spazi della biblioteca destinati ad essere usati dagli utenti, espressi in metri quadrati. Sono da escludere i locali destinati esclusivamente al personale o a servizi interni della biblioteca; sono da comprendere quelli destinati a seminari o studio di gruppo.

4 Posti a sedere: tutti i posti per la lettura e consultazione messi a disposizione degli utenti in luoghi adibiti a tale scopo. Comprendono anche i posti che gli utenti possono utilizzare per poco tempo (lettura quotidiani, terminali di interrogazione di cataloghi e banche dati etc.).

4.1 Terminali per il pubblico: posti di interrogazione di cataloghi o banche dati *off line* e *on line* destinati agli utenti.

4.2 Postazioni attrezzate: postazioni dotate di determinate caratteristiche per l'utilizzo e la fruizione di determinate tipologie di documenti (Es. workstation multimediali, lettori, stampatori di microforme etc.)

6 Ore settimanali di apertura della biblioteca: numero di ore nelle quali la biblioteca è aperta al pubblico nel corso della settimana. La biblioteca è considerata aperta se è accessibile al pubblico.

6.1 Ore settimanali di accessibilità completa ai servizi: numero medio di ore in cui sono utilizzabili i principali servizi (prestito, informazione bibliografica, distribuzione). Non sono qui considerate le ore di accessibilità ai servizi mediante rete.

7 Metri lineari di scaffalatura occupati dai materiali: lunghezza totale dei metri lineari degli scaffali occupati da tutte le raccolte della biblioteca.

7.1 Metri lineari a scaffale aperto: lunghezza totale dei metri lineari degli scaffali occupati dalle raccolte della biblioteca a cui gli utenti hanno accesso diretto.

B. PATRIMONIO DOCUMENTARIO 1995 1996 1997

1	Libri e periodici			
2	Titoli periodici correnti			
3	Manoscritti			
4	Microforme			
5	CD-ROM			
6	Materiale audiovisivo			
7	Altri materiali			

TOTALE DOCUMENTI

--	--	--

NOTE

PATRIMONIO DOCUMENTARIO: tutti i materiali della biblioteca (acquistati, pervenuti in dono o cambio) messi a disposizione degli utenti.

1 Libri e periodici

Libro: documento a stampa non periodico in forma codificata.

Periodico: pubblicazione in serie sotto il medesimo titolo, pubblicata ad intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito; ciascuna unità della serie può essere numerata consecutivamente o essere singolarmente datata.

I "libri" vanno conteggiati per volume. In questo contesto, un volume corrisponde ad un'unità fisica, ossia un'unità documentaria fisicamente coerente, contenuta in una copertina o raccoglitore.

I periodici rilegati vanno conteggiati come singole unità fisiche; quelli non rilegati vanno conteggiati per annata.

2 Titoli di periodici correnti: conteggiare il numero dei titoli (abbonamenti in corso) dei periodici ricevuti dalle biblioteche nell'anno considerato.

3 Manoscritto: documento originale scritto a mano o dattiloscritto.

4 Microforma: riproduzione microstampata di opere o pubblicazioni originali, comprese le copie microfilmate di manoscritti.

5 CD-ROM: vanno conteggiati per unità fisica.

6 Materiale audiovisivo: documento non in microforma né elettronico, che richiede l'uso di attrezzatura specifica per essere visualizzato e/o ascoltato (dischi, nastri magnetici, cassette, pellicole cinematografiche, nastri video, diapositive, veline ecc., esclusi i CD-ROM)

7 Altri materiali: ogni documento che non sia un libro, un periodico, un manoscritto, una microforma, un audiovisivo, un CD-ROM (carte geografiche e topografiche, riproduzioni, fotografie, diorama etc.).

TOTALE DOCUMENTI: il valore indicato in questa voce deve corrispondere alla somma delle voci di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

C. USO GENERALE

(Specificare se il dato è R (rilevato), S (stimato), C (rilevato campione), **1995 1996 1997**)

barrando con una crocetta la casella corrispondente)

1	Iscritti al prestito	R	S	C			
2	Visite alla biblioteca	R	S	C			
3	Prestiti locali	R	S	C			
4	Prestiti interbibliotecari nazionali - inviati	R	S	C			
5	Prestiti interbibliotecari nazionali - ricevuti	R	S	C			
6	Prestiti interbibliotecari internazionali - inviati	R	S	C			
7	Prestiti interbibliotecari internazionali - ricevuti	R	S	C			
8	Popolazione da servire (utenti istituzionali)	R	S	C			
	8.1 Studenti iscritti	R	S	C			
	8.2 Docenti e ricercatori	R	S	C			
	8.3 Dottorandi e specializzandi	R	S	C			
9	Utenti esterni	R	S	C			

NOTE

USO GENERALE

- 1 Iscritti al prestito: utenti che abbiano utilizzato il servizio di prestito almeno una volta nell'anno considerato.
- 2 Visite alla biblioteca: atto di entrare nei locali della biblioteca per usare una qualunque delle possibilità offerte agli utenti. Il conteggio può essere effettuato mediante le statistiche delle biblioteche, contapersone o le carte d'entrata.
- 3 Prestiti locali: transazioni dirette a prestare un documento della biblioteca all'utente per l'uso esterno. Indicare il numero totale dei prestiti locali, rinnovi compresi.
- 4 e 5 Prestiti interbibliotecari nazionali: prestito di un documento o di una sua copia, da parte di una biblioteca ad un'altra non appartenente alla stessa

amministrazione (ad es. altre università, biblioteche statali etc.). Sono esclusi i prestiti tra biblioteche appartenenti alla stessa amministrazione. Indicare il numero dei prestiti erogati o ricevuti in ambito nazionale.

6 e 7 Prestiti interbibliotecari internazionali: come al punto precedente, indicare in questo caso i prestiti erogati o ricevuti in ambito internazionale.

8 Popolazione da servire: utenti istituzionali a cui sono specificamente destinati i servizi e i materiali della biblioteca, i cosiddetti “utenti primari”, persone appartenenti all’Università accomunate da interessi disciplinari o di comune appartenenza a facoltà, dipartimenti o istituti.

Riportare il numero di iscritti ai corsi di laurea o diploma e/o il numero di docenti, ricercatori, dottorandi e specializzandi a cui è destinata in modo prevalente la biblioteca. Il valore qui indicato deve corrispondere alla somma delle voci di cui ai punti 8.1, 8.2, 8.3. Nell’ambito di una stessa Università, la popolazione può, in tutto o in parte, essere servita da più biblioteche. Non sono qui compresi gli utenti esterni all’Ateneo.

INDICAZIONI DI CALCOLO della popolazione da servire:

una biblioteca centrale di ateneo, destinata principalmente a tutti gli utenti di quella università, avrà una popolazione da servire costituita dal numero totale degli studenti iscritti a tutti i corsi di laurea e di diploma e dal numero totale dei docenti, ricercatori, dottorandi e specializzandi appartenenti alla stessa università;

una biblioteca di facoltà, destinata principalmente agli studenti iscritti ai corsi di laurea e diploma e ai docenti, ricercatori, dottorandi e specializzandi della stessa facoltà, avrà una popolazione da servire costituita dal numero totale degli studenti iscritti a tutti i corsi di laurea e di diploma e a tutti i docenti, ricercatori, dottorandi e specializzandi appartenenti alla stessa facoltà;

una biblioteca dipartimentale, destinata principalmente ai docenti, ricercatori, dottorandi e specializzandi di quell’area disciplinare o tematica, avrà una popolazione da servire costituita dal numero totale dei docenti, ricercatori, dottorandi e specializzandi afferenti allo stesso dipartimento.

8.1 Studenti iscritti: numero degli studenti iscritti ai corsi di laurea o diploma a cui sono destinati i servizi e i materiali della biblioteca. Per l’anno 1995, indicare il numero totale degli iscritti per l’anno accademico 1994/95, per il 1996 gli iscritti all’anno accademico 1995/96, per il 1997 gli iscritti all’anno accademico 1996/97.

9 Utenti esterni: persone esterne all’ateneo che abbiano utilizzato almeno una volta la biblioteca nell’anno considerato.

D. RISORSE UMANE (FTE)
(Nella colonna AB indicare il personale

1995 1996 1997

	AB	AA	AB	AA	AB	AA
1 Personale inquadrato nella III e IV qualifica						
2 Personale inquadrato nella V qualifica						
3 Personale inquadrato nella VI qualifica						
4 Personale inquadrato nella VII qualifica						
5 Personale inquadrato nella VIII qualifica						
6 Personale inquadr. nella I qual. spec. R.T. (Coordinatori)						
7 Personale inquadr. nella II qual. spec. R.T. (Coordinatori gen.)						
8 Collaborazioni studentesche ex L.390/91						
9 Obiettori e volontari						
10 Personale esterno all'Ateneo						
TOTALE RISORSE UMANE						

NOTE

RISORSE UMANE (FTE): tutte le unità di personale assegnato alla biblioteca, indipendentemente dalla qualifica e dalla posizione lavorativa. Comprende personale a tempo indeterminato e determinato, a tempo pieno e a tempo parziale.

Per le università non statali legalmente riconosciute, qualora non vi sia corrispondenza con le qualifiche previste dalle università statali, si prega di fornire le necessarie informazioni per rendere confrontabili i dati.

Tutto il personale deve essere conteggiato in FTE (*Full time equivalent*). Il concetto di "equivalente a tempo pieno" (FTE) si traduce in pratica rapportando le ore di lavoro prestate da ciascuna unità alle ore di lavoro di un dipendente a tempo pieno, cioè alle 36 ore settimanali previste dai contratti e convertendo il numero complessivo relativo ai lavoratori a tempo parziale in un numero equivalente di lavoratori a tempo pieno. Vanno inoltre calcolati cessazioni e nuove assunzioni rapportando il periodo di lavoro effettivamente svolto all'anno solare di riferimento.

Per esempio, se di tre persone impiegate come bibliotecari, una dedica 18 ore a settimana alla biblioteca e due ciascuno 9 ore, l’FTE di queste tre persone sarà rispettivamente 0,50, 0,25, 0,25 che sommati sono equivalenti a un bibliotecario a tempo pieno. Per un dipendente a tempo pieno andato in pensione alla fine di giugno oppure assunto il 1 luglio calcolare 0,5 FTE.

10 Personale esterno: personale che, presso le biblioteche, svolge prestazioni retribuite con notula o fattura (società, cooperative etc).

TOTALE RISORSE UMANE: il valore indicato in questa voce deve corrispondere alla somma delle voci di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.

		1995	1996	1997
E. SPESE (Indicare gli importi)				
1	Spese per il personale	Non riempire. Dato rilevato solo a		
2	Spese di gestione e			
3	Spese per acquisizione di			
4	Spese per automazione			
5	Oneri e rimborso prestiti			
6	Altre spese			
6.1	Spese per il personale			
	TOTALE SPESE			

NOTE

SPESE: tutte le spese sostenute per la gestione della biblioteca nell’anno considerato. Sono da escludersi le spese sostenute dall’Amministrazione centrale dell’Ateneo.

2 Spese di gestione e funzionamento: comprendono i costi di gestione della sede della biblioteca (affitti; imposte fondiari; pulizie; costi energetici; riparazioni e manutenzione etc.). Se la biblioteca fa parte di una struttura più ampia (ad es. Dipartimento) e non si dispone di dati specifici, ripartire le spese sulla base dei metri quadrati occupati dalla biblioteca rispetto a quelli destinati ad altri usi.

3 Spese per acquisizione di materiali documentari: spese per acquisto di tutti i materiali (compresi CD- ROM o accesso a banche dati in linea) entrati a far parte delle raccolte delle biblioteche a disposizione degli utenti. Escludere i costi relativi ad acquisti di apparecchiature destinate ad attività di amministrazione/gestione delle biblioteche, da comprendersi nella voce “altre spese”.

4 Spese per automazione bibliotecaria: spese per apparecchiature e software sviluppato o acquistato per l’automazione dei servizi bibliotecari. Escludere le

spese relative ad apparecchiature destinate ad attività di amministrazione/gestione da comprendersi nella voce "altre spese".

5 Oneri e rimborso prestiti: rimborsi di capitale e interessi per prestiti contratti in riferimento ai beni delle biblioteche.

6 Altre spese: tutte le altre spese non comprese nelle voci precedenti, sostenute per la gestione delle biblioteche durante l'anno, tra cui spese per manutenzione hardware, software e altre attrezzature, collegamenti, canoni, escluso accesso a banche dati, spese per erogazione di servizi (prestiti interbibliotecari, diritti di riproduzione), spese di funzionamento non altrove incluse (postelegrafoniche, materiali di consumo etc.), spese per il personale esterno di cui al punto D.10; quest'ultima voce va riportata anche separatamente al punto 6.1.

TOTALE SPESE: somma degli importi indicati sotto le voci di cui ai punti 2, 3, 4, 5, 6.

		1995	1996	1997
F. ENTRATE (Indicare gli importi in milioni)				
1	Fondi di provenienza pubblica destinati alla			
2	Introiti da servizi a pagamento			
3	Altre entrate			
	TOTALE ENTRATE			
	VARIAZIONE DI CASSA			

NOTE

ENTRATE: tutte le somme ricevute dalla biblioteca nel corso dell'anno.

- 1 Fondi di provenienza pubblica destinati alla biblioteca: qualsiasi somma proveniente dall'Amministrazione universitaria, dagli Enti per il diritto allo studio, dalle regioni, o da altri enti pubblici, ricevuta in forma di sussidio o contributo al finanziamento della biblioteca.
- 2 Introiti da servizi a pagamento: tutti gli introiti ricevuti durante l'anno considerato da parte di utenti che hanno richiesto di usufruire di prestazioni o servizi della biblioteca (servizi a tariffa, introiti per corsi di formazione etc.).
- 3 Altre entrate: qualsiasi altro tipo di entrate delle biblioteche non specificate nelle categorie precedenti, tra cui ricavato dalle vendite di capitale, trasferimento di danaro tra amministrazioni, interessi bancari maturati, donazioni private o sponsorizzazioni.

TOTALE ENTRATE: somma degli importi di tutte le voci di cui ai punti 1, 2 e 3.

VARIAZIONE DI CASSA: differenza tra entrate e uscite: indicare segno [-] se ha valore negativo.

Nome della persona che ha compilato il questionario

Qualifica

Ufficio

Indirizzo

Tel. _____ **Fax** _____ **E.Mail**

Allegato 1 (al questionario biblioteca)

- | | | |
|------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------|
| A - | Logica matematica | Metodi matematici della fisica |
| | Algebra | Struttura della materia |
| | Geometria | Fisica nucleare e subnucleare |
| | Matematiche complementari | Astronomia e astrofisica |
| | Analisi matematica | |
| | Probabilità e statistica
matematica | C - Chimica analitica |
| | Fisica matematica | Merceologia |
| | Analisi numerica | Chimica fisica |
| | Ricerca operativa | Chimica generale ed
inorganica |
| B - | Fisica generale | Chimica industriale e dei
materiali polimerici |
| | Fisica | Chimica organica |
| | Didattica e storia della fisica | Chimica |
| | Fisica teorica | Chimica farmaceutica |

	Farmaceutico tecnologico applicativo		Biologia evolutiva e didattica della biologia
	Chimica bromatologica		Ecologia
	Chimica e biotecnologia delle fermentazioni		Antropologia
	Chimica dell'ambiente e dei beni culturali		Fisiologia generale
			Biologia molecolare
			Biochimica
D -	Paleontologia e paleoecologia		Biochimica clinica
	Geologia stratigrafica e sedimentologia		Fisiologia umana
	Geologia strutturale		Alimentazione e nutrizione umana
	Geografia fisica e geomorfologia		Farmacologia
	Geologia applicata		Biologia farmaceutica
	Mineralogia		Anatomia umana
	Petrologia e petrografia		Istologia
	Geochimica e vulcanologia		Biofisica medica
	Giacimenti minerari		Genetica
	Geofisica della terra solida		Microbiologia generale
	Geofisica applicata		Biologia applicata
	Oceanografia e fisica dell'atmosfera	F -	Statistica medica
E -	Botanica generale		Storia della medicina
	Botanica sistematica		Genetica medica
	Biologia vegetale applicata		Patologia generale
	Ecologia vegetale		Patologia clinica
	Fisiologia vegetale		Oncologia medica
	Zoologia		Microbiologia e microbiologia clinica
	Anatomia comparata e citologia		Anatomia patologica
			Neuropatologia

Tecniche di anatomo-istopatologia	Malattie apparato locomotore
Medicina interna	Medicina fisica e riabilitativa
Malattie dell'apparato respiratorio	Malattie cutanee e veneree
Malattie dell'apparato cardiovascolare	Diagnostica per immagini e radioterapia
Gastroenterologia	Pediatria generale e specialistica
Endocrinologia	Neuropsichiatria infantile
Nefrologia	Ginecologia e ostetricia
Malattie del sangue	Anestesiologia
Reumatologia	Igiene generale e applicata
Malattie infettive	Medicina legale
Chirurgia generale	Medicina del lavoro
Chirurgia plastica	Scienze infermieristiche generali e cliniche
Chirurgia pediatrica e infantile	Scienze infermieristiche pediatriche
Chirurgia toracica	Scienze infermieristiche ostetrico-ginecologiche
Chirurgia vascolare	Scienze infermieristiche e tecniche della riabilitazione neuropsichiatrica
Chirurgia cardiaca	Scienze tecniche dietetiche applicate
Urologia	Scienze di riabilitazione audiometriche, audioprotesiche e logopediche
Psichiatria	
Neurologia	G - Economia ed estimo rurale
Neuroradiologia	Agronomia e coltivazioni erbacee
Neurochirurgia	Coltivazioni arboree
Materiali dentari	Orticoltura e floricoltura
Malattie odontostomatologiche	
Chirurgia maxillofacciale	
Malattie apparato visivo	
Otorinolaringoiatria	
Audiologia	

Assestamento forestale e selvicoltura
Tecnologia del legno e utilizzazioni forestali
Genetica agraria
Idraulica agraria e forestale
Meccanica agraria
Costruzioni ed impianti tecnici per l'agricoltura
Entomologia agraria
Patologia vegetale
Chimica agraria
Pedologia
Scienza e tecnologia dei prodotti agroalimentari
Microbiologia agroalimentare ed ambientale
Zootecnica generale e miglioramento genetico
Nutrizione e alimentazione animale
Zootecnica speciale
Zoocolture

H - Idraulica
Costruzioni idrauliche
Costruzioni marittime
Ingegneria sanitaria-ambientale
Strade, ferrovie ed aeroporti
Trasporti

Topografia e cartografia
Geotecnica
Scienza delle costruzioni
Tecnica delle costruzioni
Architettura tecnica
Tecnica e produzione edilizia
Tecnologia dell'architettura
Tecnologie della produzione edilizia
Disegno industriale
Composizione architettonica e urbana
Architettura del paesaggio e del territorio
Architettura degli interni e allestimento
Disegno
Storia dell'architettura
Restauro
Tecnica e pianificazione urbanistica
Urbanistica
Estimo

I - Architettura navale
Costruzioni navali e marine
Impianti navali e marini
Meccanica del volo
Costruzioni e strutture aerospaziali
Impianti e sistemi aerospaziali

Fluidodinamica	Chimica industriale e tecnologica
Propulsione aerospaziale	Ingegneria chimica biotecnologica
Macchine a fluido	Ingegneria degli scavi e delle miniere
Sistemi e tecnologie energetici	Ingegneria delle materie prime
Fisica tecnica industriale	Idrocarburi e fluidi del sottosuolo
Fisica tecnica ambientale	Elettrotecnica
Misure meccaniche e termiche	Convertitori, macchine e azionamenti elettrici
Meccanica applicata alle macchine	Sistemi elettrici per l'energia
Progettazione meccanica e costruzione di macchine	Bioingegneria meccanica
Meccanica sperimentale	Bioingegneria chimica
Costruzione di veicoli terrestri	Ingegneria economico-gestionale
Disegno e metodi dell'ingegneria industriale	K - Elettronica
Tecnologie e sistemi di lavorazione	Campi elettromagnetici
Impianti industriali meccanici	Telecomunicazioni
Fisica dei reattori nucleari	Automatica
Impianti nucleari	Sistemi di elaborazione delle informazioni
Misure e strumentazioni nucleari	Informatica
Metallurgia	Cibernetica
Scienza e tecnologia dei materiali	Bioingegneria elettronica
Materiali macromolecolari	Misure elettriche ed elettroniche
Chimica fisica applicata	
Principi di ingegneria chimica	L - Preistoria e protostoria
Impianti chimici	Preistoria e protostoria extra-europea
Teoria dello sviluppo dei processi chimici	

Storia greca	Letteratura cristiana antica
Storia romana	Drammaturgia antica
Numismatica	Glottologia e linguistica
Papirologia	Filologia italica e illirica
Etruscologia	Lingua e letteratura albanese
Archeologia classica	Filologia celtica
Archeologia cristiana	Filologia ugro-finnica
Archeologia medievale	Filologia baltica
Topografia antica	Turcologia e mongolistica
Egittologia	Didattica delle lingue moderne
Civiltà copta	Filologia romanza
Berberistica	Lingua e letteratura catalana
Archeologia e antichità etiopiche	Lingua e letteratura romena
Archeologia fenicio-punica	Linguistica romanza
Archeologia del vicino oriente antico	Linguistica italiana
Archeologia e storia dell'arte musulmana	Filologia italiana
Archeologia e storia dell'arte dell'estremo oriente	Letteratura italiana
Archeologia e storia dell'arte dell'India e dell'Asia centrale	Letteratura italiana moderna e contemporanea
Filologia anatolica	Critica letteraria
Civiltà egee	Letterature comparate
Lingua e letteratura greca	Letteratura dell'età medievale, umanistica e rinascimentale
Civiltà bizantina	Caucasologia
Lingua e letteratura neogreca	Lingua e letteratura armena
Lingua e letteratura latina	Iranistica
Letteratura latina medievale e umanistica	Lingua e letteratura persiana
Filologia classica	Storia dell'India
	Religioni e filosofie dell'India
	Religioni dell'Iran

Storia dell'Asia centrale	Indologia
Storia dell'Iran	Tibetologia
Storia dei Paesi islamici	Dravidologia
Semitistica	Lingue e letterature arie moderne
Ebraico	Lingua e letteratura cinese
Lingua e letteratura araba	Lingua e letteratura giapponese
Assiriologia	Lingue e letterature della penisola indo-cinese
Storia del vicino oriente antico	Lingue e letterature indonesiane
Lingua e letteratura francese	Archeologia e storia dell'arte dell'Asia sud-orientale
Linguistica francese	Storia dell'Asia sud-orientale
Lingua e letteratura spagnola	Storia dell'Asia orientale
Lingue e letterature ispano-americane	Religioni e filosofie dell'Asia orientale
Linguistica spagnola	Lingua e letteratura berbera
Lingua e letteratura portoghese e brasiliana	Lingua e letteratura somala
Lingua e letteratura inglese	Lingua e letteratura swahili e bantu
Lingue e letterature nord-americane	Lingue sudanesi
Linguistica inglese	Lingue e letterature etiopiche
Lingua e letteratura tedesca	Storia dell'arte medievale
Linguistica tedesca	Storia dell'arte moderna
Lingue e letterature nordiche	Storia dell'arte contemporanea
Lingua e letteratura olandese e fiamminga	Museologia e critica artistica e del restauro
Filologia slava	Discipline dello spettacolo
Lingue e letterature slavo-orientali	Cinema e fotografia
Lingue e letterature slave meridionali	Storia della musica antica, medievale e rinascimentale
Lingue e letterature slavo-occidentali	

Musicologia e storia della
musica moderna e
contemporanea

Etnomusicologia

Traduzione - Lingua inglese
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua francese
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua tedesca
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua spagnola
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua russa (per
le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua araba
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua cinese
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua
giapponese (per le scuole
interpreti e traduttori)

Traduzione - Lingua olandese
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua serbo-
croata (per le scuole interpreti
e traduttori)

Traduzione - Lingua slovena
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua danese
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua neogreca
(per le scuole interpreti e
traduttori)

Traduzione - Lingua
portoghese (per le scuole
interpreti e traduttori)

M -

Storia medievale

Storia moderna

Storia dell'Europa orientale

Storia delle religioni

Storia del Cristianesimo e
delle Chiese

Storia del Cristianesimo antico
e medievale

Storia del Cristianesimo
moderno e contemporaneo

Storia contemporanea

Discipline
demoetnoantropologiche

Geografia

Geografia economico-politica

Filosofia teoretica

Logica e filosofia della scienza

Filosofia morale

Estetica

Filosofia del linguaggio

Storia della filosofia

Storia della filosofia antica

Storia della filosofia medievale

Storia della filosofia arabo-
islamica

Storia della scienza	Diritto amministrativo
Pedagogia generale	Diritto pubblico comparato
Storia della pedagogia	Diritto canonico e diritto ecclesiastico
Didattica	Diritto tributario
Letteratura per l'infanzia	Diritto internazionale
Pedagogia sociale	Diritto processuale civile
Psicologia generale	Diritto processuale penale
Psicobiologia e psicologia fisiologica	Diritto penale
Metodologia e tecniche della ricerca psicologica	Diritto romano e diritti dell'antichità
Psicologia dello sviluppo e dell'educazione	Storia del diritto italiano
Psicologia sociale	Filosofia del diritto
Psicologia del lavoro e applicata	Sociologia del diritto
Psicologia dinamica	P - Economia politica
Psicologia clinica	Politica economica
Archivistica	Scienza delle finanze
Paleografia	Storia del pensiero economico
Bibliografia e biblioteconomia	Econometria
N - Diritto privato	Economia monetaria
Diritto privato comparato	Economia internazionale
Diritto agrario	Economia dello sviluppo
Diritto commerciale	Economia dei settori produttivi
Diritto dell'economia	Economia regionale
Diritto della navigazione	Economia aziendale
Diritto del lavoro	Economia e gestione delle imprese
Diritto costituzionale	Finanza aziendale
Istituzioni di diritto pubblico	Organizzazione aziendale

	Economia degli intermediari finanziari		Matematica per le applicazioni economiche
	Storia economica		Matematica finanziaria e scienze attuariali
Q -	Filosofia politica	V -	Anatomia degli animali domestici
	Storia delle dottrine politiche		Fisiologia degli animali domestici
	Storia delle istituzioni politiche		Patologia generale e anatomia patologica veterinaria
	Scienza politica		Ispezione degli alimenti di origine animale
	Storia e istituzioni delle Americhe		Malattie infettive degli animali domestici
	Storia delle relazioni internazionali		Parassitologia e malattie parassitarie degli animali domestici
	Sociologia generale		Farmacologia e tossicologia veterinaria
	Sociologia dei processi culturali e comunicativi		Clinica medica veterinaria
	Sociologia dei processi economici e del lavoro		Clinica chirurgica veterinaria
	Sociologia dell'ambiente e del territorio		Clinica ostetrica veterinaria
	Sociologia dei fenomeni politici		
	Sociologia giuridica e mutamento sociale		
	Sociologia della devianza		
	Storia e istituzioni dell'Africa		
	Storia e istituzioni dell'Asia		
S -	Statistica		
	Statistica per la ricerca sperimentale		
	Statistica economica		
	Demografia		
	Statistica sociale		

Capitolo 3

Questionario Biblioteca GIM

Progetto "Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli atenei italiani"

QUESTIONARIO BIBLIOTECA

NB.: Si prega di leggere con attenzione le definizioni e le indicazioni sulla metodologia di rilevazione relative a ciascuna domanda. Nel caso di una definitiva e accertata impossibilità di reperire il dato richiesto, barrare l'opzione "Non so/non risp" o scrivere NR nel campo riservato alla risposta.

1. Informazioni generali

1.1 - Nome della biblioteca - unità amministrativa (Preimpostato)

Biblioteca

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.

Biblioteca - unità amministrativa

Ogni biblioteca singola o gruppo di biblioteche dipendenti da un unico direttore o da un'unica amministrazione. Un'unità amministrativa può articolarsi in più punti di servizio.

Punto di servizio

Ogni biblioteca o parte di essa dotata di collezioni, accessibile al pubblico e dotata di personale addetto, presso la quale sia fornito un servizio per gli utenti. Ogni punto di servizio viene identificato dall'essere ubicato in ambienti non comunicanti con gli altri e dunque con accesso separato.

1.2 - Indirizzo (Preimpostato)

DA QUESTO MOMENTO IN POI, PER IL RESTO DEL QUESTIONARIO, SI UTILIZZERA' IL TERMINE BIBLIOTECA INTENDENDOLO SINONIMO DI BIBLIOTECA - UNITA' AMMINISTRATIVA

1.3 - Tipologia: biblioteca di

- ateneo
- facoltà
- interfacoltà
- dipartimento
- interdipartimentale
- istituto
- centro
- altro
(specificare) _____
- Non so/non risp.

1.4 - Codice identificativo ACNP

Codice identificativo ACNP

Per informazioni sul codice identificativo ACNP si veda la pagina web:

<http://www.cib.unibo.it/cataloghi/infoACNP.html>

Metodologia di rilevazione

Indicare il codice ACNP solo se la biblioteca partecipa al catalogo ACNP.

Indicare "0" se la biblioteca non è inserita nel catalogo ACNP.

1.5 - Codice identificativo ICCU

Codice identificativo ICCU

Per informazioni sul codice identificativo ICCU si veda la pagina web:

<http://anagrafe.iccu.sbn.it>

Metodologia di rilevazione

Indicare il codice ICCU solo se la biblioteca partecipa all'anagrafe ICCU.

Indicare "0" se la biblioteca non è inserita nel catalogo ICCU.

1.6 - La biblioteca è articolata in più punti di servizio?

- Si
- No
- Non so/non risp.

Punto di servizio

Ogni biblioteca o parte di essa dotata di collezioni, accessibile al pubblico e dotata di personale addetto, presso la quale sia fornito un servizio per gli utenti. Ogni punto di servizio viene identificato dall'essere ubicato in ambienti non comunicanti con gli altri e dunque con accesso separato.

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE
AFFERMATIVA NELLA DOMANDA PRECEDENTE

1.7 - In quanti punti di servizio è articolata la biblioteca?

Punto di servizio

Ogni biblioteca o parte di essa dotata di collezioni, accessibile al pubblico e dotata di personale addetto, presso la quale sia fornito un servizio per gli utenti. Ogni punto di servizio viene identificato dall'essere ubicato in ambienti non comunicanti con gli altri e dunque con accesso separato.

Metodologia di rilevazione

Identificare come "Punto di servizio" solo quelle biblioteche o parti di esse in cui sono presenti contemporaneamente tutte le caratteristiche espresse nella definizione. Eventuali magazzini decentrati, chiusi al pubblico, non vanno inclusi in questa voce. Per esempio:

- a) 1 biblioteca autonoma, senza alcun servizio distaccato, è uguale a 1 unità amministrativa, 1 punto di servizio;
- b) 1 biblioteca autonoma che fornisce un servizio nei suoi locali e in altre 4 sedi distaccate è uguale a 1 unità amministrativa, 5 punti di servizio;
- c) 3 biblioteche sotto un'unica direzione o un'unica amministrazione sono uguali a 1 unità amministrativa, 3 punti di servizio.

2. Spazi e attrezzature

2.1 - Superficie totale

Superficie totale

Tutti gli spazi occupati dalla biblioteca, espressi in metri quadrati. Vanno inclusi sia gli spazi accessibili al pubblico, sia quelli non accessibili.

Metodologia di rilevazione

Includere solo la superficie di pertinenza, a qualsiasi titolo di godimento, della biblioteca:

1. spazi dedicati ai servizi al pubblico: spazi per la lettura, lo studio, reference, postazioni attrezzate ecc.
2. spazi dedicati ai servizi interni: acquisizione, catalogazione, rilegatura, centro di calcolo della biblioteca, direzione ecc.
3. depositi: includono tutte le aree dedicate principalmente all'immagazzinamento della collezione, ad accesso aperto o chiuso.
4. sale di riunione, seminari, spazi di incontro o di esposizione.
5. aree di servizio: bagni, caffè, mensa ecc., purchè di pertinenza della biblioteca.
6. ingressi: spazi per accedere ad altre aree (corridoi, passaggi) d'uso da parte della biblioteca

Nel caso in cui la biblioteca sia articolata in più punti di servizio fare la somma.

2.2 - Superficie accessibile al pubblico

Superficie accessibile al pubblico

Superficie della biblioteca destinata ad essere usata da tutti gli utenti, espressa in metri quadri.

Metodologia di rilevazione

Comprende gli spazi in cui qualunque utente può muoversi liberamente, inclusi i servizi igienici e le zone di transito, se accessibili al pubblico. Vanno esclusi i locali destinati solo al personale o a servizi interni della biblioteca (uffici, depositi, magazzini), gli studi dei docenti (anche se usati come deposito di materiale librario della biblioteca) e le aree riservate a particolari categorie di utenti (es. stanze per i dottorandi ecc.). Si includano gli uffici del personale dove si svolgono anche servizi destinati agli utenti (es. fotocopiatrice, consultazione di libri di testo ecc.) e dove è abitualmente consentito l'accesso al pubblico. Nel caso in cui la biblioteca sia articolata in più punti di servizio fare la somma.

2.3 - Metri lineari totali di scaffalatura

Mt lineari totali di scaffalatura

Metri lineari di scaffale destinati al materiale documentario della biblioteca sia accessibile al pubblico che nei depositi.

Metodologia di rilevazione

Il dato si ottiene sommando i metri lineari dei palchetti di ciascun scaffale. Includere sia i metri lineari occupati che quelli non occupati da materiale documentario.

2.4 - Metri lineari di scaffale aperto

Mt lineari di scaffale aperto

Metri lineari di scaffale destinati a materiale documentario direttamente accessibile al pubblico.

Metodologia di rilevazione

Il dato si ottiene sommando i metri lineari dei palchetti di ciascuno scaffale adibito a materiale direttamente accessibile al pubblico. Includere sia i metri lineari occupati che quelli non occupati da materiale documentario

2.5 - Metri lineari di scaffale aperto occupato

Mt lineari di scaffale aperto occupato

Metri lineari di scaffale occupato da materiale direttamente accessibile al pubblico.

Metodologia di rilevazione

Il dato si ottiene sommando i metri lineari dei soli palchetti di ciascuno scaffale occupato dal materiale direttamente accessibile al pubblico. Misurare il materiale collocato in doppia fila conteggiando i palchetti due volte.

2.6 - Numero dei posti di lettura

Posti di lettura

Posti a sedere messi a disposizione degli utenti per la lettura e la consultazione.

Metodologia di rilevazione

Numero dei posti a disposizione degli utenti per la lettura e la consultazione. Conteggiare esclusivamente quelli collocati negli spazi di pertinenza della biblioteca. Escludere le postazioni attrezzate, ossia quelle dotate di personal computer e quelle con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive.

2.7 - Numero dei personal computer destinati al pubblico

Personal computer destinati al pubblico

PC messi a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi di biblioteca.

Metodologia di rilevazione

Numero totale dei PC destinati agli utenti e gestiti dalla biblioteca, sia che si trovino o meno negli spazi di pertinenza (locali adiacenti, ingressi comuni ecc.), sia che siano o meno di sua proprietà. Si escludono i PC dei docenti (nel caso dei dipartimenti) e delle aule informatiche (nel caso dei centri interdipartimentali di servizi o dei dipartimenti).

2.8 - Numero di postazioni con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive

Postazioni con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive

Postazioni dotate di lettore/stampatore di microforme o di apparecchiature audiovisive (ad es. proiettori, registratori, televisori ecc.) messe a disposizione del personale bibliotecario e del pubblico.

Metodologia di rilevazione

Numero totale di postazioni gestite dalla biblioteca e destinate agli utenti o al personale, sia che si trovino o meno negli spazi di pertinenza (locali adiacenti, ingressi comuni ecc.), sia che siano o meno di sua proprietà.

3. Dotazione documentaria

3.1 - Patrimonio documentario – monografie

<i>Libri moderni</i>	
Libri antichi	
Manoscritti	
Totale	

Patrimonio documentario

Unità documentarie (materiali della biblioteca, acquistati o pervenuti in dono o scambio) catalogate anche in forma minima.

Libri moderni: documenti a stampa non periodici in forma codificata pubblicati a partire dal 1831; include: monografie, opuscoli, miscellanee, repertori, grandi opere.

Libri antichi: documenti a stampa non periodici in forma codificata pubblicati fino al 1830; include: incunaboli, cinquecentine, seicentine, settecentine e opere pubblicate tra il 1801 e il 1830.

Manoscritti: documenti originali scritti a mano o dattiloscritti.

Metodologia di rilevazione

Monografie: nel caso di opere in più volumi conteggiare le singole unità fisiche.

Il conteggio delle unità documentarie avviene, di norma, sulla base dei numeri di inventario.

Riportare anche il totale (se è noto) solo se non si dispone di tutte le voci disaggregate.

3.2 - Patrimonio documentario – annate di periodici

Patrimonio documentario

Unità documentarie (materiali della biblioteca, acquistati o pervenuti in dono o scambio) catalogate anche in forma minima.

Periodici: pubblicazioni in serie sotto il medesimo titolo, pubblicate ad intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito.

Metodologia di rilevazione

Periodici: calcolare il numero totale delle annate dei periodici posseduti correnti e cessati; il numero dovrebbe corrispondere agli inventari assegnati nel corso degli anni; non si conteggiano i volumi fisici (derivati dalle abitudini di rilegatura); i supplementi monografici dei periodici sono esclusi e devono essere conteggiati come monografie.

3.3 - Patrimonio documentario – altro materiale documentario

CD-Rom	
Microforme	
Audiovisivi	
Spartiti musicali	
Carte geografiche	
Altro	
Totale	

Patrimonio documentario

Unità documentarie (materiali della biblioteca, acquistati o pervenuti in dono o scambio) catalogate anche in forma minima.

CD-ROM: supporti, basati sulla tecnologia laser, contenente informazioni in formato testo o multimediale.

Microforme: documenti fotografici che richiedono ingrandimento al momento dell'uso.

Audiovisivi: documenti per la maggior parte costituiti da suono o immagini e che richiedono particolari attrezzature per essere visti o sentiti.

Spartiti musicali: documenti musicali a stampa il cui contenuto è essenzialmente la rappresentazione di un testo musicale di norma attraverso note.

Carte geografiche: rappresentazioni convenzionali, in scala ridotta, di fenomeni concreti o astratti localizzabili nel tempo o nello spazio.

Altro: altri documenti inventariati dalla biblioteca.

Metodologia di rilevazione

Audiovisivi: ad esempio registrazioni, nastri, cassette, CD audio, film, cassette video, lucidi; sono esclusi i CD-ROM che devono essere elencati a parte.

CD-ROM: calcolare il numero di dischi (non il numero di titoli), indipendentemente dal loro contenuto informativo (monografie, periodici, banche dati...); includere anche i DVD.

Gli spartiti musicali non a stampa vanno calcolati fra i manoscritti.

Altri documenti inventariati dalla biblioteca: specificare la tipologia dei documenti.

Il conteggio delle unità documentarie avviene, di norma, sulla base dei numeri di inventario.

Non includere nel patrimonio le fotografie (considerate materiale archivistico), le tesi di laurea, di dottorato, di specializzazione, i periodici elettronici e le banche dati online.

Riportare anche il totale (se è noto) solo se non si dispone di tutte le voci disaggregate.

3.4 - Numero di abbonamenti a periodici cartacei correnti

Periodici cartacei: abbonamenti

Abbonamenti a periodici cartacei correnti nel periodo di riferimento. Sono compresi doni e scambi.

Metodologia di rilevazione

Includere anche i periodici cartacei di cui si possiede anche la versione elettronica.

3.5 - Numero totale di acquisizioni effettuate nell'anno solare 2002

Acquisizioni

Unità documentarie su carta o su qualsiasi altro supporto acquisite a qualunque titolo (acquisto, dono, scambio), purché inventariate nel periodo di riferimento.

Metodologia di rilevazione
Il conteggio avviene per inventari.

3.6 - Numero di titoli di periodici elettronici

Periodici elettronici

Pubblicazioni in serie sotto il medesimo titolo, solo in forma elettronica o sia in formato elettronico che in altro formato, pubblicate ad intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito in forma leggibile dalla macchina.

Metodologia di rilevazione

Numero dei titoli di periodici elettronici in abbonamento. La voce comprende anche i titoli di periodici resi disponibili tramite pacchetti o "strutture superiori", tipo PCI o IEL. Includere solo i titoli interrogabili localmente dai PC di singole biblioteche o di gruppi di biblioteche; questi titoli vanno conteggiati una sola volta da parte di una delle biblioteche che forniscono l'accesso. Escludere i titoli accessibili da tutti i PC in rete di Ateneo (attivati a livello di campus) perché conteggiati in altro contesto. Conteggiare anche le versioni elettroniche di periodici a stampa o su CD-ROM già calcolate nelle rispettive tipologie.

3.7 - Numero di titoli di banche dati

Banche dati

Collezioni di dati immagazzinati su supporto elettronico o di singoli record (fatti, dati bibliografici e testi), con una interfaccia utente ed un software per la ricerca e la rielaborazione dei dati.

Metodologia di rilevazione

Numero di titoli disponibili in linea o in locale. La voce comprende anche i titoli di banche dati rese disponibili tramite pacchetti o "strutture superiori". Includere le banche dati su CD-ROM. Includere i titoli interrogabili localmente dai PC di singole biblioteche o di gruppi di biblioteche; questi titoli vanno conteggiati una sola volta da parte di una delle biblioteche che forniscono l'accesso. Escludere i titoli accessibili da tutti i PC in rete di Ateneo (attivati a livello di campus) perché conteggiati in altro contesto.

3.8 - La biblioteca dispone di un catalogo automatizzato (OPAC) locale o condiviso?

- Si
- No
- Non so/non risp.

OPAC

Database di record bibliografici che, di norma, descrivono la collezione di una singola biblioteca o di un sistema bibliotecario.

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE AFFERMATIVA NELLA DOMANDA PRECEDENTE

3.9 - Numero di inventari in OPAC

Inventari in OPAC

Numero di unità documentarie (materiali della biblioteca, acquistati o pervenuti in dono o scambio) catalogate anche in forma minima e messe a disposizione degli utenti attraverso il catalogo automatizzato.

Metodologia di rilevazione

Si veda la definizione di patrimonio documentario.

4. Personale

4.1 - Personale dipendente

NB: INSERIRE LE UNITA' DI PERSONALE COME INDICATO NELL'ESEMPIO SOTTOSTANTE UTILIZZANDO LA TABELLA IN ALLEGATO

numero progressivo	categori a	area	orario da contratto	tipo di contratto	n° mesi	%
---------------------------	-------------------	-------------	----------------------------	--------------------------	----------------	----------

1	D	bibliotec a	36	Tempo determinato	6	100
2	C	tecnica- ed elaboraz ione dati	18	Tempo indeterminato	12	100

Personale dipendente dell'Ateneo

Tutte le unità di personale a tempo indeterminato e determinato che hanno prestato servizio presso la biblioteca nell'anno solare 2002.

Metodologia di rilevazione

Indicare le unità di personale, dettagliando per ognuna di esse:

- **la categoria**, così come risultava al 31/12/2002 o alla data di cessazione del rapporto di lavoro o di trasferimento ad altra struttura
- **l'area**, così come risultava al 31/12/2002 o alla data di cessazione del rapporto di lavoro o di trasferimento ad altra struttura
- **l'orario da contratto** il numero di ore settimanali (tempo pieno o part-time), così come risultava al 31/12/2002 o alla data di cessazione del rapporto di lavoro o di trasferimento ad altra struttura
- **il tipo di contratto** se a tempo indeterminato o determinato, così come risultava al 31/12/2002 o alla data di cessazione del rapporto di lavoro o di trasferimento ad altra struttura
- **il numero di mesi lavorati** nell'anno solare 2002. Includere le ferie. Escludere assenze prolungate per maternità, aspettativa, malattie per più di 60 giorni. Ad esempio per un dipendente neo assunto che comincia effettivamente a lavorare nel mese di aprile si dovrà specificare 9 mesi. Se un dipendente lavora i primi 10 mesi dell'anno ed è assente il rimanente tempo a causa di maternità o malattia lunga specificare 10 mesi. Se un dipendente si trasferisce in un'altra unità amministrativa a metà dell'anno il dipendente dovrà risultare in entrambi i questionari delle due unità con la specifica di sei mesi.
- **la percentuale di tempo lavorativo** dedicato alla biblioteca. Ad esempio per un dipendente amministrativo del dipartimento, a tempo pieno, che svolge per i soli mesi di novembre e dicembre attività per la biblioteca dedicandole una mattina a settimana, si specificherà nella colonna dei mesi 2 e in quella della percentuale 15.

Per un bibliotecario che lavora su due unità amministrative per tutto l'anno ad esempio, dividendo il proprio orario a metà tra le due strutture, si dovrà riportare per i corrispondenti due questionari dodici mesi con percentuale 50.

4.2 - Ore totali lavorate nell'anno 2002 dal personale non dipendente professionalizzato

Personale non dipendente dell'Ateneo

Tutte le unità di personale che hanno effettuato delle prestazioni a favore della biblioteca con rapporti di lavoro non subordinati (collaboratori esterni di vario titolo, studenti part-time, obiettori, cooperative di servizi...). Distinguere tra:

- professionalizzato: personale provvisto di formazione ed esperienza specifica coerente con l'espletamento di particolari attività o servizi della biblioteca
- non professionalizzato: personale non provvisto di formazione ed esperienza specifica adibito generalmente ad attività di supporto.

Metodologia di rilevazione

Non includere volontari e stagisti.

Per ciascuna unità di personale calcolare il monte ore complessivo di ore lavorate all'interno del periodo di riferimento.

Se l'impegno orario non è definito, fare una stima complessiva delle ore presumibilmente necessarie per il raggiungimento degli obiettivi pattuiti.

Sommare quindi le ore di ogni unità di personale.

4.3 - Personale non dipendente non professionalizzato

	N°	ore totali lavorate nell'anno 2002
studenti part-time		

	N°	mesi totali lavorati nell'anno 2002
obiettori		

	mesi totali lavorati nell'anno 2002
altro	

Personale non dipendente dell'Ateneo

Tutte le unità di personale che hanno effettuato delle prestazioni a favore della biblioteca con rapporti di lavoro non subordinati (collaboratori esterni di vario titolo, studenti part-time, obiettori, cooperative di servizi...). Distinguere tra:

- professionalizzato: personale provvisto di formazione ed esperienza specifica coerente con l'espletamento di particolari attività o servizi della biblioteca
- non professionalizzato: personale non provvisto di formazione ed esperienza specifica adibito generalmente ad attività di supporto.

Metodologia di rilevazione

Non includere volontari e stagisti.

Per ciascuna unità di personale calcolare il monte ore complessivo di ore lavorate all'interno del periodo di riferimento.

Se l'impegno orario non è definito fare una stima complessiva delle ore presumibilmente necessarie per il raggiungimento degli obiettivi pattuiti.

Sommare quindi le ore di ogni unità di personale.

5. Spese (impegno finanziario dell'anno 2002)

5.1 - Spese per materiale bibliografico

Monografie	
Periodici cartacei	
Risorse elettroniche	
Altro materiale documentario	
Totale	

Spese della biblioteca per materiale bibliografico

Spese sostenute dalla singola biblioteca per materiale bibliografico, qualsiasi sia la provenienza dei fondi. Vanno espresse in termini di impegno e suddivise secondo le seguenti voci:

- monografie
- periodici cartacei
- risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, CD-ROM; conteggiare acquisti, licenze, accessi)
- altro materiale documentario (microfilm, audiovisivi, spartiti, diapositive, carte geografiche ecc.)

Metodologia di rilevazione

Nel caso di biblioteche centri autonomi di spesa o centri di costo si conteggino singolarmente le varie voci di spesa, in tutti gli altri casi fornire il dato solo se si tratta di spese imputabili con certezza alla biblioteca.

Risorse elettroniche: nel caso di abbonamenti a periodici che hanno sia la versione cartacea che quella on-line, comportarsi nel seguente modo: se la versione on-line è inclusa nella quota dell'abbonamento cartaceo, limitarsi a segnalare tale quota alla voce "Periodici cartacei"; se invece l'editore fa pagare una maggiorazione sull'abbonamento cartaceo per ottenere anche la versione on-line, estrapolare tale quota e inserirla alla voce "Risorse elettroniche".

Riportare anche il totale (se è noto) solo se non si dispone di tutte le voci disaggregate.

5.2 - Altre spese

Rilegature	
Attrezzature informatiche e software	
Personale non dipendente	
Altro	
Totale	

Altre spese della biblioteca

Altre spese sostenute dalla singola biblioteca per la gestione nell'anno considerato, qualsiasi sia la provenienza dei fondi. Vanno espresse in termini di impegno e suddivise secondo le seguenti voci:

- rilegature (attenzione: non vanno incluse tra le "spese bibliografiche")
- attrezzature informatiche e software
- spese per il personale non dipendente professionalizzato e non professionalizzato solo se sostenute a livello di biblioteca
- altro:
 - altre attrezzature, macchinari e impianti; mobili e arredi
 - servizio di fotocopiatura, qualora appaltato
 - facchinaggi, traslochi, trasporti e attività eccezionali
 - manutenzioni, assistenze e noleggi
 - formazione e aggiornamento del personale (iscrizioni a corsi e convegni)
 - missioni e trasferte
 - richieste di document delivery o prestito interbibliotecario ad altre biblioteche
 - diritti di riproduzione; spese di restauro del materiale bibliografico
 - interventi di spolvero e disinfestazione ecc.

- spese di gestione e funzionamento (spese per canoni telefonici e di rete; spese postali; spese per materiali di consumo; altre spese); escludere le spese sostenute centralmente dall'Ateneo, cioè: spese per affitto locali; canoni di luce, riscaldamento, acqua; spese per le pulizie e non includere le spese straordinarie per ristrutturazioni delle sedi e per grandi attrezzature.

Metodologia di rilevazione

Nel caso di biblioteche centri autonomi di spesa o centri di costo si conteggino singolarmente le varie voci di spesa, in tutti gli altri casi fornire il dato solo se si tratta di spese imputabili con certezza alla biblioteca.

Riportare anche il totale (se è noto) solo se non si dispone di tutte le voci disaggregate.

6. Orari e servizi

RISPONDERE A QUESTA DOMANDA SOLO SE LA BIBLIOTECA NON E' ARTICOLATA IN PIU' PUNTI DI SERVIZIO, OVVERO NEL CASO IN CUI SI SIA DATA RISPOSTA NEGATIVA ALLA DOMANDA 1.4

6.1 - Ore di apertura settimanale

Ore settimanali di apertura

Ore in cui la biblioteca è aperta al pubblico nell'arco della settimana.

Metodologia di rilevazione

La biblioteca è considerata "aperta" se è accessibile a *tutti* i suoi utenti.

RISPONDERE A QUESTA DOMANDA SOLO SE LA BIBLIOTECA E' ARTICOLATA IN PIU' PUNTI DI SERVIZIO, OVVERO NEL CASO IN CUI SI SIA DATA RISPOSTA POSITIVA ALLA DOMANDA 1.6

6.2 - Specificare l'orario di apertura settimanale per ciascun punto di servizio

1.

2.

3.

4.

5.

Ore settimanali di apertura

Ore in cui il punto di servizio è aperto al pubblico nell'arco della settimana.

Metodologia di rilevazione

Il punto di servizio è considerato "aperto" se è accessibile a *tutti* i suoi utenti.

6.3 - Esiste il servizio di prestito esterno?

- Si
- No
- Non so/non risp.

Servizio di prestito esterno

Servizio volto a prestare un documento della biblioteca agli utenti per l'uso esterno.

Metodologia di rilevazione

Il servizio si considera esistente se è attivato in almeno un punto di servizio

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE AFFERMATIVA NELLA DOMANDA PRECEDENTE

6.4 - *Sono ammessi alla fruizione del servizio di prestito esterno tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o solo un loro sottoinsieme?*

- Tutti
- Sottoinsieme
- Non so/non risp.

Utenza potenziale primaria istituzionale

Tutti gli utenti istituzionali dell'Ateneo:

- studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento); studenti iscritti ai corsi di laurea di 1° livello, di 2° livello, master universitari 1° livello, di 2° livello; studenti iscritti alle scuole di specializzazione, ai corsi di perfezionamento e ai dottorati di ricerca di cui è titolare l'Università; titolari di borse di studio e assegni di ricerca dell'Ateneo.
- docenti ordinari e associati, ricercatori, assistenti (ad esaurimento), docenti a contratto titolari di un corso completo (non semplicemente di lezioni integrative) e lettori (esperti linguistici), che lavorano in Ateneo.
- personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato in servizio presso l'Ateneo

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE AFFERMATIVA NELLA DOMANDA 6.3

6.5 - *Numero di prestiti nell'anno 2002*

Prestiti

Transazioni dirette a prestare un documento della biblioteca ad uso esterno.

Metodologia di rilevazione

Conteggiare i prestiti esterni, i rinnovi, e solo se rilevati i prestiti giornalieri, i notturni e i festivi. Escludere i prestiti interbibliotecari

6.6 - *Esiste il servizio di prestito interbibliotecario?*

- Sì
- No
- Non so/non risp.

Servizio di prestito interbibliotecario

Servizio volto a prestare o a ricevere documenti a/da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (ad es. altre università, biblioteche statali ecc.).

Metodologia di rilevazione

Il servizio si considera esistente se è attivato in almeno un punto di servizio

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE AFFERMATIVA NELLA DOMANDA PRECEDENTE

6.7 - *Sono ammessi alla fruizione del servizio di prestito interbibliotecario passivo tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o un loro sottoinsieme?*

- Tutti
- Sottoinsieme
- Non so/non risp.

Prestiti interbibliotecari passivi

Transazioni dirette a ricevere in prestito documenti da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (ad es. altre università, biblioteche statali ecc.).

Utenza potenziale primaria istituzionale

Tutti gli utenti istituzionali dell'Ateneo:

- studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento); studenti iscritti ai corsi di laurea di 1° livello, di 2° livello, master universitari 1° livello, di 2° livello; studenti iscritti alle scuole di specializzazione, ai corsi di perfezionamento e ai dottorati di ricerca di cui è titolare l'Università; titolari di borse di studio e assegni di ricerca dell'Ateneo.

- docenti ordinari e associati, ricercatori, assistenti (ad esaurimento), docenti a contratto titolari di un corso completo (non semplicemente di lezioni integrative) e lettori (esperti linguistici), che lavorano in Ateneo.

- personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato in servizio presso l'Ateneo

**RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE
AFFERMATIVA NELLA DOMANDA 6.6**

6.8 - *Per gli utenti ammessi il servizio di prestito interbibliotecario passivo è a pagamento?*

- Tutti
- Sottoinsieme
- No
- Non so/non risp.

Prestiti interbibliotecari passivi

Transazioni dirette a ricevere in prestito documenti da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (ad es. altre università, biblioteche statali ecc.).

**RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE
AFFERMATIVA NELLA DOMANDA 6.6**

6.9 - *Numero di prestiti interbibliotecari attivi nell'anno 2002*

Prestiti interbibliotecari attivi

Transazioni dirette a prestare documenti a biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (ad es. altre università, biblioteche statali ecc.).

Metodologia di rilevazione

Conteggiare il numero delle transazioni giunte a buon fine volte a prestare documenti a biblioteche esterne all'Ateneo.

**RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE
AFFERMATIVA NELLA DOMANDA 6.6**

6.10 - *Numero di prestiti interbibliotecari passivi nell'anno 2002*

Prestiti interbibliotecari passivi

Transazioni dirette a ricevere in prestito documenti da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (ad es. altre università, biblioteche statali ecc.).

Metodologia di rilevazione

Conteggiare il numero delle transazioni giunte a buon fine volte a ricevere documenti da biblioteche esterne all'Ateneo.

6.11 - *Esiste il servizio di document delivery?*

- Sì
- No
- Non so/non risp.

Servizio di document Delivery

Servizio volto all'invio o ricezione, tramite fax, posta o e-mail, di riproduzioni di documenti o loro parti a\da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo o inviate direttamente a utenti finali di biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

Metodologia di rilevazione

Il servizio si considera esistente se è attivato in almeno un punto di servizio

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE
AFFERMATIVA NELLA DOMANDA PRECEDENTE

6.12 - *Sono ammessi alla fruizione del servizio di document delivery passivo tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o un loro sottoinsieme?*

- Tutti
- Sottoinsieme
- Non so/non risp.

Document Delivery passivi

Transazioni dirette a ricevere riproduzioni di documenti o loro parti tramite fax, posta o e-mail da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

Utenza potenziale primaria istituzionale

Tutti gli utenti istituzionali dell'Ateneo:

- studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento); studenti iscritti ai corsi di laurea di 1° livello, di 2° livello, master universitari 1° livello, di 2° livello; studenti iscritti alle scuole di specializzazione, ai corsi di perfezionamento e ai dottorati di ricerca di cui è

titolare l'Università; titolari di borse di studio e assegni di ricerca dell'Ateneo.

- docenti ordinari e associati, ricercatori, assistenti (ad esaurimento), docenti a contratto titolari di un corso completo (non semplicemente di lezioni integrative) e lettori (esperti linguistici), che lavorano in Ateneo.
- personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato in servizio presso l'Ateneo

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE AFFERMATIVA NELLA DOMANDA 6.11

6.13 - *Per gli utenti ammessi il servizio di document delivery passivo è a pagamento?*

- Tutti
- Sottoinsieme
- No
- Non so/non risp.

Document Delivery passivi

Transazioni dirette a ricevere riproduzioni di documenti o loro parti tramite fax, posta o e-mail da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE AFFERMATIVA NELLA DOMANDA 6.11

6.14 - *Numero di document delivery attivi nell'anno 2002*

Document Delivery attivi

Transazioni dirette a inviare riproduzioni di documenti o loro parti tramite fax, posta o e-mail a biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo o direttamente a utenti finali di biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

Metodologia di rilevazione

Conteggiare il numero degli articoli, contributi o parti di documento riprodotti e inviati dalla biblioteca a biblioteche esterne all'Ateneo o direttamente a utenti finali di biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE AFFERMATIVA NELLA DOMANDA 6.11

6.15 - Numero di document delivery passivi nell'anno 2002

Document Delivery passivi

Transazioni dirette a ricevere riproduzioni di documenti o loro parti tramite fax, posta o e-mail da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

Metodologia di rilevazione

Conteggiare il numero degli articoli, contributi o parti di documento riprodotti e inviati alla biblioteca da biblioteche esterne all'Ateneo.

6.16 - Esiste il servizio di reference?

- Si
- No
- Non so/non risp.

Servizio di reference

Servizio volto a rispondere a richieste di informazioni da parte degli utenti che determinino l'intervento del personale della biblioteca e comportino la conoscenza, l'uso, l'interpretazione o l'istruzione nell'uso di una o più fonti d'informazione. Escludere le richieste di orientamento.

Metodologia di rilevazione

Il servizio si considera esistente se è attivato in almeno un punto di servizio

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE
AFFERMATIVA NELLA DOMANDA PRECEDENTE

6.17 - Sono ammessi alla fruizione del servizio di reference tutti gli utenti potenziali primari istituzionali o un loro sottoinsieme?

- Tutti
- Sottoinsieme
- Non so/non risp.

Utenza potenziale primaria istituzionale

Tutti gli utenti istituzionali dell'Ateneo:

- studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento); studenti iscritti ai corsi di laurea di 1° livello, di 2° livello, master universitari 1° livello, di 2° livello; studenti iscritti alle scuole di specializzazione, ai corsi di perfezionamento e ai dottorati di ricerca di cui è titolare l'Università; titolari di borse di studio e assegni di ricerca dell'Ateneo.

- docenti ordinari e associati, ricercatori, assistenti (ad esaurimento), docenti a contratto titolari di un corso completo (non semplicemente di lezioni integrative) e lettori (esperti linguistici), che lavorano in Ateneo.
- personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato in servizio presso l'Ateneo

6.18 - *La biblioteca ha organizzato e gestito nel 2002 corsi di formazione per l'utenza?*

- Si
- No
- Non so/non risp.

Corsi di formazione per l'utenza

Corsi di istruzione all'uso della biblioteca e alla consultazione degli strumenti informativi elettronici (OPAC, banche dati, Internet) e cartacei (fonti legislative ecc.). Deve trattarsi di un'attività formativa strutturata, con un numero di ore definito ed un programma specifico.

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE
AFFERMATIVA NELLA DOMANDA PRECEDENTE

6.19 - *Numero di ore destinate ai corsi di formazione tenuti nell'anno 2002*

Ore di formazione per l'utenza

Ore di lezione dei corsi di formazione per l'utenza.

Metodologia di rilevazione

Se i corsi sono svolti in collaborazione tra più biblioteche, i dati relativi andranno divisi fra le strutture. Vanno conteggiate solo le ore effettive di lezione, escludendo le ore di preparazione delle lezioni da parte dei docenti. In caso di lezioni tenute da più docenti contemporaneamente, conteggiare le ore effettive di lezione e non il totale delle ore effettuate dal personale.

RISPONDERE SOLO NEL CASO IN CUI SI SIA SCELTA L'OPZIONE
AFFERMATIVA NELLA DOMANDA 6.18

6.20 - *Numero degli utenti partecipanti ai corsi di formazione tenuti nell'anno 2002*

Partecipanti ai corsi di formazione per l'utenza

Persone che hanno partecipato ai corsi di formazione per l'utenza.

Metodologia di rilevazione

Se i corsi sono svolti in collaborazione tra più biblioteche, i dati relativi andranno divisi fra le biblioteche.

7. Utenza potenziale non istituzionale

7.1 - *Esiste un'utenza potenziale primaria non istituzionale riconosciuta formalmente dalla biblioteca ?*

- Si
- No
- Non so/non risp.

Utenza potenziale primaria istituzionale

Tutti gli utenti istituzionali dell'Ateneo:

- studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento); studenti iscritti ai corsi di laurea di 1° livello, di 2° livello, master universitari 1° livello, di 2° livello; studenti iscritti alle scuole di specializzazione, ai corsi di perfezionamento e ai dottorati di ricerca di cui è titolare l'Università; titolari di borse di studio e assegni di ricerca dell'Ateneo.
- docenti ordinari e associati, ricercatori, assistenti (ad esaurimento), docenti a contratto titolari di un corso completo (non semplicemente di lezioni integrative) e lettori (esperti linguistici), che lavorano in Ateneo.
- personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato in servizio presso l'Ateneo

Utenza potenziale primaria non istituzionale

Persone, non utenti istituzionali, alle quali la biblioteca riserva un trattamento prioritario, equiparato a quello per i membri dell'ateneo, sia in quanto titolari di un rapporto a tempo determinato con l'università in funzione di un'attività di studio, ricerca o formazione avanzata, sia in attuazione di una convenzione fra l'ateneo e le istituzioni o imprese di appartenenza.

Utenza potenziale secondaria

Persone fisiche probabili destinatarie secondarie dei servizi di biblioteca in un periodo temporale di riferimento, riconosciute formalmente dalla biblioteca o dall'ateneo ma alle quali è riservato un trattamento secondario rispetto ai destinatari primari istituzionali e non.

7.2 - *Esiste un'utenza potenziale secondaria riconosciuta formalmente dalla biblioteca ?*

- Si
- No
- Non so/non risp.

Utenza potenziale primaria istituzionale

Tutti gli utenti istituzionali dell'Ateneo:

- studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento); studenti iscritti ai corsi di laurea di 1° livello, di 2° livello, master universitari 1° livello, di 2° livello; studenti iscritti alle scuole di specializzazione, ai corsi di perfezionamento e ai dottorati di ricerca di cui è titolare l'Università; titolari di borse di studio e assegni di ricerca dell'Ateneo.
- docenti ordinari e associati, ricercatori, assistenti (ad esaurimento), docenti a contratto titolari di un corso completo (non semplicemente di lezioni integrative) e lettori (esperti linguistici), che lavorano in Ateneo.
- personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato in servizio presso l'Ateneo

Utenza potenziale primaria non istituzionale

Persone, non utenti istituzionali, alle quali la biblioteca riserva un trattamento prioritario, equiparato a quello per i membri dell'ateneo, sia in quanto titolari di un rapporto a tempo determinato con l'università in funzione di un'attività di studio, ricerca o formazione avanzata, sia in attuazione di una convenzione fra l'ateneo e le istituzioni o imprese di appartenenza.

Utenza potenziale secondaria

Persone fisiche probabili destinatarie secondarie dei servizi di biblioteca in un periodo temporale di riferimento, riconosciute formalmente dalla biblioteca o dall'ateneo ma alle quali è riservato un trattamento secondario rispetto ai destinatari primari istituzionali e non.

7.3 -Questionario compilato da

--

Allegato – DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE

numero progressivo	categoria	area	orario da contratto	tipo di contratto	n° mesi	%
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						

Le possibili **categorie** da inserire sono:

- C
- B
- D
- EP

Le possibili **aree** da inserire sono:

- Biblioteca
- Amministrativa
- Tecnico-scientifica ed elaborazione dati
- Servizi generali e tecnici
- Socio-sanitaria
- Amministrativa-gestionale
- Medico-odontoiatrica e socio-sanitaria

QUESTIONARIO ANNUALE - SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO

(dati al 31.12.2003)

NOTA:

- le domande seguono la numerazione del questionario on-line
- le domande in cui è cambiata la definizione verranno contrassegnate col simbolo 

DATI GENERALI

1. Denominazione della biblioteca - unità amministrativa

Biblioteca

Organizzazione, o parte di un'organizzazione, il cui scopo principale è quello di costruire 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.

Biblioteca - unità amministrativa

Ogni biblioteca singola o gruppo di biblioteche dipendenti da un unico direttore o da un'unica amministrazione. Un'unità amministrativa può articolarsi in più punti di servizio.

Punto di servizio

Ogni biblioteca o parte di essa dotata di collezioni, accessibile al pubblico e dotata di personale addetto, presso la quale sia fornito un servizio per gli utenti. Ogni punto di servizio viene identificato dall'essere ubicato in ambienti non comunicanti con gli altri e dunque con accesso separato.

2. Indirizzo della biblioteca - unità amministrativa

DA QUESTO MOMENTO IN POI, PER IL RESTO DEL QUESTIONARIO, SI UTILIZZERA' IL TERMINE BIBLIOTECA INTENDENDOLO COME SINONIMO DI BIBLIOTECA - UNITA' AMMINISTRATIVA

3. Recapiti:

- Telefono

- Fax

- Indirizzo e-mail

- URL

URL

Se esiste, indicare l'indirizzo della home page della biblioteca.

4. Tipologia: biblioteca di

- ateneo
 - facoltà
 - interfacoltà
 - interdipartimentale
 - dipartimento
 - istituto
 - centro
 - altro (specificare)
-

5. Esiste un Regolamento di biblioteca?

- Si
- No

Regolamento di biblioteca

Con "Regolamento di biblioteca" si intende un regolamento generale, non riferito ad un singolo servizio (es. il "Regolamento del prestito").

6. Esiste un organo di governo (Commissione o Consiglio di biblioteca)?

- Si
- No

7. La biblioteca è articolata in più punti di servizio?

- Si
- No

Punto di servizio

Ogni biblioteca o parte di essa dotata di collezioni, accessibile al pubblico e dotata di personale addetto, presso la quale sia fornito un servizio per gli utenti. Ogni punto di servizio viene identificato dall'essere ubicato in ambienti non comunicanti con gli altri e dunque con accesso separato.

8. Se SI, in quanti punti di servizio è articolata la biblioteca?

Punto di servizio

Ogni biblioteca o parte di essa dotata di collezioni, accessibile al pubblico e dotata di personale addetto, presso la quale sia fornito un servizio per gli utenti. Ogni punto di servizio viene identificato dall'essere ubicato in ambienti non comunicanti con gli altri e dunque con accesso separato.

Metodologia di rilevazione

Identificare come "Punto di servizio" solo quelle biblioteche o parti di esse in cui sono presenti contemporaneamente tutte le caratteristiche espresse nella definizione. Eventuali magazzini decentrati, chiusi al pubblico, non vanno inclusi in questa voce. Per esempio:

- a) 1 biblioteca autonoma, senza alcun servizio distaccato, è uguale a 1 unità amministrativa, 1 punto di servizio;
- b) 1 biblioteca autonoma che fornisce un servizio nei suoi locali e in altre 4 sedi distaccate è uguale a 1 unità amministrativa, 5 punti di servizio;

c) 3 biblioteche sotto un'unica direzione o un'unica amministrazione sono uguali a 1 unità amministrativa, 3 punti di servizio.

SPAZI E ATTREZZATURE

N.B. Compilare una scheda per ogni punto di servizio della biblioteca

1. Denominazione del punto di servizio

Punto di servizio

Ogni biblioteca o parte di essa dotata di collezioni, accessibile al pubblico e dotata di personale addetto, presso la quale sia fornito un servizio per gli utenti. Ogni punto di servizio viene identificato dall'essere ubicato in ambienti non comunicanti con gli altri e dunque con accesso separato.

2. Ore di apertura settimanale del punto di servizio

Ore settimanali di apertura

Ore in cui la biblioteca è aperta al pubblico nell'arco della settimana.

Metodologia di rilevazione

La biblioteca è considerata "aperta" se è accessibile a *tutti* i suoi utenti.

3. Superfici

- Superficie totale

Superficie totale

Tutti gli spazi occupati dalla biblioteca, espressi in metri quadrati. Vanno inclusi sia gli spazi accessibili al pubblico, sia quelli non accessibili.

Metodologia di rilevazione

Includere solo la superficie di pertinenza, a qualsiasi titolo di godimento, della biblioteca:

1. spazi dedicati ai servizi al pubblico: spazi per la lettura, lo studio, reference, postazioni attrezzate ecc.
2. spazi dedicati ai servizi interni: acquisizione, catalogazione, rilegatura, centro di calcolo della biblioteca, direzione ecc.
3. depositi: includono tutte le aree dedicate principalmente all'immagazzinamento della collezione, ad accesso aperto o chiuso
4. sale di riunione, seminari, spazi di incontro o di esposizione
5. aree di servizio: bagni, caffè, mensa ecc., purché di pertinenza della biblioteca
6. ingressi: spazi per accedere ad altre aree (corridoi, passaggi) d'uso da parte della biblioteca.

- **Superficie accessibile al pubblico**

Superficie accessibile al pubblico

Superficie della biblioteca destinata ad essere usata da tutti gli utenti, espressa in metri quadri.

Metodologia di rilevazione

Comprende gli spazi in cui qualunque utente può muoversi liberamente, inclusi i servizi igienici e le zone di transito, se accessibili al pubblico. Vanno esclusi i locali destinati solo al personale o a servizi interni della biblioteca (uffici, depositi, magazzini), gli studi dei docenti (anche se usati come deposito di materiale librario della biblioteca) e le aree riservate a particolari categorie di utenti (es. stanze per i dottorandi ecc.). Si includano gli uffici del personale dove si svolgono anche servizi destinati agli utenti (es. fotocopiatura, consultazione di libri di testo ecc.) e dove è abitualmente consentito l'accesso al pubblico.

4. Scaffalature

	metri lineari di scaffalatura OCCUPATI	metri lineari di scaffalatura con volumi IN DOPPIA FILA	metri lineari di scaffalatura LIBERI
scaffale APERTO			
scaffale CHIUSO			

Scaffale aperto

Metri lineari di scaffale destinati a materiale documentario direttamente accessibile al pubblico.

Scaffale chiuso

Metri lineari di scaffale destinati a materiale documentario accessibile al pubblico solo tramite l'intervento del personale della biblioteca.

Metodologia di rilevazione

Il dato si ottiene sommando i metri lineari dei palchetti di ciascuno scaffale.

5. Numero dei posti di lettura

Posti di lettura

Posti a sedere messi a disposizione degli utenti per la lettura e la consultazione.

Metodologia di rilevazione

Numero dei posti a disposizione degli utenti per la lettura e la consultazione. Conteggiare esclusivamente quelli collocati negli spazi di pertinenza della biblioteca. Escludere le postazioni attrezzate, ossia quelle dotate di personal computer e quelle con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive.

6. Numero dei personal computer destinati al pubblico

Personal computer destinati al pubblico

PC messi a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi di biblioteca.

Metodologia di rilevazione

Numero totale dei PC destinati agli utenti e gestiti dalla biblioteca, sia che si trovino o meno negli spazi di pertinenza (locali adiacenti, ingressi comuni ecc.), sia che siano o meno di sua proprietà. Si escludono i PC dei docenti (nel caso dei dipartimenti) e delle aule informatiche (nel caso dei centri interdipartimentali di servizi o dei dipartimenti). Includere i PC ad "uso promiscuo" tra pubblico e personale della biblioteca.

7. Numero dei personal computer destinati esclusivamente al personale

Personal computer destinati esclusivamente al personale

PC ad uso esclusivo del personale.

Metodologia di rilevazione

Numero totale dei PC destinati al personale e gestiti dalla biblioteca, sia che si trovino o meno negli spazi di pertinenza (locali adiacenti, ingressi comuni ecc.), sia che siano o meno di sua proprietà. Si escludono i PC dei docenti (nel caso dei dipartimenti) e delle aule informatiche (nel caso dei centri interdipartimentali di servizi o dei dipartimenti). Escludere i PC ad "uso promiscuo" tra pubblico e personale della biblioteca.

8. Numero di postazioni con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive

Postazioni con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive

Postazioni dotate di lettore/stampatore di microforme o di apparecchiature audiovisive (ad es. proiettori, registratori, televisori ecc.) messe a disposizione del personale bibliotecario e del pubblico.

Metodologia di rilevazione

Numero totale di postazioni gestite dalla biblioteca e destinate agli utenti o al personale, sia che si trovino o meno negli spazi di pertinenza (locali adiacenti, ingressi comuni ecc.), sia che siano o meno di sua proprietà.

9. Esiste un antitaccheggio per libri?

- Si
- No

DOTAZIONE DOCUMENTARIA

1. Patrimonio documentario – monografie

	Consistenza al 31/12/02	Nuove acquisizioni 2003	TOTALE
Libri moderni			
Libri antichi			
Tesi di laurea			
Tesi di dottorato / specializzazione			

Patrimonio documentario

Unità documentarie (materiali della biblioteca, acquistati o pervenuti in dono o scambio) catalogate anche in forma minima.

Libri moderni: documenti a stampa non periodici in forma codificata pubblicati a partire dal 1831; include: monografie, opuscoli, miscellanee, repertori, grandi opere.

Libri antichi: documenti a stampa non periodici in forma codificata pubblicati fino al 1830; include: incunaboli, cinquecentine, seicentine, settecentine e opere pubblicate tra il 1801 e il 1830.

Metodologia di rilevazione

Monografie: nel caso di opere in più volumi conteggiare le singole unità fisiche.

Il conteggio delle unità documentarie avviene, di norma, sulla base dei numeri di inventario.

Nuove acquisizioni

Unità documentarie su carta o su qualsiasi altro supporto acquisite a qualunque titolo (acquisto, dono, scambio), purché inventariate nel periodo di riferimento.

Metodologia di rilevazione

Il conteggio avviene per inventari.

2. Patrimonio documentario - annate di periodici

Patrimonio documentario

Unità documentarie (materiali della biblioteca, acquistati o pervenuti in dono o scambio) catalogate anche in forma minima.

Periodici: pubblicazioni in serie sotto il medesimo titolo, pubblicate ad intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito.

Metodologia di rilevazione

Periodici: calcolare il numero totale delle annate dei periodici posseduti correnti e cessati; il numero dovrebbe corrispondere agli inventari assegnati nel corso degli anni; non si conteggiano i volumi fisici (derivati dalle abitudini di rilegatura); i supplementi monografici dei periodici sono esclusi e devono essere conteggiati come monografie.

3. Patrimonio documentario - altro materiale documentario

	Consistenza al 31/12/02	Nuove acquisizioni 2003	TOTALE
CD-ROM			
Microforme			
Audiovisivi			
Carte geografiche			
Altro (specificare)			

Patrimonio documentario

Unità documentarie (materiali della biblioteca, acquistati o pervenuti in dono o scambio) catalogate anche in forma minima.

CD-ROM: supporti, basati sulla tecnologia laser, contenenti informazioni in formato testo o multimediale.

Microforme: documenti fotografici che richiedono ingrandimento al momento dell'uso.

Audiovisivi: documenti per la maggior parte costituiti da suono o immagini e che richiedono particolari attrezzature per essere visti o sentiti.

Carte geografiche: rappresentazioni convenzionali, in scala ridotta, di fenomeni concreti o astratti localizzabili nel tempo o nello spazio.

Altro: altri documenti inventariati dalla biblioteca.

Metodologia di rilevazione

Audiovisivi: ad esempio registrazioni, nastri, cassette, CD audio, film, cassette video, lucidi; sono esclusi i CD-ROM che devono essere elencati a parte.

CD-ROM: calcolare il numero di dischi (non il numero di titoli), indipendentemente dal loro contenuto informativo (monografie, periodici, banche dati...); includere anche i DVD.

Altri documenti inventariati dalla biblioteca: specificare la tipologia dei documenti.

Il conteggio delle unità documentarie avviene, di norma, sulla base dei numeri di inventario.

Nuove acquisizioni

Unità documentarie su carta o su qualsiasi altro supporto acquisite a qualunque titolo (acquisto, dono, scambio), purché inventariate nel periodo di riferimento.

Metodologia di rilevazione

Il conteggio avviene per inventari.

4. Numero di abbonamenti a periodici cartacei correnti

Periodici cartacei: abbonamenti

Abbonamenti a periodici cartacei correnti nel periodo di riferimento. Sono compresi doni e scambi.

Metodologia di rilevazione

Includere i periodici cartacei di cui si possiede anche la versione elettronica.

5. Numero di titoli di periodici elettronici

Periodici elettronici

Pubblicazioni in serie sotto il medesimo titolo, solo in forma elettronica o sia in formato elettronico che in altro formato, pubblicate ad intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito in forma leggibile dalla macchina.

Metodologia di rilevazione

Numero dei titoli di periodici elettronici in abbonamento. Includere solo i titoli interrogabili localmente dai PC della biblioteca. Escludere i titoli accessibili da tutti i PC in rete di Ateneo (attivati a livello di campus) e i titoli di periodici resi disponibili tramite pacchetti o "strutture superiori" (tipo PCI o IEL) perché conteggiati in altro contesto. Conteggiare anche le versioni elettroniche di periodici a stampa o su CD-ROM già calcolate nelle rispettive tipologie.

6. Numero di titoli di banche dati

↪ Banche dati

Collezioni di dati immagazzinati su supporto elettronico o di singoli record (fatti, dati bibliografici e testi), con una interfaccia utente ed un software per la ricerca e la rielaborazione dei dati.

Metodologia di rilevazione

Numero di titoli disponibili in linea o in locale. Includere i titoli interrogabili localmente dai PC della biblioteca. Includere le banche dati su CD-ROM. Escludere i titoli accessibili da tutti i PC in rete di Ateneo (attivati a livello di campus) e i titoli di banche dati rese disponibili tramite pacchetti o "strutture superiori" perché conteggiati in altro contesto.

SERVIZI

1. La biblioteca continua ad alimentare il *catalogo cartaceo* per autori / titoli?

- Si
- No

2. Esiste il servizio di *consultazione*?

- Si
- No

Consultazione

Servizio di ricerca e lettura di materiale documentario.

3. **Se SI**, utenti ammessi al servizio di consultazione:

- Tutti i docenti e ricercatori dell'Ateneo
- Solo i docenti e ricercatori della struttura
- Tutti i laureandi dell'Ateneo
- Solo i laureandi della struttura
- Tutti gli studenti dell'Ateneo
- Solo gli studenti della struttura
- Tutto il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo
- Solo il personale tecnico-amministrativo della struttura
- Utenti esterni all'Ateneo

4. N° ore alla settimana di completa accessibilità al servizio da parte di tutti gli utenti contrassegnati nella tabella precedente:

5. Esiste il servizio di *prestito esterno*?

- Si
- No

Servizio di prestito esterno

Servizio volto a prestare un documento della biblioteca agli utenti per l'uso esterno.

Metodologia di rilevazione

Il servizio si considera esistente se è attivato in almeno un punto di servizio.

6. Se SI, utenti ammessi al prestito:

- Tutti i docenti e ricercatori dell'Ateneo
- Solo i docenti e ricercatori della struttura
- Tutti i laureandi dell'Ateneo
- Solo i laureandi della struttura
- Tutti gli studenti dell'Ateneo
- Solo gli studenti della struttura
- Tutto il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo
- Solo il personale tecnico-amministrativo della struttura
- Utenti esterni all'Ateneo

7. N.° ore alla settimana di completa accessibilità al servizio da parte di tutti gli utenti contrassegnati nella tabella precedente:

8. Numero di prestiti nell'anno 2003

Prestiti

Transazioni dirette a prestare un documento della biblioteca agli utenti per l'uso esterno.

Metodologia di rilevazione

Conteggiare i prestiti esterni, i rinnovi, e - solo se rilevati - i prestiti giornalieri, i notturni e i festivi. Escludere i prestiti interbibliotecari.

9. Esiste il servizio di *prestito interbibliotecario*?

- Si
- No

Servizio di prestito interbibliotecario

Servizio volto a prestare o a ricevere documenti a / da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (ad es. altre università, biblioteche statali ecc.).

Metodologia di rilevazione

Il servizio si considera esistente se è attivato in almeno un punto di servizio.

10. Se SI, il servizio di prestito interbibliotecario viene gestito tramite l'Ufficio Centralizzato per il Prestito Interbibliotecario (UCPI)?

- Si
- No

SE SI, PASSARE DIRETTAMENTE ALLA DOMANDA 14 SUL SERVIZIO DI DOCUMENT DELIVERY

11. Se NO, utenti ammessi al prestito interbibliotecario:

- Tutti i docenti e ricercatori dell'Ateneo
- Solo i docenti e ricercatori della struttura
- Tutti i laureandi dell'Ateneo
- Solo i laureandi della struttura
- Tutti gli studenti dell'Ateneo
- Solo gli studenti della struttura
- Tutto il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo
- Solo il personale tecnico-amministrativo della struttura
- Utenti esterni all'Ateneo

12. Per gli utenti ammessi, il servizio di prestito interbibliotecario è a pagamento?

- Si, per tutti gli utenti ammessi
- Si, solo per alcune categorie di utenti ammessi
- No

Metodologia di rilevazione

Il servizio è da intendersi "a pagamento" anche qualora venga richiesto un semplice rimborso delle spese.

13. Numero di prestiti interbibliotecari attivi nell'anno 2003:

Prestiti interbibliotecari attivi

Transazioni dirette a prestare documenti a biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (ad es. altre università, biblioteche statali ecc.).

Metodologia di rilevazione

Conteggiare il numero delle transazioni giunte a buon fine volte a prestare documenti a biblioteche esterne all'Ateneo.

- **Numero di prestiti interbibliotecari passivi nell'anno 2003:**

Prestiti interbibliotecari passivi

Transazioni dirette a ricevere in prestito documenti da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (ad es. altre università, biblioteche statali ecc.).

Metodologia di rilevazione

Conteggiare il numero delle transazioni giunte a buon fine volte a ricevere documenti da biblioteche esterne all'Ateneo.

14. Esiste il servizio di *document delivery*?

- Si
- No

Servizio di document Delivery

Servizio volto all'invio o ricezione, tramite fax, posta o e-mail, di riproduzioni di documenti o loro parti a / da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo o inviate direttamente a utenti finali di biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

Metodologia di rilevazione

Il servizio si considera esistente se è attivato in almeno un punto di servizio.

15. Se SI, utenti ammessi al servizio di *document delivery*:

- Tutti i docenti e ricercatori dell'Ateneo
- Solo i docenti e ricercatori della struttura
- Tutti i laureandi dell'Ateneo
- Solo i laureandi della struttura
- Tutti gli studenti dell'Ateneo

- Solo gli studenti della struttura
- Tutto il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo
- Solo il personale tecnico-amministrativo della struttura
- Utenti esterni all'Ateneo

16. Per gli utenti ammessi, il servizio di document delivery è a pagamento?

- Sì, per tutti gli utenti ammessi
- Sì, solo per alcune categorie di utenti ammessi
- No

Metodologia di rilevazione

Il servizio è da intendersi "a pagamento" anche qualora venga richiesto un semplice rimborso delle spese.

17. Numero di document delivery attivi nell'anno 2003

Document Delivery attivi

Transazioni dirette a inviare riproduzioni di documenti o loro parti tramite fax, posta o e-mail a biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo o direttamente a utenti finali di biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

Metodologia di rilevazione

Conteggiare il numero degli articoli, contributi o parti di documento riprodotti e inviati dalla biblioteca a biblioteche esterne all'Ateneo o direttamente a utenti finali di biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

- Numero di document delivery passivi nell'anno 2003

Document Delivery passivi

Transazioni dirette a ricevere riproduzioni di documenti o loro parti tramite fax, posta o e-mail da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.

Metodologia di rilevazione

Conteggiare il numero degli articoli, contributi o parti di documento riprodotti e inviati alla biblioteca da biblioteche esterne all'Ateneo.

18. Esiste il servizio di fotocopie interno alla biblioteca?

- Sì
- No

19. Se SI, utenti ammessi al servizio di fotocopie interno alla biblioteca:

- Tutti i docenti e ricercatori dell'Ateneo
- Solo i docenti e ricercatori della struttura
- Tutti i laureandi dell'Ateneo
- Solo i laureandi della struttura
- Tutti gli studenti dell'Ateneo
- Solo gli studenti della struttura
- Tutto il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo
- Solo il personale tecnico-amministrativo della struttura
- Utenti esterni all'Ateneo

20. Esiste il servizio di *reference*?

- Si
- No

Servizio di reference

Servizio volto a rispondere a richieste di informazioni da parte degli utenti che determinino l'intervento del personale della biblioteca e comportino la conoscenza, l'uso, l'interpretazione o l'istruzione nell'uso di una o più fonti d'informazione. Escludere le richieste di orientamento.

Metodologia di rilevazione

Il servizio si considera esistente se è attivato in almeno un punto di servizio.

21. Se SI, utenti ammessi al servizio di *reference*:

- Tutti i docenti e ricercatori dell'Ateneo
- Solo i docenti e ricercatori della struttura
- Tutti i laureandi dell'Ateneo
- Solo i laureandi della struttura
- Tutti gli studenti dell'Ateneo
- Solo gli studenti della struttura
- Tutto il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo
- Solo il personale tecnico-amministrativo della struttura
- Utenti esterni all'Ateneo

22. La biblioteca ha organizzato e gestito nel 2003 corsi di formazione per l'utenza?

- Si
- No

Corsi di formazione per l'utenza

Corsi di istruzione all'uso della biblioteca e alla consultazione degli strumenti informativi elettronici (OPAC, banche dati, Internet) e cartacei (fonti legislative ecc.). Deve trattarsi di un'attività formativa strutturata, con un numero di ore definito ed un programma specifico.

23. Se SI, numero di ore destinate ai corsi di formazione tenuti nell'anno 2003

Ore di formazione per l'utenza

Ore di lezione dei corsi di formazione per l'utenza.

Metodologia di rilevazione

Se i corsi sono svolti in collaborazione tra più biblioteche, i dati relativi andranno divisi fra le strutture. Vanno conteggiate solo le ore effettive di lezione, escludendo le ore di preparazione delle lezioni da parte dei docenti. In caso di lezioni tenute da più docenti contemporaneamente, conteggiare le ore effettive di lezione e non il totale delle ore effettuate dal personale.

24. Numero degli utenti partecipanti ai corsi di formazione tenuti nell'anno 2003

Partecipanti ai corsi di formazione per l'utenza

Persone che hanno partecipato ai corsi di formazione per l'utenza.

Metodologia di rilevazione

Se i corsi sono svolti in collaborazione tra più biblioteche, i dati relativi andranno divisi fra le biblioteche.

25. Esiste una *guida all'uso* della biblioteca?

- Si
- No

ATTIVITA' DI BIBLIOTECA

1. Nel 2003 la biblioteca ha gestito gli ordini in SBN?

- Si
- No

2. Nel 2003 la biblioteca ha gestito il cardex dei periodici:

- in SBN
- in maniera informatizzata (con altri software)
- in maniera manuale

Gestione del cardex

Registrazione della ricezione dei fascicoli di periodici.

Metodologia di rilevazione

Indicare come la biblioteca registra la ricezione dei fascicoli di tutti o della maggior parte dei periodici. Sono possibili più risposte.

3. Se la biblioteca fa prestiti, nel 2003 li ha gestiti:

- in SBN
- in maniera informatizzata (con altri software)
- in maniera manuale

Servizio di prestito esterno

Servizio volto a prestare un documento della biblioteca agli utenti per l'uso esterno.

Metodologia di rilevazione

Sono possibili più risposte.

4. Nel 2003 è stata effettuata un'opera di recupero del pregresso in SBN?

- Si
- No

Metodologia di rilevazione

Escludere le attività di catalogazione retrospettiva attivate entro il Progetto di recupero del pregresso finanziato dal CAB, ossia tramite i contratti RAP.

Indicare le unità di personale, dettagliando per ognuna di esse:

- **la categoria**, così come risultava al 31/12/2003 o alla data di cessazione del rapporto di lavoro o di trasferimento ad altra struttura
- **l'area**, così come risultava al 31/12/2003 o alla data di cessazione del rapporto di lavoro o di trasferimento ad altra struttura
- **l'orario da contratto** il numero di ore settimanali (tempo pieno o part-time) così come risultava al 31/12/2003 o alla data di cessazione del rapporto di lavoro o di trasferimento ad altra struttura
- **il tipo di contratto** se a tempo indeterminato o determinato, così come risultava al 31/12/2003 o alla data di cessazione del rapporto di lavoro o di trasferimento ad altra struttura
- **il numero di mesi lavorati** nell'anno solare 2003. Includere le ferie. Escludere assenze prolungate per maternità, aspettativa, malattie per più di 60 giorni. Ad esempio per un dipendente neo assunto che comincia effettivamente a lavorare nel mese di aprile si dovrà specificare 9 mesi. Se un dipendente lavora i primi 10 mesi dell'anno ed è assente il rimanente tempo a causa di maternità o malattia lunga specificare 10 mesi. Se un dipendente si trasferisce in un'altra unità amministrativa a metà dell'anno il dipendente dovrà risultare in entrambi i questionari delle due unità con la specifica di 6 mesi.

Indicare, per ciascuna unità di personale, la percentuale di attività dedicata a ciascun settore.

GESTIONI AMMINISTRATIVE: attività connesse con l'acquisizione dei documenti (gestione ordini, fatture, pagamenti, stesura bilanci, inventariazione, stampa buoni di carico e registro d'inventario, corrispondenza fornitori, registrazione dei fascicoli di periodici...).

ATTIVITA' AUSILIARIE: attività che normalmente non richiedono una particolare qualifica o specializzazione professionale (distribuzione, ritiro e ricollocazione volumi, fotocopiatrice, etichettatura, timbratura, sorveglianza, commissioni all'esterno...).

ATTIVITA' BIBLIOTECONOMICHE: attività di back-office che richiedono una competenza specifica di tipo biblioteconomico (catalogazione descrittiva e semantica, organizzazione della biblioteca, conservazione e valorizzazione del patrimonio...).

SERVIZI ALL'UTENZA: servizi che implicano un contatto diretto con il pubblico (prestito, assistenza alla ricerca e alla consultazione, istruzione all'uso delle attrezzature, prestito ILL, document delivery, servizio informazioni...).

ATTIVITA' INFORMATICHE: attività che richiedono una competenza specifica di tipo informatico (gestione della rete, dei database in rete, dei server di biblioteca, assistenza tecnica in caso di guasto alle attrezzature, gestione della pagina web della biblioteca...).

2. Ore totali lavorate nell'anno 2003 dal personale non dipendente professionalizzato

--

Personale non dipendente professionalizzato

Tutte le unità di personale che hanno effettuato delle prestazioni a favore della biblioteca con rapporti di lavoro non subordinati. Il personale non dipendente professionalizzato è quello provvisto di formazione ed esperienza specifica coerente con l'espletamento di particolari attività o servizi della biblioteca (collaboratori esterni di vario titolo, cooperative di servizi ecc.).

Metodologia di rilevazione

Non includere volontari e stagisti.

Per ciascuna unità di personale calcolare il monte ore complessivo di ore lavorate all'interno del periodo di riferimento.

Se l'impegno orario non è definito fare una stima complessiva delle ore presumibilmente necessarie per il raggiungimento degli obiettivi pattuiti.

Sommare quindi le ore di ogni unità di personale.

Personale non dipendente non professionalizzato

	Numero	Ore totali lavorate nel 2003	% ammin	% att. ausil.	% biblio.	% utenza	% inform.
3. studenti part-time							

	Numero	Mesi totali lavorati nel 2003	% ammin	% att. ausil.	% biblio.	% utenza	% inform.
4. obiettori							

	Numero	Mesi totali lavorati nel 2003	% ammin	% att. ausil.	% biblio.	% utenza	% inform.
5. altro personale							

Personale non dipendente non professionalizzato

Tutte le unità di personale che hanno effettuato delle prestazioni a favore della biblioteca con rapporti di lavoro non subordinati. Il personale non dipendente non professionalizzato è quello non provvisto di formazione ed esperienza specifica adibito generalmente ad attività di supporto.

Metodologia di rilevazione

Non includere volontari e stagisti.

Indicare, per ciascuna tipologia di personale, la percentuale di attività dedicata a ciascun settore.

GESTIONI AMMINISTRATIVE: attività connesse con l'acquisizione dei documenti (gestione ordini, fatture, pagamenti, stesura bilanci, inventariazione, stampa buoni di carico e registro d'inventario, corrispondenza fornitori, registrazione dei fascicoli di periodici...).

ATTIVITA' AUSILIARIE: attività che normalmente non richiedono una particolare qualifica o specializzazione professionale (distribuzione, ritiro e ricollocazione volumi, fotocopiatura, etichettatura, timbratura, sorveglianza, commissioni all'esterno...).

ATTIVITA' BIBLIOTECOMICHE: attività di back-office che richiedono una competenza specifica di tipo biblioteconomico (catalogazione descrittiva e semantica, organizzazione della biblioteca, conservazione e valorizzazione del patrimonio...).

SERVIZI ALL'UTENZA: servizi che implicano un contatto diretto con il pubblico (prestito, assistenza alla ricerca e alla consultazione, istruzione all'uso delle attrezzature, prestito ILL, document delivery, servizio informazioni...).

ATTIVITA' INFORMATICHE: attività che richiedono una competenza specifica di tipo informatico (gestione della rete, dei database in rete, dei server di biblioteca, assistenza tecnica in caso di guasto alle attrezzature...).

6. Ore complessive di lavoro dedicate dal personale dipendente ad attività e / o progetti di Ateneo del CAB

Metodologia di rilevazione

Non includere i corsi di formazione né le ore dedicate al recupero del pregresso. Includere invece le ore dedicate alle riunioni di Polo.

SPESE

(impegno finanziario dell'anno 2003)

1. Spese per materiale bibliografico

Monografie	
Periodici cartacei	
Risorse elettroniche	
Altro materiale documentario	
Totale	

Spese della biblioteca per materiale bibliografico

Spese sostenute dalla singola biblioteca per materiale bibliografico, qualsiasi sia la provenienza dei fondi. Vanno espresse in termini di impegno e suddivise secondo le seguenti voci:

- monografie
- periodici cartacei
- risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, CD-ROM; conteggiare acquisti, licenze, accessi)
- altro materiale documentario (microfilm, audiovisivi, spartiti, diapositive, carte geografiche ecc.)

Metodologia di rilevazione

Nel caso di biblioteche centri autonomi di spesa o centri di costo si conteggino singolarmente le varie voci di spesa e si specifichi anche il totale, in tutti gli altri casi fornire il dato solo se si tratta di spese imputabili con certezza alla biblioteca.

Risorse elettroniche: nel caso di abbonamenti a periodici che hanno sia la versione cartacea che quella on-line, comportarsi nel seguente modo: se la versione on-line è inclusa nella quota dell'abbonamento cartaceo, limitarsi a segnalare tale quota alla voce "Periodici cartacei"; se invece l'editore fa pagare una maggiorazione sull'abbonamento cartaceo per ottenere anche la versione on-line, estrapolare tale quota e inserirla alla voce "Risorse elettroniche".

2. Altre spese

Rilegature	
Attrezzature informatiche e software	
Altre attrezzature (fotocopiatrici, ecc.)	

Mobili e arredi	
Personale non dipendente	
Missioni, formazione, aggiornamento del personale	
Richieste di document delivery o prestito interbibliotecario	
Altre spese (specificare)	
Totale	

~ Altre spese della biblioteca

Altre spese sostenute dalla singola biblioteca per la gestione nell'anno considerato, qualsiasi sia la provenienza dei fondi. Vanno espresse in termini di impegno e suddivise secondo le seguenti voci:

- rilegature
- attrezzature informatiche e software
- altre attrezzature, macchinari e impianti
- mobili e arredi
- spese per il personale non dipendente professionalizzato e non professionalizzato solo se sostenute a livello di biblioteca
- formazione e aggiornamento del personale (iscrizioni a corsi e convegni), missioni e trasferte
- richieste di document delivery o prestito interbibliotecario ad altre biblioteche
- altre spese: spese di gestione e funzionamento (spese per canoni telefonici e di rete; spese postali; spese per materiali di consumo ecc.); manutenzioni (per PC, impianti di rete, ecc.), assistenze e noleggi di apparecchiature; servizio di fotocopiatura, qualora appaltato; facchinaggi, traslochi, trasporti e attività eccezionali; diritti di riproduzione; spese di restauro del materiale bibliografico; interventi di spolvero e disinfestazione, ecc.

Metodologia di rilevazione

Nel caso di biblioteche centri autonomi di spesa o centri di costo si conteggino singolarmente le varie voci di spesa e si specifichi anche il totale, in tutti gli altri casi fornire il dato solo se si tratta di spese imputabili con certezza alla biblioteca.

Escludere le spese sostenute centralmente dall'Ateneo, cioè: spese per affitto locali; canoni di luce, riscaldamento, acqua; spese per le pulizie. Escludere le spese straordinarie per ristrutturazioni delle sedi e per grandi attrezzature.

3. Indicare quali Enti (Dip.ti, Istituti, Facoltà), contribuiscono al finanziamento della biblioteca:

4. Spese per materiale bibliografico sostenute su fondi di ricerca (ex fondi 60%, 40 % ecc.):

Metodologia di rilevazione

Questi importi devono intendersi già compresi nel totale della tabella "Spese per materiale bibliografico".

Questionario compilato da:

Firma del direttore della struttura:

Data:

Timbro:

Tabella riassuntiva degli indicatori delle tre rilevazioni

numero	nome	GIM 2003	GIM 2007	GIM 2010
1	Media delle ore di apertura settimanale	X	X	X
2	Superficie totale / utenti potenziali	X		
3 (GIM)	Superficie accessibile al pubblico / superficie totale *100	X	X	
4	Utenti potenziali / posti di lettura	X	X	X
5	Metri lineari a scaffale aperto occupati dai materiali / utenti potenziali	X		
6	Metri lineari totali a scaffale aperto / metri lineari totali di scaffalatura * 100	X	X	X
7	Unità amministrative	X	X	
8	Punti di servizio / unità amministrative	X	X	
9	Utenti potenziali / personal computer destinati al pubblico	X		
10 (GIM)	Personal computer destinati al pubblico / posti di lettura + personal computer destinati al pubblico * 100	X	X	
11	Prestiti + prestiti interbibliotecari passivi + document delivery passivi / utenti potenziali	X	X	X
12	Prestiti interbibliotecari attivi + document delivery attivi / prestiti interbibliotecari totali + document delivery totali * 100	X		
13	Partecipanti ai corsi di formazione / studenti iscritti * 100	X	X	X
14	Prestiti interbibliotecari totali + document delivery totali / prestiti + prestiti interbibliotecari totali + document delivery totali* 100	X		
15	Accessi a banche dati in rete di ateneo / utenti potenziali sì no sì efficacia/fruibilità/innovazione	X	X	
16	Ore di formazione per l'utenza / studenti iscritti	X	X	
17 (GIM)	Inventari in OPAC / patrimonio documentario * 100	X	X	X
18	Spese della biblioteca per risorse bibliografiche (monografie, periodici cartacei, risorse elettroniche, altro	X	X	X

	materiale documentario, spese sostenute a livello centrale)/ utenti potenziali			
19	Spese della biblioteca per i periodici cartacei / spese della biblioteca per risorse bibliografiche * 100	X	X	
20	Spese per risorse elettroniche / spese per risorse bibliografiche * 100	X	X	X
21	Spese totali della biblioteca / utenti potenziali	X		
22	Spese della biblioteca per il personale / spese totali della biblioteca * 100	X	X	X
23	Prestiti + prestiti interbibliotecari totali + document delivery totali / personale FTE	X	X	
24	Acquisizioni / personale FTE	X	X	
25	Patrimonio documentario / personale FTE	X		
26 (GIM)	Personale delle biblioteche / totale personale dell'Ateneo * 100	X		
27 (GIM)	Superficie totale delle biblioteche / totale superficie dell'Ateneo * 100	X		
28	Spesa totale per le biblioteche / spese complessive dell'Ateneo * 100	X	X	X
29 (GIM)	EP area delle biblioteche / totale del personale area delle biblioteche * 100	X	X	
30 (GIM)	Presenza di un bilancio autonomo dello SBA	X	X	
31	Utenti potenziali / personale FTE	X	X	
32	Personale professionalizzato FTE (personale = o > cat. C dell'area delle biblioteche + personale non dipendente professionalizzato) / personale FTE * 100	X		
33	Personale FTE / punti di servizio	X	X	
34	Docenti e ricercatori / personale professionalizzato FTE (personale = o > cat. C dell'area delle biblioteche + personale non dipendente professionalizzato)	X		
35	Patrimonio documentario / utenti potenziali	X	X	X
36	[per studente] Periodici elettronici + Periodici cartacei: abbonamenti / docenti e ricercatori	X		
37	Acquisizioni / utenti potenziali	X		

38	Periodici elettronici / periodici totali correnti (elettronici + abbonamenti cartacei) * 100	X	X	X
39	Spese della biblioteca per risorse bibliografiche / spese totali della biblioteca * 100	X	X	
40	Prestiti + prestiti interbibliotecari attivi + document delivery attivi / patrimonio documentario	X	X	X
41	Superficie accessibile al pubblico / utenti potenziali		X	X
42	(Posti a sedere * ore di apertura) / spese per il personale		X	
43	(Personale FTE SBA/utenti potenziali)*1000			X
44	Spesa per RE /utente potenziale			X
45	Sessioni a banche dati in rete di ateneo /Utenti potenziali			X
46	N. di FT scaricati/utenti potenziali			X
47	Costo medio di download di FT			X
48	Costo medio per sessione			X
49	Spese totali SBA/(prestiti+download)			X
50	Spese totali SBA/utenti potenziali			X
51	Ore di formazione per il personale/personale FTE SBA			X

BIBLIOGRAFIA

Associazione Italiana Biblioteche, Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione". *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane: Misure, indicatori, valori di riferimento*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 2000.

Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università Ricerca. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 1999.

Paolo Bellini, Beatrice Catinella. *Seconda Rilevazione Nazionale GIM*. «Bollettino AIB», 50 (2010) n. 1/2, p.55-66.

Biblioteconomia: principi e questioni, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007.

Dalla misurazione dei servizi alla customer satisfaction. La valutazione della qualità nel Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze, a cura di Roberto Ventura. Firenze: University press, 2004.

Giovanni Di Domenico. *Biblioteconomia e Culture Organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 2009.

Giovanni Di Domenico. *La Customer Satisfaction nelle biblioteche italiane*. In: *Centralità del servizio. La customer satisfaction nelle biblioteche. Atti del convegno 9 maggio 2006*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 2007, p.105-116.

Giovanni Di Domenico. *La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione*. In *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007, p.145.

Anna Galluzzi. *Biblioteche e cooperazione. Modelli, strumenti, esperienze in Italia*. Milano: Editrice Bibliografica, 2004.

Anna Galluzzi. *Modelli e Strumenti per la Valutazione dell'Efficacia*. In: *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine. Milano: Editrice Bibliografica, 2003.

Anna Galluzzi. *La valutazione dei servizi*. In: *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007, p. 129-143.

International Federation of Library Associations and Institutions. *Library Statistics for the 21st Century World*, a cura di Michael Heaney. Monaco: Saur, 2009.

International Federation of Library Associations and Institutions, Section of University Libraries & other General Research Libraries. *Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*, a cura di Roswitha Poll e Peter te Boekhorst, con la collaborazione di Ramon Abad Hiraldo, Aase Lindahl, Rolf Schuurmsa, Gwenda Thomas e John Willemse. Monaco: Saur, 1996.

ISO 2789 *Information and documentation — International library statistics*. International Organization for Standardization: Ginevra, 2006.

ISO 11620 *Information and documentation — International library statistics*. International Organization for Standardization: Ginevra, 2008.

Joint Funding Council's Ad Hoc Group on performance indicators for libraries. *The Effective academic library: a framework for evaluation the performance of UK academic library. A consultative report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI*. Bristol: HEFCE, 1995.

Frederick Wilfrid Lancaster. *If you want to evaluate your library*. Londra: Library Association, 1988.

Filomena Maggino. *L'analisi dei dati nell'indagine statistica. Volume 1: la realizzazione dell'indagine e l'analisi preliminare dei dati*. Firenze: Firenze University Press, 2005.

Ilaria Moroni, Monica Vezzosi. *Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo in un'indagine qualitativa*. «Bollettino AIB», 50 (2010) n.1/2, p.89-107.

Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, Osservatorio per la valutazione del sistema universitario. *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie. Rapporto preliminare del gruppo di ricerca*, Roma, 1999 (RdR; 1/99).

Elisabetta Pilia. *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*. «Bollettino AIB», 37 (1997), n. 3, p. 281-326.

Roswitha Poll. *Benchmarking with quality indicators: national projects*. «Performance Measurement and Metrics», 8 (2007) n.1, p.41-53.

Roswitha Poll. *Ten Years after: Measuring Quality revised*. Performance Measurement and Metrics. 9 (2008) n. 1, p.26-37.

Mariella Romeo. *GIM: Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari*. «Bibliotime», VI (2003) n.2.

Giovanni Solimine. *La biblioteconomia e il management*. In: *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine. Milano: Editrice Bibliografica, 2003, p. 17-68.