

Sintesi dei risultati in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione dei servizi – Anno 2020

SERVIZI BIBLIOTECARI

A cura del Settore Programmazione e controllo

(Area Risorse finanziarie e bilancio)

INDICE

1. PREMESSA	2
2. COSTI DEI SERVIZI EROGATI	3
3. RISULTATI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	4
4. SODDISFAZIONE PERCEPITA PER I SERVIZI UTILIZZATI	5

1. Premessa

Questo documento descrive in sintesi i risultati conseguiti nell'anno 2020 in termini di costi sostenuti (paragrafo 2), rispetto degli standard di qualità (paragrafo 3) e soddisfazione percepita dagli utenti (paragrafo 4) per i servizi erogati dall'Ateneo e definiti nella Carta dei Servizi, in applicazione di quanto previsto dall'art. 32 D.lgs. n.33/2013¹ e dall'art. 19bis c.4 D.lgs. n.150/2009².

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

La rilevazione dei risultati conseguiti in termini di standard di qualità dei servizi erogati considera i target definiti per gli standard di ciascun servizio definito nella Carta dei Servizi³ al fine di verificarne il raggiungimento o di calcolare gli eventuali scostamenti.

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

- gli studenti iscritti ai corsi di laurea, distinti in iscritti al primo anno e iscritti agli anni successivi, nell'anno accademico di riferimento (es. anno rilevazione 2020, edizione GP2019, anno accademico 2019/2020);
- il personale docente e ricercatore, gli assegnisti di ricerca e gli iscritti ai corsi di dottorato, che si trovano in servizio o hanno la carriera attiva nell'anno della rilevazione;
- il personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato, a tempo determinato e in comando presso l'Ateneo, che si trova in servizio nell'anno della rilevazione.

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

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

³ Carta dei Servizi di Ateneo <https://www.unimib.it/carta-dei-servizi-ateneo>

2. Costi dei servizi erogati

Servizio	Costo Personale TA	Altri Costi	Totale Costi	Driver	Quantità	Costo Unitario 2020
Accesso e consultazione	€ 11.729	€ 74.554	€ 86.284	Tot. Personale e Iscritti	39.080	€ 2,21
Prestito e servizi interbibliotecari	€ 166.276	€ 77.262	€ 243.538	Tot. Prestiti	52.258	€ 4,66
Formazione utenti	€ 87.257	---	€ 87.257	N. utenti	1104	€ 79,04
Biblioteca digitale	€ 192.290	€ 36.398	€ 228.688	Tot. Personale e Iscritti	39.187	€ 5,84
Acquisizione risorse bibliografiche	€ 223.758	€ 43.732	€ 267.490	Tot. Acquisizioni	7.327	€ 36,51

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2020
Biblioteca: accesso e consultazione	SB02/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5	24
	SB02/2 – Percentuale di scaffale aperto	Metri lineari di scaffale aperto / metri lineari totali	> 65%	67,40%
Biblioteca: prestito e servizi interbibliotecari	SB04/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5	24
	SB05/1 - Canali di accesso al servizio	Numero di modalità attive per l'inoltro delle richieste	2	2
	SB05/2 - Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	N. giorni	< 3 giorni	ILL: 1,53 giorni DD: 1,52 giorni
	SB04/2 - Presenza sul sito della Biblioteca delle informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio	Completezza e aggiornamento delle informazioni	Aggiornamento delle informazioni relative a: - utenti - condizioni di prestito per tipologia di materiale e utente - modalità di prenotazione e rinnovo - sanzioni	Link <i>Prestito</i> Link <i>App Affluences</i>
	SB05/3 - Presenza sul sito della Biblioteca delle informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio	Completezza e aggiornamento delle informazioni	Aggiornamento delle informazioni relative a: - utenti - condizioni di erogazione dei servizi	Link <i>Prestito</i> Link <i>App Affluences</i>
	SB04/3 - Prestiti per utente potenziale	Prestiti annuali / utenti potenziali	2,85	1,21
Biblioteca: formazione utenti	SB06/1 - Valore medio soddisfazione degli utenti che partecipano alle attività di formazione	Totale valutazioni/ n. rispondenti	>5/6	5,06 su 6
Biblioteca digitale	SB07/1 – N. di download per utente	N. di download / utenti potenziali	>25	40,42
Biblioteca: acquisizione risorse bibliografiche	SB01/1 – Spesa per risorse bibliografiche per utente	Spesa per risorse bibliografiche / utenti potenziali	€ 90,00	€ 93,95

4. Soddisfazione percepita per i servizi utilizzati

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

Servizio	Tipo utente	Media 2020	Media 2019	Media Atenei 2020	Posizione UNIMIB 2020
Accesso e consultazione	Iscritti al 2019/20 al 1 anno dei corsi di laurea (GP19)	4,78	5,00	4,80	17° su 31
	Iscritti al 2019/20 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP19)	4,88	4,95	4,66	9° su 32
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	4,86	4,96 (2018)	4,41	6° di 34
Prestito e servizi interbibliotecari	Iscritti al 2019/20 al 1 anno dei corsi di laurea (GP19)	4,69	4,83	4,63	14° su 31
	Iscritti al 2019/20 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP19)	4,78	4,75	4,60	7° su 31
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	4,90	5,04 (2018)	4,67	12° su 32
Formazione utenti [Indagine UNIMIB]	Partecipanti iniziative formative a.a. 2019/20	5,06	5,05	---	---
Biblioteca digitale	Iscritti al 2019/20 al 1 anno dei corsi di laurea (GP19)	4,18	4,31	4,30	22° su 31
	Iscritti al 2019/20 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP19)	4,41	4,53	4,17	6° su 32
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	4,89	4,75	4,54	2° su 34
Acquisizione risorse bibliografiche	Iscritti al 2019/20 al 1 anno dei corsi di laurea (GP19)	4,72	4,82	4,70	18° su 32
	Iscritti al 2019/20 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP19)	4,68	4,71	4,59	10° su 33
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	4,70	4,41 (2018)	4,20	3° su 34

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2020	Tasso di risposta 2020
Iscritti al 2019/20 al 1 anno dei corsi di laurea (GP19)	2.571	36,6%
Iscritti al 2019/20 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP19)	6.978	26,0%
Utenti 2019/20 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	206	29,1%
Utenti 2019/20 Servizio Consulenza individuale di carriera	90	98,9%
Iscritti 2019/20 al 3 anno dei corsi di dottorato	132	75,9%
Iscritti 2019/20 ai Master 1 livello	284	62,0%
Iscritti 2019/20 ai Master 2 livello	91	67,9%
Iscritti 2019/20 ai Corsi di perfezionamento	86	51,8%
Iscritti 2019/20 ai Corsi di formazione	72	55,0%
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	653	34,1%
Personale tecnico amministrativo al 31/03/2020	467	57,7%
Partecipanti iniziative formative Servizi bibliotecari a.a. 2019/20	1.055	93,4%