



**Sintesi dei risultati in termini di costi,
standard di qualità e soddisfazione dei
servizi – Anno 2019**

SERVIZI BIBLIOTECARI

A cura del Settore Programmazione e controllo (Area del Personale)

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 2019 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 2019, edizione GP2018, anno accademico 2018/2019);
- 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
Accesso e consultazione	€ 27.457	€ 148.660	€ 176.118	Personale e Iscritti	36.972	€ 4,76
Prestito e servizi interbibliotecari	€ 307.074	€ 110.275	€ 417.349	N. prestiti	97.099	€ 4,30
Formazione utenti	€ 57.258	€ 0,00	€ 57.258	N. Utenti	816	€ 70,17
Biblioteca digitale	€ 42.069	€ 29.936	€ 69.005	Personale e Iscritti	36.972	€ 1,87
Acquisizione risorse bibliografiche	€ 475.702	€ 55.734	€ 531.436	N. Acquisizioni	12.704	€ 41,83

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2019
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	75,5
	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	75,5
	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: 1,36 giorni DD: 1,35 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	Prestito tablet e e-reader Servizi interbibliotecari
	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	Prestito tablet e e-reader Servizi interbibliotecari
	SB04/3 - Prestiti per utente potenziale	Prestiti annuali / utenti potenziali	2,85	2,4
Biblioteca: formazione utenti	SB06/1 - Valore medio soddisfazione degli utenti che partecipano alle attività di formazione	Totale valutazioni/ n. rispondenti	>5/6	5,05/6
Biblioteca digitale	SB07/1 – N. di download per utente	N. di download / utenti potenziali	>25	33,61
Biblioteca: acquisizione risorse bibliografiche	SB01/1 – Spesa per risorse bibliografiche per utente	Spesa per risorse bibliografiche / utenti potenziali	€ 90,00	€ 85,47

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 2019	Media 2018	Media Atenei 2019	Posizione UNIMIB 2019
Accesso e consultazione	Iscritti al 2018/19 al 1 anno dei corsi di laurea (GP18)	5,00	4,88	4,76	5° su 24
	Iscritti al 2018/19 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP18)	4,95	4,80	4,61	3° su 25
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2019	n/a	5,04	---	---
Prestito e servizi interbibliotecari	Iscritti al 2018/19 al 1 anno dei corsi di laurea (GP18)	4,83	4,86	4,62	6° su 23
	Iscritti al 2018/19 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP18)	4,75	4,78	4,52	4° su 22
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2019	---	5,03	---	---
Formazione utenti [Indagine UNIMIB]	Partecipanti iniziative formative a.a. 2018/19	5,05	4,87	---	---
Biblioteca digitale	Iscritti al 2018/19 al 1 anno dei corsi di laurea (GP18)	4,31	4,38	4,22	10° su 24
	Iscritti al 2018/19 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP18)	4,53	4,42	4,29	5° su 24
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2019	---	4,68	---	---
Acquisizione risorse bibliografiche	Iscritti al 2018/19 al 1 anno dei corsi di laurea (GP18)	4,82	4,72	4,66	6° su 24
	Iscritti al 2018/19 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP18)	4,71	4,62	4,53	6° su 25
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2019	---	4,41	---	---

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2019	Tasso di risposta 2019
Iscritti al 2018/19 al 1 anno dei corsi di laurea (GP18)	1.596	22,5%
Iscritti al 2018/19 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP18)	5.069	18,6%
Utenti 2018/19 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	217	40,6%
Utenti 2018/19 Servizio Consulenza individuale di carriera	62	76,5%
Iscritti 2018/19 al 3 anno dei corsi di dottorato	90	62,9%
Iscritti 2018/19 ai Master 1 livello	567	81,5%
Iscritti 2018/19 ai Master 2 livello	134	82,7%
Iscritti 2018/19 ai Corsi di perfezionamento	128	61,0%
Iscritti 2018/19 ai Corsi di formazione	128	80,5%
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2019	653	34,1%
Personale tecnico amministrativo al 31/03/2019	467	56,7%
Partecipanti iniziative formative a.a. 2018/19	765	75,6%