



# BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE

Largo Paolo Braccini, 2 – 10095 GRUGLIASCO (TO)  
phone +39 011 6705500 – fax +39 011 6705503

## RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL PRIMO ANNO (GENNAIO-DICEMBRE 2015)

Come previsto dal Regolamento costitutivo della Biblioteca, viene redatta la relazione annuale dell'attività svolta, sulla base di quanto indicato nel Piano triennale delle attività 2015-2017.

### I. SVILUPPO DI UN PERCORSO PER OTTENERE LA CERTIFICAZIONE

Si programma un percorso per giungere ad ottenere la certificazione ISO dei servizi erogati in Biblioteca

In ottica di miglioramento continuo dei servizi e di soddisfazione degli utenti, l'obiettivo di acquisire la certificazione relativa alla pianificazione ed erogazione dei servizi della Biblioteca, è stato sviluppato durante tutto l'anno 2015.

Per raggiungere questo obiettivo sono state programmate una serie di attività di formazione a tutto il personale, di analisi e revisione dei processi, che si è conclusa con la redazione del manuale.

A seguito della visita di certificazione, il sistema di gestione della qualità della Biblioteca è stato dichiarato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 :2008 e, in data 2 dicembre 2015, è stato certificato da SAI GLOBAL.

*09/06/2015 il Consiglio di Biblioteca delibera scelta ente di certificazione SAI GLOBAL e consulente Laura Sandrone*

*giugno 2015 FORMAZIONE AL PERSONALE*

*Giugno-settembre somministrazione questionari*

*Luglio-settembre redazione manuale qualità + procedure + modulistica*

*14/09/2015 il Consiglio di Biblioteca conferisce incarico RGQ a Paola Piscazzi*

*15/10/2015 PRE-AUDIT*

*29/10/2015 AUDIT INTERNI*

*09/11/2015 RIESAME*

*17/11/2015 VISITA DI CERTIFICAZIONE*

### II. SVILUPPO DELLE COLLEZIONI CARTACEE ED ELETTRONICHE

Lo sviluppo delle collezioni riguarda l'incremento e l'aggiornamento delle diverse entità bibliografiche presenti in biblioteca (libri, riviste, etc) e mira a renderle disponibili al pubblico (anche attraverso il recupero e l'inserimento in catalogo del pregresso), al fine di assicurare la presenza in biblioteca degli strumenti necessari alla didattica, alla

ricerca e, in generale, all'informazione, armonizzando il patrimonio documentario delle diverse aree disciplinari e dei diversi settori, non senza una speciale attenzione all'implementazione di nuove risorse elettroniche, la cui necessità sia stata avvertita dagli utenti.

In merito a questo punto sono state sviluppate le seguenti attività:

#### **A. Libri di testo**

E' necessario mettere a punto procedure efficaci per la segnalazione di nuove adozioni da parte dei docenti.

Durante l'anno 2015 si è deciso di incrementare il numero di libri per la didattica a disposizione degli studenti, mediante l'acquisto di 362 volumi.

Durante il prossimo anno sarà opportuno definire in maniera più puntuale le procedure mediante le quali i docenti dovranno segnalare alla Biblioteca l'adozione di nuovi libri. Intanto è stato predisposto un modulo, presente anche sul sito della Biblioteca, a disposizione degli utenti che vorranno segnalare la proposta di acquisto di libri.

#### **B. Censimento fondi antichi**

Nell'ambito delle attività finalizzate alla patrimonializzazione del materiale bibliografico di Ateneo, si rende necessario procedere ad un primo censimento dei fondi antichi presenti in Biblioteca e nei Dipartimenti.

In seguito alla richiesta pervenuta da un gruppo di lavoro dell'Ateneo, costituito su indicazione del Comitato Direttivo, durante l'anno è stato effettuato un censimento dei libri antichi presenti in Biblioteca e nei Dipartimenti.

L'attività era finalizzata ad un adempimento dell'Ateneo relativo all'iscrizione a Stato Patrimoniale del materiale bibliografico non destinato a perdere valore nel tempo, come previsto dal DM 19/14.

Anche se la richiesta è pervenuta dall'Ateneo, questa attività ha rappresentato uno degli obiettivi che la Biblioteca si era posta.

### **III. SVILUPPO DEI SERVIZI AGLI UTENTI**

Ha lo scopo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di incentivarne l'uso da parte degli utenti. Sono stati sviluppati i seguenti obiettivi:

#### **A. Carta dei servizi**

Si programma la stesura di una Carta dei servizi, che regoli i rapporti fra Biblioteca e Utenti, stabilendo le prestazioni che la Biblioteca si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione, nonché le forme di controllo messe a disposizione degli Utenti.

Nei primi mesi dell'anno è stata redatta la Carta dei servizi, approvata dal Consiglio di Biblioteca in data 5 giugno 2015 e pubblicata sul sito web della Biblioteca.



La carta dei servizi rappresenta un impegno concreto nei confronti degli utenti.

#### **B. Servizio fotocopie e stampe da PC**

In occasione della scadenza del contratto di fornitura del servizio di fotocopiatura e stampe si programma l'adesione ad una procedura di Ateneo coordinata con altre strutture.

Si tratta di passare ad un'offerta di servizi tecnologicamente più avanzata rispetto a quella attuale, in grado di integrare anche la possibilità di stampare a pagamento non solo dalle postazioni fisse della biblioteca, come avviene adesso, ma anche da pc portatili, tablet, smartphone e altri devices, come richiesto da tempo dai nostri utenti.

Nel corso dell'anno la Biblioteca ha partecipato ad una procedura di Ateneo per l'affidamento del servizio di fotocopie e stampe che si è conclusa alla fine del 2015.

Nel corso del 2016 il nuovo servizio prenderà avvio. Nel contempo è stato necessario adeguare l'infrastruttura informatica della Biblioteca mediante la sostituzione dei computer con i thin client, assolvendo anche alla necessità di sostituire il sistema di accesso ai computer, non più rispondente alle esigenze degli utenti.

#### **C. Indagine di customer satisfaction**

Si programmano indagini periodiche per rilevare la percezione degli utenti rispetto ai servizi offerti (somministrazione di questionario).

L'obiettivo principale dell'indagine è quello di individuare eventuali **interventi di miglioramento** e di **soddisfare maggiormente** gli utenti.

Nell'ambito delle attività richieste per la certificazione sono stati elaborati i questionari di gradimento dei servizi offerti dalla Biblioteca che, nel periodo giugno-settembre 2015, sono stati somministrati agli utenti in forma cartacea ed elettronica. Dall'analisi dei risultati della valutazione complessiva emerge un punteggio molto significativo, che testimonia un alto livello di efficienza della struttura. Emergono anche alcune criticità, quali l'orario della Biblioteca, il servizio fotocopie, gli spazi e, talvolta, il comportamento del personale. Il Consiglio di Biblioteca ha analizzato e discusso le problematiche emerse.

### **IV. SVILUPPO DELLA COMUNICAZIONE E DELLA FORMAZIONE**

La Biblioteca programma attività di orientamento, informazione e formazione degli utenti al fine di migliorare la consapevolezza dell'uso dei servizi e delle risorse offerte. Sono stati sviluppati i seguenti obiettivi:

#### **A. Revisione del sito web della Biblioteca**

Viene programmata la revisione dei contenuti del sito web della Biblioteca, nell'ottica del miglioramento della comunicazione con gli utenti.

Entro il mese di maggio 2015, con il passaggio ad una nuova piattaforma di Ateneo, si è reso necessario lavorare per un nuovo layout del sito web della Biblioteca con la conseguente revisione della struttura del sito stesso. I contenuti sono stati aggiornati.

**B. Pubblicazione di guide sulle risorse bibliografiche e volantini informativi sui servizi**

Per meglio rispondere ai bisogni informativi degli utenti, si prevede inoltre la pubblicazione di guide all'uso delle risorse bibliografiche, di tutorial, e di pieghevoli riguardanti i diversi servizi offerti dalla biblioteca.

Fin dall'inizio dell'anno 2015 sono stati aggiornati i volantini informativi sui diversi servizi offerti dalla biblioteca.

**C. Attività di presentazione della Biblioteca alle matricole**

Rientrano nelle attività formative anche le visite alla Biblioteca, che periodicamente vengono organizzate per le matricole.

Nell'ambito dell'orientamento, la Scuola di Agraria e Medicina Veterinaria (SAMEV) ha organizzato alcuni open day che si sono tenuti ad aprile e a luglio. In tale occasione, il personale della Biblioteca che si è reso disponibile ha tenuto una breve presentazione della Biblioteca.

Nell'ambito del tutorato in ingresso, organizzato dalla Scuola di Agraria e Medicina Veterinaria (SAMEV), durante la prima giornata di inizio lezioni la Coordinatrice ha fatto la presentazione dei servizi della Biblioteca.

**D. Attività periodiche di formazione rivolte agli utenti**

Si programma l'organizzazione di attività periodiche di formazione rivolte ai diversi target di utenza, al fine di favorire non solo la conoscenza delle collezioni e dei servizi della Biblioteca ma anche gli strumenti per la ricerca bibliografica

Durante l'anno 2015 sono state organizzate le seguenti attività formative:

- Corso di 16 ore ai dottorandi di Agraria: introduzione agli strumenti di ricerca e alle risorse bibliografiche (a cura della dott.ssa Piscazzi)

**V. SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE**

La Biblioteca, costantemente attenta alle esigenze della propria comunità di riferimento, è però anche aperta a progetti istituzionali, di servizio, o legati a vario titolo al territorio.

Prevede la partecipazione attiva e collaborativa a tutte le attività promosse dal Sistema Bibliotecario di Ateneo e da altre Divisioni e Uffici Unito, la cura attiva e partecipata dei rapporti con ACNP, Nilde e ILL\_SBN, la partecipazione alle iniziative e ai progetti di AIB Piemonte.



Nel corso dell'anno 2015 la Biblioteca ha partecipato attivamente a tutte le attività promosse dal Sistema Bibliotecario di Ateneo e da altre Divisioni e Uffici Uniti. Inoltre ha curato i rapporti con ACNP, Nilde e ILL-SBN. A livello individuale è stata garantita la partecipazione ad alcuni gruppi di lavoro dell'Ateneo.

Approvata in data 24 febbraio 2016 dal Consiglio della Biblioteca Interdipartimentale di Scienze Agrarie e Veterinarie