

*Foto di copertina: Simone Tibollo*

# *L'offerta bibliotecaria di Roma Tre*

## *Relazione 2018*

*(dati 2017)*

*a cura del Gruppo di lavoro Monitoraggio SBA*

*Giugno 2018*

## *Gruppo di lavoro Monitoraggio SBA*

*Alessandra Argenio (coord.), Enza Gasbarro, Maria Lopez, Letizia Maravalli,  
Alessandra Schippa, Antonella Silvestro, Luigi Torresi, Maria Rita Varricchio  
([monitoraggio.sba@uniroma3.it](mailto:monitoraggio.sba@uniroma3.it))*

## *Si ringraziano*

*Paolo Breda, Andrea Muscolino, Aldo Rocchegiani, Alessandra Torti  
e tutti i colleghi che hanno contribuito*

# Sommario

Indice delle abbreviazioni .....	4
Introduzione.....	5
Parte 1. Dati e grafici .....	7
A. Sede e attrezzature.....	9
B. Patrimonio e trattamento dei documenti.....	10
C. Personale .....	10
D. Bilancio .....	12
E. Servizi e utenza/1.....	13
E. Servizi e utenza/2.....	14
F. Dati anagrafici e di contesto.....	15
G. Grafici .....	16
Parte 2. Indicatori .....	19
AREA RISORSE E INFRASTRUTTURE.....	20
i1. Indice di accessibilità oraria.....	22
i3. Indice di accessibilità .....	23
i4. Indice dei posti a sedere.....	23
i6. Indice di accessibilità della biblioteca per l'utente .....	24
i18. Indice di incremento del patrimonio .....	26
i23. Indice di efficienza organizzativa .....	27
i24. Indice di efficienza nelle acquisizioni.....	27
i31. Indice di adeguatezza utenza/personale.....	28
i33. Indice di distribuzione del personale.....	30
i35. Indice di disponibilità documentaria .....	30
i41. Indice di disponibilità degli spazi .....	31
i43. Indice di adeguatezza personale/utenza .....	32
i44. Indice di investimento per risorse elettroniche.....	34
u8. Indice di disponibilità documentaria complessiva .....	34
u9. Indice di disponibilità di postazioni speciali .....	36
AREA USO.....	37
i11. Indice di prestito.....	38
i13. Indice di formazione all'utenza.....	39
i40. Indice di vitalità del patrimonio.....	40
u2. Indice di uso attivo del servizio di prestito .....	41
u4. Indice di servizi interbibliotecari .....	42
u6. Indice di vitalità complessiva.....	42
u7. Indice di vitalità degli utenti attivi.....	43
AREA SVILUPPO.....	45
i16. Indice di impegno formativo .....	46
i19. Indice di spesa per periodici cartacei .....	46
i20. Indice di spesa per risorse elettroniche.....	47
i38. Indice di periodici elettronici .....	48
i39. Indice di investimento per risorse bibliografiche .....	49
i51. Indice di aggiornamento professionale .....	50
u1. Indice di condivisione e progettualità .....	52

## Indice delle abbreviazioni

- **DD:** Document Delivery (Fornitura documenti)
- **FTE:** Full-Time Equivalent (Equivalente a Tempo Pieno)
- **GDL SBA:** Gruppo di Lavoro del Sistema Bibliotecario di Ateneo
- **GIM:** Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo
- **ILL:** Interlibrary Loan (Prestito interbibliotecario)
- **OPAC:** On-line Public Access Catalogue (Catalogo in rete ad accesso pubblico)
  
- **SBA:** Sistema Bibliotecario di Ateneo
  - **UCCB:** Ufficio di Coordinamento Centrale per le Biblioteche
  - **BAA:** Biblioteca di area delle arti
  - **BAST:** Biblioteca di area scientifico-tecnologica
  - **BSF:** Biblioteca di area di scienze della formazione
  - **ECN:** Biblioteca di area di scienze economiche
  - **GIU:** Biblioteca di area giuridica
  - **POL:** Biblioteca di area di studi politici
  - **UMA:** Biblioteca di area umanistica

# Introduzione

Dal 2012 il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) effettua il monitoraggio sistematico della performance delle biblioteche attraverso un Gruppo di Lavoro dedicato, al fine di migliorare i servizi offerti dalle singole strutture e dal sistema stesso e per coadiuvare l'attività del Nucleo di Valutazione interna. Per il monitoraggio lo SBA, fino al 2017, ha utilizzato un software commerciale, dal 2018 il Gruppo di Lavoro ha sostituito il software con un file di lavoro Excel che soddisfa comunque le proprie esigenze di raccolta dei dati e di elaborazione degli indicatori. Il file è stato messo a punto da Enza Gasbarro e Antonella Silvestro.

Da quest'anno il gruppo ha assunto anche l'impegno di raccogliere sistematicamente tutti i dati che sono riferibili al Sistema bibliotecario e che vengono utilizzati o pubblicati anche in altri documenti, per finalità diverse.

Metodo di rilevazione: alcuni dati sono raccolti direttamente dalle biblioteche; alcuni dati sono stati estratti dal nuovo sistema gestionale per le biblioteche anche grazie alla fattiva collaborazione del Library Manager Andrea Muscolino; i dati relativi agli utenti potenziali sono forniti dall'Ufficio statistico e dall'Ufficio ricerca di Ateneo.

Per una corretta lettura dei dati, degli indici e delle comparazioni, si precisa che:

- la Biblioteca di Scienze della formazione dal 2010 è in una sede temporanea con spazi ridotti e non può mettere a disposizione tutti i periodici cartacei e le opere in continuazione editi fino al 2009
- da maggio 2016 il Sistema Bibliotecario si è dotato di un Regolamento unico del servizio di prestito delle biblioteche dell'Ateneo che ha uniformato le politiche di prestito e dunque la durata, i numeri di rinnovi e le tipologie per tutte le biblioteche. L'introduzione del nuovo regolamento ha sicuramente influenzato i risultati delle rilevazioni dei dati relativi ai prestiti
- nel 2016 è stata adottata una nuova tecnologia (RFID Radio Frequency Identification) per il trattamento dei documenti cartacei ai fini della tracciabilità e della gestione dei servizi che ha permesso di gestire anche il prestito di documenti prima esclusi. Dunque anche per questo i dati relativi ai prestiti e alle consultazioni non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti
- nel 2017 il passaggio dal software gestionale Aleph ad Alma ha comportato periodi di fermo dei servizi di acquisizioni, di catalogazione e di prestito

Alla raccolta dati partecipa anche la Biblioteca Apollinaire, sebbene non faccia parte dello SBA, mentre non è inclusa nella valutazione del Sistema attraverso gli indicatori.

Il presente documento è il risultato della raccolta di dati statistici relativi alle performance delle singole biblioteche e di tutto il Sistema Bibliotecario di Ateneo nell'anno 2017.

Nella prima parte "**Dati**", le misure sono state raggruppate nelle seguenti sezioni:

- A. **Sede e attrezzature** - sono misurati gli spazi della biblioteca, quelli dedicati all'utenza e le postazioni informatiche
- B. **Patrimonio e trattamento documenti** - la sezione contiene i dati relativi al patrimonio della biblioteca e all'attività di acquisizione

- C. **Personale** - sono misurate le ore di lavoro del personale e il tempo impiegato per attività dedicate al Sistema bibliotecario e per il proprio aggiornamento professionale
- D. **Bilancio** - i dati riguardano la spesa sostenuta dalla biblioteca espressa in termini di impegni, qualsiasi sia la fonte di provenienza dei fondi; il dato dell'UCCB comprende le spese sostenute per i servizi centralizzati
- E. **Servizi e utenza** - sono misurati tutti i servizi rivolti al pubblico e gli orari di erogazione degli stessi; in alcuni casi i dati non sono stati rilevati per il tipo di organizzazione dei servizi nella struttura
- F. **Dati anagrafici e di contesto** - la sezione contiene le informazioni anagrafiche concernenti la struttura e i dati relativi sia all'utenza potenziale cui sono dedicati i servizi sia a quella che effettivamente li utilizza

Nella seconda parte **"Indicatori"**, gli indicatori contrassegnati con la lettera **"i"** sono quelli usati per le rilevazioni GIM, quelli contrassegnati con la lettera **"u"** sono stati creati per le esigenze del Sistema.

Gli indici sono divisi nelle seguenti Aree:

**Risorse e infrastrutture** - indicatori per valutare l'offerta bibliotecaria in termini di accessibilità e fruibilità degli spazi e delle raccolte bibliografiche

**Uso** - indicatori per valutare l'offerta e l'utilizzo di spazi, collezioni, risorse finanziarie, servizi avanzati di formazione per gli utenti, attrezzature

**Sviluppo** - indicatori per valutare l'efficienza delle biblioteche, i carichi di lavoro, la produttività, la formazione e la progettualità del personale

**Costi** - indicatori che valutano gli investimenti sulle risorse elettroniche

In **allegato**: le statistiche del servizio MLOL e la Carta dei Servizi e Standard di Qualità, documento elaborato dal Sistema Bibliotecario di Ateneo nell'ambito delle attività per l'Amministrazione trasparente.

## **Parte 1. Dati e grafici**

## Note sulle misure

Dalla rilevazione di quest'anno (dati 2017):

- *Prestiti e Rinnovi* sono conteggiati separatamente
- la misura *Numero di pc al pubblico* non viene più rilevata, in quanto superata dall'utilizzo del wifi e dalla possibilità per gli utenti di utilizzare propri dispositivi o di accedere alle risorse da remoto
- l'adozione della tecnologia RFID e il passaggio al software gestionale Alma hanno determinato la trasformazione di molte transazioni, che precedentemente erano considerate *Consultazioni*, in *Prestito* (giornaliero), quindi la performance della singola biblioteca non è confrontabile con quella degli anni precedenti; il dato delle *Consultazioni*, inoltre, risulta poco significativo, per un eventuale confronto tra strutture, in quanto viene raccolto dalle singole biblioteche con criteri diversi e metodologie diverse, basate sull'organizzazione della collezione (scaffale aperto/scaffale chiuso), sull'adozione di strumenti di conteggio automatici o manuali
- una misura a parte, non conteggiata in tabella, è quella dei prestiti digitali sulla piattaforma MLOL. In allegato le statistiche del servizio
- le misure relative a *Download di Full text*, *Ricerche* e *Sessioni su banche dati* non sono al momento rilevabili a causa di problemi tecnici relativi alle operazioni di raccolta dei dati
- la misura *Acquisizioni nell'anno* è formata dalla somma di *Inventari in Alma*, *Periodici elettronici*, *Banche dati* e *E-book*. Si tratta quindi di un dato non più confrontabile con quello degli anni scorsi (che misurava esclusivamente le unità fisiche inventariate nell'anno), ma che risponde all'esigenza di conoscere quante risorse fisiche ed elettroniche sono state acquisite (a vario titolo) nell'anno
- la misura *Utenti reali* non può essere più rilevata in quanto, con il passaggio al nuovo software gestionale Alma, tutti gli utenti istituzionali sono automaticamente iscritti al prestito in tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo
- le misure *Ore di apertura ...* vengono rappresentate con il formato "Ora" mentre negli anni scorsi il software gestionale Simonlib utilizzava il formato "Numero"

## A. Sede e attrezzature

Misura	Descrizione	Architettura	Spettacolo	Storia dell'arte	BAA - Biblioteca delle arti	GIU - Biblioteca giuridica	ECN - Biblioteca di scienze economiche	POL - Biblioteca di studi politici	Sede centrale	Sede delle Torri	BAST - Biblioteca scientifico-tecnologica	UMA - Biblioteca umanistica	BSF - Biblioteca di scienze della formazione	Totale SBA	Apollinaire
Metri lineari di scaffale aperto	Metri lineari di scaffale destinati a materiale documentario direttamente accessibile al pubblico	0	33	84	117	1018,54	786,9	177	652,5	30,32	682,82	1.966	1	4.749,26	23
Metri lineari di scaffale aperto occupato	Metri lineari di scaffale occupato da materiale direttamente accessibile al pubblico		33	82	115	728,93	419,25	170	607,7	25	632,7	1.582	1	3.648,88	23
Metri lineari totali di scaffalatura	Metri lineari di scaffali destinati al materiale documentario della biblioteca sia accessibile al pubblico che nei depositi	466,37	1.492	996,3	2.954,67	2.848,3	3.991	1.746	1.137,4	804	1.941	9.492	1.084	24.057,41	1.375,3
Numero dei posti di lettura	Posti a sedere messi a disposizione degli utenti per la lettura e la consultazione	75	80	30	185	174	250	116	267	68	335	264	52	1.376	31
Numero di postazioni attrezzate	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	4	9	1	14	1	0	0	0	1	1	3	0	19	4
Superficie accessibile al pubblico	Superficie della biblioteca destinata ad essere usata da tutti gli utenti, espressa in mq	367,93	531,4	194,2	1.094	1.770	1.243	412,3	1.176	170	1.346	1.332	240	7.436,83	190,6
Superficie totale	Tutti gli spazi occupati della biblioteca, espressi in metri quadrati. Vanno inclusi sia gli spazi accessibili al pubblico, sia quelli non accessibili	548,78	1.025	246,9	1.821	2.927	2.189	757	1.453	284	1.737	2.575	620	12.625,68	356,6
Numero di postazioni speciali	Postazioni dotate di software e attrezzature dedicate ad utenti con disabilità	1	1	1	3	1	0	0	0	0	0	1	2	7	0

## B. Patrimonio e trattamento dei documenti

Misura	Descrizione	Architettura	Spettacolo	Storia dell'arte	BAA - Biblioteca delle arti	GIU - Biblioteca giuridica	ECN - Biblioteca di scienze economiche	POL - Biblioteca di studi politici	Sede centrale	Sede delle Torri	BAST - Biblioteca scientifico-tecnologica	UMA - Biblioteca umanistica	BSF - Biblioteca di scienze della formazione	UCCB	Totale SBA	Apollinaire
Acquisizioni nell'anno	Unità documentarie su carta o su qualsiasi altro supporto acquisite a qualunque titolo (acquisto, dono, scambio), purché inventariate nel periodo di riferimento	200	1.905	732	2.837	1.161	1.114	2.541	1.245	254	1.499	3.087	990	569.963	583.192	291
Patrimonio documentario - monografie	Unità documentarie (materiali della biblioteca acquistati o pervenuti in dono o scambio) catalogate anche in forma minima. La misura comprende: 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)	15.828	26.133	34.757	76.718	58.871	30.136	46.638	15.005	15.011	30.016	276.853	49.420	162	568.814	35.831
Patrimonio documentario - altro materiale documentario	Unità documentarie (acquistate o pervenute in dono o scambio) catalogate anche in forma minima. La misura comprende: CD-Rom, microforme, audiovisivi, spartiti musicali, carte geografiche, manifesti, altri documenti non librari inventariati dalla biblioteca	163	12.263,53	119	12.545,53	2.350	111	49	102	1.185	1.287	110	45	0	16.497,53	93
Patrimonio documentario - annate di periodici	Periodici (pubblicazioni in serie sotto il medesimo titolo, pubblicate a intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo definito) acquistati o pervenuti in dono o scambio, catalogati anche in forma minima	2.427	3.850	4.376	10.653	7.899	8.297	6.072	6.806	2.626	9.432	30.711	10.941	0	84.005	4.582
Periodici cartacei	Abbonamenti a periodici cartacei correnti nel periodo di riferimento. Sono compresi doni e scambi	53	46	38	137	156	101	85	45	36	81	270	104	0	934	25

## C. Personale

Misura	Descrizione	Architettura	Spettacolo	Storia dell'arte	BAA - Biblioteca delle arti	GIU - Biblioteca giuridica	ECN - Biblioteca di scienze economiche	POL - Biblioteca di studi politici	Sede centrale	Sede delle Torri	BAST - Biblioteca scientifico-tecnologica	UMA - Biblioteca umanistica	BSF - Biblioteca di scienze della formazione	UCCB	Totale SBA	Apollinaire
Ore totali lavorate - personale non dipendente professionalizzato	Ore totali lavorate da tutte le unità di personale provviste di formazione ed esperienza specifica coerente con l'espletamento di attività o servizi della biblioteca, che hanno effettuato prestazioni a favore della biblioteca con rapporti di lavoro non subordinati (es. cooperativa catalogazione)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore totali lavorate - personale non dipendente non professionalizzato	Ore totali lavorate da tutte le unità di personale che hanno effettuato prestazioni a favore della biblioteca con rapporti di lavoro non subordinati (collaboratori esterni di vario titolo, studenti part-time, volontari del SCN ecc.)	8.160	4.860	4.860	17880	6.571	6.800	6.302	5.580	5.310	10890	14.538	6.680	0	69.661	2.700
Personale dipendente a tempo determinato - FTE	Tutte le unità a tempo determinato che hanno prestato servizio presso la biblioteca nell'anno di riferimento espresse in "Full Time Equivalent"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0
Personale dipendente a tempo indeterminato - FTE	Tutte le unità di personale a tempo indeterminato che hanno prestato servizio presso la biblioteca nell'anno di riferimento espresse in "Full Time Equivalent"	3,00	5,00	2,00	10	6,00	4,82	4,42	5,79	2,00	7,79	9,14	4,17	12,00	58,34	2,00
Personale - ore di formazione	Ore di formazione	130,00	258,00	78,00	466	181,00	210,00	187	161,00	111,00	272	992,00	170,00	109,00	2.587	48,00
Personale dipendente in GDL SBA - FTE	Ore di lavoro dedicate dal personale dipendente ad attività di Sistema (Gruppi di lavoro, commissioni istituite presso lo SBA e progetti speciali) espresse in "Full Time Equivalent"	0,08	0,02	0,06	0,16	0,09	0,04	0,04	0,16	0,03	0,19	0,06	0,05	0,1	0,73	0

## D. Bilancio

Misura	Descrizione	BAA - Biblioteca delle arti	GIU - Biblioteca giuridica	ECN - Biblioteca di scienze economiche	POL - Biblioteca di studi politici	BAST - Biblioteca scientifico- tecnologica	UMA - Biblioteca umanistica	BSF - Biblioteca di scienze della formazione	UCCB	Totale SBA	Apollinaire
Spese per materiale bibliografico	Spese sostenute dalla singola struttura per materiale bibliografico, qualsiasi sia la provenienza dei fondi espresse in termini di impegno. La voce comprende le spese per: monografie, periodici cartacei, risorse elettroniche e altro materiale documentario	€ 100.771,37	€ 101.520,87	€ 108.839,53	€ 79.537,07	€ 241.931,39	€ 133.287,68	€ 73.196,48	€ 722.033,54	€ 1.561.117,93	€ 9.703,27
Altre spese	Spese sostenute dalla struttura per la gestione nell'anno di riferimento, qualsiasi sia la provenienza dei fondi espresse in termini d'impegno. La voce comprende le spese per il personale (missioni, formazione, ecc.), per le rilegature, per le attrezzature informatiche e software, ecc.	€ 6.058,00	€ 1.500,00	€ 3.999,16	€ 4.256,63	€ 2.063,56	€ 6.325,50	€ 15.662,00	€ 266.843,28	€ 306.708,13	€ 1.427,40

## E. Servizi e utenza/1

Misura	Descrizione	Architettura	Spettacolo	Storia dell'arte	BAA - Biblioteca delle arti	GIU - Biblioteca giuridica	ECN - Biblioteca di scienze economiche	POL - Biblioteca di studi politici	Sede centrale	Sede delle Torri	BAST - Biblioteca scientifico-tecnologica	UMA - Biblioteca umanistica	BSF - Biblioteca di scienze della formazione	UCCB	Totale SBA	Apollinaire
Ore di apertura settimanali	Totale delle ore in cui, nell'arco della settimana, è consentito l'accesso al pubblico	52:30	50	50	50:50	52:30	52:30	50	52:30	50	51:15	52:30	53:45		51:54:17	47:30
Ore di erogazione servizi di base	Totale delle ore in cui, nell'arco della settimana, vengono erogati servizi di base come orientamento, consultazione e prestito	52:30	50	50	50:50	50	50	50	51:15	48:45	50	50	50		50:07	47:30
Ore di erogazione servizi avanzati	Totale delle ore in cui, nell'arco della settimana, vengono erogati servizi avanzati come registrazione ai servizi, prestito interbibliotecario, fornitura documenti, reference	45	40	40	41:40	45	40	35	40	32:30	36:15	25	40		37:33	47:30
Consultazioni	Numero di consultazioni effettuate nell'anno di riferimento (escluse le risorse online)	2.753	1.305	5.132	9.190	12.049	380	418	1.589	870	2.459	784	512	0	25.792	3.222
Prestiti	Numero transazioni dirette a prestare un documento della biblioteca ad uso esterno	4.258	10.252	7.227	21.737	23.727	6.560	7.629	6.141	2.569	8.710	21.505	10.765	0	100.633	788
Rinnovi	Numerodi rinnovi del prestito in corso	1.024	1.266	1.037	3.327	5.518	1.985	3.140	2.459	1.080	3.539	5.925	3.802	0	27.236	229
Prestiti interbibliotecari (ILL) attivi	Transazioni dirette a prestare documenti a biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo	15	15	18	48	6	1	8	1	0	1	39	21	0	124	13
Prestiti interbibliotecari (ILL) passivi	Transazioni dirette a ricevere in prestito da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo	45	49	17	111	52	25	112	15	13	28	224	99	0	651	164
Document Delivery (DD) attivo	Transazioni dirette a inviare riproduzioni di documenti o loro parti tramite fax, posta o e-mail a biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo	25	37	84	146	123	88	65	93	22	115	176	20	0	733	230
Document Delivery (DD) passivo	Transazioni dirette a ricevere riproduzioni di documenti o loro parti tramite fax, posta o e-mail da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo	60	76	30	166	276	280	230	434	156	590	236	24	0	1.802	362
Servizio di reference	Numero di transazioni atte ad offrire un servizio di reference di livello avanzato	35	15	10	60	121	214	49	80	25	105	54	46		649	1.264
Numero 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	198	1.900	731	2.829	1.121	1.074	2.438	1.003	207	1.210	3.010	988	137	12.807	286

## E. Servizi e utenza/2

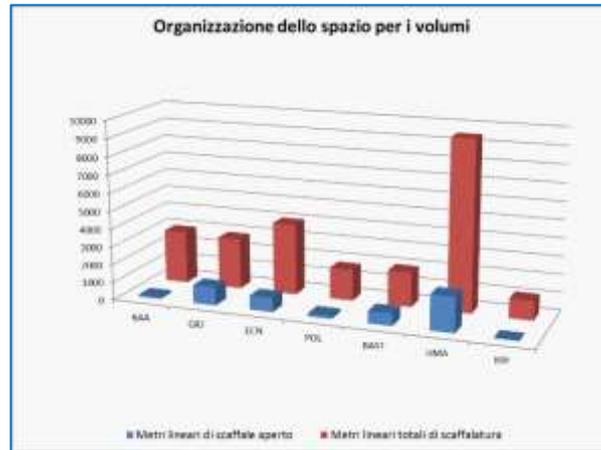
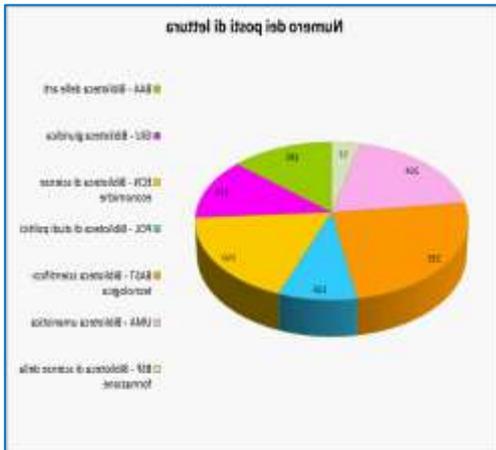
Misura	Descrizione	Architettura	Spettacolo	Storia dell'arte	BAA - Biblioteca delle arti	GIU - Biblioteca giuridica	ECN - Biblioteca di scienze economiche	POL - Biblioteca di studi politici	Sede centrale	Sede delle Torri	BAST - Biblioteca scientifico-tecnologica	UMA - Biblioteca umanistica	BSF - Biblioteca di scienze della formazione	UCCB	Totale SBA	Apollinaire
Corsi di formazione - numero di ore	Indicare il totale delle ore di lezione dei corsi di formazione per l'utenza	92	60	60	212	79	94	8	94	122	216	35	787	9	1.440	4
Corsi di formazione - numero partecipanti	Numero dei partecipanti ai corsi di formazione per l'utenza	43	26	26	95	99	737	50	65	25	90	86	1427	43	2.627	25
Tirocini - numero di ore	Monte ore complessivo svolto dai tirocinanti nell'anno di riferimento			72	72	380	0	130	520	0	520	124	1.069		2.295	0
Tirocini - numero tirocinanti	Numero complessivo dei tirocinanti			1	1	1	0	1	1	0	1	2	39		45	0
Periodici elettronici	Pubblicazioni in serie sotto il medesimo titolo, solo in forma elettronica, pubblicate a intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito, acquistati con fondi assegnati alla struttura	0	0	0	0	10	16	10	59	47	106	50	0	82.938	83.130	0
Banche dati	Collezione di dati immagazzinati su supporto elettronico, con una interfaccia utente e un software per la ricerca e la rielaborazione dei dati, acquistati con fondi assegnati alla struttura	2	4	1	7	11,84	5,83	5,33	2	0	2	13	2	20	67	5
Libri elettronici	Testi elettronici, compiuti e unitari, opportunamente codificati ed eventualmente accompagnati da meta informazioni descrittive, pubblicati e resi accessibili elettronicamente, acquistati con fondi assegnati alla struttura	0	1	0	1	18	18	88	181,00	0,00	181	14	0	486.868	487.188	0
Numero di download di Full Text di periodici elettronici conformi a COUNTER	Pubblicazioni in serie sotto il medesimo titolo pubblicate in forma elettronica ad intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito				0	0	0	0			0	0	0		0	
Numero di ricerche su banche dati conformi a COUNTER	Collezione 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				0	0	0	0			0	0	0		0	
Numero di sessioni di accesso a banche dati conformi a COUNTER	Collezione 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					0	0	0			0	0	0		0	
Ticket in help desk SBA	Numero di ticket aperti in help desk SBA nell'anno di riferimento				0	0	0	0			0	0	0	555	555	
Pubblicazioni E-Press	Numero di pubblicazioni E-Press Roma Tre				0	0	0	0			0	0	0	40	40	

## F. Dati anagrafici e di contesto

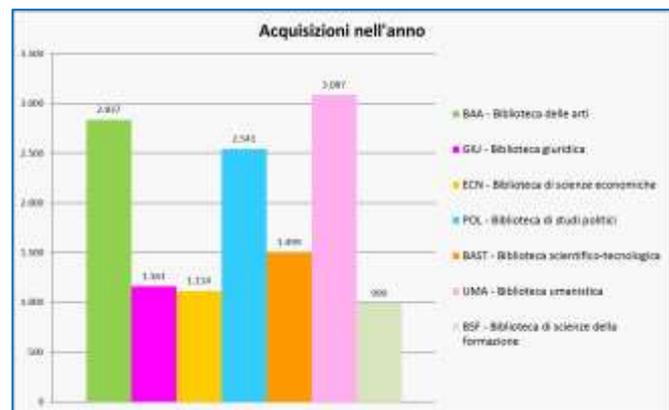
Misura	Descrizione	Architettura	Spettacolo	Storia dell'arte	BAA - Biblioteca delle arti	GIU - Biblioteca giuridica	ECN - Biblioteca di scienze economiche	POL - Biblioteca di studi politici	Sede centrale	Sede delle Torri	BAST - Biblioteca scientifico-tecnologica	UMA - Biblioteca umanistica	BSF - Biblioteca di scienze della formazione	Totale SBA	Apollinaire
Punti di servizio	E' considerato punto di servizio solo una biblioteca o parte di essa in cui sono presenti tutti i servizi per gli utenti e con accesso separato	2	1	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	12	1
Utenti potenziali	Utenza istituzionale di riferimento delle biblioteche, intesa come persone fisiche a cui sono rivolti i servizi e i materiali delle biblioteche	1.599	1.258	1.084	3.941	5.407	3.892	2.569			6.837	6.254	5.899	34.799	
Utenti attivi	Utenti che hanno effettuato almeno una transazione di prestito nell'anno di riferimento	843	829	429	2.101	2.330	1.352	1.462	1.273	392	1.665	3.446	1.494	13.850	188
Utenti con disabilità	Studenti con disabilità iscritti a corsi di studio afferenti alla biblioteca, nell'anno di riferimento	19	0	0	19	73	41	48			114	227	182	704	0

## G. Grafici

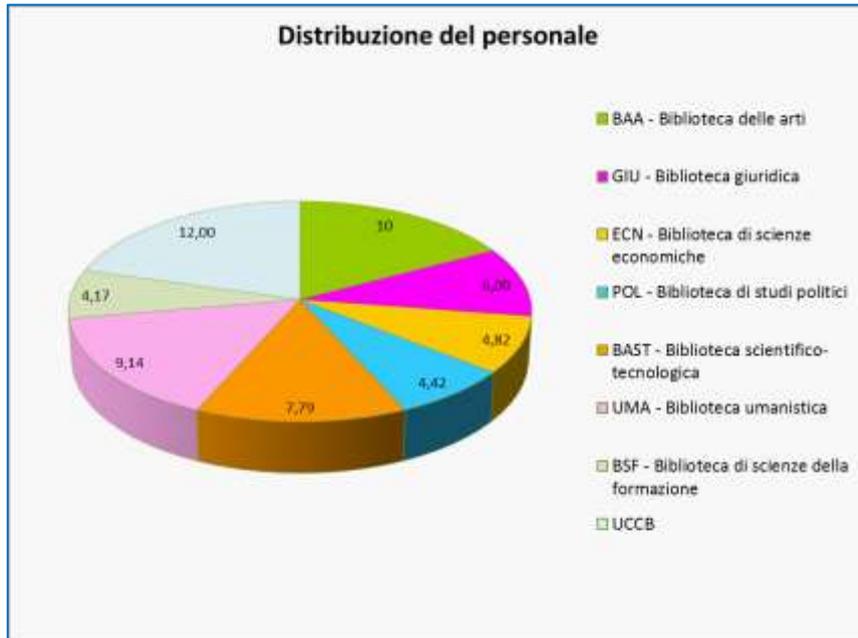
### Sede e attrezzature



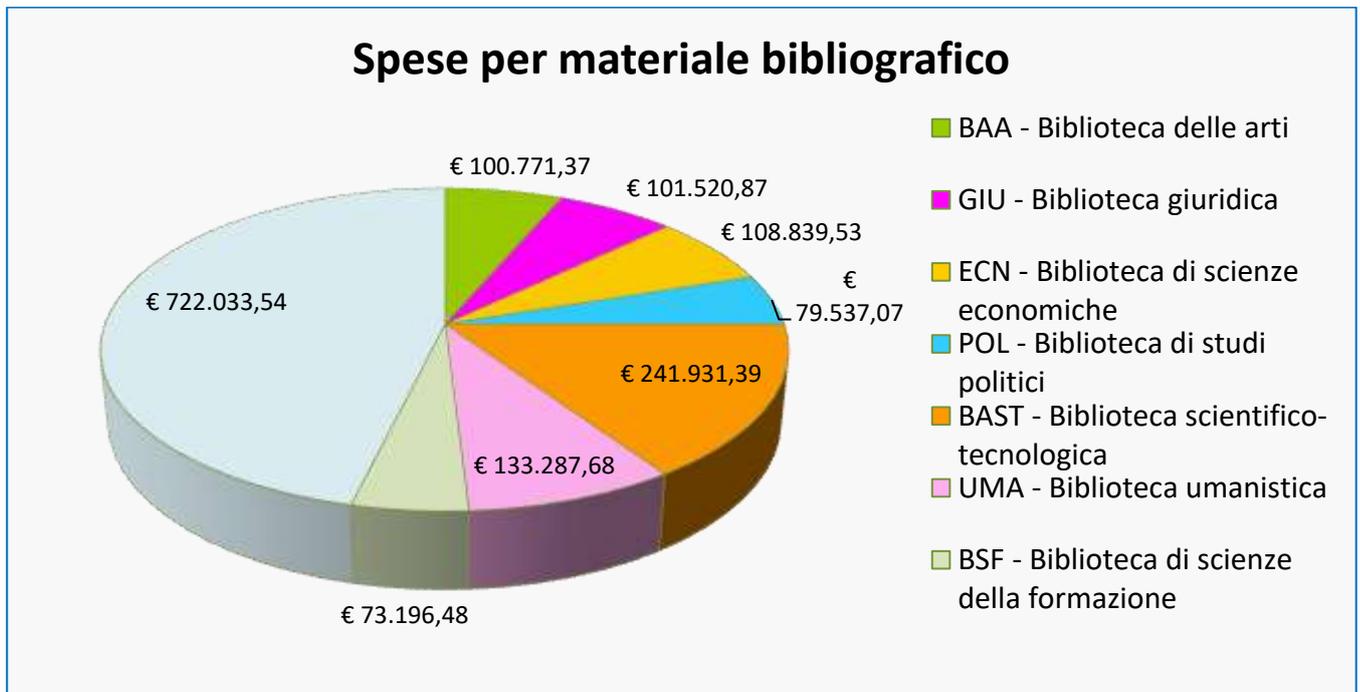
### Patrimonio e trattamento dei documenti



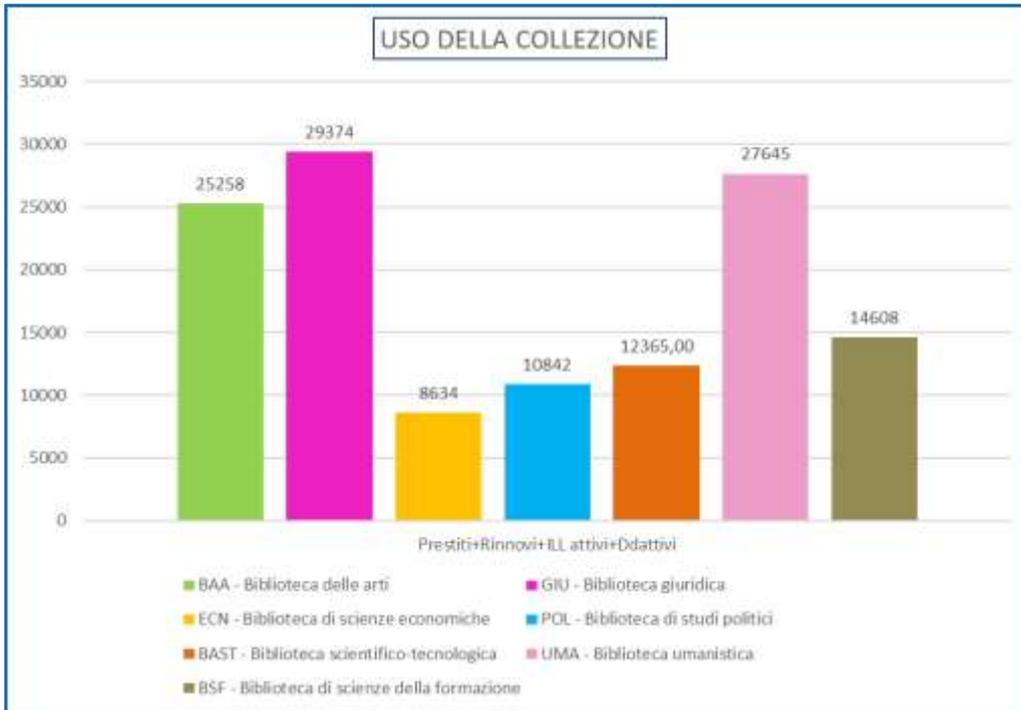
# Personale



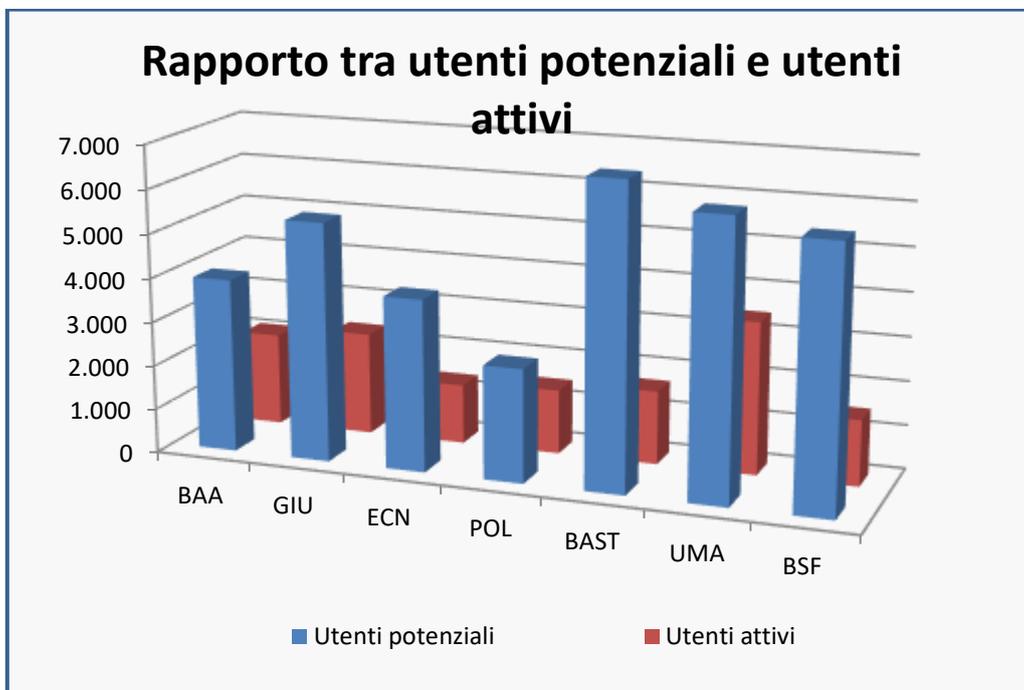
# Bilancio



## Servizi e utenza



## Dati anagrafici e di contesto



## **Parte 2. Indicatori**

## NOTE SUGLI INDICATORI

- per ogni indicatore sono state pubblicate delle tabelle riassuntive, che contengono: i valori 2015, 2016 e 2017 per ciascuna biblioteca; la media del Sistema (del 2015, del 2016 e del 2017); la media nazionale (tratta dall'ultima rilevazione GIM che risale ormai al 2011 o in mancanza di tale dato da quella del 2007). Ogni indicatore, inoltre, è corredato da spiegazioni sugli obiettivi perseguiti
- è possibile confrontare gli indici di performance di ogni biblioteca con quelli dei due anni precedenti, con le medie di Ateneo e con quelle nazionali relative all'ultima rilevazione GIM. È possibile confrontare le performance SBA 2017 con quelle del 2016, del 2015 e con le stesse medie nazionali, limitatamente però agli indicatori già presenti negli anni precedenti. La valutazione è resa più agevole dalla presenza di grafici
- è necessario tenere presente che ogni indicatore deve essere letto e valutato in relazione con altri per ottenere una corretta interpretazione. Alcuni indici relativi alla capacità di attrazione delle strutture e delle loro collezioni o al grado di penetrazione presso l'utenza sono espressamente riferiti alle sole collezioni cartacee, non essendo misurabili gli accessi e i download delle risorse elettroniche suddivise per aree disciplinari specifiche. Gli indicatori dell'area costi riferiti alle risorse elettroniche presentano lo stesso tipo di limite e sono riferiti alle spese effettuate dall'UCCB
- l'indice *i10* *Indice percentuale di postazioni informatiche* (Area Risorse e Infrastrutture) da questa rilevazione non sarà più calcolato, poiché la misura del *Numero di pc al pubblico* non è più rilevata
- l'indice *u3* *Indice di fidelizzazione al servizio di prestito* (Area Uso) da questa rilevazione non può più essere calcolato in quanto la misura *Utenti reali* non è più rilevabile
- l'indice *i24* *Indice di efficienza nelle acquisizioni* (Area Risorse e Infrastrutture) che mette in relazione la misura *Acquisizioni nell'anno* (che da quest'anno comprende anche le risorse elettroniche) con il *Personale FTE* viene calcolato anche per l'UCCB
- l'indice *i1* *Indice di accessibilità oraria* (Area Risorse e Infrastrutture) da quest'anno viene calcolato con il formato "Ora" e non è confrontabile con quello degli anni scorsi che era calcolato con il formato "Numero"
- gli indicatori *i45* e *i46*, che misurano il rapporto tra *Sessioni di banche dati o Full text scaricati* e *Utenti potenziali*, non sono stati calcolati in seguito all'impossibilità di rilevare in maniera esaustiva i dati di uso delle risorse elettroniche a causa del cambiamento di gestionale e quindi non sono presenti nel documento
- anche gli indicatori *i47* e *i48* si basano sulle misure *Sessioni di banche dati* e *Download di full text* quest'anno non rilevabili, per cui tutta l'Area Costi non è presente nel documento

## AREA RISORSE E INFRASTRUTTURE

- i1 Indice di accessibilità oraria
- i3 Indice di accessibilità
- i4 Indice dei posti a sedere
- i6 Indice di accessibilità della biblioteca per l'utente
- i18 Indice di incremento del patrimonio
- i23 Indice di efficienza organizzativa
- i24 Indice di efficienza nelle acquisizioni
- i31 Indice di adeguatezza utenza/personale
- i33 Indice distribuzione del personale
- i35 Indice di disponibilità documentaria
- i41 Indice di disponibilità degli spazi
- i43 Indice di adeguatezza personale/utenza
- i44 Indice di investimento per risorse elettroniche
- u8 Indice di disponibilità documentaria complessiva
- u9 Indice di disponibilità di postazioni speciali

La sezione raccoglie un insieme di indicatori che hanno lo scopo di valutare l'offerta bibliotecaria in termini di accessibilità e fruibilità degli spazi, delle attrezzature, delle raccolte bibliografiche.

**i1. Indice di accessibilità oraria***media delle ore di apertura settimanali*

L'indicatore valuta se gli orari di apertura della biblioteca sono adeguati ai bisogni dell'utenza.

Un lungo orario di apertura è particolarmente apprezzato dall'utenza ed è generalmente considerato indice di un servizio migliore.

Il dato non è confrontato con quello degli anni scorsi perché veniva calcolato in un formato diverso (decimale)

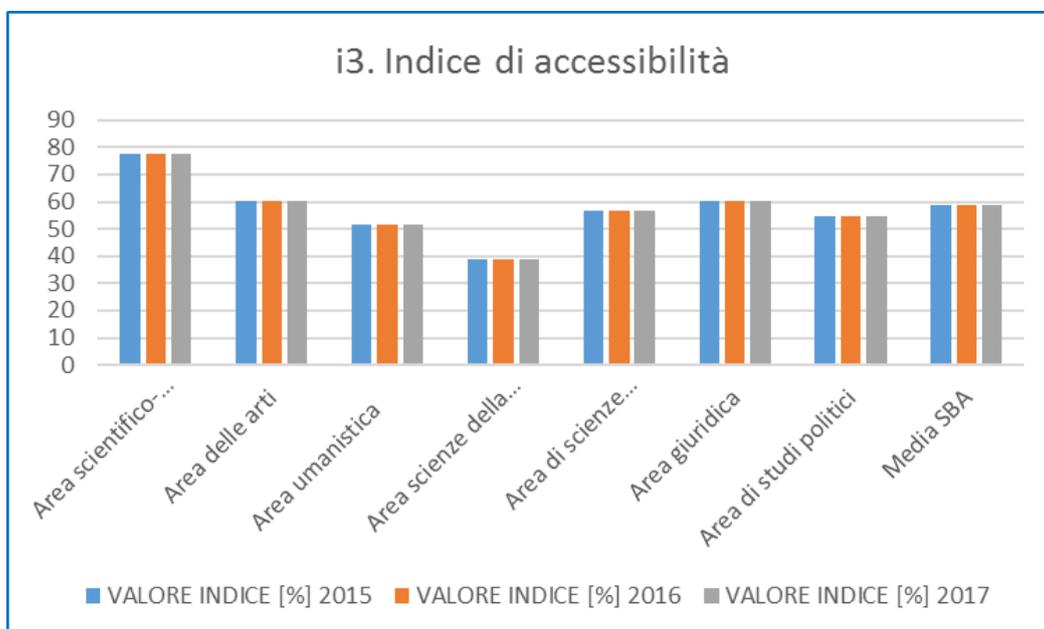
BIBLIOTECA	VALORE INDICE	MEDIA UNIROMA3
	2017	2017
Area scientifico-tecnologica	51:15:00	51:54:17
Area delle arti	50:50:00	
Area umanistica	52:30:00	
Area scienze della formazione	53:45:00	
Area di scienze economiche	52:30:00	
Area giuridica	52:30:00	
Area di studi politici	50:00:00	

### i3. Indice di accessibilità

(superficie accessibile al pubblico / superficie totale) \* 100

Attraverso questo indicatore si valuta se gli spazi della biblioteca sono organizzati in modo da rispondere ad adeguati criteri di accessibilità.

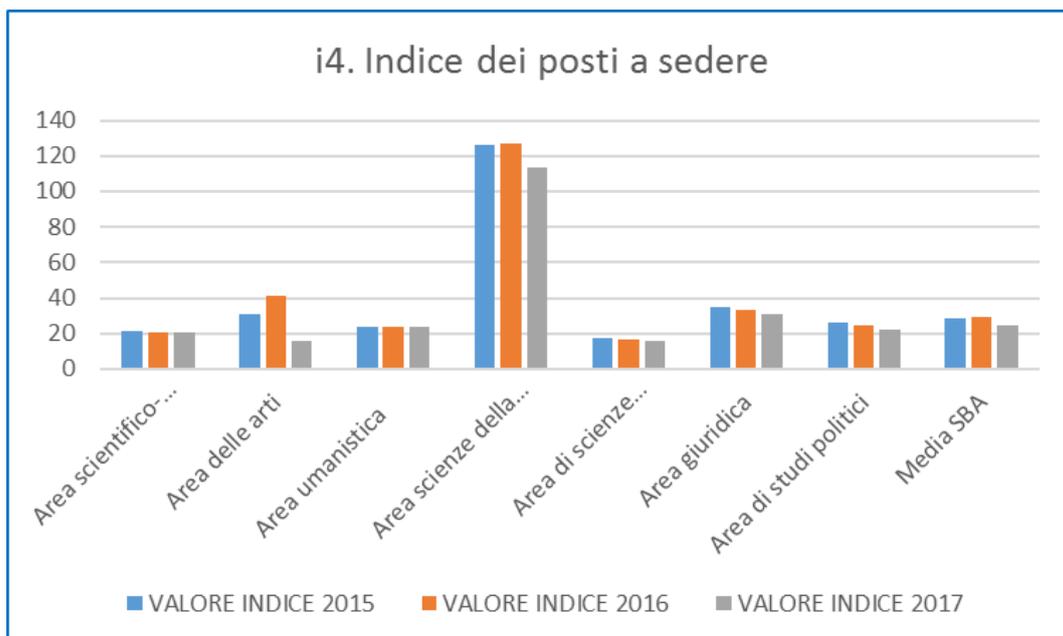
BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]			MEDIA NAZIONALE GIM [%]	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	77,49	77,49	77,49	58,90	58,90	58,90	68,61	-
Area delle arti	60,06	60,06	60,06					
Area umanistica	51,73	51,73	51,73					
Area scienze della formazione	38,71	38,71	38,71					
Area di scienze economiche	56,78	56,78	56,78					
Area giuridica	60,47	60,47	60,47					
Area di studi politici	54,46	54,46	54,46					



**i4. Indice dei posti a sedere**  
(*utenti potenziali / posti di lettura*)

L'indicatore valuta il rapporto tra il numero dei posti a sedere dislocati nei vari punti di servizio della biblioteca rispetto all'utenza potenziale. **A un valore basso corrisponde una maggiore disponibilità di posti a sedere.** Il dato rileva la capacità di offrire adeguato spazio all'utenza; è un indicatore ampiamente usato in letteratura.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	21,11	20,69	20,41	28,29	29,12	24,55	26,42
Area delle arti	31,16	41,27	15,79				
Area umanistica	24,14	23,96	23,69				
Area scienze della formazione	126,14	127,28	113,44				
Area di scienze economiche	17,16	16,62	15,57				
Area giuridica	34,68	33,06	31,07				
Area di studi politici	26,04	24,41	22,15				

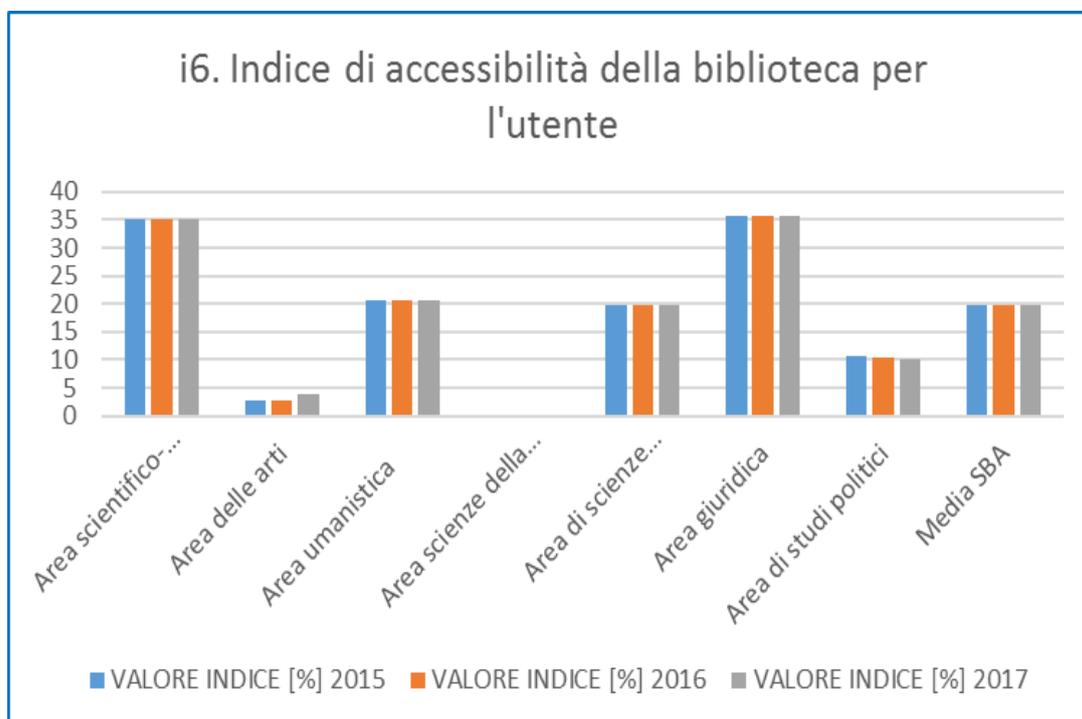


## i6. Indice di accessibilità della biblioteca per l'utente

(metri lineari totali a scaffale aperto / metri lineari totali di scaffalatura) \* 100

L'indicatore valuta l'organizzazione degli spazi all'interno della biblioteca e la sua accessibilità, calcolando quanta parte della scaffalatura è ad accesso diretto dell'utente rispetto al totale. Viene presa in considerazione solo la scaffalatura accessibile e non la percentuale di patrimonio bibliografico effettivamente disponibile a scaffale aperto.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]			MEDIA NAZIONALE GIM [%]
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	35,17	35,17	35,17	19,69	19,64	19,74	44,78
Area delle arti	2,84	2,84	3,96				
Area umanistica	20,71	20,71	20,71				
Area scienze della formazione	0,10	0,09	0,09				
Area di scienze economiche	19,72	19,72	19,72				
Area giuridica	35,76	35,76	35,76				
Area di studi politici	10,57	10,36	10,14				

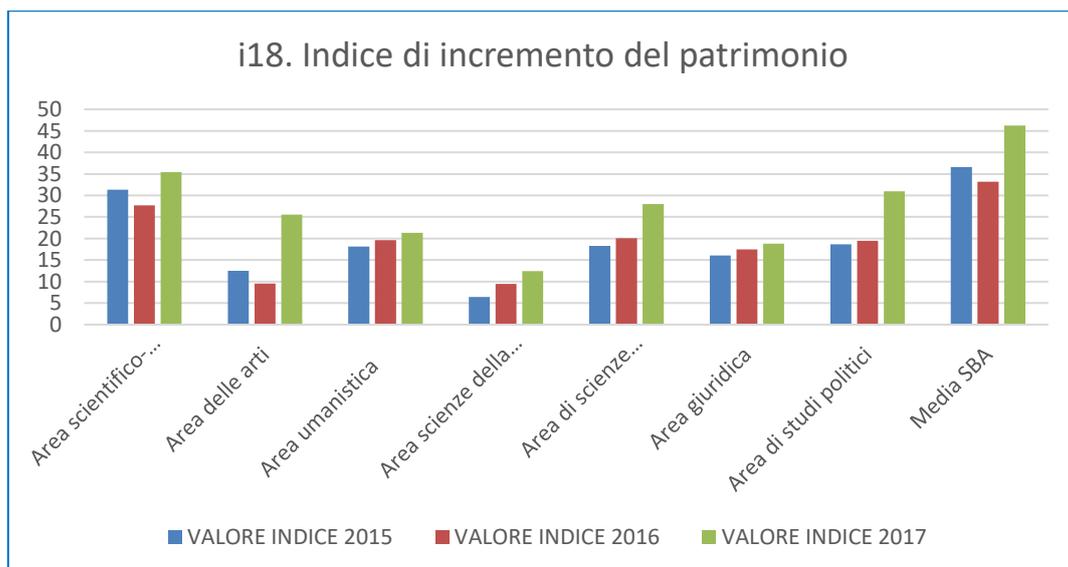


### i18. Indice di incremento del patrimonio

(spese per risorse bibliografiche / utenti potenziali)

L'indicatore prende in esame il rapporto tra la spesa per il patrimonio documentario complessivo (monografie, periodici cartacei, risorse elettroniche, altro materiale documentario) e gli utenti potenziali con lo scopo di misurare incremento e vitalità delle collezioni. Il valore della media Uniroma3 è calcolato anche sulla base della spesa rilevante sostenuta dall'UCCB per l'acquisto delle risorse elettroniche centralizzate.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	31,31	27,70	35,39	36,58	33,18	44,86	132,30
Area delle arti	12,51	9,55	25,57				
Area umanistica	18,11	19,66	21,31				
Area scienze della formazione	6,41	9,47	12,41				
Area di scienze economiche	18,31	20,05	27,96				
Area giuridica	16,03	17,47	18,78				
Area di studi politici	18,66	19,51	30,96				

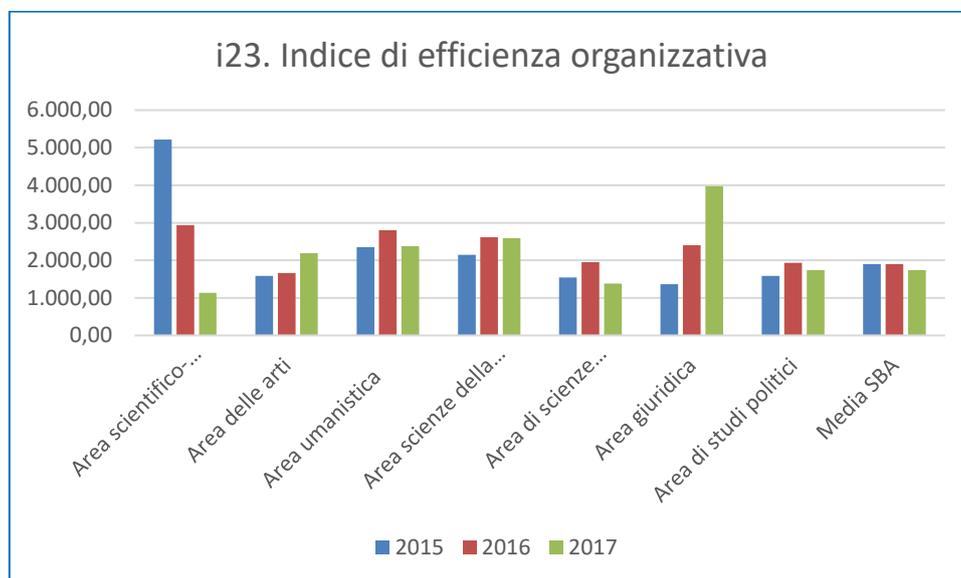


### i23. Indice di efficienza organizzativa

(prestiti + prestiti interbibliotecari totali + document delivery totali) / personale FTE

L'indicatore analizza il rapporto tra il numero di unità di personale strutturato della biblioteca (calcolato in FTE) e il numero di documenti forniti attraverso i servizi di prestito, prestito interbibliotecario e document delivery. Da quest'anno nel numero dei prestiti non sono compresi i rinnovi.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	5.213,39	2.937,30	1.133,21	1.903,70	1.903,36	1.739,51	6.647,10	-
Area delle arti	1.585,52	1.660,27	2.193,10					
Area umanistica	2.350,80	2.797,41	2.377,49					
Area scienze della formazione	2.144,53	2.616,29	2.589,46					
Area di scienze economiche	1.542,89	1.953,80	1.378,40					
Area giuridica	1.367,28	2.402,44	3.976,00					
Area di studi politici	1.586,19	1.929,90	1.741,32					



**i24. Indice di efficienza nelle acquisizioni***(acquisizioni / personale FTE)*

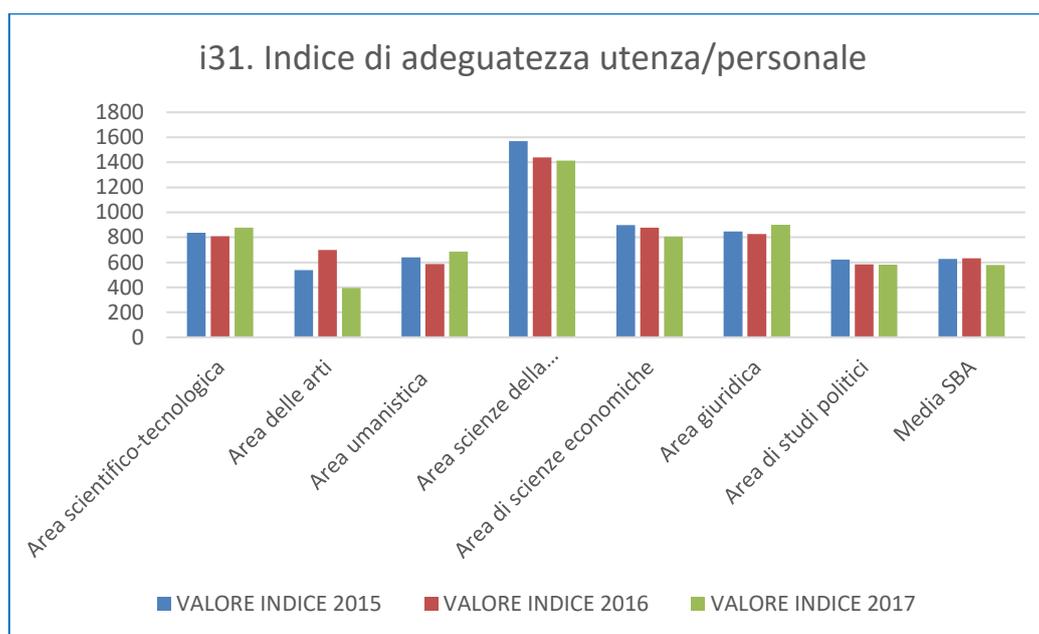
L'indice mette in relazione il numero dei documenti acquisiti dalla biblioteca nell'anno di riferimento con il personale FTE (a tempo indeterminato e determinato) misurando in tal modo l'efficienza organizzativa della biblioteca. Quest'anno è rilevato anche il dato dell'UCCB che ha un notevole impatto sulla media del Sistema bibliotecario.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	52,84	146,44	192,46	310,56	270,83	9.995,75	467,99	-
Area delle arti	282,82	528,55	283,70					
Area umanistica	861,14	261,48	337,91					
Area scienze della formazione	711,69	612,90	237,24					
Area di scienze economiche	259,62	265,82	230,91					
Area giuridica	169,24	129,99	193,47					
Area di studi politici	383,51	487,42	574,56					
UCCB			47.496,92					

**i31. Indice di adeguatezza utenza/personale**  
*utenti potenziali / personale FTE*

L'indicatore misura il livello di adeguatezza del personale in rapporto agli utenti potenziali.

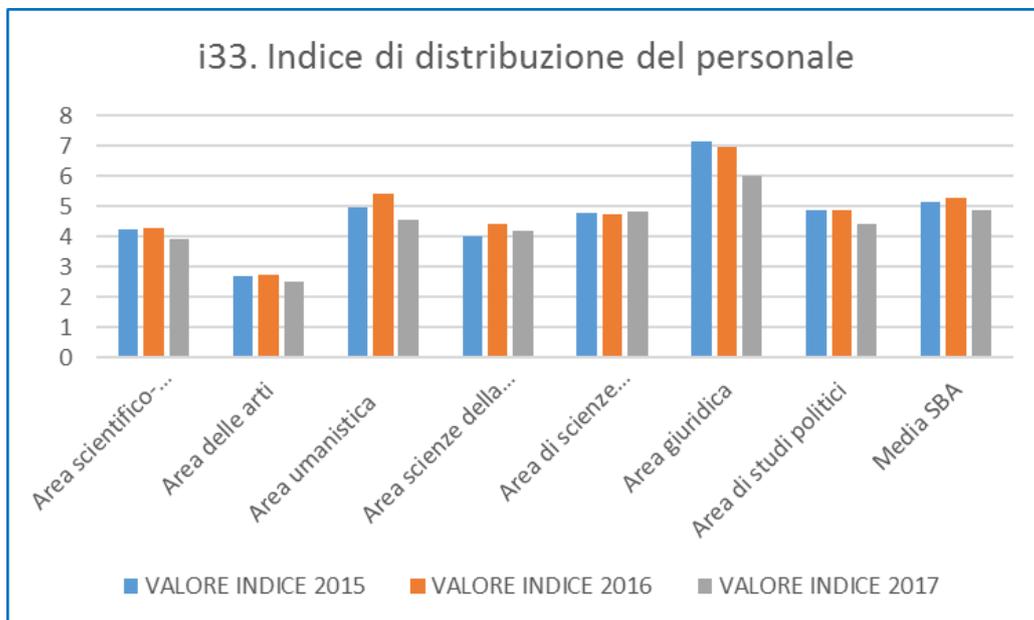
BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	835,43	808,87	877,84	627,59	632,03	596,45	819,09	-
Area delle arti	538,07	697,91	394,10					
Area umanistica	639,96	585,74	684,57					
Area scienze della formazione	1.568,91	1.439,82	1.413,59					
Area di scienze economiche	897,70	876,79	806,85					
Area giuridica	847,47	825,25	901,17					
Area di studi politici	622,89	583,92	580,82					



**i33. Indice di distribuzione del personale**  
(personale FTE / punti di servizio)

L'indicatore misura la distribuzione delle risorse umane nelle strutture attraverso la relazione tra personale e numero totale dei punti di servizio.

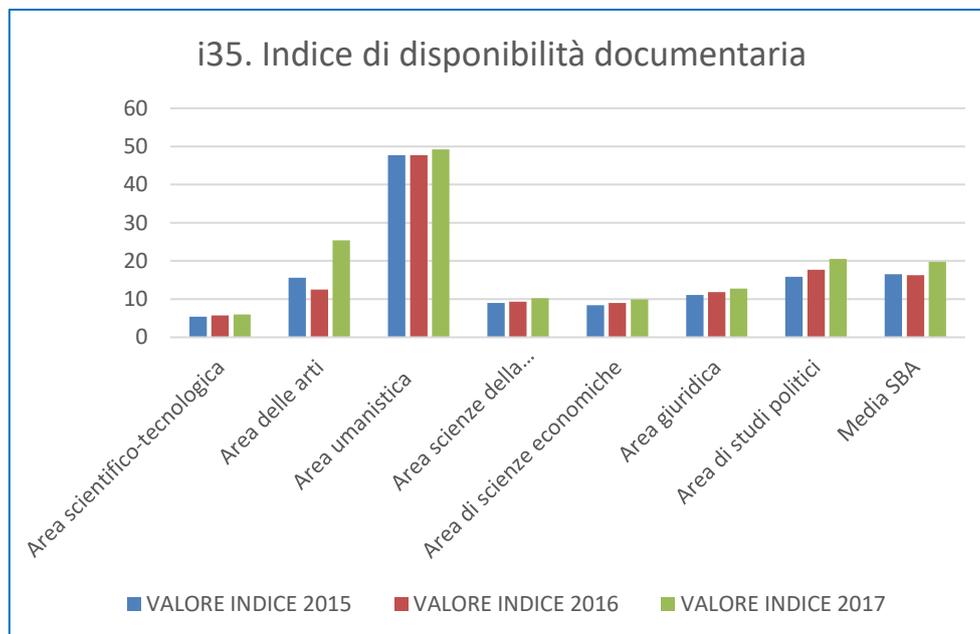
BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	4,22	4,28	3,89	5,16	5,28	4,86	5,14	-
Area delle arti	2,69	2,75	2,50					
Area umanistica	4,98	5,40	4,57					
Area scienze della formazione	4,02	4,42	4,17					
Area di scienze economiche	4,78	4,74	4,82					
Area giuridica	7,12	6,97	6,00					
Area di studi politici	4,85	4,85	4,42					



**i35. Indice di disponibilità documentaria**  
(patrimonio documentario / utenti potenziali)

L'indicatore misura la capacità delle biblioteche di soddisfare la richiesta informativa dell'utenza istituzionale in proporzione al patrimonio cartaceo posseduto. L'orientamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo è di investire sempre più in risorse elettroniche.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	5,43	5,70	5,96	16,49	16,31	19,23	64,20
Area delle arti	15,64	12,52	25,35				
Area umanistica	47,73	47,77	49,20				
Area scienze della formazione	8,98	9,34	10,24				
Area di scienze economiche	8,45	9,02	9,90				
Area giuridica	11,12	11,82	12,78				
Area di studi politici	15,83	17,72	20,54				

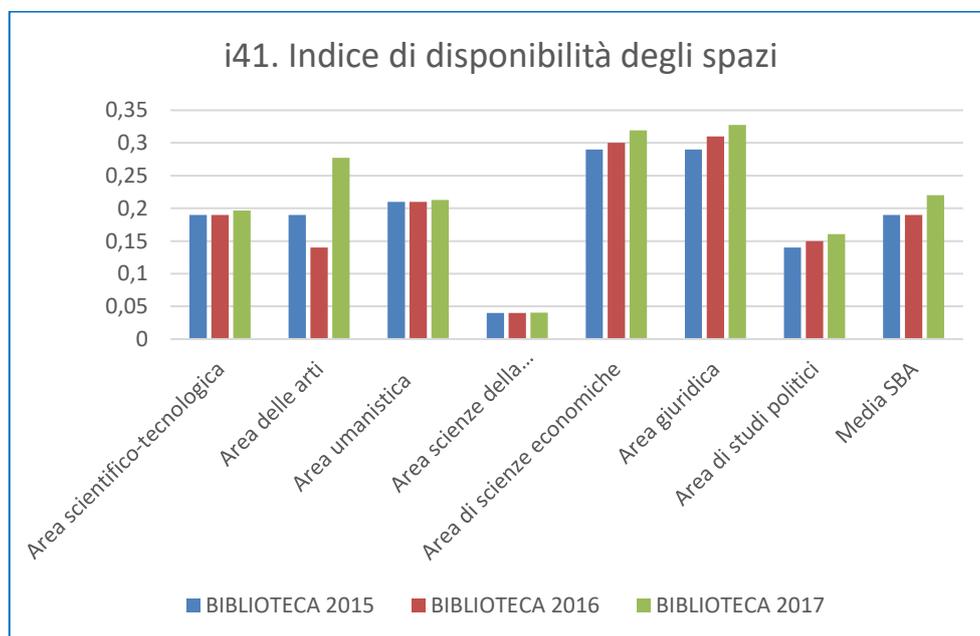


**i41. Indice di disponibilità degli spazi**  
(superficie accessibile al pubblico / utenti potenziali)

Indica l'adeguatezza degli spazi destinati all'utenza e all'erogazione dei servizi.

Nota: sono considerati sia gli spazi in cui gli utenti possono accedere liberamente che gli uffici del personale dove si svolgono servizi destinati agli utenti e tutti i locali in cui è consentito l'accesso al pubblico.

BIBLIOTECA				MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	0,19	0,19	0,20	0,19	0,19	0,21	0,52
Area delle arti	0,19	0,14	0,28				
Area umanistica	0,21	0,21	0,21				
Area scienze della formazione	0,04	0,04	0,04				
Area di scienze economiche	0,29	0,30	0,32				
Area giuridica	0,29	0,31	0,33				
Area di studi politici	0,14	0,15	0,16				

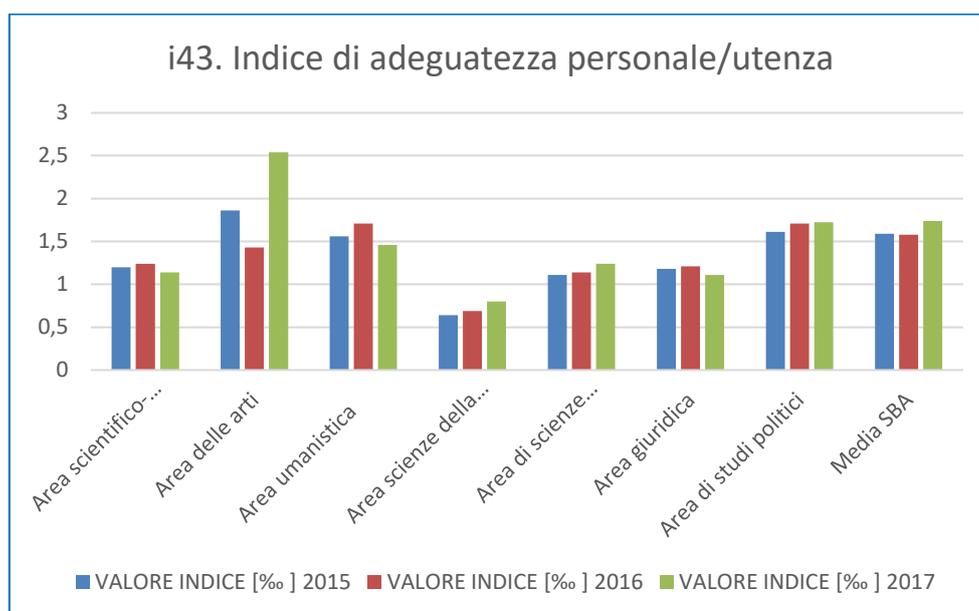


### i43. Indice di adeguatezza personale/utenza

(‘personale dipendente a tempo indeterminato – FTE’ + ‘personale dipendente a tempo determinato – FTE’)/utenti potenziali)\*1000

Indica l’adeguatezza del personale dedicato ai servizi dello SBA rispetto all’ utenza potenziale. L’indicatore sostituisce il vecchio indicatore i31 non più calcolato nell’ultima rilevazione GIM.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%o ]			MEDIA UNIROMA3 [%o ]			MEDIA NAZIONALE GIM [%o ]
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	1,20	1,24	1,14	1,59	1,58	1,69	4,34
Area delle arti	1,86	1,43	2,54				
Area umanistica	1,56	1,71	1,46				
Area scienze della formazione	0,64	0,69	0,80				
Area di scienze economiche	1,11	1,14	1,24				
Area giuridica	1,18	1,21	1,11				
Area di studi politici	1,61	1,71	1,72				

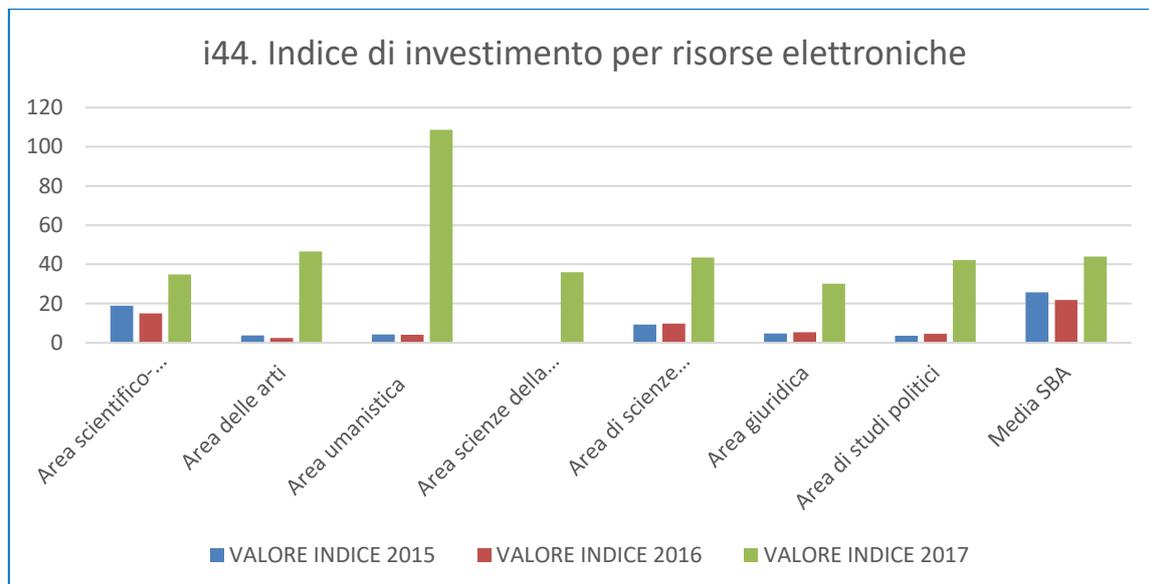


**i44. Indice di investimento per risorse elettroniche**  
*(spesa per risorse elettroniche / utenti potenziali)*

Indica la spesa media nell'anno per utente potenziale.

La spesa include quelle per banche dati, periodici elettronici, e-books, CD-Rom. Il valore della media Uniroma3 è calcolato anche sulla base della spesa rilevante sostenuta dall'UCCB per l'acquisto delle risorse elettroniche centralizzate; acquisto effettuato soprattutto attraverso trattative consortili condotte a livello nazionale.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	18,94	15,07	19,69	25,79	21,80	31,48	93,24
Area delle arti	3,77	2,39	8,40				
Area umanistica	4,19	4,05	6,30				
Area scienze della formazione	0	0	6,26				
Area di scienze economiche	9,36	9,86	16,81				
Area giuridica	4,71	5,44	6,32				
Area di studi politici	3,67	4,64	12,54				



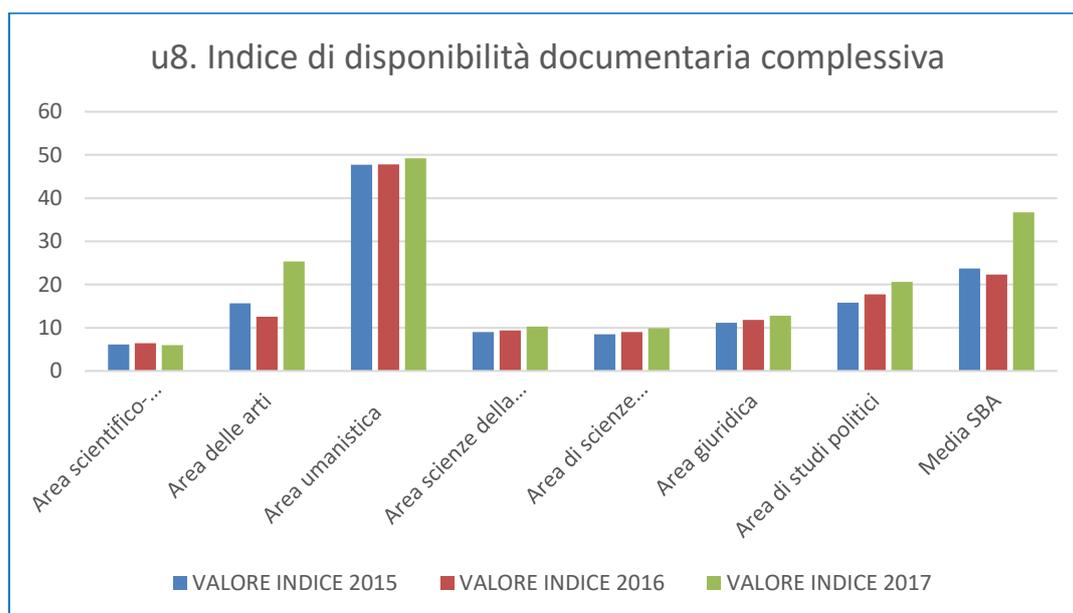
## u8. Indice di disponibilità documentaria complessiva

*(patrimonio documentario + periodici elettronici + libri elettronici + banche dati) / utenti potenziali*

L'indicatore misura la capacità delle biblioteche e dello SBA di soddisfare la richiesta informativa dell'utenza istituzionale in proporzione alle risorse bibliografiche cartacee ed elettroniche.

Nel calcolo della media Uniroma3 sono considerate anche tutte le risorse elettroniche acquistate centralmente dall'UCCB e destinate a tutti gli utenti dell'Ateneo.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Area scientifico-tecnologica	6,12	6,40	6	23,69	22,33	35,62
Area delle arti	15,64	12,52	25,36			
Area umanistica	47,74	47,77	49,21			
Area scienze della formazione	8,99	9,34	10,24			
Area di scienze economiche	8,46	9,03	9,91			
Area giuridica	11,13	11,83	12,79			
Area di studi politici	15,83	17,72	20,58			



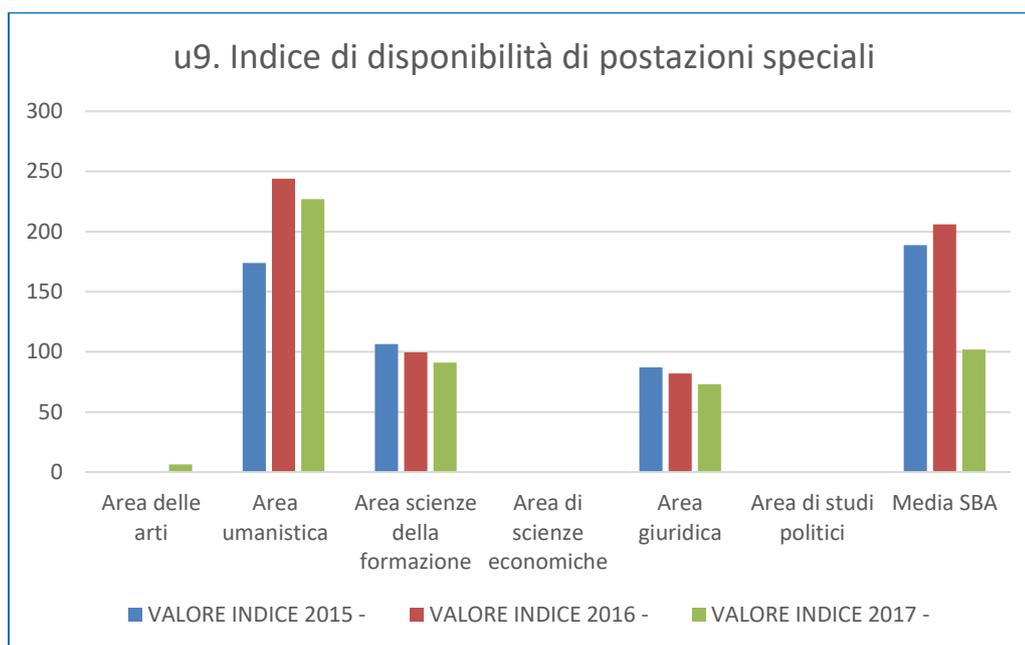
## u9. Indice di disponibilità di postazioni speciali

*studenti con disabilità / numero di postazioni speciali*

Indica il numero medio di studenti con disabilità per ogni postazione speciale disponibile.

Nota: l'indice è applicabile solo per le biblioteche che hanno postazioni speciali. La media Uniroma3 è calcolata sulla somma delle misure di tutte le biblioteche.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Area scientifico-tecnologica	-	-		188,75	206	100,57
Area delle arti	-	-	6,33			
Area umanistica	174	244	227			
Area scienze della formazione	106,50	99,50	91			
Area di scienze economiche	-	-				
Area giuridica	87	82	73			
Area di studi politici	-	-				



# AREA USO

- i11 Indice di prestito
- i13 Indice di formazione all'utenza
- i40 Indice di vitalità del patrimonio
- u2 Indice di uso attivo del servizio di prestito
- u4 Indice di servizi interbibliotecari
- u6 Indice di vitalità complessiva
- u7 Indice di vitalità degli utenti attivi

La sezione raccoglie un insieme di indicatori che hanno lo scopo di valutare il tasso di fruizione delle risorse messe a disposizione dall'Ateneo.

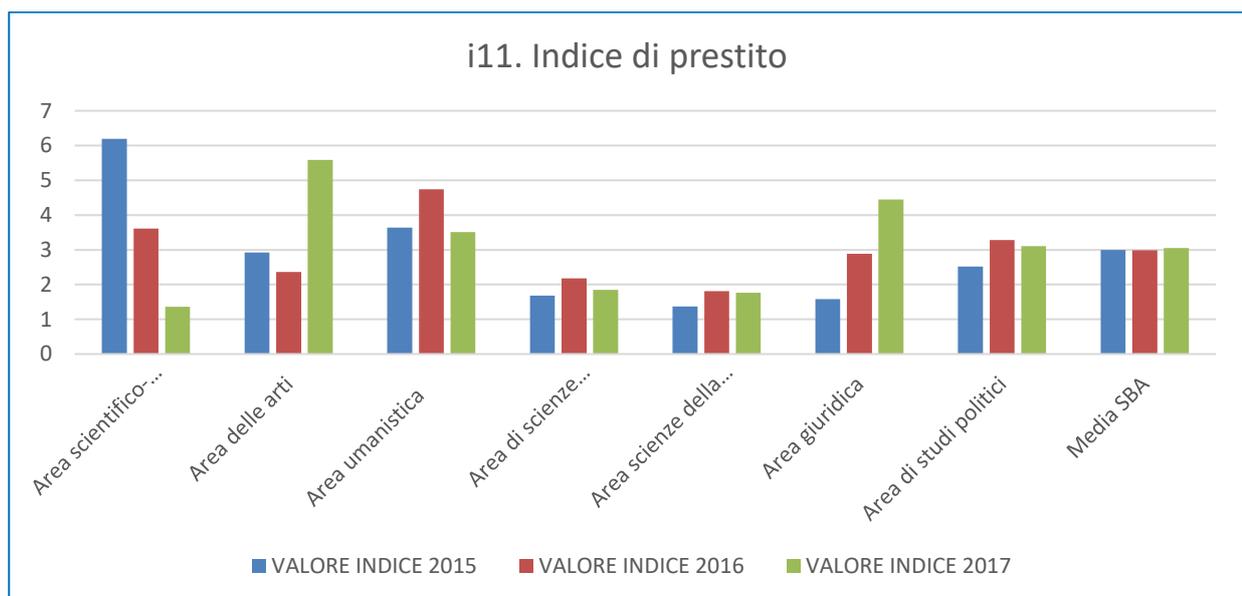
### i11. Indice di prestito

*(prestiti + prestiti interbibliotecari passivi + document delivery passivi) / utenti potenziali*

L'indicatore verifica il tasso d'uso della biblioteca per quanto riguarda i prestiti. Un buon risultato dell'indicatore del servizio di prestito, generalmente riconosciuto come servizio essenziale per le biblioteche, denota una buona valutazione della capacità della biblioteca di soddisfare le esigenze informative dell'utenza malgrado il costante aumento di disponibilità di documenti in formato elettronico.

La somma totale dei prestiti utilizzata per calcolare il valore dell'indicatore tiene conto anche di ILL e DD passivi, ma da quest'anno non più dei rinnovi.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	6,19	3,61	1,36	3	2,99	2,96	4,27	4,94
Area delle arti	2,92	2,36	5,59					
Area umanistica	3,64	4,74	3,51					
Area di scienze economiche	1,68	2,18	1,85					
Area scienze della formazione	1,37	1,81	1,76					
Area giuridica	1,58	2,89	4,45					
Area di studi politici	2,52	3,28	3,10					

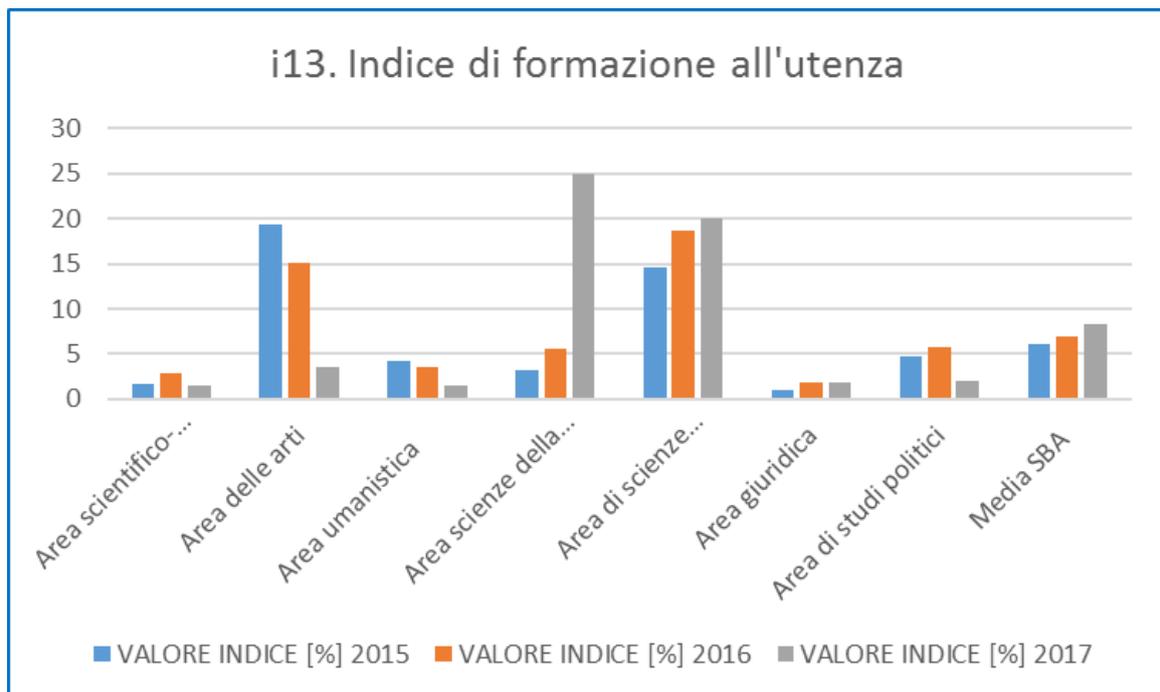


### i13. Indice di formazione all'utenza

(partecipanti corsi di formazione / studenti) \* 100

Indica la capacità della biblioteca di coinvolgere gli utenti nell'istruzione all'uso delle risorse, calcolando la percentuale di studenti partecipanti.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]			MEDIA NAZIONALE GIM [%]	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	1,74	2,90	1,47	6,02	7,02	8,27	4,69	6,65
Area delle arti	19,38	15,13	3,54					
Area umanistica	4,26	3,56	1,45					
Area scienze della formazione	3,25	5,64	24,93					
Area di scienze economiche	14,64	18,68	19,97					
Area giuridica	0,98	1,85	1,91					
Area di studi politici	4,74	5,70	2,06					

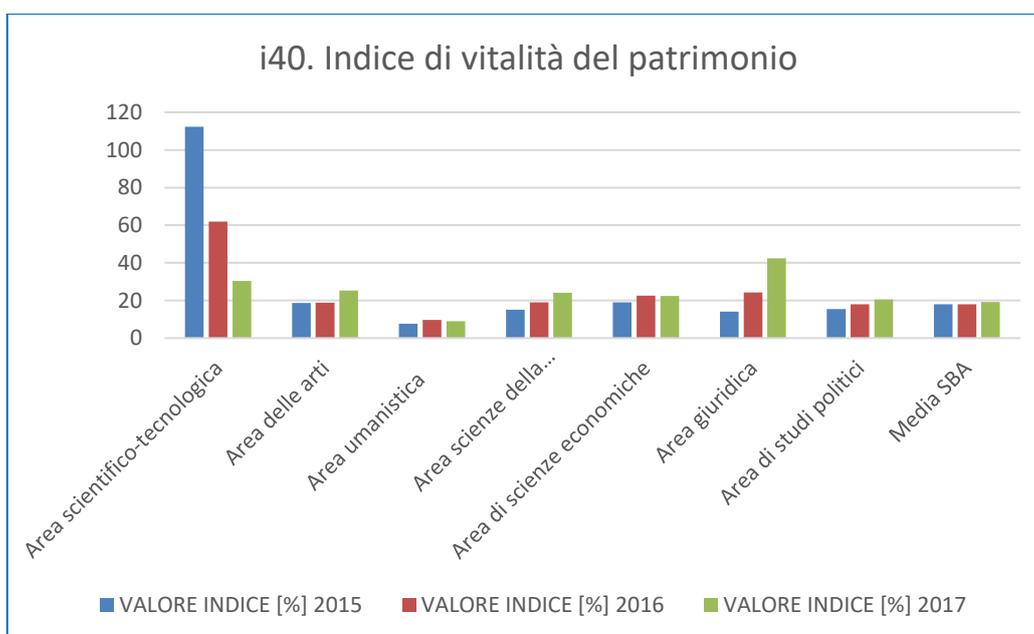


#### i40. Indice di vitalità del patrimonio

*(prestiti + rinnovi + document delivery attivi / patrimonio documentario) \* 100*

L'indicatore consente di valutare la vitalità del patrimonio e il grado d'uso delle collezioni attraverso la percentuale di prestiti, rinnovi e dd attivi. È da considerare che non tutto il patrimonio documentale può essere prestato. Le performance di alcune biblioteche dipendono dal cambiamento nella politica di prestito di alcuni tipi di materiali.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]			MEDIA NAZIONALE GIM [%]	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	112,41	61,98	30,35	18,01	17,93	19,21	12,95	12,82
Area delle arti	18,71	18,82	25,23					
Area umanistica	7,60	9,67	8,97					
Area scienze della formazione	15,13	19,04	24,15					
Area di scienze economiche	19,03	22,56	22,40					
Area giuridica	14,11	24,27	42,49					
Area di studi politici	15,48	17,95	20,53					

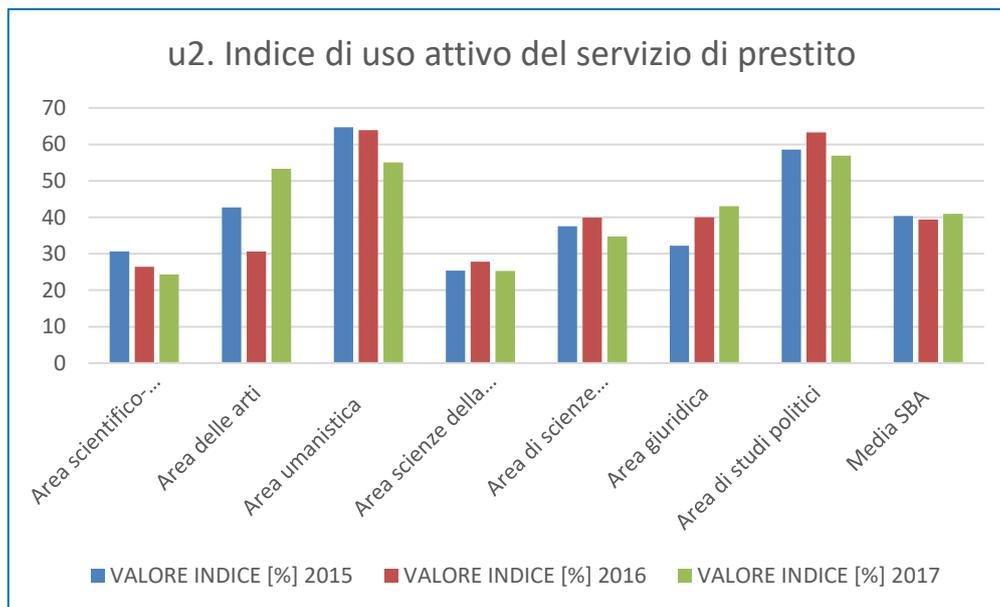


## u2. Indice di uso attivo del servizio di prestito

$(\text{utenti attivi} / \text{utenti potenziali}) * 100$

Indica la percentuale di utenti potenziali con almeno una transazione di prestito, rilevando la capacità di attrazione della biblioteca.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Area scientifico-tecnologica	30,62	26,46	24,35	40,34	39,34	39,80
Area delle arti	42,69	30,62	53,31			
Area umanistica	64,73	63,88	55,10			
Area scienze della formazione	25,34	27,86	25,33			
Area di scienze economiche	37,54	39,89	34,74			
Area giuridica	32,22	40,04	43,09			
Area di studi politici	58,52	63,31	56,91			

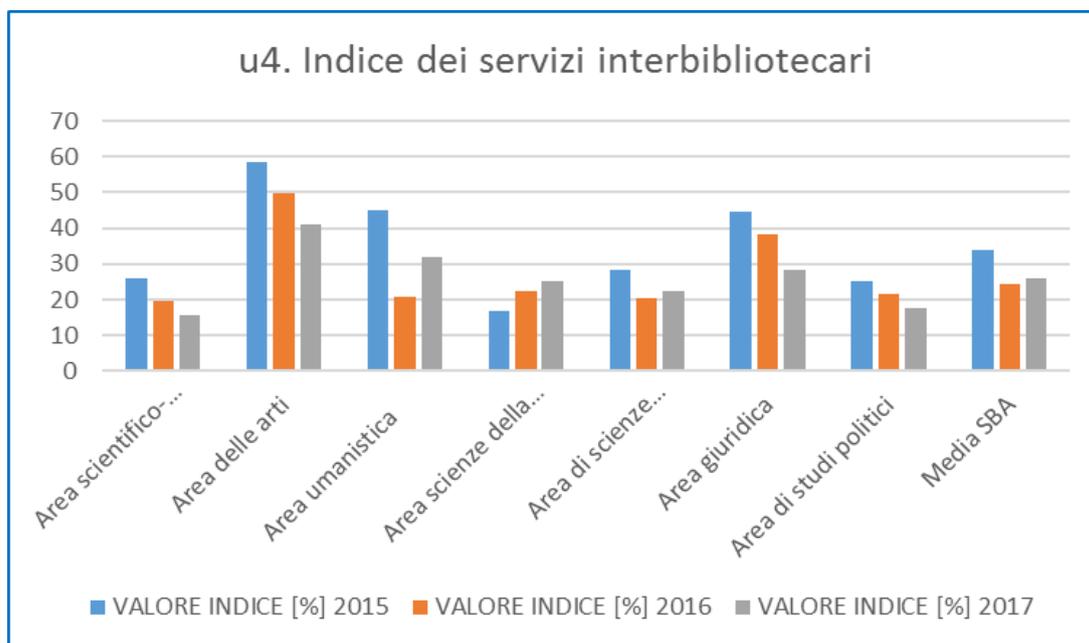


#### u4. Indice di servizi interbibliotecari

$(\text{prestiti interbibliotecari attivi} + \text{document delivery attivo}) / (\text{document delivery attivo} + \text{document delivery passivo} + \text{prestiti interbibliotecari passivi} + \text{prestiti interbibliotecari attivi}) * 100$

Indica la percentuale di servizi interbibliotecari attivi rispetto al totale, rilevando l'adeguatezza della collezione rispetto alla propria utenza nonché l'interesse da parte di altre biblioteche.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Area scientifico-tecnologica	25,82	19,48	15,80	33,80	24,26	25,89
Area delle arti	58,45	49,71	41,19			
Area umanistica	45,14	20,68	31,85			
Area scienze della formazione	16,67	22,50	25			
Area di scienze economiche	28,22	20,48	22,59			
Area giuridica	44,76	38,32	28,23			
Area di studi politici	25,19	21,43	17,59			

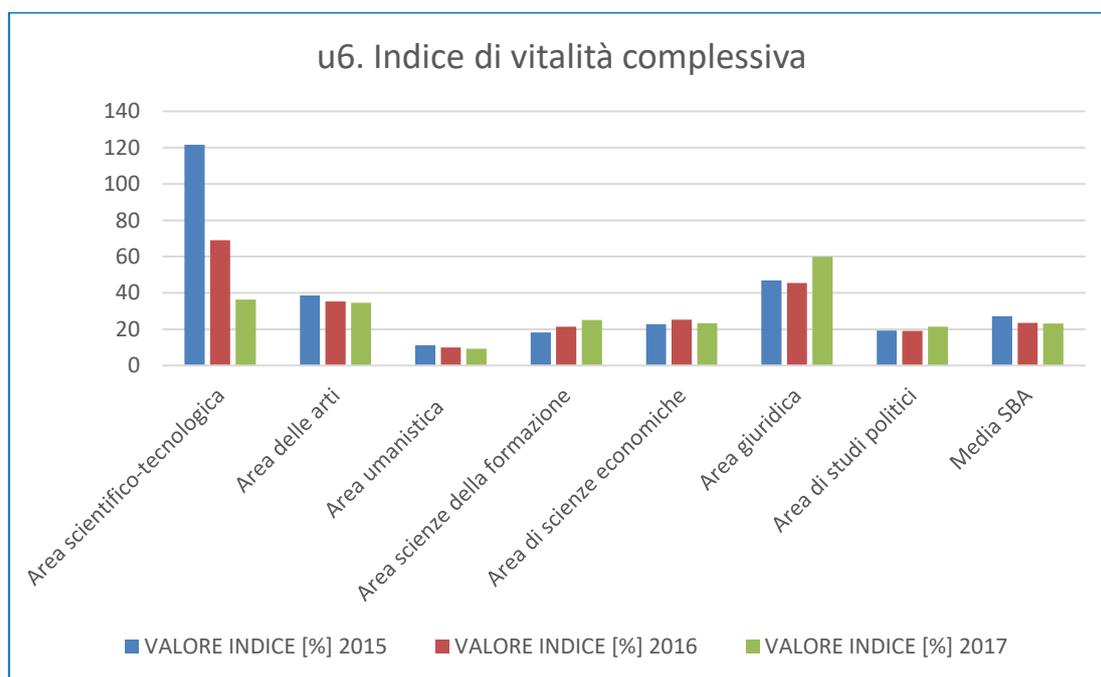


### u6. Indice di vitalità complessiva

$(\text{consultazioni} + \text{prestiti} + \text{rinnovi} + \text{ILL attivi} + \text{document delivery attivi}) / (\text{patrimonio documentario} - \text{monografie} + \text{patrimonio documentario} - \text{annate di periodici} + \text{patrimonio documentario} - \text{altro materiale documentario}) * 100$

Indica la percentuale di consultazioni, prestiti, rinnovi, ILL e DD attivi rispetto al patrimonio totale, valutando la fruizione complessiva anche del patrimonio non prestabile e di quello consultato in sede.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Area scientifico-tecnologica	121,59	68,93	36,39	27,21	23,56	23,09
Area delle arti	38,52	35,25	34,48			
Area umanistica	11,09	9,97	9,24			
Area scienze della formazione	18,17	21,35	25,03			
Area di scienze economiche	22,76	25,25	23,39			
Area giuridica	46,91	45,46	59,93			
Area di studi politici	19,27	19,05	21,34			

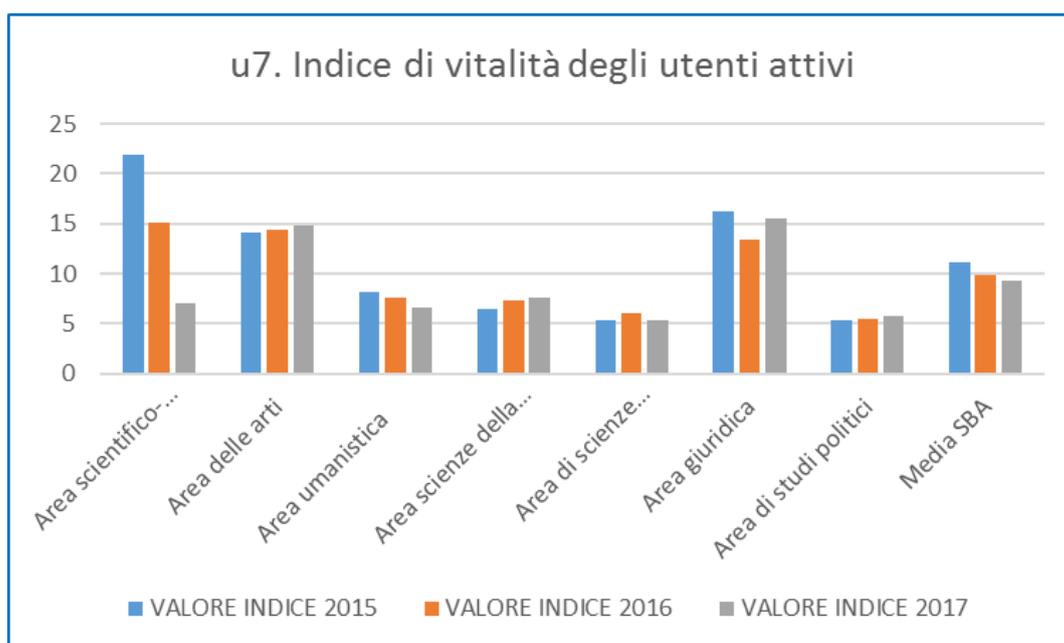


### u7. Indice di vitalità degli utenti attivi

*(consultazioni + prestiti + prestiti interbibliotecari passivi + document delivery passivi) / utenti attivi*

Indica la quantità di consultazioni, prestiti, ILL e DD passivi rispetto al numero degli utenti attivi.  
Nei prestiti non sono compresi i rinnovi.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Area scientifico-tecnologica	21,85	15,14	7,08	11,21	9,93	9,31
Area delle arti	14,10	14,43	14,85			
Area umanistica	8,20	7,65	6,60			
Area scienze della formazione	6,47	7,27	7,63			
Area di scienze economiche	5,30	6,07	5,36			
Area giuridica	16,23	13,47	15,50			
Area di studi politici	5,33	5,48	5,74			



## AREA SVILUPPO

- i16 Indice di impegno formativo
- i19 Indice di spesa per periodici cartacei
- i20 Indice di spesa per risorse elettroniche
- i38 Indice di periodici elettronici
- i39 Indice di investimento per risorse bibliografiche
- i51 Indice di aggiornamento professionale
- u1 Indice di condivisione e progettualità

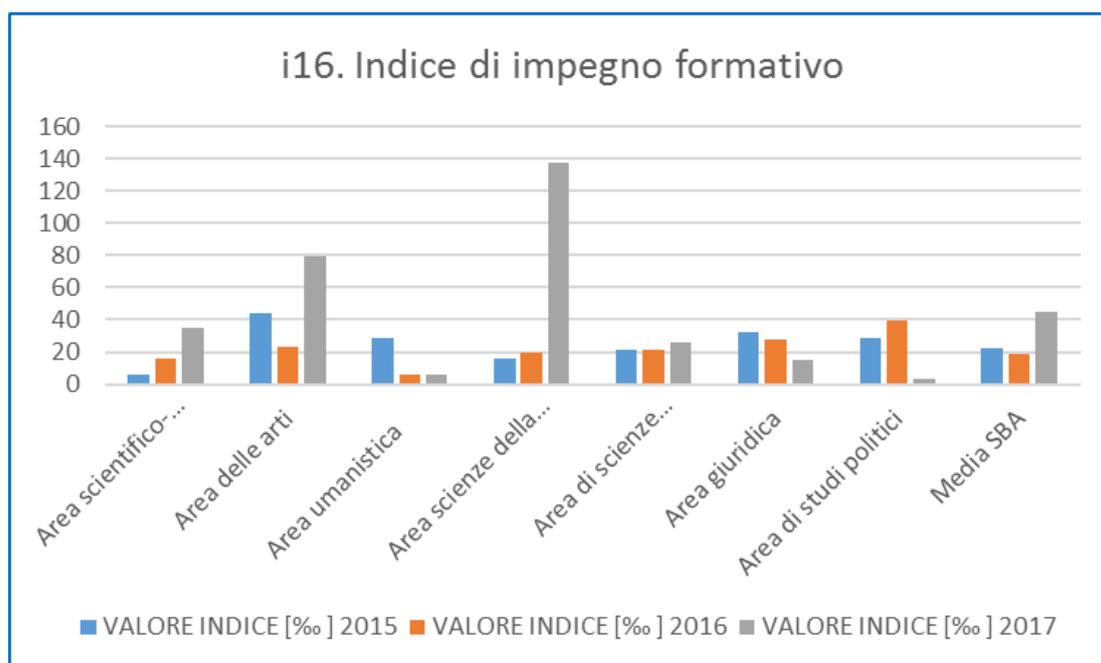
La sezione raccoglie un insieme di indicatori volti a valutare l'incremento delle risorse bibliografiche e la crescita professionale del personale a vantaggio dello sviluppo complessivo del Sistema Bibliotecario d'Ateneo.

### i16. Indice di impegno formativo

*corsi di formazione - numero di ore / studenti \* 1000*

Indica la capacità della biblioteca di contribuire alla formazione degli utenti.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [% ]			MEDIA UNIROMA3 [% ]			MEDIA NAZIONALE GIM [% ]
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006
Area scientifico-tecnologica	6	16,03	35,19	22,02	19,07	45,34	8,76
Area delle arti	44,40	23,07	79,05				
Area umanistica	28,33	5,90	5,92				
Area scienze della formazione	16,07	19,69	137,52				
Area di scienze economiche	21,06	21,77	25,47				
Area giuridica	31,84	27,50	15,24				
Area di studi politici	28,36	39,63	3,29				

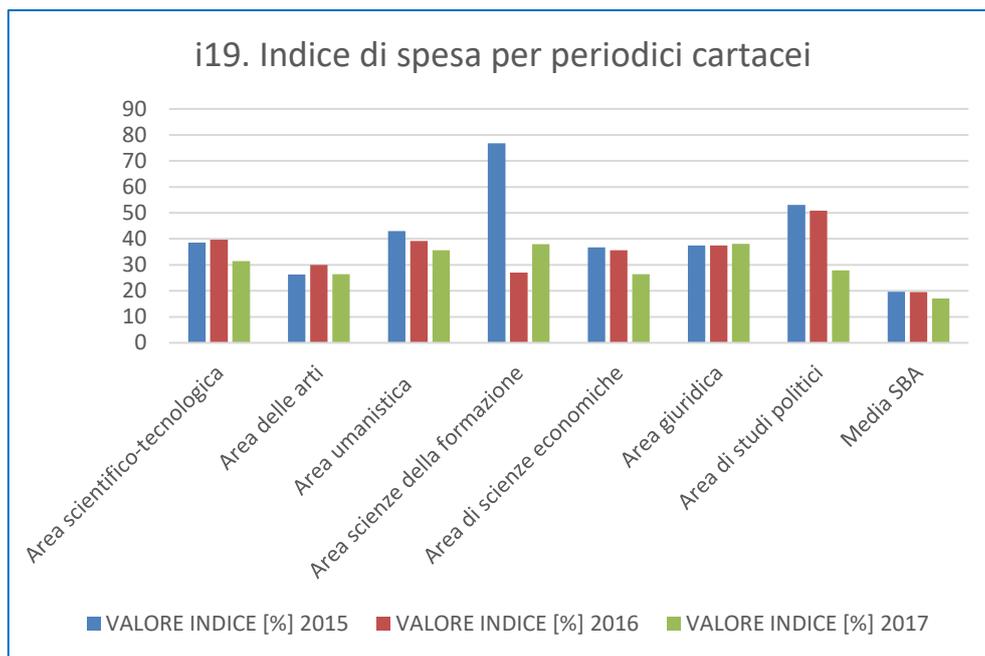


**i19. Indice di spesa per periodici cartacei**

*spese periodici cartacei / spese per materiale bibliografico \* 100*

Indica la percentuale di investimento per periodici cartacei rispetto al totale delle spese per materiale bibliografico.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]			MEDIA NAZIONALE GIM [%]	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	38,58	39,69	31,44	19,69	19,48	17,13	50,80	-
Area delle arti	26,35	29,98	26,40					
Area umanistica	42,95	39,25	35,63					
Area scienze della formazione	76,76	26,97	37,97					
Area di scienze economiche	36,75	35,62	26,42					
Area giuridica	37,51	37,48	38,03					
Area di studi politici	53,04	50,88	27,86					

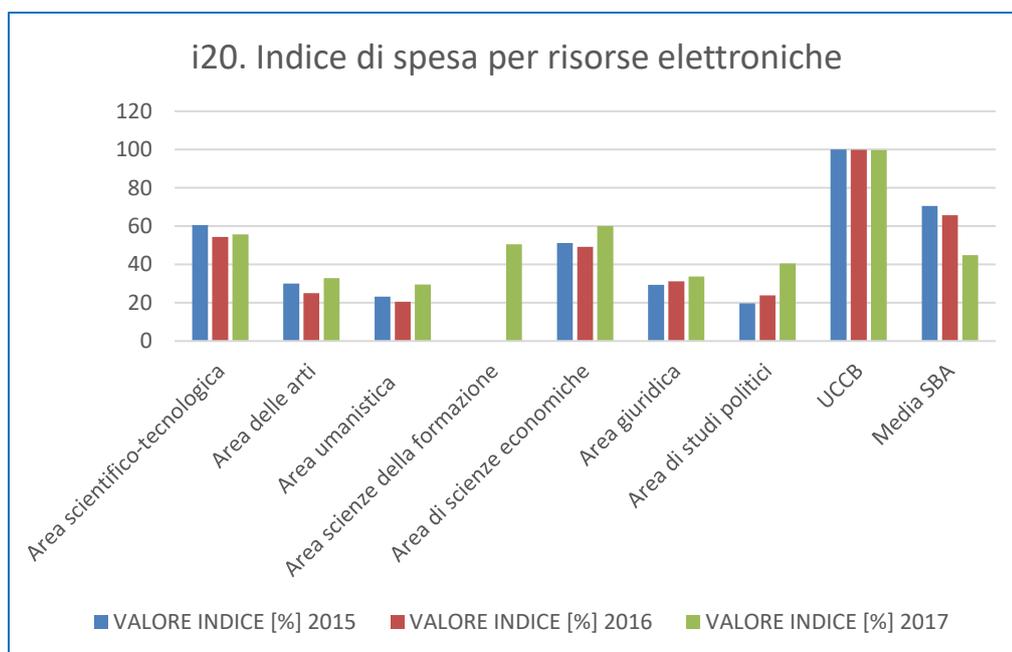


## i20. Indice di spesa per risorse elettroniche

*spese per risorse elettroniche / spese per materiale bibliografico \* 100*

Indica la percentuale di investimento sulle risorse elettroniche rispetto al totale delle spese per materiale bibliografico.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]			MEDIA NAZIONALE GIM [%]
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	60,47	54,40	55,64	70,52	65,70	70,17	63,20
Area delle arti	30,10	24,99	32,84				
Area umanistica	23,15	20,58	29,58				
Area scienze della formazione	0	0	50,48				
Area di scienze economiche	51,14	49,17	60,10				
Area giuridica	29,39	31,12	33,66				
Area di studi politici	19,65	23,78	40,52				
UCCB	100	99,95	99,66				

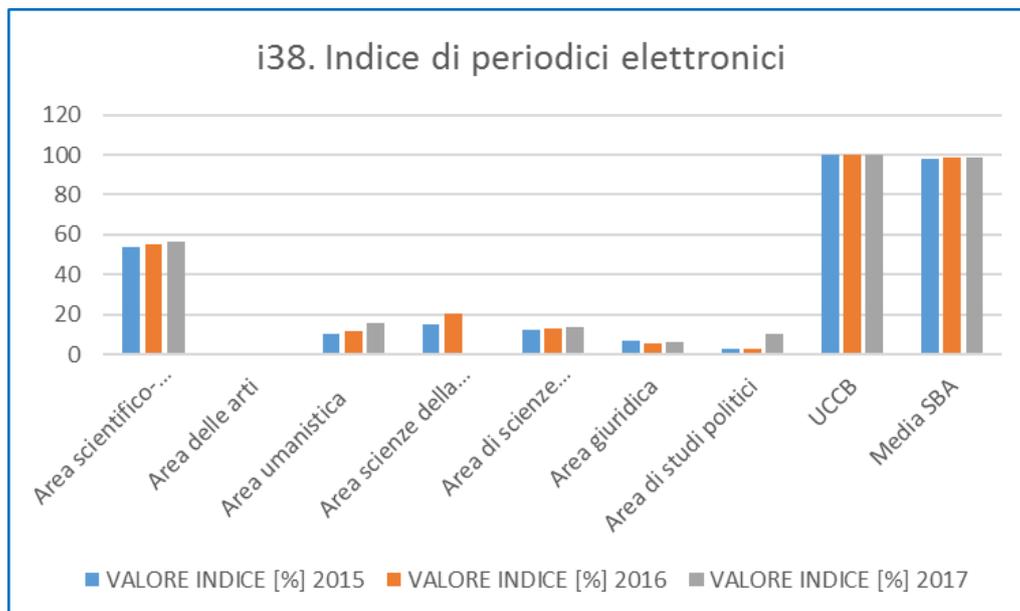


### i38. Indice di periodici elettronici

$\text{periodici elettronici} / (\text{periodici elettronici} + \text{periodici cartacei}) * 100$

Indica la percentuale di periodici elettronici rispetto al totale dei periodici correnti.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]			MEDIA NAZIONALE GIM [%]
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	53,96	55,21	56,68	98,15	98,50	98,89	79,35
Area delle arti	0	0	0				
Area umanistica	9,98	11,27	15,63				
Area scienze della formazione	14,84	20,45	0				
Area di scienze economiche	12,23	12,88	13,68				
Area giuridica	6,59	5,81	6,02				
Area di studi politici	2,54	2,56	10,53				
UCCB	100	100	100				

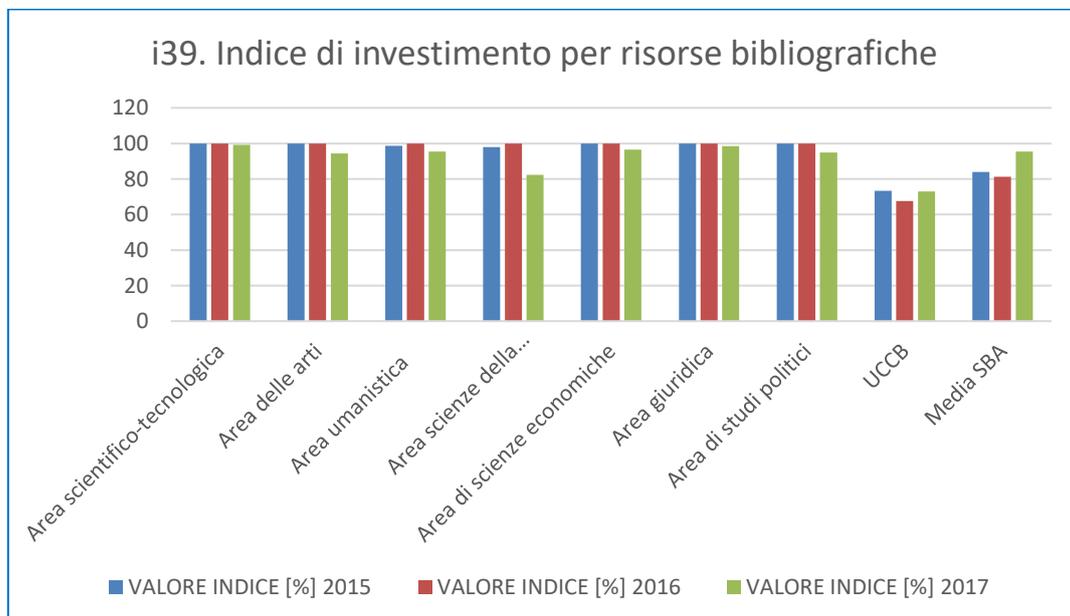


**i39. Indice di investimento per risorse bibliografiche**

*spese per materiale bibliografico / ( spese per materiale bibliografico + altre spese ) \* 100*

Indica la percentuale di investimento per risorse bibliografiche rispetto al totale delle spese.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]			MEDIA NAZIONALE GIM [%]	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2006	2010
Area scientifico-tecnologica	100	100	99,15	83,99	81,21	83,58	45,10	-
Area delle arti	100	100	94,33					
Area umanistica	98,63	100	95,47					
Area scienze della formazione	97,95	100	82,37					
Area di scienze economiche	100	100	96,46					
Area giuridica	100	100	98,54					
Area di studi politici	100	100	94,92					
UCCB	73,39	67,53	73,02					

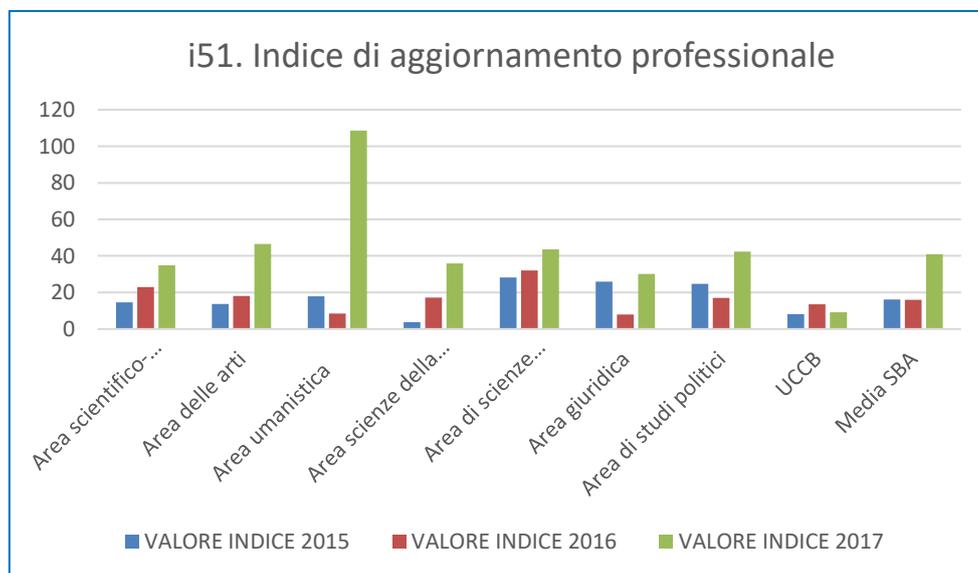


### i51. Indice di aggiornamento professionale

*totale ore di formazione / ( personale dipendente a tempo indeterminato - FTE + personale dipendente a tempo determinato - FTE )*

Indica il rapporto tra ore di formazione e personale in termini di FTE SBA. Include le ore della formazione continua erogata dall'Ateneo e le ore dei corsi di aggiornamento professionale. Nel 2017 ha avuto luogo la formazione (in presenza e tramite piattaforma e-learning) per l'uso del nuovo software gestionale Alma.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE			MEDIA UNIROMA3			MEDIA NAZIONALE GIM
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2010
Area scientifico-tecnologica	14,57	23,04	34,92	16,14	16,03	43,92	23,70
Area delle arti	13,65	18,12	46,60				
Area umanistica	17,87	8,46	108,59				
Area scienze della formazione	3,73	17,19	35,95				
Area di scienze economiche	28,24	32,07	43,53				
Area giuridica	25,98	7,89	30,17				
Area di studi politici	24,74	17,11	42,28				
UCCB	8,08	13,46	9,08				

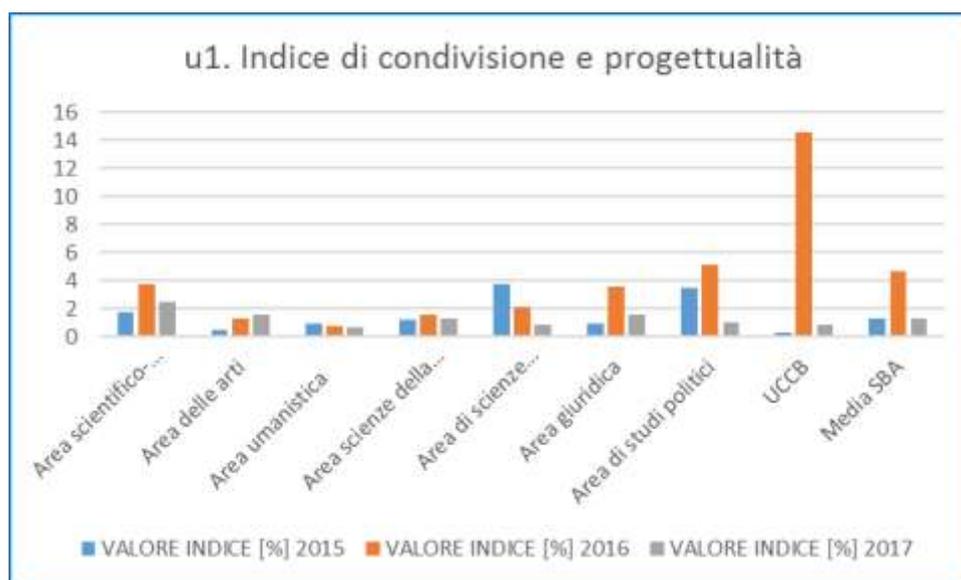


**u1. Indice di condivisione e progettualità**

*personale dipendente in GDL SBA - FTE / personale dipendente a tempo indeterminato - FTE \* 100*

Indica la percentuale di lavoro dedicato ad attività e progetti del Sistema espresso in FTE.

BIBLIOTECA	VALORE INDICE [%]			MEDIA UNIROMA3 [%]		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Area scientifico-tecnologica	1,78	3,73	2,48	1,29	4,66	1,27
Area delle arti	0,46	1,27	1,61			
Area umanistica	0,90	0,74	0,67			
Area scienze della formazione	1,24	1,58	1,28			
Area di scienze economiche	3,77	2,11	0,81			
Area giuridica	0,98	3,59	1,55			
Area di studi politici	3,51	5,15	1			
UCCB	0,33	14,50	0,82			



## **ALLEGATI**

## STATISTICHE MLOL

Media Library Online è un portale che consente di accedere via internet da qualunque dispositivo a quotidiani, riviste, e-book e collezioni digitali ad accesso aperto. L'accesso alla piattaforma è stato attivato nel febbraio 2017 (fase di test); da maggio 2017 il portale è accessibile a tutti gli utenti di Roma Tre.

### Collezione risorse MLOL

Accessi	Utenti unici	Consultazioni	Utenti unici consultazioni	Prestiti digitali	Utenti unici prestiti
10402	1514	11119	742	1972	353

### Collezione risorse open

Totale documenti disponibili al 31/12/2017	Totale consultazioni	Utenti unici totali
856.545	423	2886

## AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

### Carta dei Servizi e Standard di Qualità ([mantenimento e sviluppo delle risorse bibliotecarie](#))

Publicazione annuale delle statistiche dei servizi [Trasparenza]:

- **Prestito**
- **Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche)**
- **Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali)**
- **Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche)**
- **Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali)**
- **Reclami e suggerimenti**
- **Proposte di acquisto**

### Prestito

- **Report prestiti:** nel 2017 le Biblioteche di area hanno effettuato le seguenti transazioni di prestito (giornaliero, breve 10 gg, lungo 30 gg), rinnovo e prenotazione:

Struttura	Prestiti	Rinnovi	Prenotazioni
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	4.258	1.024	228
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	10.252	1.266	369
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	7.227	1.037	80
Biblioteca di area Giuridica	23.727	5.518	548
Biblioteca di area di Scienze economiche	6.560	1.985	537
Biblioteca di area di Studi politici	7.629	3.140	457
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	6.141	2.459	686
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	2.569	1.080	188
Biblioteca di area di Scienze della formazione	10.765	3.802	969
Biblioteca di area Umanistica	21.505	5.925	767
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>100.633</b>	<b>27.236</b>	<b>4.829</b>

- **Obiettivo qualità:** rendere disponibili nel minor tempo possibile i documenti acquisiti

Indicatore: Disponibilità del documento [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: numero di giorni lavorativi necessari per il trattamento fisico e catalografico del documento dall'arrivo in biblioteca alla disponibilità per il prestito

Valore minimo: 1

Valore massimo: 30

Valore medio attualmente rilevato: 0,12

**Valore programmato: 15**

- **Report disponibilità documento (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Totale documenti	numero di giorni lavorativi (media) che intercorrono dall'inizio alla fine della catalogazione (=disponibilità al prestito)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	131	0,11
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	391	0,02
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	388	0
Biblioteca di area Giuridica	669	0,01
Biblioteca di area di Scienze economiche	270	0,02
Biblioteca di area di Studi politici	618	0,01
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	407	0,03
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	108	0,08
Biblioteca di area di Scienze della formazione	365	0,87
Biblioteca di area Umanistica	997	0,01
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>4.344</b>	<b>0,12</b>

## Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche)

- **Obiettivo qualità:** garantire l'affidabilità delle informazioni in catalogo per il reperimento dei documenti

Indicatore: Qualità delle informazioni [Efficacia - Affidabilità]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato: 95,97

**Valore programmato: 90**

- **Report richieste evase/richieste ricevute (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Richieste ricevute	Richieste evase	Percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	15	13	86,67%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	15	15	100%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	18	18	100%
Biblioteca di area Giuridica	6	4	66,67%
Biblioteca di area di Scienze economiche	1	1	100%
Biblioteca di area di Studi politici	8	8	100%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	1	0	-
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0	0	-
Biblioteca di area di Scienze della formazione	21	21	100%
Biblioteca di area Umanistica	39	39	100%
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>124</b>	<b>119</b>	<b>95,97%</b>

- **Obiettivo qualità:** garantire nel minor tempo possibile la fornitura dei documenti

Indicatore: Tempo di evasione delle richieste [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: Tempo medio di evasione delle richieste

Valore minimo: 0

Valore massimo: 7

Valore medio attualmente rilevato: 0,87

**Valore programmato: 3**

- **Report tempo evasione delle richieste (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Tempo medio di evasione delle richieste in gg
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	1
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	1
Biblioteca di area Giuridica	2
Biblioteca di area di Scienze economiche	1
Biblioteca di area di Studi politici	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	-
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	-
Biblioteca di area di Scienze della formazione	1
Biblioteca di area Umanistica	0
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	

## Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali)

- **Obiettivo qualità:** soddisfare l'esigenza informativa degli utenti anche per documenti non posseduti dall'Ateneo

Indicatore: Capacità di recupero dei documenti [Efficacia - Affidabilità]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: n. di richieste inoltrate rispetto il numero di richieste ricevute

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato: 85,56

**Valore programmato: 70**

- **Report richieste evase/richieste ricevute (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Richieste ricevute	Richieste inoltrate	Percentuale delle richieste inoltrate rispetto il numero di richieste ricevute
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	45	37	82,22%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	49	48	97,96%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	17	16	94,12
Biblioteca di area Giuridica	52	32	61,54%
Biblioteca di area di Scienze economiche	25	16	64%
Biblioteca di area di Studi politici	112	73	65,18%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	15	12	80%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	13	13	100%
Biblioteca di area di Scienze della formazione	99	93	93,94%
Biblioteca di area Umanistica	224	217	96,88%
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>651</b>	<b>557</b>	<b>85,56%</b>

- **Obiettivo qualità:** soddisfare l'esigenza informativa degli utenti anche per documenti non posseduti dall'Ateneo nel minor tempo possibile

Indicatore: Tempo medio di inoltro della richiesta [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: tempo medio di inoltro della richiesta

Valore minimo: 1

Valore massimo: 5

Valore medio attualmente rilevato: 0,5

**Valore programmato: 2**

- **Report tempo medio inoltra richiesta (agg. 22/12/2017)**

Struttura	tempo medio di inoltra della richiesta (giorni)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0
Biblioteca di area Giuridica	2
Biblioteca di area di Scienze economiche	0
Biblioteca di area di Studi politici	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0
Biblioteca di area di Scienze della formazione	1
Biblioteca di area Umanistica	0
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>0,5</b>

- **Obiettivo qualità:** risparmiare il tempo dell'utente

Indicatore: Comunicazione arrivo [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: tempo medio per comunicazione all'utente sull'arrivo in biblioteca del documento richiesto

Valore minimo: 1

Valore massimo: 3

Valore medio attualmente rilevato: 0

**Valore programmato: 1**

- **Report comunicazione arrivo**

Struttura	tempo medio per comunicazione all'utente sull'arrivo in biblioteca del documento richiesto (giorni)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0
Biblioteca di area Giuridica	0
Biblioteca di area di Scienze economiche	0
Biblioteca di area di Studi politici	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0
Biblioteca di area di Scienze della formazione	0
Biblioteca di area Umanistica	0
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>0</b>

## Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche)

- **Obiettivo qualità:** garantire l'affidabilità delle informazioni in catalogo per il reperimento dei documenti

Indicatore: Qualità delle informazioni [Efficacia - Affidabilità]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato: **93,43**

Valore programmato: 90

- **Report richieste evase/richieste ricevute (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Richieste ricevute	Richieste evase	Percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	25	24	96%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	37	35	94,59%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	84	84	100%
Biblioteca di area Giuridica	139	123	88,49%
Biblioteca di area di Scienze economiche	88	87	98,86%
Biblioteca di area di Studi politici	77	65	84,42
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	93	86	92,47%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	22	22	100%
Biblioteca di area di Scienze della formazione	20	20	100%
Biblioteca di area Umanistica	176	165	98,75%
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>761</b>	<b>711</b>	<b>93,43%</b>

- **Obiettivo qualità:** garantire nel minor tempo possibile la fornitura dei documenti

Indicatore: Tempo di evasione delle richieste [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: Tempo medio di evasione delle richieste

Valore minimo: 0

Valore massimo: 7

Valore medio attualmente rilevato: 0,2

**Valore programmato: 3**

- **Report tempo evasione delle richieste (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Tempo medio di evasione delle richieste in gg
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	1
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0
Biblioteca di area Giuridica	1
Biblioteca di area di Scienze economiche	0
Biblioteca di area di Studi politici	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0
Biblioteca di area di Scienze della formazione	0
Biblioteca di area Umanistica	0
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>0,2</b>

## Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali)

- **Obiettivo qualità:** soddisfare l'esigenza informativa degli utenti anche per documenti non posseduti dall'Ateneo nel minor tempo possibile

Indicatore: Tempo medio di inoltro della richiesta [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: tempo medio di inoltro della richiesta

Valore minimo: 1

Valore massimo: 5

Valore medio attualmente rilevato: 0,3

**Valore programmato: 2**

- **Report tempo medio inoltro richiesta (agg. 22/12/2017)**

Struttura	tempo medio di inoltro della richiesta (giorni)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0
Biblioteca di area Giuridica	1
Biblioteca di area di Scienze economiche	0
Biblioteca di area di Studi politici	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0
Biblioteca di area di Scienze della formazione	1
Biblioteca di area Umanistica	0
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>0,3</b>

- **Obiettivo qualità:** offrire un servizio efficace agli utenti

Indicatore: Capacità di recupero dei documenti [Efficacia - Compiutezza]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: n. di richieste inoltrate rispetto al numero di richieste ricevute

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato: 98,67

**Valore programmato: 70**

- **Report richieste inoltrate/richieste ricevute (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Richieste ricevute	Richieste inoltrate	Percentuale delle richieste inoltrate rispetto a quelle ricevute
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	60	59	98,33%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	76	74	97,37
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	30	27	90%
Biblioteca di area Giuridica	276	276	100%
Biblioteca di area di Scienze economiche	280	279	99,64%
Biblioteca di area di Studi politici	230	230	100%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	434	423	97,47%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	156	156	100%
Biblioteca di area di Scienze della formazione	24	24	100
Biblioteca di area Umanistica	236	230	97,46%
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>1.802</b>	<b>1.778</b>	<b>98,67%</b>

## Reclami e suggerimenti

- Report reclami/suggerimenti

	Oggetto	ARC	CLS	ART	GIU	ECN	POL	BAST - centrale	BAST - Torri	BSF	UMA
servizi della biblioteca	Orario										
	Accoglienza e assistenza agli utenti										
	Strumenti di ricerca bibliografica				3	1					
	Patrimonio bibliografico a disposizione				12		1				
	Risorse elettroniche				3		1				
	Servizio di reference e ricerche bibliografiche										
	Servizio consultazione/prestito						1			2	
	Servizio fornitura documenti										
	Altro										
fattori ambientali	Attrezzature / Spazi		1							2	8
	Rete wifi							1			
	Pulizia							3			
	Climatizzazione	14	12	3		16		9			
	Illuminazione										
	Altro		1								

- **Obiettivo qualità:** sanare eventuali disservizi e malfunzionamenti e migliorare le prestazioni della biblioteca grazie alle osservazioni degli utenti

Indicatore: Feedback della biblioteca [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: Tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti

Valore minimo: 1

Valore massimo: 5

Valore medio attualmente rilevato: 1,44

**Valore programmato: 2**

- **Report tempo medio risposta alle segnalazioni degli utenti (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Segnalazioni ricevute	Tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti (calcolato in giorni lavorativi)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	14	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	14	7
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	3	3
Biblioteca di area Giuridica	18	0
Biblioteca di area di Scienze economiche	18	1
Biblioteca di area di Studi politici	2	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	13	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0	-
Biblioteca di area di Scienze della formazione	4	0
Biblioteca di area Umanistica	8	0
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>94</b>	<b>1,44</b>

- **Obiettivo qualità:** fidelizzare gli utenti

Indicatore: Soddisfazione servizio reclamo [Efficacia - Affidabilità]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: n. di utenti soddisfatti del servizio reclamo ricevuto / totale delle risposte

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato:

**Valore programmato: 30**

- **Report Soddisfazione servizio reclamo (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Totale delle risposte degli utenti ai questionari di soddisfazione inviati	Totale degli utenti soddisfatti	Percentuale degli utenti soddisfatti sugli utenti che hanno risposto
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0	-	-
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	0	-	-
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0	-	-
Biblioteca di area Giuridica	7	7	100%
Biblioteca di area di Scienze economiche	2	2	100%
Biblioteca di area di Studi politici	0	-	-
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	0	-	-
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	-	-	-
Biblioteca di area di Scienze della formazione	0	-	-
Biblioteca di area Umanistica	0	-	-
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

## Proposte di acquisto

- **Obiettivo qualità:** rispondere tempestivamente alle proposte degli utenti, accrescere le collezioni in maniera efficace grazie alla partecipazione degli utenti, aumentare la fidelizzazione alla biblioteca

Indicatore: Feedback della biblioteca [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: Tempo medio di risposta alle proposte di acquisto degli utenti

Valore minimo: 1

Valore massimo: 5

Valore medio risposte nel valore programmato: 93,01

**Valore programmato: 2**

- **Report tempo medio risposta alle proposte di acquisto degli utenti (agg. 22/12/2017)**

Struttura	Totale risposte	Risposte preliminari che rispettano valore programmato (2 gg)	%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	19	13	68,42
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	56	48	85,71
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	2	2	100
Biblioteca di area Giuridica	53	48	90,57
Biblioteca di area di Scienze economiche	27	27	100
Biblioteca di area di Studi politici	130	130	100
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	59	47	79,66
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	25	23	92
Biblioteca di area di Scienze della formazione	140	140	100
Biblioteca di area Umanistica	4	1	25
<b>TOTALE RIEPILOGATIVO</b>	<b>515</b>	<b>479</b>	<b>93,01</b>