



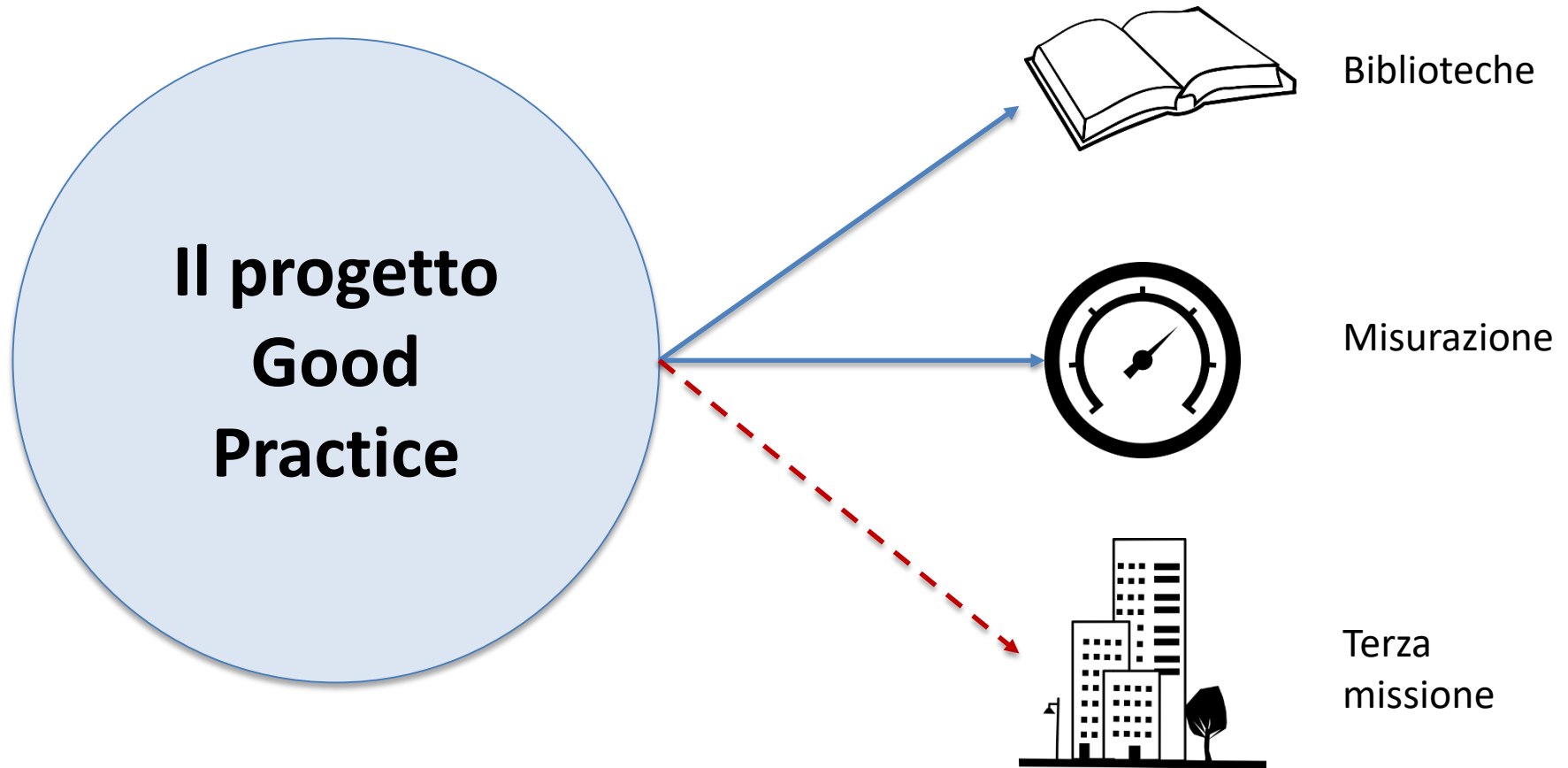
POLITECNICO
MILANO 1863

È possibile misurare il contributo delle biblioteche alla terza missione?

Evidenze dai progetti Good Practice

Padova, 17 Settembre 2018
Deborah Agostino

Introduzione



«What gets measured gets done»

Il progetto Good Practice (GP) nasce nel 1999 con l'obiettivo di

- **misurare la performance** dei servizi amministrativi di supporto delle università;
- fornire un **benchmarking** prestazionale tra gli atenei partecipanti
- identificare e condividere **buone pratiche** di gestione dei servizi amministrativi



Cosa viene misurato

Servizi supporto Personale

- Pianificazione, controllo e statistica
- Assicurazione qualità, Accredimento, Valutazione
- Contabilità
- Affari Legali e istituzionali
- Comunicazione
- Servizi Sociali e Welfare
- Personale
- Internazionalizzazione docenti, ricercatori, pta

Servizi supporto studenti

- Orientamento entrata
- Orientamento uscita
- Didattica itinere
- Gestione alloggi e mense
- Gestione borse di studio
- Post laurea
- Internazionalizzazione studenti

Servizi di supporto alla ricerca

- Supporto gestione progetti nazionali
- Supporto gestione progetti internazionali
- Supporto alle attività di trasferimento tecnologico

Infrastrutture

- Sistemi informativi
- Servizi generali e logistici
- Edilizia_costruito
- Edilizia_nuovo
- Approvvigionamenti

SBA

- SBA
- Gestione Museale e/o archivistica

Supporto ospedaliero

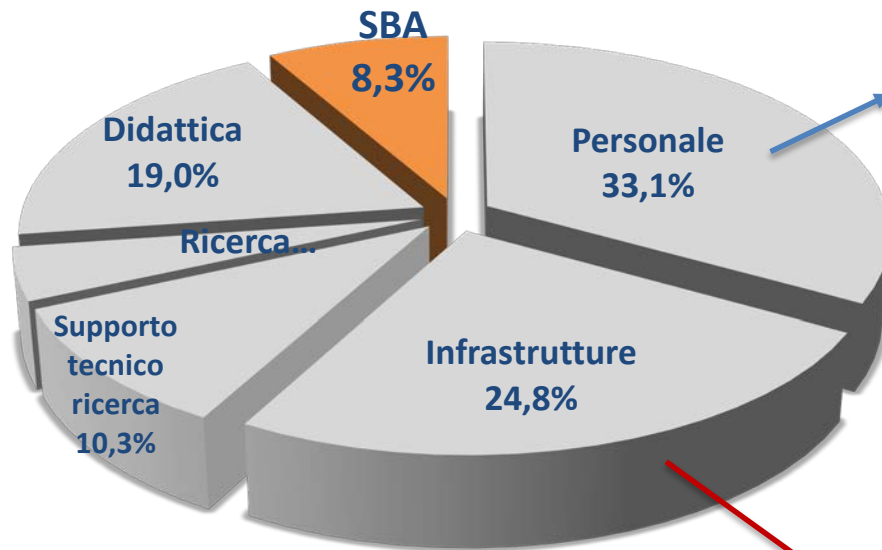
- Gestione Ospedaliera

Supporto tecnico ricerca

- Supporto tecnico all'attività di ricerca



L'incidenza di SBA sul totale dei costi amministrativi

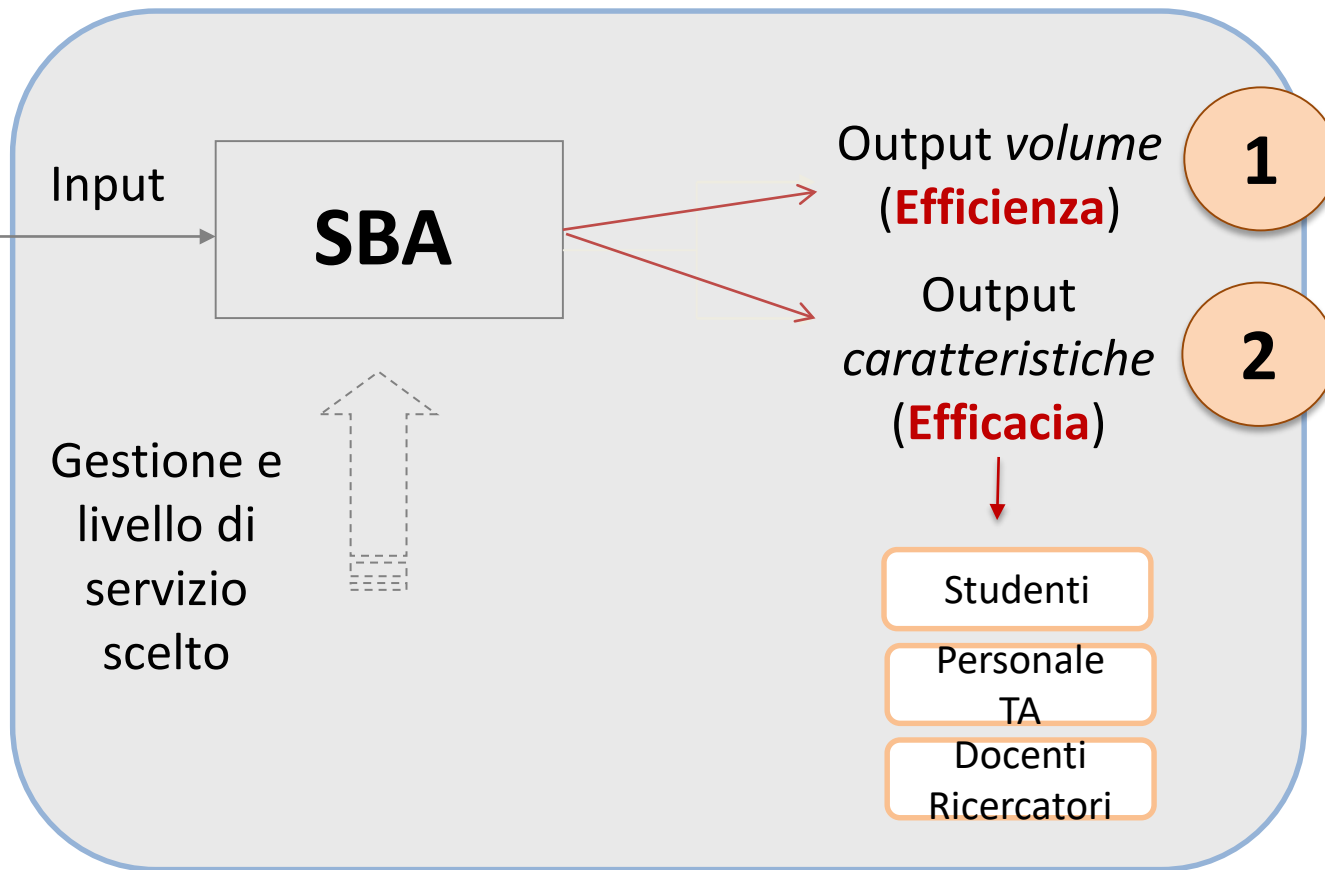


- Pianificazione, controllo e statistica
- Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione
- Contabilità
- Affari Legali e istituzionali
- Comunicazione
- Servizi Sociali e Welfare
- Personale
- Internazionalizzazione docenti, ricercatori, pta
- Gestione Ospedaliera

- Sistemi informativi
- Servizi generali e logistici
- Edilizia_costruito
- Edilizia_nuovo
- Approvvigionamenti

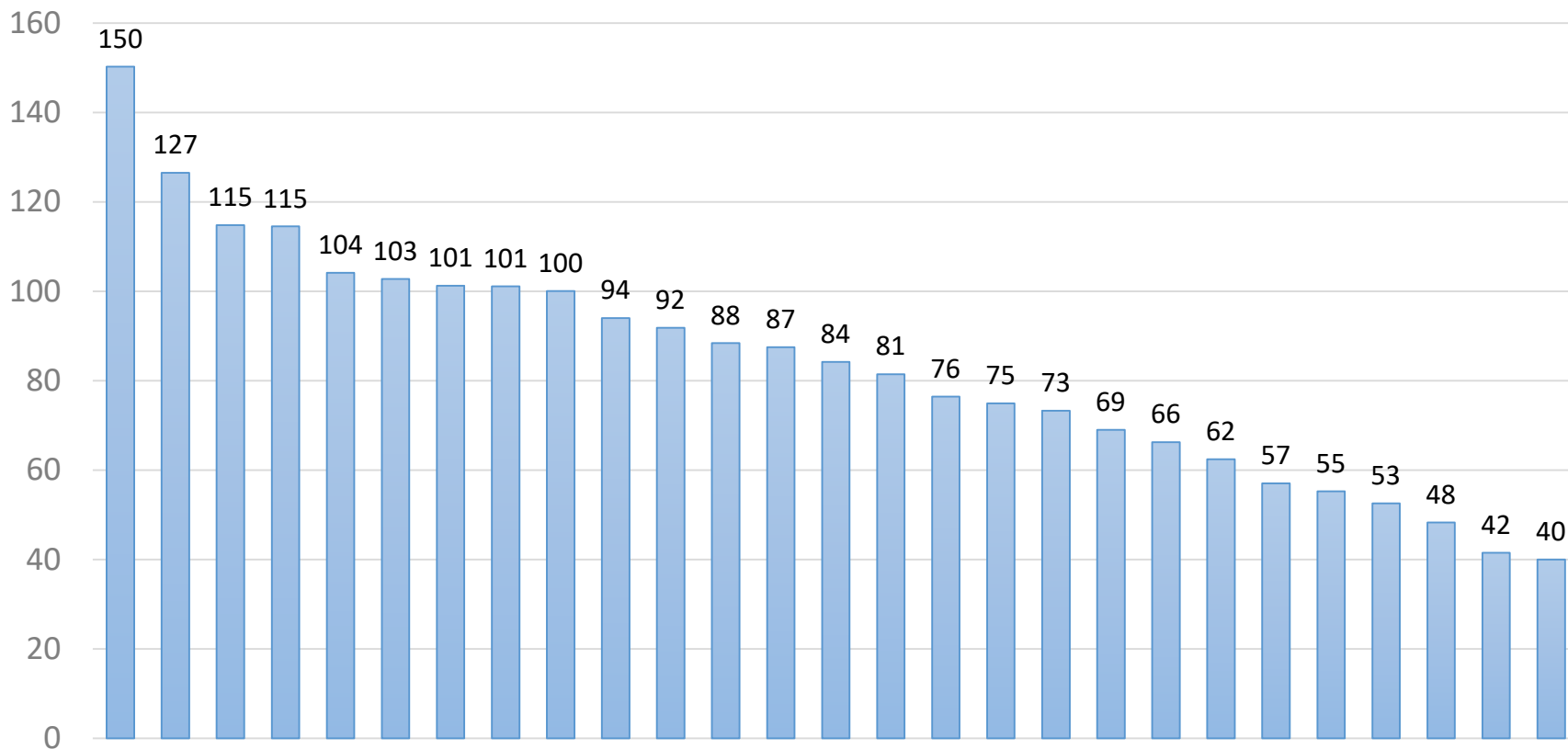


Il modello di riferimento GP



1 Misurare l'efficienza delle biblioteche

€/utente potenziale

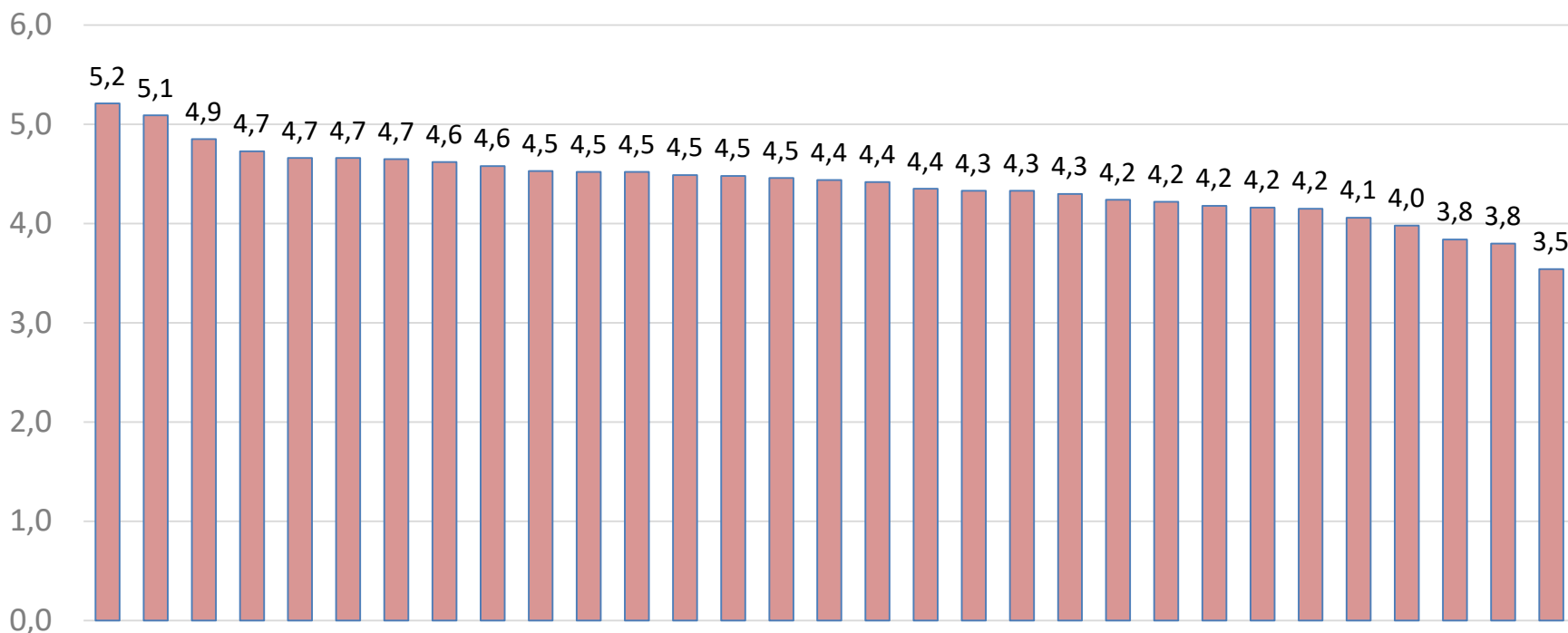


Fonte: progetto Good Practice Università (2016)



2 Misurare l'efficacia delle biblioteche

Customer Satisfaction (Scala 1-6)



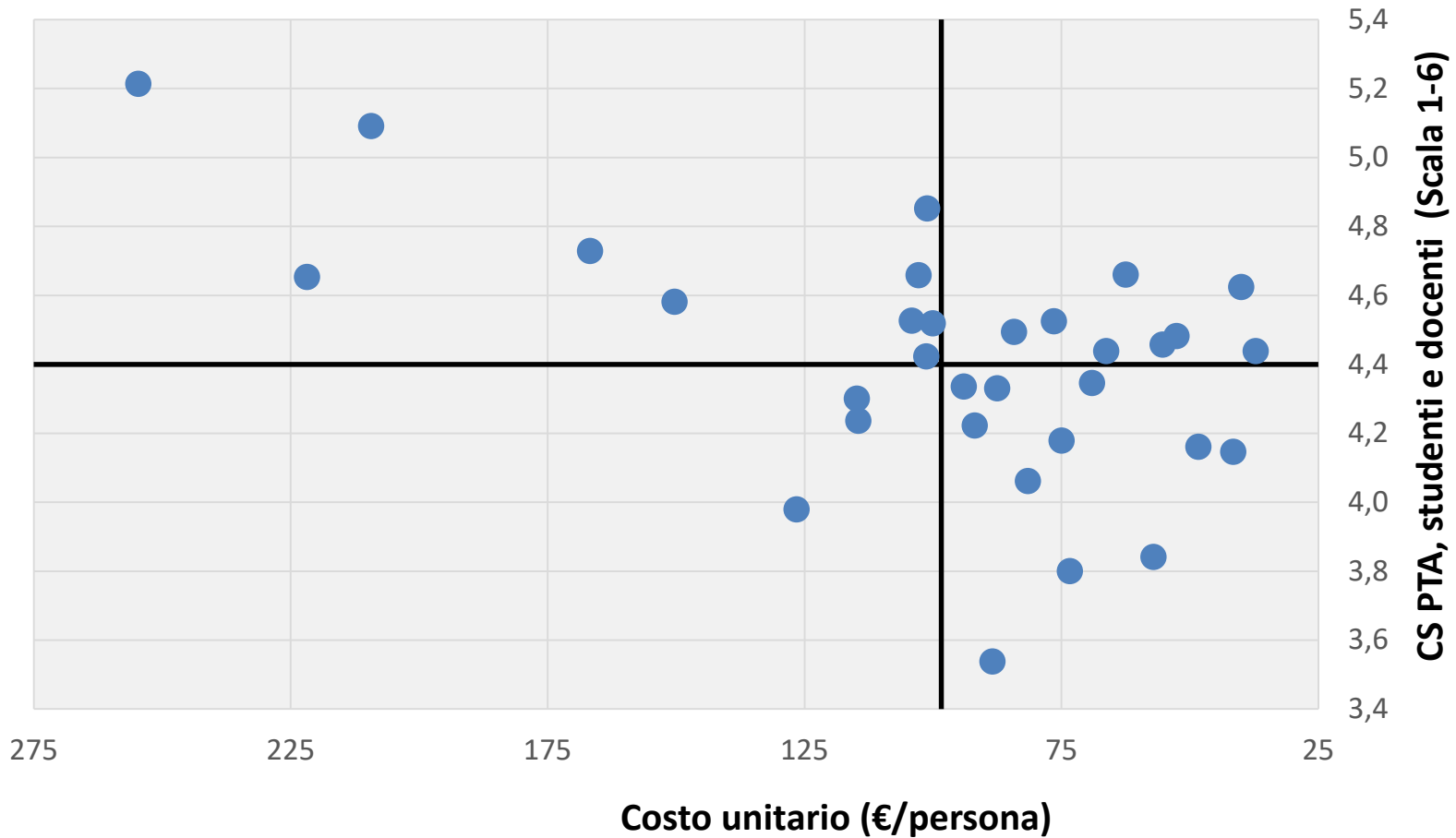
Fonte: progetto Good Practice Università (2016)



1

2

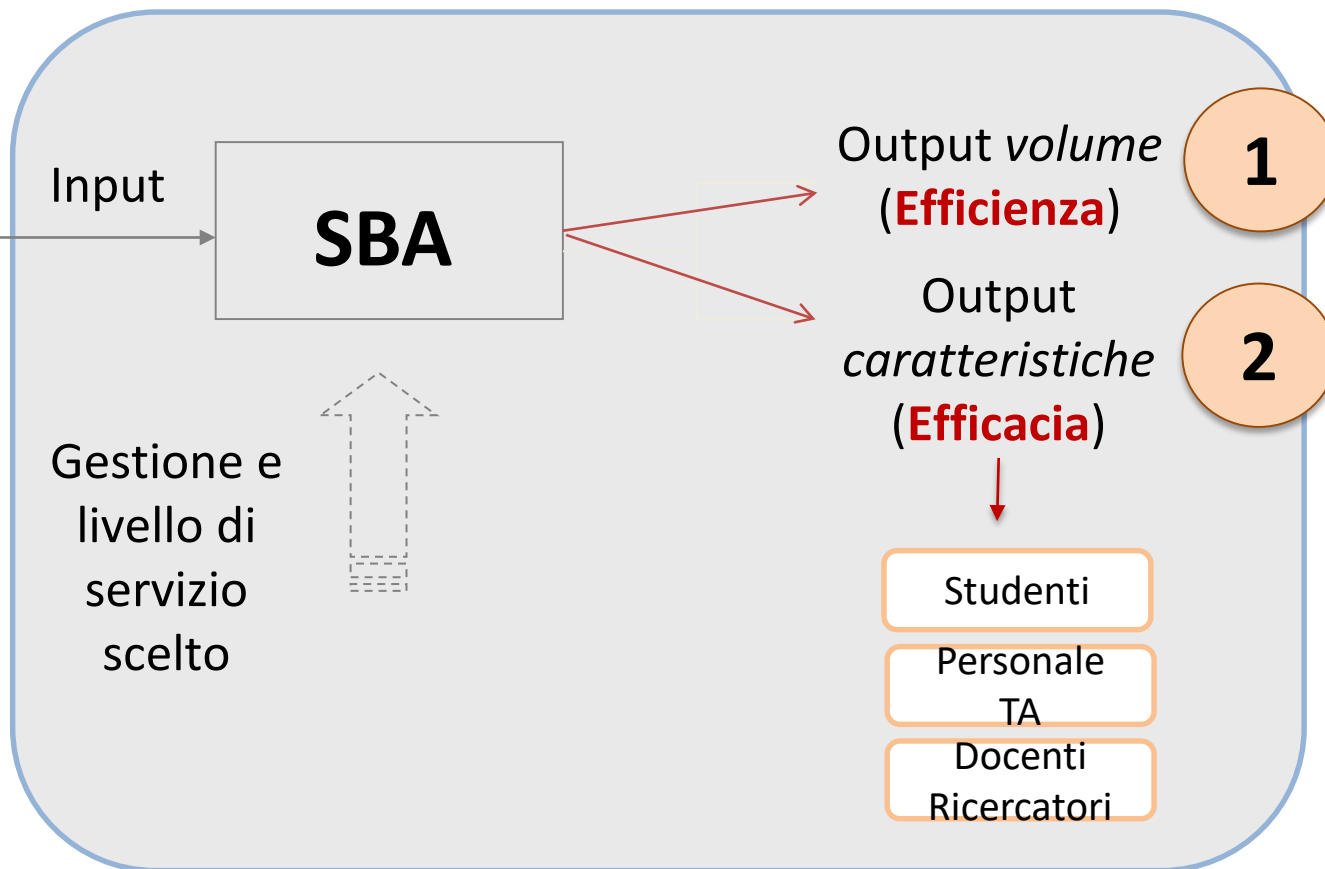
Integrazione efficienza/efficacia



Fonte: progetto Good Practice Università (2016)



Il modello di riferimento GP



Quali attività sono considerate all'interno della «black box» SBA?

Il perimetro di analisi

Macro aree	Attività
Attività di back office	Nuove acquisizioni di monografie e altro materiale documentario su qualsiasi supporto fisico (incluse le tesi)
	Nuove acquisizioni periodici cartacei (acquisti, doni e scambi)
	Gestione Patrimonio
	Gestione Amministrativa
	Gestione help-desk del sistema di automazione
	Gestione Progetti di Innovazione
	Gestione archivio istituzionale delle tesi
Attività di front office	Accoglienza, prestito utenti, presidio e gestione Sala
	Reference Strutturata
	Inter Library Loan (ILL) attivo e passivo
	Document Delivery (DD) attivo e passivo
	Formazione utente
	Comunicazione esterna
	Supporto all'attività editoriale
	Gestione infrastruttura informatica e sistema automazione
Biblioteca digitale	Gestione risorse elettroniche

.....biblioteche in continua evoluzione.....



Estensione dell'attività delle biblioteche verso la terza missione

Valorizzazione del patrimonio

BIBLIOTOUR (Torino)

BiblioTour Piemonte - Torino 2018

Le biblioteche non sono solo spazi dove vengono conservati e catalogati i libri, ma costituiscono un **importante patrimonio artistico, architettonico e culturale**: luoghi belli da vedere e da visitare!

Con questo spirito l'iniziativa **BiblioTour Piemonte - Torino 2018** intende promuovere beni che sono noti soprattutto per i loro contenuti, ma il cui fascino è legato anche alla loro bellezza e alla loro storia. Un progetto che si ispira alla pratica del biblioturismo, ancora poco diffusa in Italia ma ormai in voga all'estero, e che vede le visite alle biblioteche come forma di turismo culturale.



2018 
ANNO EUROPEO
DEL PATRIMONIO
CULTURALE
#EuropeForCulture

Biblioteche

Universitarie

Biblioteca storica di Ateneo "Arturo Graf"
Via Po, 17

Aprile *Torino che legge*

Maggio

Giugno

18
ore 17-18; 18-19

24
ore 17-18; 18-19

Biblioteca "Norberto Bobbio"
Lungo Dora Siena, 10

19
ore 15:30-16:30

17
ore 16:30-17:30

21
ore 16:30-17:30

Biblioteca di Scienze letterarie e filologiche
Via Eusebio Bava, 31

16
ore 15-16



Estensione dell'attività delle biblioteche verso la terza missione

Public Engagement

 ARCHIVI.ST

COLLABORA

Solo in Italia ci sono 62.000 Archivi Storici e 5.000 Musei. E più di 9.000.000 di studenti e docenti in cerca di contenuti autentici.

Archivi.st è un'app che aiuta gli studenti e i docenti a trovare e utilizzare, in modo semplice e sicuro, soltanto fonti autentiche e certificate: i contenuti degli Archivi Storici.

COLLABORA →

01

02

03 Scenario

04

05

2018
DESIGN +
DEVELOPMENT

2019
DEVELOPMENT
+ TEST

2020
COMMUNITY
BUILDING





Estensione dell'attività delle biblioteche verso la terza missione *Citizen Science*

NATURAL SOCIAL MAPPING

Museo di Storia Naturale della Maremma



The image shows a screenshot of a website interface for 'NATURAL SOCIAL MAPPING'. At the top right, there are links for 'REGISTRAZIONE' and 'LOGIN'. The main content area features a large graphic on the left showing a hand interacting with a smartphone displaying a leaf icon and a bar chart, with several white share icons floating around it. On the right, a text box contains the following text: 'Vuoi condividere con tutti animali o piante che hai visto? Inserisci le tue segnalazioni su: NATURALAE SOCIALMAPPING'. The title 'NATURALAE SOCIALMAPPING' is written in large, green, stylized letters with various nature icons (bird, spider, lizard, mushroom, ant) integrated into the letters. Below the title, it says 'La registrazione è gratuita!'. At the bottom of the text box, there are three small dots indicating a carousel or progress indicator.



La necessità di estendere il modello

Input

SBA

Output *volume*
(Efficienza)

1

Output *caratteristiche*
(Efficacia)

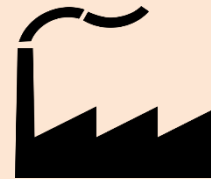
2

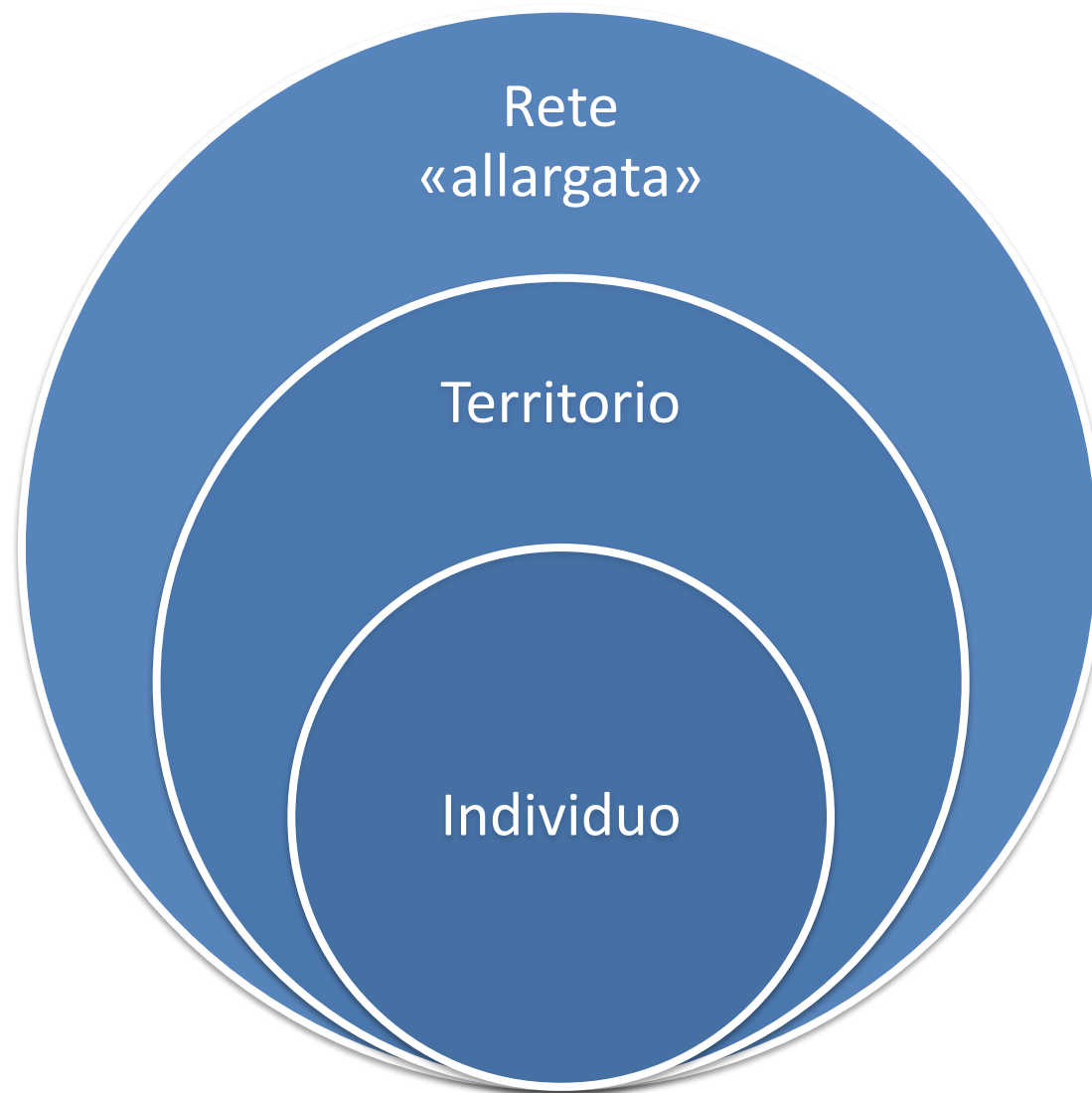
Gestione e
livello di
servizio
scelto



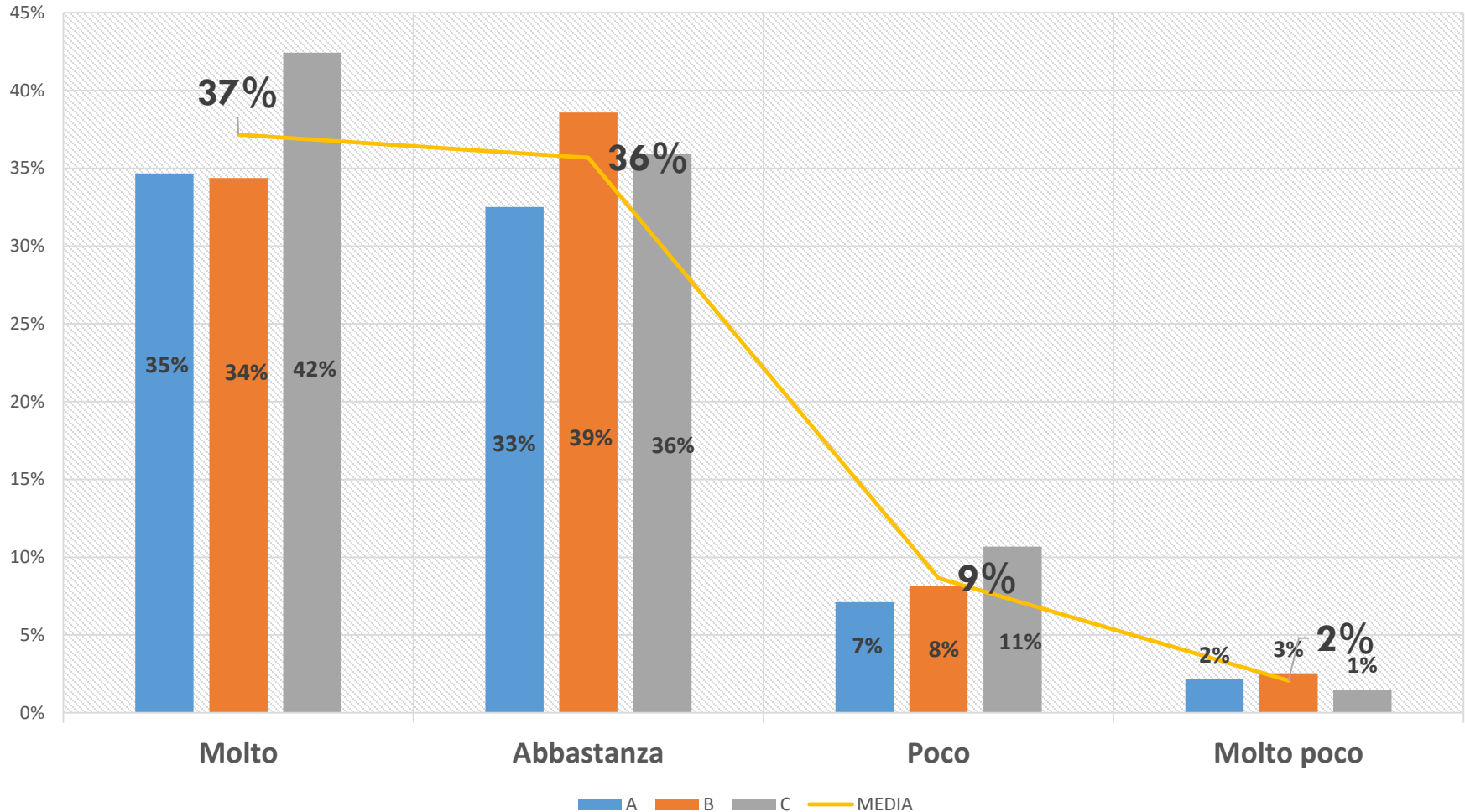
3

Apertura al
territorio
(Impatto)





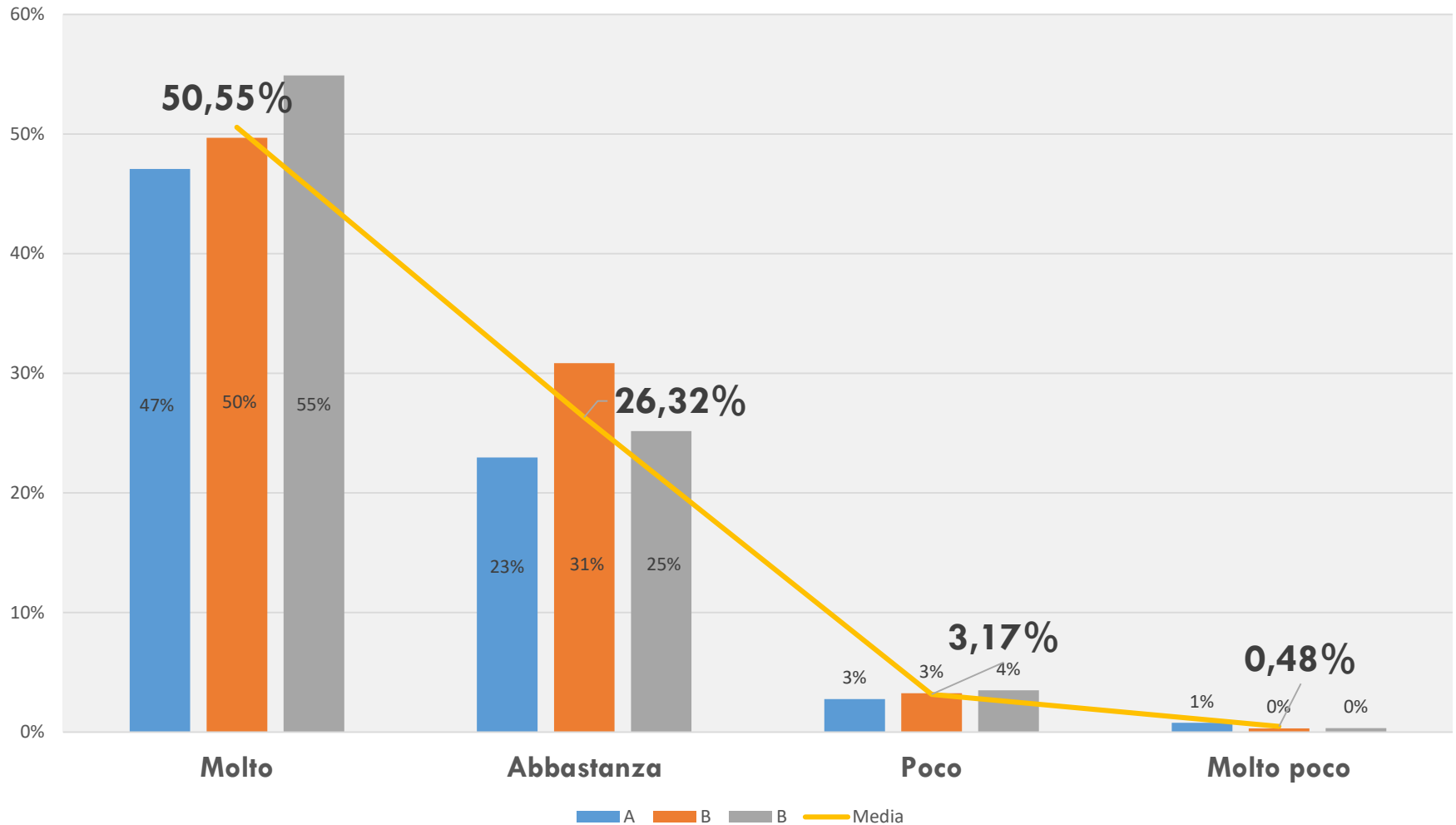
Contributo del museo all'inclusione culturale



Fonte: progetto Good Practice Musei (2017)



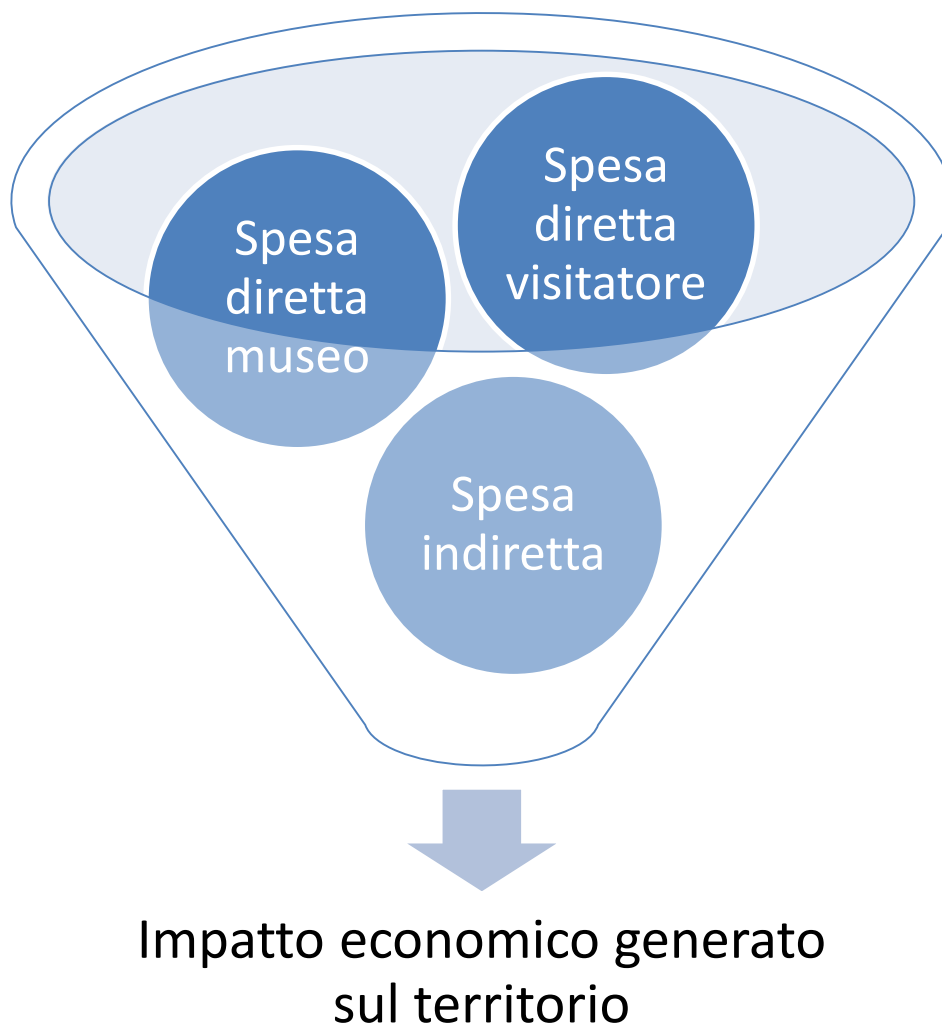
Contributo del museo alla città



Fonte: progetto Good Practice Musei (2017)

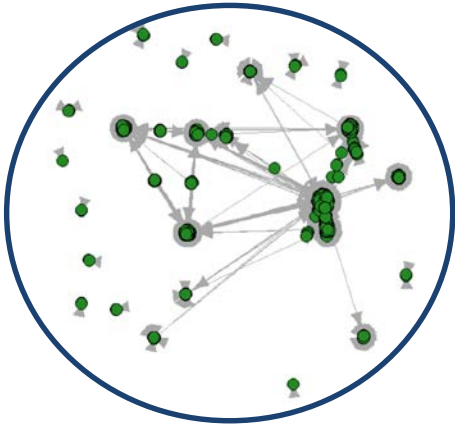
3

La misurazione dell'impatto: il livello «territorio»

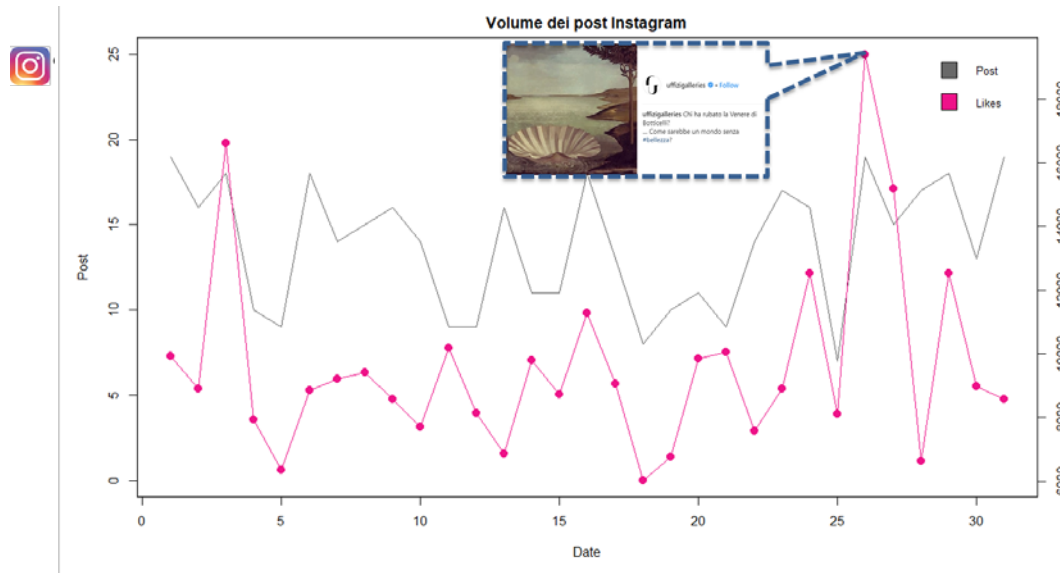


Fonte: progetto Good Practice Musei (2017)





- 2992 utenti nella rete
- 13.749 connessioni dirette
- In media un utente è connesso con altri 9,2 utenti



Fonte: progetto Good Practice Musei (2017)

***La misurazione dell'impatto delle
biblioteche: una sfida
im(possibile)?***



Grazie per l'attenzione

deborah.agostino@polimi.it

www.remaps.polimi.it

Osservatorio Innovazione Digitale nei Beni e attività Culturali

