



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 22/06/2020)**



## **RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA ANNO 2020**

Nell'anno 2020 si sono realizzati profondi cambiamenti nei servizi, dovuti in parte alla pandemia da Covid-19, ma in parte anche già progettati in precedenza.

La forte attenzione ai bisogni degli utenti, rilevati negli anni attraverso i questionari di customer satisfaction, si è concretizzata in diverse innovazioni :

- ✓ pensando al miglioramento dell'accoglienza in Biblioteca, è stato cambiato il sistema di custodia delle borse degli utenti, mediante la sostituzione dei nottolini esistenti con altri dotati di serratura a moneta;
- ✓ è stato installato un erogatore di acqua depurata, a disposizione degli utenti gratuitamente;
- ✓ i posti in sala di lettura sono stati aumentati da 100 a 106, mediante la sostituzione di alcuni scaffali, ormai superflui, con nuove postazioni per studio dotate, come tutte le altre, di luce, prese di corrente e attacco per pc;
- ✓ è arrivato a completa realizzazione l'ambizioso progetto della Biblioteca Diffusa, un nuovo spazio all'interno del Campus, che mette a disposizione degli studenti/esse 183 nuovi posti, distribuiti in tre sale dedicate rispettivamente allo studio individuale, allo studio di gruppo e agli eventi;
- ✓ il periodo di chiusura al pubblico, conseguente al lockdown di marzo, anziché essere visto soltanto come una criticità, ha rappresentato per il personale l'occasione per dare l'avvio a modalità diverse di lavorare: ne sono esempi la semplificazione amministrativa con la smaterializzazione, le riunioni via web, e la massiccia operazione di bonifica e uniformazione dei cataloghi tuttora in corso;
- ✓ infine, la crisi emergenziale ha svolto la funzione di acceleratore nei confronti dell'acquisto degli ebook per la didattica.



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 22/06/2020)**



## **1. CERTIFICAZIONE DELLA BIBLIOTECA**

Il 22 giugno 2020 si è svolta la visita di sorveglianza; non sono state rilevate non conformità, ma sono stati offerti spunti di miglioramento per la gestione del nostro sistema riguardanti personale, revisione documentale e strutture.

Nel corso dell'anno è stata completata la revisione documentale mediante l'integrazione delle istruzioni di lavoro mancanti

La certificazione della Biblioteca per la pianificazione ed erogazione dei servizi è stata quindi riconfermata.

## **2. SVILUPPO DELLE COLLEZIONI CARTACEE ED ELETTRONICHE**

✓ Come in precedenza, anche nel 2020 si è data una certa attenzione all'attività di sviluppo delle collezioni cartacee, poiché l'incremento e l'aggiornamento del patrimonio librario costituiscono un obiettivo prioritario della Biblioteca.

✓ Il Regolamento per l'acquisto delle monografie prevede che, oltre ai libri a carattere didattico, destinati alla preparazione degli esami di profitto, possano essere acquistati anche testi di approfondimento, riguardanti tematiche più specialistiche.

Nel corso dell'anno 2020, soprattutto per venire incontro alle richieste espresse dagli utenti nei questionari dell'anno precedente, si è preferito concentrare gli acquisti sul potenziamento dei testi per la didattica, infatti sono stati acquistati 326 volumi per la didattica, a fronte di 39 volumi per l'approfondimento.

L'incremento dell'acquisto di volumi per la didattica è stato anche funzionale alla necessità di dotare la sala lettura della Biblioteca Diffusa (608 sono i volumi disponibili in Biblioteca Diffusa per la consultazione).

✓ In risposta alle nuove esigenze degli utenti, che si sono trovati a subire significative limitazioni all'accesso in Biblioteca a seguito del lockdown, sono stati acquistati 172 ebook per la didattica (80 DSV e 92 DISAFA);



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 22/06/2020)**



- ✓ Nel corso dell'anno 2020 il Consiglio di Biblioteca, dopo un periodo di trial, ha ritenuto di sottoscrivere, l'abbonamento annuale, a nuove risorse per la ricerca, due banche dati FSTA (Food Science Technology Abstracts e Food Science Source) e la banca dati UNI (Ente Italiano di Normazione).
- ✓ Come di consueto, il Consiglio di Biblioteca, mediante un gruppo di lavoro, ha effettuato una revisione precisa e puntuale di tutti i titoli delle riviste in abbonamento, ma l'elenco di tali titoli per l'anno 2020 è rimasto inalterato rispetto all'anno precedente ed è stato trasmesso agli uffici competenti del Sistema Bibliotecario, per i rinnovi 2021.
- ✓ Il materiale bibliografico presente nei Dipartimenti, rappresenta da sempre un punto di attenzione per la Biblioteca: nel corso dell'anno è iniziata un'intensa attività nell'ambito dello sviluppo delle collezioni, allo scopo di riorganizzare, unificare e completare le collezioni nelle varie Sezioni del Campus, mediante un'analisi precisa e puntuale dei cataloghi, attività che ha impegnato tutto il personale durante il periodo di lockdown.
- ✓ Per quanto riguarda i fondi antichi, rari e di pregio della Biblioteca, nel corso dell'anno è stata acquisita l'autorizzazione della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Piemonte e Valle d'Aosta al restauro di 27 volumi anteriori al 1830.

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

#### **A. APERTURA ED ACCESSI**

La Biblioteca ha ovviamente risentito dell'emergenza Covid-19.

E' stata aperta con orario regolare a gennaio e febbraio; chiusa dall' 11 marzo al 13 luglio. Ha poi riaperto come sportello prestiti, con orario ridotto e accessi limitati e prenotati dal 14 luglio a ottobre (anche in ragione di importanti e improrogabili lavori di ristrutturazione, che hanno potuto sfruttare, almeno in



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 22/06/2020)**



parte, la forzata chiusura del lockdown); nell'autunno, nel mese di novembre, ha riaperto anche come sala di consultazione.

La situazione contingente non ha permesso di monitorare come al solito gli accessi; ma l'ottica rivolta agli utenti non è venuta meno, e ha portato ad incrementare il più possibile l'offerta di servizi digitali e a distanza.

#### **B. SERVIZIO DI PRESTITO**

I prestiti erogati nel 2020, dopo anni di continua crescita, sono naturalmente calati, in ragione dei periodi di chiusura e degli accessi contingentati, sono stati circa 1000 contro gli oltre 5000 dell'anno precedente.

Per andare incontro alle esigenze degli utenti è stata estesa la durata del prestito fino alla fine del periodo di lockdown, mediante la proroga dei prestiti in corso.

#### **C. SERVIZIO DOCUMENT DELIVERY**

Per quanto riguarda il servizio di document delivery, il 2020 ha visto una sostanziale parità tra richieste esterne ed interne: le transazioni nei confronti di altre biblioteche (242) hanno di poco superato quelle per i nostri docenti (229). Transazioni totali 471.

Limitatamente al periodo di lockdown, gli utenti istituzionali hanno potuto ricevere in formato .pdf i documenti richiesti, grazie ad una deroga rettorale giunta dall'Ateneo.

#### **D. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

L'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti non ha avuto luogo, a causa della pandemia, ma si è lavorato per andare incontro alle esigenze emerse dai questionari ricevuti negli anni precedenti, e in particolare riguardo la necessità di nuovi spazi, che sono stati incrementati, come si è già scritto, sia in sala di lettura, sia in Biblioteca Diffusa, e al potenziamento dei libri per la didattica.

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

- In un'ottica di miglioramento della comunicazione con gli utenti, durante l'anno si è puntualmente proceduto con l'aggiornamento e la revisione



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 22/06/2020)**



dei contenuti del sito web, ogni volta che si è reso necessario, soprattutto relativamente alle possibilità di fruizione dei servizi, concesse dai diversi DPCM in vigore. Da un'analisi delle Google analytics, un servizio di web analytics gratuito fornito da Google che consente di analizzare delle dettagliate statistiche sui visitatori di un sito web, si vede che nel periodo gennaio-dicembre 2020, 9710 utenti hanno visitato il sito con oltre 36.000 visualizzazioni della pagina.

- il sito è stato tradotto in Inglese;
- durante il periodo del lockdown è stata creata la sezione del sito "AGROVET DA CASA" in cui sono state elencate risorse per lo studio liberamente accessibili – suddivise fra DISAFA e DSV- oltre ad una serie di iniziative di Ateneo e non, che rendono accessibili a tutti le risorse informative (la sezione ha ottenuto 893 visualizzazioni, dato Google Analytics);
- a novembre è stata attivata la chat della Biblioteca, una risposta di grande valore alla attuale necessità di servizi a distanza: è attiva dalle ore 9.00 alle ore 19.00, dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 9.00 alle 12.00. In tali fasce orarie è possibile mettersi direttamente in contatto - in maniera sincrona - con un bibliotecario. Al di fuori degli orari indicati, è possibile compilare un form per richiedere informazioni relative ai servizi e alle collezioni della biblioteca. La risposta sarà fornita entro il giorno lavorativo successivo.  
Nei primi due mesi di attività (novembre e dicembre) ha contato 41 transazioni;
- in occasione dei già citati lavori di ristrutturazione, è stata completamente rinnovata la segnaletica interna, sempre con l'intento di migliorare la comunicazione con gli utenti e di valorizzare la Biblioteca;
- per ciò che riguarda la formazione degli utenti, l'attività in presenza è stata possibile solo a gennaio/febbraio e novembre/dicembre: ha contato 24 ore e mezza per 97 utenti, incluso il corso per i dottorandi;
- all'impossibilità di tenere corsi di formazione per gli utenti regolarmente, si è cercato di sopperire introducendo alcuni tutorial sul sito web della



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 22/06/2020)**



Biblioteca: Ricerca bibliografica e Banche Dati (CAB Direct, FSTA, Norme UNI, PubMed, Scopus, Web of Science), Gestione della

Bibliografia (EndNote e Zotero). I tutorial hanno avuto 288 visualizzazioni da giugno a dicembre (dato Google Analytics);

- le consulenze personalizzate (via telefono, mail, videochiamate) sono state molte, rivolte prevalentemente a tesisti, ma anche a personale docente.

## **5. ATTIVITA' DI TERZA MISSIONE**

Le attività di Terza Missione, già programmate o avviate per l'anno, sono state per lo più sospese o rinviate a causa della pandemia.

In particolare, non è stato possibile: partecipare all'edizione 2020 di Torinochelegge (UniTochelegge) e al Salone internazionale del Libro di Torino con la Biblioteca nel Salone. Nell'ambito delle attività di Terza Missione del Polo Agroveterinario, la Biblioteca ha partecipato al DUE PUNTI, un festival su cibo, ecosistemi e cultura. Ogni due martedì, la pagina Facebook @DuePuntiFestival si è popolata di proposte a cui partecipare in diretta o in streaming: degustazioni, giochi, interventi in diretta per porre domande a autori, ricercatori e produttori, quiz con immagini ad elevato ingrandimento, cacce al tesoro per i più piccoli, consigli di lettura e film. Questa attività è stata rendicontata sul Registro del Public Engagement.

Purtroppo non è stato possibile attivare le attività per l'orientamento previste dall'offerta formativa.

## **6. PERSONALE**

Il personale strutturato dipendente dell'Ateneo è attestato su n. 4 unità full time. Il personale di cooperativa in servizio presso la Biblioteca, da gennaio a settembre era rappresentato da due unità, per complessive 36 ore di servizio; a partire da ottobre, si è passati a quattro unità, per complessive 59 ore di servizio.



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**  
**Biblioteca Interdipartimentale**  
**Scienze Agrarie e Veterinarie**  
**Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 22/06/2020)**



Le collaborazioni degli studenti sono state sospese per l'emergenza Covid.

Grugliasco, 20 marzo 2021

Il Responsabile di Area di Polo

Dr.ssa Paola Piscazzi

Il Presidente della Biblioteca

Prof. Giorgio Borreani