



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2008 (SGQ n.1813 del 12/12/2015)**



## **RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL SECONDO ANNO (GENNAIO-DICEMBRE 2016)**

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

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

2016: consolidamento e visita di sorveglianza

Fin dai primi mesi dell'anno si è lavorato in vista della visita di sorveglianza, che è avvenuta il 17 novembre. Non sono state rilevate non conformità ed è stata confermata, quindi, la certificazione.

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

#### **A. Revisione dei titoli in abbonamento**

2015-2016: revisione dei titoli e definizione di nuovo elenco titoli

Il Consiglio di Biblioteca, mediante un gruppo di lavoro, ha effettuato una revisione precisa e puntuale di tutti i titoli delle riviste in abbonamento, che è stato trasmesso agli uffici competenti del Sistema Bibliotecario, per i rinnovi 2017.

Sono stati eliminati alcuni titoli non più di interesse e ne sono stati aggiunti 8 nuovi.

#### **B. Libri di testo**

Durante l'anno 2016 si è deciso di incrementare il numero di libri per la didattica a disposizione degli studenti, mediante l'acquisto di oltre 300 volumi.

Restano ancora da definire in maniera più puntuale, le procedure mediante le quali i docenti dovranno segnalare alla Biblioteca l'adozione di nuovi libri e, conseguentemente, la richiesta di acquisto.

Intanto è stato predisposto un modulo online, sul sito della Biblioteca, per segnalare la proposta di acquisto di libri.



Certificazione di Qualità  
UNI EN ISO 9001:2008  
n. SGQ1813

Largo P. Braccini 2-10095 Grugliasco (TO)

[biblioteca.agrovet@unito.it](mailto:biblioteca.agrovet@unito.it)



+39 011 670 5500



+39 011 670 5503



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale  
Scienze Agrarie e Veterinarie**



**Certificata ISO 9001:2008 (SGQ n.1813 del 12/12/2015)**

**G. Fusione archivi in SOL e in ACNP e allineamento cataloghi**

2016-2017: attuazione fusione cataloghi e studio attività di allineamento

A febbraio 2016 gli archivi e i profili delle due precedenti Biblioteche sono stati fusi nel Catalogo di Ateneo. Da giugno anche i due cataloghi dei periodici sono stati fusi nell'Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici (ACNP).

**III. SVILUPPO DEI SERVIZI AGLI UTENTI**

**A. Regolamento dei servizi**

2016-2017: attuazione e monitoraggio

E' stato redatto un regolamento interno (Regolamento di funzionamento dei servizi) che disciplina l'erogazione dei servizi, integrato con i preesistenti regolamenti della Biblioteca (prestito e internet). E' stato approvato dal Consiglio di Biblioteca nella seduta del 18 maggio 2016)

**B. Carta dei servizi**

La Carta dei servizi, approvata dal Consiglio di Biblioteca in data 5 giugno 2015 e pubblicata sul sito web della Biblioteca, è stata successivamente rivista ed integrata con schede che dettagliano i servizi e le tempistiche previste per l'erogazione. La nuova versione è stata approvata dal Consiglio di Biblioteca del 9 novembre 2016.

**C. Servizio fotocopie e stampe da PC**

Da aprile 2016 ha preso avvio il nuovo servizio di stampe e fotocopie, tecnologicamente più avanzato rispetto a quello precedente. Il servizio prevede la possibilità di stampare a pagamento non solo dalle postazioni fisse della biblioteca ma anche da pc portatili, tablet, smartphone e altri devices, come richiesto da tempo dai nostri utenti. Il servizio soddisfa l'utenza.

**D. Indagine di customer satisfaction**

2016: seconda somministrazione a analisi dei risultati

Nel periodo giugno-settembre 2016, sono stati somministrati agli utenti, in forma cartacea ed elettronica, i questionari. L'obiettivo che ci si era posti, di riuscire ad aumentare del 10% il numero di questionari restituiti, è stato ampiamente raggiunto, ne sono stati compilati 437 (nel 2015, 329).

Dall'analisi dei risultati della valutazione complessiva emerge un punteggio molto significativo, che testimonia un alto livello di efficienza della struttura. Emergono anche



Certificazione di Qualità  
UNI EN ISO 9001:2008  
n. SGQ1813

Largo P. Braccini 2-10095 Grugliasco (TO)

biblioteca.agrovet@unito.it



+39 011 670 5500



+39 011 670 5503



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**



**Certificata ISO 9001:2008 (SGQ n.1813 del 12/12/2015)**

alcune criticità, quali l'orario della Biblioteca, il servizio fotocopie, gli spazi e, talvolta, il comportamento del personale. Il Consiglio di Biblioteca ha analizzato e discusso le problematiche emerse. Dal mese di febbraio 2016, per rispondere alle richieste dell'utenza, la Biblioteca ha allungato l'orario di apertura fino alle ore 19.00 nei giorni da lunedì a giovedì.

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

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

2016-2017: consolidamento e successive integrazioni

Durante l'anno 2016, in un'ottica di miglioramento della comunicazione con gli utenti, si è proceduto con l'aggiornamento e la revisione dei contenuti del sito ogni volta che si è reso necessario. Il sito è stato inoltre implementato con il modulo per proporre l'acquisto dei libri, il bollettino delle nuove acquisizioni, e il pieghevole della Biblioteca.

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

I volantini informativi sui diversi servizi offerti dalla biblioteca sono stati aggiornati e posti in distribuzione all'ingresso. Inoltre dal sito web della Biblioteca è possibile stampare il pieghevole.

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

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

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

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

Durante l'anno 2016 sono stati programmate attività periodiche di formazione rivolte ai diversi target di utenza, al fine di favorire non solo la conoscenza delle collezioni e dei servizi della Biblioteca ma anche gli strumenti per la ricerca bibliografica.

Inoltre sono state organizzate le seguenti attività formative:

corso di 16 ore nell'ambito del Dottorato di Scienze Agrarie, Forestali e Agroalimentari e corso di 8 ore nell'ambito del Dottorato di ricerca in Scienze Veterinarie per la salute animale e la sicurezza alimentare (a cura della dott.ssa Piscazzi)



Certificazione di Qualità  
UNI EN ISO 9001:2008  
n. SGQ1813

Largo P. Braccini 2-10095 Grugliasco (TO)

[biblioteca.agrovet@unito.it](mailto:biblioteca.agrovet@unito.it)



+39 011 670 5500



+39 011 670 5503



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO**

**Biblioteca Interdipartimentale**

**Scienze Agrarie e Veterinarie**

**Certificata ISO 9001:2008 (SGQ n.1813 del 12/12/2015)**



Tutte le ore di formazione rivolte agli utenti vengono annotate su una cartella di Drive, condivisa da tutto il personale.

Tutto il personale ha partecipato ad attività formative organizzate dall'Ateneo o esterne, se ritenuto necessario. Sono state inoltre organizzate delle sessioni di formazione interna al personale su tematiche attinenti l'attività lavorativa e la qualità.

#### **V. SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE**

Nel corso dell'anno 2016 la Biblioteca ha partecipato attivamente a tutte le attività promosse dal Sistema Bibliotecario di Ateneo e da altre Divisioni e Uffici Unito. Inoltre ha curato i rapporti con ACNP, Nilde e ILL-SBN.

A livello individuale è stata garantita la partecipazione ad alcuni gruppi di lavoro dell'Ateneo.



Certificazione di Qualità  
UNI EN ISO 9001:2008  
n. SGQ1813

Largo P. Braccini 2-10095 Grugliasco (TO)

[biblioteca.agrovet@unito.it](mailto:biblioteca.agrovet@unito.it)

+39 011 670 5500

+39 011 670 5503