

## ***Relazione al Presidio della Qualità dell'Ateneo sulle azioni di monitoraggio finalizzate all'AQ***

### **1. Il Centro BIMA: natura e finalità**

Il Centro BIMA è stato istituito con DR 473/2025, che recepisce la delibera n. 100 del 30 aprile 2025 assunta dal Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo, sentito il Senato Accademico. Il nuovo Centro risponde *in primis* a una necessità di razionalizzazione gestionale, raccogliendo in un'unica struttura le attività amministrative dei centri di spesa Sistema Bibliotecario di Ateneo (SiBA), Centro Interdipartimentale di Sevizi di Archeologia (CISA) e Sistema Museale di Ateneo, la cui mole non giustificava l'esistenza di centri di spesa separati. Va sottolineato però come non si sia trattato solo di un accorpamento, perché il DR di istituzione e la delibera del CdA da cui questo discende allargano di fatto le competenze del BIMA ad ambiti non ricompresi tra quelli propri dei tre centri da cui origina. Ciò è evidente soprattutto nel caso della Sezione Digital Humanities (DH) del BIMA, che non solo si fa carico delle attività legate alle applicazioni digitali in ambito archeologico del CISA, ma allarga il proprio intervento a tutte le applicazioni digitali nelle discipline umanistiche (ad es. linguistica computazionale, gestione del dato, sistemi complessi, applicazioni di AI). Anche il SiBA vede allargate le sue competenze alla gestione degli archivi storici, cambiando l'acronimo il suo significato in Sistema Bibliotecario di Ateneo e Archivio Storico. Infine, pur restando immutate le sue competenze, grazie alla nascita del BIMA, il Sistema Museale di Ateneo (SMA), previsto dal vigente Statuto ma mai finora effettivamente implementato nelle sue parti gestionali e amministrative, vede finalmente la luce.

Va sottolineato che, come evidenziato dalle attività prefigurate nel Regolamento del BIMA, emanato con DR 663/2025, al di là della razionalizzazione e dell'efficientamento amministrativo, è già emersa la possibilità di una proficua sinergia tra le tre sezioni del BIMA, con la sezione DH che potrà mettere al servizio di SiBA e SMA le sue competenze e dotazioni per consentire una migliore gestione

e valorizzazione del patrimonio librario, manoscritto, archivistico e museale dell’Ateneo. Oltre ad assolvere a tale importante funzione, come previsto per i centri di servizio dal vigente Statuto, il Centro BIMA mette poi al servizio dei Dipartimenti e degli Organi dell’Ateneo le sue competenze specifiche e attrezzature.

In relazione a quanto precede il Centro BIMA rappresenterà dunque un interlocutore per tutti gli attori interni all’Ateneo nell’ambito delle seguenti attività:

- a) Ricerca. Il SiBA va intesto *in primis* come un importante infrastruttura di ricerca, fornendo il necessario supporto bibliografico alle ricerche individuali e di gruppo dei ricercatori dell’Ateneo. È peraltro esso stesso depositario di libri e carte geografiche rari, manoscritti e degli archivi storici, che sono essi stessi oggetto di studio. Il Centro DH, come già faceva il CISA, ma solo per l’archeologia, mette ora a disposizione di tutti i ricercatori dell’Ateneo le proprie competenze e tecnologie. Il SMA custodisce materiali che sono oggetto di studio da parte dei ricercatori dell’Ateneo.
- b) Didattica. Il SiBA fornisce agli studenti dell’Ateneo il supporto bibliografico, garantendo loro anche consulenze in tale ambito. Il SMA e il DH sono luoghi dove si svolgono attività laboratoriali finalizzate allo sviluppo di competenze pratico-operative. Nel caso del SMA, le collezioni consentono un accesso diretto a manufatti e opere d’arte valorizzati sul fronte didattico attraverso le attività laboratoriali. La sezione DH si propone anch’essa per attività laboratoriali volte a fornire agli studenti dell’Ateneo competenze nell’applicazione di strumenti digitali in ambito umanistico, cruciali per il rafforzamento dei Corsi di Studio dell’Ateneo e imprescindibili in particolare per quello recentemente istituito di “Saperi umanistici e tecnologie digitali”.
- c) Terza missione. Il SMA rappresenta uno strumento che si è già dimostrato molto efficace per la terza missione dell’Ateneo e sarà ulteriormente potenziato dalle tecnologie digitali rese disponibili dalla sezione DH. Lo stesso CISA, ora incorporato nella sezione DH, ha già contribuito alla terza missione dell’Ateneo mediante azioni di public engagement (es. la partecipazione a diverse edizioni di Futuro Remoto e della Notte dei Ricercatori). Eguali potenzialità in tale ambito ancora solo parzialmente espresse possono essere individuate nel SiBA.

## 2. Attività di monitoraggio pregresse

Le strutture che sono entrate a far parte del Centro BIMA hanno in passato condotto azioni di monitoraggio.

Il SMA ha condotto un monitoraggio quantitativo degli utenti che hanno visitato le collezioni museali dell'Ateneo a Palazzo Du Mesnil a partire dal 2015 (ovvero un anno dopo l'inaugurazione del suo primo nucleo, il Museo Orientale "Umberto Scerrato"). Il numero di visitatori è stato rilevato mediante la distribuzione di biglietti gratuiti all'ingresso da parte dei curatori o del personale di guardiana. I dati registrati sono stati da allora conferiti annualmente alla Delegata alla Terza Missione dell'Ateneo e incorporati nelle relazioni annuali da essa predisposte. Tali dati sono riportati nella Tabella 1, insieme al numero di questionari di gradimento compilati e al grado di soddisfazione registrato, mentre la Figura 1 riproduce il questionario cartaceo adottato per il rilevamento del grado di soddisfazione dell'utenza.

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI "L'Orientale"	<b>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO</b>
<b>Museo Umberto Scerrato e Collezioni della Società Africana d'Italia</b> <a href="mailto:museorientale@unior.it">museorientale@unior.it</a>	
Data	ore
1. Come giudica la visita alle collezioni museali de "L'Orientale"? molto soddisfacente/soddisfacente/poco soddisfacente/non soddisfacente	
2. Se ha risposto poco soddisfacente o non soddisfacente, può spiegarcene il motivo? <hr/> <hr/>	
2. Come ha saputo delle collezioni museali de "L'Orientale"? media/colleghi o amici/sito o informative de "L'Orientale" Altro (specificare) _____	
3. Ha dei suggerimenti per migliorare l'esperienza di visita? <hr/> <hr/>	
4. Consiglierebbe la vista a suoi amici o colleghi? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
<b>Compilare e restituire al termine della visita</b>	

Figura 1

<b>Anno</b>	<b>Numero di visitatori</b>	<b>Numero di questionari compilati</b>	<b>Molto soddisfacente/soddisfacente</b>	<b>Poco soddisfacente/non soddisfacente</b>
2015	433	221	215	6
2016	344	178	168	10
2017	371	183	175	8
2018	351	164	149	15
2019	275	149	105	44
2020	0	0	0	0
2021	24	22	22	0
2022	95	84	79	5
2023	0	0	0	0
2024	0	0	0	0

Tabella 1

Relativamente agli esiti delle attività di monitoraggio, va rilevato che i numeri di visitatori vanno rapportati ai giorni di aperura (2 giorni a settimana fino al 2018 e 1 giorno alla settimana nel 2019 per carenza di personale di guardiana), alla chiusura nell’anno della pandemia e alla successiva mancata piena riapertura e al persistere di restrizioni legate alla prevenzione del COVID-19 nel 2021, al passaggio nel 2022 a un sistema di visite su prenotazione a causa della persistente mancanza di servizi di guardiana o personale TA attribuito al SMA. Infine è intervenuta la chiusura al pubblico in previsione delle attività di ristrutturazione delle aree espositive tuttora in corso. Relativamente al monitoraggio qualitativo, va rilevato l’elevato gradimento da parte dei visitatori, rimasto sempre molto alto, con particolare riferimento nei commenti liberi all’interesse destato dalle collezioni e alla disponibilità dei curatori. Commenti negativi hanno suscitato le strutture e la pulizia delle aree espositive.

Va infine sottolineato come presso il SMA si svolgono regolarmente attività laboratoriali che danno diritto all’acquisizione di CFU per altre attività a studenti di CdS triennali e magistrali dell’Ateneo e didattica relativa alla Scuola di Specializzazione in Archeologia Interateneo dell’Orientale e dell’Università di Salerno. Il monitoraggio quantitativo della frequenza a tali attività viene praticato dai docenti che ne sono responsabili, quello qualitativo è finora rientrato nel sistema SISValDidat.

Il SiBA ha effettuato un sistematico monitoraggio dell'affluenza degli utenti nelle biblioteche dell'Ateneo mediante firma di registri all'ingresso, come pure dell'utilizzazione delle risorse digitali messe a disposizione dallo stesso SiBA (OPAC, banche dati in abbonamento), mediante contatori digitali. È stato infine condotto un monitoraggio del gradimento dei servizi offerti mediante la somministrazione di un questionario per la rilevazione della soddisfazione rispetto ai servizi offerti elaborato con Microsoft Forms e reso disponibile mediante QR code. Tali attività di monitoraggio sono state sviluppate nel quadro nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (2023-2025).

I dati derivanti dal monitoraggio quantitativo sono pubblicati in pagine web dedicate del SiBA e in particolare nella sezione “SiBA in cifre” ([Il SiBA in cifre | Università degli Studi di Napoli L'Orientale](#)).

Dal monitoraggio si evince che, confrontando periodi analoghi dei diversi anni solari, il numero di utenti in presenza nelle tre sedi del SiBA è in diminuzione, con la sola eccezione del primo semestre del 2025, che pare in controtendenza e in aumento nelle due sedi di Palazzo Giusso e Santa Maria Porta Coeli (Tabella 2).

<b>Periodo</b>	<b>SiBA Corigliano</b>	<b>SiBA Duomo</b>	<b>SiBA Giusso</b>
Secondo semestre 2023	8186	5035	2641
Primo semestre 2024	8777	6254	2566
Secondo semestre 2024	5780	4758	1820
Primo semestre 2025	7793	7359	3236

Tabella 2

Questo dato potrebbe rappresentare un'inversione di tendenza derivante da azioni di sensibilizzazione della platea studentesca all'uso delle risorse messe a disposizione dal SiBA intraprese negli anni scorsi.

Interessante è anche il dato relativo alle visite e alla visualizzazione di pagine del catalogo digitale OPAC Sebina YOU, utilizzato sia dall'utenza in remoto sia da quella in presenza per la ricerca dei testi posseduti dal SiBA e il reperimento della loro collocazione (Tabella 3).

<b>Periodo</b>	<b>Accessi</b>	<b>Pagine visitate</b>
01/01-30/06/2023	32474	83707
01/07-31/12/2023	65792	98044
01/01-30/06/2024	22035	73952
01/07-30/12/2024	31805	75036

Tabella 3

Anche in questo caso andranno esaminati i periodi corrispondenti dei due anni per cui è disponibile il monitoraggio, così da tenere nella giusta considerazione le diverse fasi che ciclicamente scandiscono le attività accademiche nel corso dell'anno. Ciò considerato, sembra emergere una consistente diminuzione degli accessi e delle pagine visitate sia nel primo che nel secondo semestre 2024 rispetto ai dati dei semestri corrispondenti 2023. Ciò potrebbe suggerire che gli utenti delle biblioteche spesso utilizzano le sale lettura come sale studio, non avvalendosi di fatto delle risorse librerie e digitali del SiBA ma solo dei suoi spazi. Partendo dai dati disponibili a tutto il 2024 relativi al monitoraggio qualitativo del soddisfacimento dell'utenza rispetto ai servizi offerti, la Direttrice del SiBA, dott.ssa Stefania Castanò, ha elaborato una rapporto presentato al Comitato Direttivo Tecnico-Scientifico del SiBA per le finalità previste dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (2023-2025), che viene allegato a questa relazione (Allegato 1). Come risulta dalla lettura di tale rapporto, l'utenza ha giudicato per lo più adeguate le risorse disponibili e molto positivamente il supporto fornito dal personale del SiBA. Va però rilevato che i questionari per il monitoraggio qualitativo compilati sono stati solamente 142 a fronte di 29955 accessi complessivi alle biblioteche nel corso del 2024.

Il Comitato della Sezione SiBA del BIMA sta prendendo in carico gli esiti del monitoraggio e le considerazioni che sembrano emergere da esso e intende promuovere ulteriori iniziative di sensibilizzazione della platea studentesca all'uso delle risorse disponibili presso il SiBA e alla compilazione dei questionari di gradimento.

Infine, il CISA, confluito nella sezione DH del BIMA, benché abbia da sempre ospitato attività laboratoriali che danno diritto all'acquisizione di CFU per altre attività a studenti dei CdS triennali e magistrali dell'Ateneo e didattica relativa alla Scuola di Specializzazione in Archeologia Interateneo dell'Orientale e dell'Università di Salerno, non ha finora condotto attività di monitoraggio né

quantitativo né qualitativo. I dati quantitativi relativi alla frequenza a tali attività potrebbero però essere ottenuti dai docenti responsabili. Analogamente alle attività seminariali svolte presso il SMA, il monitoraggio del gradimento di tali attività è evidentemente finora rientrato sistema SISValDidat.

Nessun monitoraggio del gradimento è stato attuato per quel che riguarda i ricercatori (docenti, dottorandi e assegnisti) che svolgono le loro attività presso la sezione DH.

### *Considerazioni conclusive*

Da quanto precede emerge la disomogeneità delle attività di monitoraggio fin qui condotte nell’ambito delle diverse strutture ora confluite nel Centro BIMA. Mentre senz’altro il monitoraggio quantitativo e qualitativo andrà esteso anche ad attività finora non oggetto di monitoraggio, come gran parte di quelle relative alla ricerca che si svolgono presso le sezioni SMA e DH del BIMA, in questa fase di riorganizzazione andranno anche effettuate delle scelte volte all’armonizzazione delle azioni realizzate nelle diverse sezioni del Centro BIMA a garanzia della messa a regime un sistematico e efficace ciclo di assicurazione della qualità (PDCA).

Come emerge da quanto precede, le attività che si svolgono presso le tre sezioni del Centro BIMA sono tra loro molto diverse e attraversano gli ambiti della ricerca, didattica e terza missione. Va sottolineato che conseguentemente tali attività si rivolgono a un’utenza altrettanto diversificata, sia interna (studenti, docenti e ricercatori), sia esterna all’Ateneo (altri enti pubblici e privati, scuole di diverso ordine e grado, pubblico generalista). Qualunque sarà il sistema di monitoraggio quantitativo e qualitativo che si vorrà implementare dovrà pertanto tenere conto della varietà delle attività, della platea di potenziali utenti, delle diverse modalità di fruizione alle risorse e ai servizi di BIMA (es. accesso fisico alle strutture o mediante canali e risorse digitali). Per quanto riguarda il monitoraggio qualitativo, andranno tenute in considerazione le diverse aspettative dell’utenza rispetto ai servizi offerti. Anche le modalità di somministrazione dei questionari gradimento andranno calibrate di conseguenza. Un auspicio è che le nuove modalità di monitoraggio che si vorranno realizzare consentiranno di continuare a utilizzare i dati raccolti nel quadro delle iniziative di monitoraggio finora realizzate, con risultati interessanti illustrati nei paragrafi precedenti e, nel caso del SiBA con un primo tentativo di implementazione di un ciclo di assicurazione della qualità.

Le precedenti considerazioni spingerebbero all'adozione di strategie di monitoraggio curvate sulle specifiche realtà e attività ricomprese nel Centro BIMA piuttosto che a immaginare un sistema unico che potrebbe poi dimostrarsi troppo rigido e generico soprattutto per le azioni di monitoraggio qualitativo. Esistono poi dei punti imprescindibili. Relativamente alle attività rivolte all'esterno, come quelle di terza missione e public engagement, il sistema di monitoraggio non potrà che essere improntato alle linee guida ANVUR per questa tipologia di attività. Inoltre, le azioni relative al monitoraggio delle attività didattiche non potranno che essere armoniche con il monitoraggio che in tale ambito viene condotto attraverso SISValDidat. Però nella sua forma attuale tale sistema non consente una valutazione puntuale delle singole strutture/servizi per quanto riguarda molte delle attività seminariali e laboratoriali ricomprese nelle altre attività, ovvero proprio per quelle tipologie di attività che tipicamente si svolgono presso le sezioni SMA e DH del Centro BIMA.

Per alcune attività di tipologia omogenea a quelle condotte presso il Centro gemello PLEIADI andrà senz'altro adottata una soluzione il più possibile condivisa, anche al fine di rendere possibile il confronto e l'accorpamento dei dati. Ciò potrà ad esempio essere fatto per i sistemi di monitoraggio relativi alla soddisfazione della platea studentesca per le attività ad essa rivolte svolte in seno ai due centri. Altro ambito in cui modalità condivise potranno essere adottate riguarda il monitoraggio della soddisfazione del pubblico generalista per le attività di terza missione condotte da DH, SMA e Confucio. L'auspicio conclusivo è dunque che si possa lavorare insieme, con il coinvolgimento per quanto di competenza degli altri attori coinvolti (es. Delegata di Ateneo alla terza missione, Dipartimenti, Corsi di Studio) e con il coordinamento del Presidio della Qualità dell'Ateneo, per trovare un giusto equilibrio tra sistemi di monitoraggio omogenei e condivisi e la flessibilità richiesta dalla complessità e varietà delle attività da monitorare.

Napoli, 24 settembre 2025.

Andrea Manzo  
Presidente del centro BIMA