

## **ANALISI DELLA QUALITÀ IN BIBLIOTECA: LA SOLUZIONE SIMONLIB™@CASPUR**

*Ugo Contino<sup>1</sup>, Ilaria Fava<sup>1</sup>, Giovanni Solinas<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> C.A.S.P.U.R. – Settore servizi di automazione per le biblioteche ([ugo.contino@caspur.it](mailto:ugo.contino@caspur.it), [i.fava@caspur.it](mailto:i.fava@caspur.it))

<sup>2</sup>XSystems S.r.l. ([g.solinas@xsystemssrl.it](mailto:g.solinas@xsystemssrl.it))

### **Abstract**

La raccolta periodica di dati e l'analisi delle *performance*, in un'ottica di valutazione della *Qualità del Servizio*, sono sicuramente elementi rilevanti per coloro che s'interessino della gestione di una biblioteca o di un sistema bibliotecario. Modi sempre più efficienti e ottimizzati per gestire specifiche campagne di raccolta dati non possono prescindere dall'uso di strumenti in ambito ICT, soprattutto per far fronte ai non banali problemi logistico-organizzativi che simili attività di raccolta dati possono comportare. In quest'ambito merita sicuramente menzione *SimonLib™*, un software prodotto dalla XSystems di Cagliari e pensato per gestire i processi di raccolta dati e misura della qualità in biblioteca, sia essa singola o appartenente ad un sistema. Conscio delle potenzialità offerte da questa piattaforma, il CASPUR ha sottoscritto recentemente un accordo con XSystems per offrire *SimonLib* alla comunità delle biblioteche italiane, sia pubbliche che private. Il servizio offerto, *SiMonLib@CASPUR*, installato all'interno di un'infrastruttura di server virtuali (Service Cloud) presso il CED del CASPUR, prevede l'accesso in piattaforma in modalità *SaaS* (Software as a Service), che garantisce le piene funzionalità del servizio ad un costo notevolmente contenuto.

### *Misura di qualità in biblioteca: valutazioni generali*

Misurare per conoscere, valutare per decidere. Si può riassumere in questo slogan l'esigenza alla base di un processo che, in taluni casi, assume connotazioni complesse dal punto di vista logistico, quando applicato a contesti fortemente eterogenei e geograficamente distribuiti quali quelli rappresentati da un sistema bibliotecario (di una università, di un comune, di una regione).

E ancora, misurare per *far conoscere* alle strutture deputate al management di una biblioteca, come certe azioni intraprese in passato si stiano rivelando efficaci a risolvere specifici problemi e/o come meglio programmare futuri piani strategici. Misurare quindi per coordinare e concertare o per valutare a cadenze fisse nel corso degli anni l'andamento di parametri intimamente connessi alla qualità *percepita* di ben determinati servizi *esposti* dalla biblioteca alla propria utenza.

Misurare infine per coordinare e confrontare: coordinare attività all'interno della propria biblioteca o all'interno del proprio sistema bibliotecario; confrontare i parametri di qualità dei servizi con altre strutture affini alla propria o con valori di riferimento nazionali o internazionali.

E' importante osservare che *misura* e *valutazione* si caratterizzano come processi tra loro, in un certo qual modo, complementari: la misurazione si configura come descrizione quantitativa di ciò che è, e necessita di un quadro di riferimento ricavato dalle prestazioni passate o da situazioni simili [1]. La valutazione ha invece un carattere più sistematico, finalizzato all'acquisizione dei valori di *efficienza* ed *efficacia* di specifici servizi al fine di valutarne, per l'appunto, la loro utilità e valore. In molti dei contesti che hanno a che fare con l'erogazione di servizi verso una generica utenza, il processo di valutazione può essere di tipo *sogettivo* o *oggettivo*. E' soggettivo quando si basa sul *giudizio* espresso dall'utenza del determinato servizio, secondo parametri qualitativi e livelli di gradimento omogenei per tutti gli utenti coinvolti nell'indagine. E' oggettivo quando si basa su un approccio che determina i parametri del servizio a prescindere da un eventuale giudizio dell'utenza, ma ne acquisisce i risultati da una misurazione *diretta* o *indiretta* (attraverso un'elaborazione numerica) dei dati raccolti.

Bisogna aggiungere inoltre che, nel contesto della biblioteconomia, misurazione e valutazione se da un lato vedono l'applicazione di una metodologia scientifica per acquisire informazioni rigorose su una ben determinata attività nel contesto di una biblioteca, dall'altro sono di supporto ad analisi strategiche di tipo decisionale, poiché in quest'ambito "il management si configura come la strategia gestionale più adatta alla conduzione di una struttura come la biblioteca, che, per definizione, è in continua evoluzione e deve mostrarsi il più possibile reattiva nei confronti delle modificazioni che intervengono nell'ambiente nel quale opera" [2].

Per quanto riguarda il panorama nazionale, già una decina di anni fa il MURST<sup>1</sup> (Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica), nell'ambito del programma di ricerca *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie*, propose un'indagine sui sistemi bibliotecari di ateneo per monitorare e valutare, sul piano del loro funzionamento, il raggiungimento degli obiettivi istituzionali per quanto concerne l'offerta di servizio al proprio interno e la capacità di sapere rispondere a specifiche esigenze di cambiamento in ambito ICT. Obiettivo del programma è stato "la realizzazione di una metodologia di rilevazione e d'interpretazione dei dati significativi relativi alle biblioteche universitarie, che da un lato stimolasse i singoli atenei ad una costante attività di controllo dei servizi erogati ed allo sviluppo di specifiche capacità di autovalutazione, da diffondersi tra gli operatori professionali – bibliotecari e non – coinvolti, dall'altro consentisse una valutazione esterna

---

<sup>1</sup> L'indagine cui si fa riferimento è del 1998.

comparativa dei servizi bibliotecari negli atenei italiani” [3].

Sul solco di quanto avviato dal MURST e dai costituendi nuclei di valutazione (D.L.29/1993) all'interno delle università italiane, in un clima quindi di estremo interesse istituzionale per questo specifico settore, si è inserita l'attività del Gruppo Interuniversitario di Monitoraggio e Valutazione dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo (GIM)<sup>2</sup>. Nato alla fine del 2000, GIM ha promosso in questi ultimi anni iniziative sia nell'ambito del censimento del sistema bibliotecario universitario, che in quello della misurazione dei servizi da loro offerti. A differenza, però, della precedente esperienza ministeriale, " *per la prima volta l'iniziativa viene dal basso, ossia da un gruppo di università, e le metodologie di rilevazione nascono dal confronto delle esperienze secondo un metodo di lavoro che è tipico dei consorzi.*"[4] Con le indagini promosse dal GIM, che ha all'attivo due rilevazioni nazionali già concluse (2003 e 2007) e sta per completare la terza rilevazione nel corso del 2011, si arriva a considerare la valutazione dell'offerta dei servizi bibliotecari imprescindibile nel contesto più ampio della valutazione della qualità complessiva di un ateneo. Da queste tre rilevazioni ci si aspetta quindi la possibilità di verificare l'andamento delle biblioteche accademiche nel corso di un decennio, sia dal punto di vista delle variazioni nel loro numero, sia da quello dell'analisi e del confronto delle loro prestazioni.

#### *La soluzione al problema della misura di qualità offerta dal software SimonLib™*

Come detto, misurazione e valutazione della qualità dei servizi bibliotecari sono quindi argomenti affrontati da anni nell'ambito delle tematiche sulla gestione di una biblioteca, indice di un crescente interesse di settore, come testimoniato nel 1994 dal convegno AIB sulla *Misurazione e Valutazione dei Servizi Bibliotecari* [7]. Anche grazie a ciò la figura del bibliotecario è professionalmente cresciuta per quanto concerne la sua maturità manageriale, favorita dall'enfasi posta nell'analisi dei processi interni, in un'ottica di miglioramento e di maggiore attenzione al soddisfacimento dei bisogni dei propri utenti. Analisi dei servizi agli utenti e delle performance di una biblioteca si caratterizzano quindi quali strumenti fondamentali per acquisire una reale conoscenza dell'ambiente in cui si opera, poiché garantiscono un affrancamento da un'ottica di autoreferenzialità e permettono di accedere ad un regime di trasparenza e di reale controllo dei processi interni e decisionali.

---

<sup>2</sup> <http://www.gimsba.it>

Al pari di queste ultime anche la gestione e l'analisi dei dati raccolti si caratterizzano come attività di non facile attuazione, soprattutto in realtà sistemiche complesse; giova in questi casi partire da *un modello funzionale* della biblioteca o del sistema bibliotecario, dal quale poter estrarre dati di natura *quantitativa e qualitativa*. Questi ultimi possono in certi casi assumere una forte eterogeneità in realtà sistemiche complesse, sia per la diversa tipologia di biblioteche che costituiscono il campione considerato, che per la fonte di provenienza dei dati raccolti. Tutto ciò impatta sulle metodologie da adottare nella campagna di raccolta delle informazioni, dalle quali poter avviare una fase di analisi dei parametri di *funzione* e di *struttura* associati ai servizi erogati della biblioteca. Essendo però la metodica del *censimento* legata unicamente agli aspetti cognitivi di un'analisi di processo, è fondamentale agganciare a esso una più specifica azione di misurazione e di valutazione delle performance interne del sistema. Ciò permetterebbe di far luce sugli aspetti funzionali e qualitativi dell'erogazione del servizio verso gli utenti finali, e di avviare una vera azione di monitoraggio sulle *performance* di una biblioteca, intervenendo, se necessario, con azioni migliorative e correttive.

E' ovvio, per quanto sinora detto, come le azioni di censimento basate su strumenti quali il classico *foglio di calcolo* trovino i loro limiti quando quest'ultimo è avviato in realtà complesse e particolarmente estese nel territorio. Queste e altre azioni basate sull'utilizzo di programmi ad hoc per il trattamento dei dati raccolti, non possono fornire una soluzione pienamente funzionale perché troppo spesso legate unicamente a un'attività di censimento centralizzata.

Proprio per superare questi limiti e per dare una risposta *efficace ed efficiente* alla serie di problematiche tipiche dei processi di misurazione e valutazione delle performance bibliotecarie [5], è stato sviluppato il software gestionale denominato SiMonLib (Sistema di Monitoraggio per biblioteche), prodotto e distribuito dalla società XSystems di Cagliari [6] (fig.1).

Il *confronto* dei dati raccolti e la *consapevolezza* che un risultato acquista un vero valore solo se lo si può comparare con altri valori di riferimento (ad esempio il numero dei prestiti effettuati nel mese relativamente ad un valore di *soglia nazionale*), sono due delle motivazioni che hanno guidato questa società nello sviluppo della propria soluzione dedicata all'analisi della qualità in biblioteca.

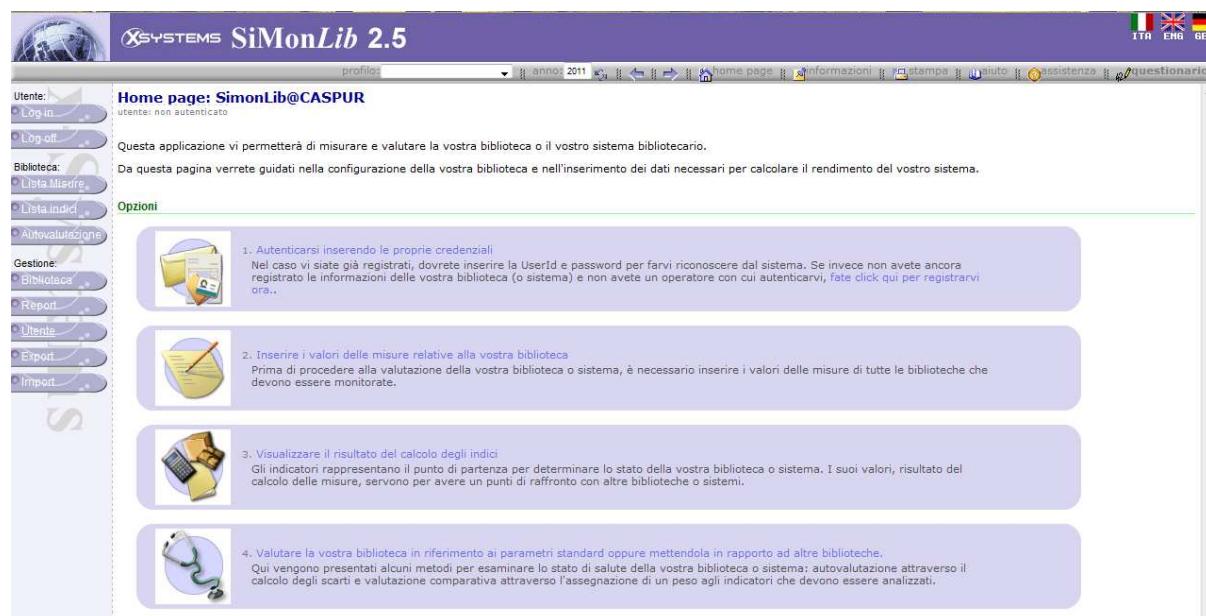


Fig. 1: Schermata iniziale dell'applicativo SiMonLib

Eseguire, quindi, sui dati raccolti e sugli *indicatori di qualità* da essi dedotti, correlazioni sia *spaziali* (diverse biblioteche di un sistema bibliotecario), che temporali (confronto degli stessi parametri per una medesima biblioteca in diversi periodi), diventa un processo particolarmente semplice all'interno di questa piattaforma, quando invece può essere molto complesso, se non addirittura impossibile nel caso di altri gestionali. SimonLib permette inoltre la *creazione di soglie personalizzate* dai dati raccolti in uno specifico lasso temporale, che così possono fungere da elementi basilari delle future politiche di valutazione [7].

Un altro limite delle soluzioni *classiche* che questa piattaforma software permette di superare è quello dell'aggiornamento degli elementi di analisi grazie alla creazione di nuove misure e nuovi indicatori. L'aggiornamento di tali parametri in un *sistema chiuso* quale quello rappresentato dai gestionali classici può voler dire *riprogettare* l'intera applicazione. Le caratteristiche *dinamiche* di SimonLib lo rendono invece particolarmente adatto alla definizione di nuovi *schemi di rilevazione* e alla definizione di più evoluti indicatori di qualità. Misure, domande, indici, profili di analisi, sono quindi gli elementi fondamentali che caratterizzano questa piattaforma, anche perché meglio sintetizzano le attività tipiche di un'attività di misurazione e di un processo di valutazione. SimonLib è particolarmente versatile anche nella predisposizione di specifici questionari, che possono essere distribuiti durante la campagna di raccolta dati attraverso un'interfaccia web, garantendo a ciascuna biblioteca la possibilità di divenire un *attore attivo* nella compilazione delle informazioni. Ciò perché chi compila ha la possibilità di accedere ai dati immessi durante *l'intero ciclo di*

*raccolta*, intervenendo sul questionario sia per correggere eventuali valori inseriti in precedenza, o colmando lacune in determinate sezioni.

SimonLib può essere definito inoltre uno strumento *multiutente* e *multifunzione*, d'ausilio sia per chi ha in carico la *governance* di una biblioteca (permettendo la costante valutazione dei parametri di qualità del proprio sistema grazie al confronto con soglie di confronto nazionali e/o internazionali), sia per chi è coinvolto nell'erogazione dei servizi (fornendo un ambiente sempre disponibile per l'inserimento, la gestione e l'archiviazione dei dati di funzionamento del sistema).

Costruito con una logica *bottom-up*, SimonLib si caratterizza come gestionale totalmente *web-based*, progettato cioè su un'architettura *client-server* in ambiente Web (si faccia riferimento alla figura 2 per una descrizione logico-funzionale della piattaforma). L'approccio *bottom-up* permette di *esporre* i risultati della singola biblioteca verso le strutture gestionali gerarchicamente superiori, garantendo comunque per lei un ambiente di accesso ai risultati, strumento di ausilio ai bibliotecari in un'ottica di autovalutazione. L'applicazione permette tra l'altro di *creare* strutture in grado di *mappare* realtà sistemiche complesse, comunque distribuite sul territorio, anche grazie a strumenti grafici tramite i quali *costruire* queste strutture, utili per la creazione dei questionari e l'analisi dei risultati. La sua estrema flessibilità configurazionale lo rende particolarmente versatile nella gestione di sistemi tra loro eterogenei, dalle singole biblioteche, ai sistemi o alle reti di cooperazione a qualsiasi livello organizzativo (nazionale, regionale, provinciale, d'ateneo e di piccole reti territoriali).

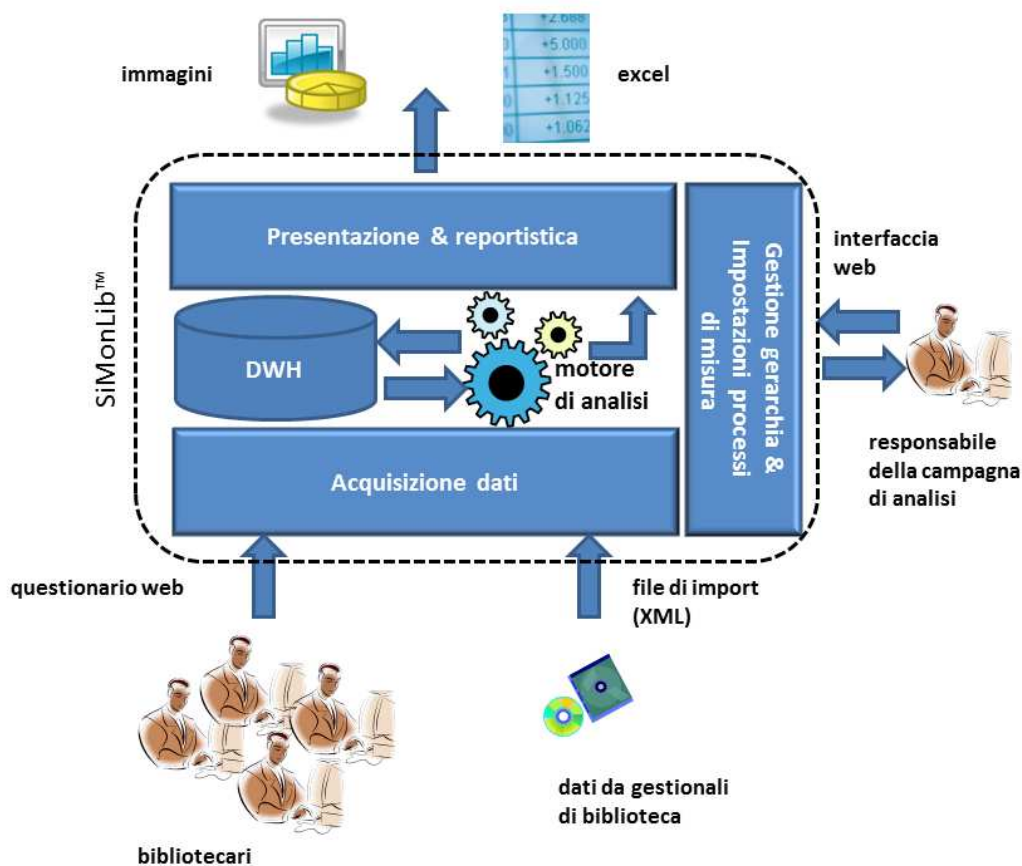


Fig. 2: Schema logico della soluzione

Il cuore dell'applicativo è rappresentato dal DB dei dati raccolti e delle misure, affiancato dalla sezione di *business intelligence legata al motore di analisi*: è infatti quest'ultimo ad analizzare i dati presenti nel DB, ad estrarne i parametri di qualità ed a mettere *in relazione* tra di loro gli *indicatori* di qualità. Tutto questo scalando dalla singola biblioteca, al sistema di biblioteche (universitario, comunale), alla rete, infine, di biblioteche (comunale, provinciale, nazionale). Particolarmente curata è la sezione dedicata alla reportistica e alla presentazione dei risultati, in grado di offrire all'utenza una serie di *template* predefiniti, dai quali è possibile creare il *report* che meglio risponde alle specifiche esigenze di analisi e confronto tra biblioteche o tra periodi differenti.

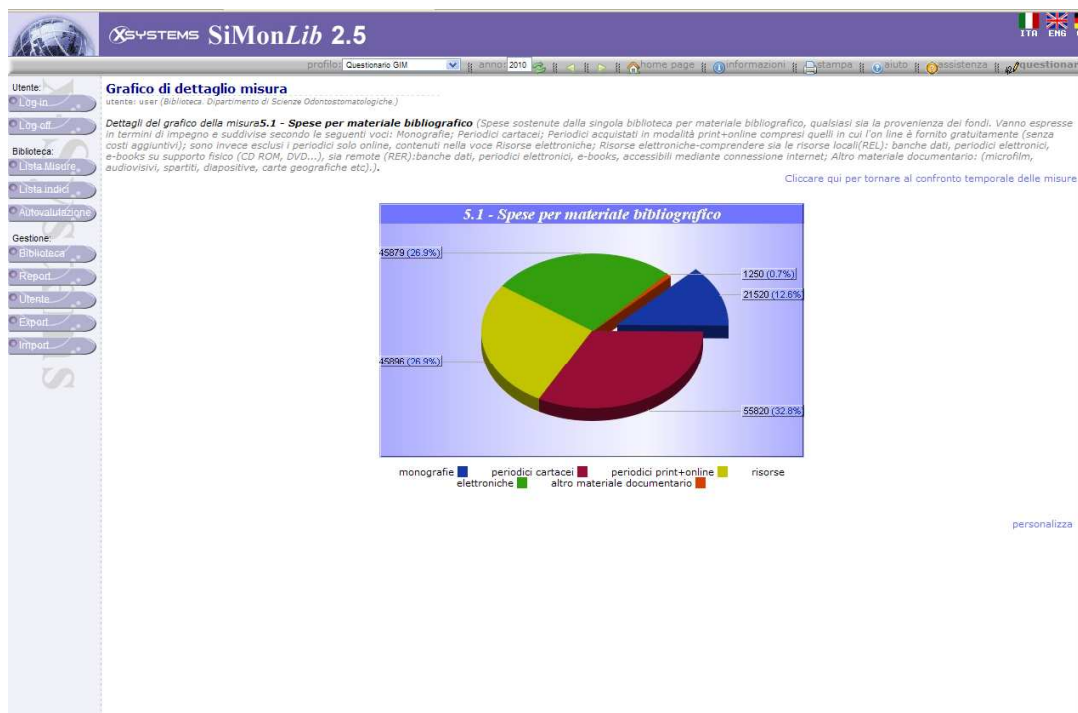


Fig. 3: Esempio di report grafico

SiMonLib può essere in definitiva utilizzato per svolgere attività di censimento di reti di cooperazione con tutte le necessarie procedure di controllo, dalla creazione del questionario alla gestione delle password, dall’analisi statistica della raccolta dati alla validazione in blocco dei dati acquisiti, dall’analisi dei dati alla presentazione dei risultati.

**Verifica patrimonio documentario (anno: 2010)**

ord.	codice ACNP	patrimonioDocumentarioMonografie	patrimonioDocumentarioPeriodici	abbonamentiPeriodiciCartacei	acquisizioniAnnoSolare
	B0311	1.820	3.174	52	10
	B0352	14.817	6.246	57	
	B0411	47.000	32.399	347	49
	B0405	13.183	14.059	44	230
	B0412	35.350	34.043	258	
	B0122	28.198	7.121	168	870
	B0126	6.105	2.393	55	35
	B0218	23.243	9.476	160	618
<b>Totale</b>		<b>171.716</b>	<b>108.911</b>	<b>1.141</b>	<b>1.812</b>

Fig. 4: Esempio di report testuale di confronto



Tutti questi elementi hanno portato SiMonLib ad essere di fatto l'unico software commerciale in grado di fornire una gamma completa di funzionalità dedicate alle attività di raccolta, elaborazione e gestione di dati provenienti da una biblioteca, sfruttando tutte le potenzialità offerte dalla rete grazie ad un'interfaccia web particolarmente semplice ed intuitiva. A testimonianza di quanto detto basta citare il fatto che in Italia attualmente lo usano più di 5000 biblioteche, alle quali si è di recente aggiunto il gruppo GIM che lo ha scelto quale strumento di raccolta e analisi dei dati nella terza indagine nazionale sulle biblioteche universitarie. In tempi ancora più recenti SimonLib ha varcato i confini italiani in occasione del convegno nazionale dei bibliotecari tedeschi, svoltosi a Berlino nel maggio del 2011<sup>3</sup>, dove è stato oggetto di notevole interesse da parte dei partecipanti.

#### *Il servizio SimonLib@CASPUR offerto dal consorzio CASPUR*

Sin dalla sua costituzione il CASPUR (Consorzio interuniversitario per le Applicazioni del Supercalcolo Per Università e Ricerca) ha mostrato particolare interesse a tutte le soluzioni, in ambito ICT, volte a migliorare la gestione e valorizzazione dei servizi erogati dalle università italiane ovvero dalla Pubblica Amministrazione sia a livello locale che nazionale. Pari interesse il consorzio lo mostra nella promozione di prodotti e tecnologie di mercato che si rivelino, di volta in volta, le più idonee al soddisfacimento di specifica esigenze di miglioramento dei servizi.

Sono quindi queste le motivazioni che hanno guidato il CASPUR nella scelta di collaborare, a partire dal 2007, con la società XSystems sulla valorizzazione delle metodologie di analisi e valutazione dei sistemi bibliotecari e sull'estrazione dei parametri che misurano la qualità dei servizi da loro offerti. L'uso di una piattaforma particolarmente evoluta, quale quella rappresentata da SimonLib, e una infrastruttura tecnologicamente avanzata (basata su ambienti di *storage distribuito e cluster di server virtuali*) quale quella che il CASPUR ha messo a disposizione per il progetto, hanno dato vita ad un'offerta di servizi unica nel suo genere nel panorama italiano.

SimonLib@CASPUR, nome assegnato a questo specifico servizio, è un *ambiente multiutente* capace di offrire un servizio di raccolta dati, analisi, reportistica e memorizzazione a singole biblioteche come a più sistemi bibliotecari indipendenti. La modalità scelta per l'erogazione

---

<sup>3</sup> <http://www.bibliothekartag2011.de/>

del servizio è quella del *Software as a Service* (SaaS), attraverso una formula di abbonamento annuale. Grazie a questa modalità gli utenti possono sfruttare le elevate potenzialità della piattaforma, senza doverne installare il codice all'interno dei propri server, sopportandone anche i costi di licenza. Per accedere alla piattaforma si utilizza un semplice browser, puntando un indirizzo web personalizzato per la specifica università (es. <http://SiMonLib.universita.it>); i dati immessi rimangono di proprietà della biblioteca, anche nell'eventualità in cui si decida di sospendere l'abbonamento annuale al servizio. In questo caso i dati inseriti sino a quel momento, oltre a poter essere mantenuti sulla piattaforma per ulteriori 12 mesi (su specifica richiesta del cliente) potranno essere esportati su file di supporto (excel in formato .csv) e consegnati al legittimo proprietario.

All'offerta di abbonamento alla piattaforma SimonLib@CASPUR, il consorzio ha deciso di abbinare altri servizi, che vengono erogati attraverso la collaborazione con la società XSystems, quali attività di formazione sull'applicativo (a livello di *responsabile* di struttura, di biblioteca o di sistema bibliotecario) o la creazione di *profili di analisi* non previsti nell'insieme (comunque numerosi) che accompagna l'applicativo.

Al fine di armonizzare l'offerta del servizio SiMonLib all'attività d'indagine che vede coinvolti i vari atenei italiani nel progetto di monitoraggio sulla qualità dei servizi bibliotecari promosso dal gruppo GIM, alle strutture interessate, il servizio SimonLib@CASPUR include il rilascio dei *due profili* GIM per la rilevazione 2011: quello relativo alla raccolta dati delle biblioteche e quello relativo alla raccolta dati dello SBA (rispettivamente *questionario GIM Biblioteche e SBA*). Tra i vantaggi offerti dai due profili installati *nella configurazione di default* delle biblioteche universitarie, c'è anche quello che il medesimo profilo potrà essere utilizzato in occasione di future campagne nazionali di monitoraggio del gruppo GIM, poiché il software impiegato è il medesimo di quello installato presso il CASPUR<sup>4</sup>.

La soluzione SimonLib@CASPUR in questo periodo è utilizzata da due importanti realtà universitarie romane: l'Università di RomaTre (utente dal 2009) e l'Università La Sapienza (che ha aderito al servizio nel giugno del 2011). Particolare interesse è stato espresso inoltre da altri atenei dell'Italia centro meridionale, nonché da pubbliche amministrazioni locali (quali ad esempio la Regione Lazio), attratte anche da una politica dei prezzi particolarmente aggressiva messa in atto dal CASPUR e dalla XSystems e che ben si adatta al periodo certamente non florido per le casse degli enti pubblici.

Per meglio comprendere come *concretamente* può essere d'ausilio il servizio SimonLib ad un

---

<sup>4</sup> Chi fosse interessato ad avere maggiori informazioni sulla proposta CASPUR può contattare gli autori via email

sistema bibliotecario (d'ateneo nel caso in esame), si vuole citare l'attività di analisi svolta, nel 2010, dalle biblioteche dell'Università RomaTre, sotto l'egida dell'Ufficio di Coordinamento Centrale per le Biblioteche (UCCB) e la direzione della dott.ssa Maria Palozzi (dirigente delegato dell'UCCB) e della dott.ssa Piera Storari (direttore della Biblioteca delle Arti). Sfruttando l'ambiente SimonLib a loro dedicato, sono stati analizzati i dati raccolti dalle biblioteche di ateneo nelle campagne di monitoraggio del 2008 e del 2009; i risultati ottenuti sono stati in seguito presentati dalla dott.ssa Maria Palozzi, in occasione del Seminario Estivo del CIBER del 2010 [8] e illustrati in una relazione [9] dal titolo molto rappresentativo *“Pensare globalmente, agire localmente”*<sup>5</sup>. La premessa di questa relazione evidenzia, a nostro avviso in maniera efficace, quali vantaggi possano derivare dall'analisi sistematica delle *performance* del sistema attraverso l'utilizzo di questo applicativo, e rappresenta di fatto una naturale conclusione per quest'articolo. Le *“(...) misure e gli indicatori di base già inseriti, da sviluppare e personalizzare in seguito a seconda degli obiettivi che si vorranno perseguire, hanno consentito di elaborare questo primo rapporto per far conoscere meglio la realtà del Sistema bibliotecario di Ateneo, iniziare a fornire chiavi interpretative e suggerire interventi di miglioramento. Potenzialmente quindi l'accessibilità, la vitalità, l'efficienza e l'efficacia delle biblioteche possono essere facilmente e periodicamente monitorate e valutate. Occorre però specificare che ogni dato non può essere letto in maniera assoluta senza considerare altri fattori”*<sup>6</sup>. Solo in pochi casi, accanto agli indici sono state considerate anche le soglie nazionali di riferimento<sup>7</sup>; al contrario per ogni dato occorrerebbe in futuro individuare il giusto termine di confronto per una migliore comprensione. In questa ottica *“Pianificare consapevolmente”* dovrebbe diventare il necessario completamento dello slogan menzionato.”

<sup>5</sup> Slogan utilizzato da Lega Ambiente nella campagna del 2005.

<sup>6</sup> Ad esempio la dotazione documentaria per ogni utente della Biblioteca di area scientifico-tecnologica non può non tenere conto della tipologia di risorse utilizzate dai medesimi utenti oppure il numero delle transazioni di consultazione e prestito non può prescindere dalla presenza o meno dello scaffale aperto nella biblioteca.

<sup>7</sup> Le soglie sono quelle redatte dal GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo).

## BIBLIOGRAFIA

- [1] Anna Galluzzi. *Modelli e Strumenti per la valutazione dell'Efficacia*. In: *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine. Milano: Editrice Bibliografica, 2004, p.289-385, p.296.
- [2] Giovanni Di Domenico. *La Customer Satisfaction nelle biblioteche italiane*. In: *Centralità del servizio. La customer satisfaction nelle biblioteche. Atti del convegno 9 maggio 2006*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche, 2007, p.105-116
- [3] Osservatorio per la valutazione del sistema universitario. Programma di Ricerca "Misurazione e Valutazione delle Biblioteche Universitarie"  
<http://osservatorio.murst.it/ricbibl.htm#Rapporto%20preliminare>
- [4] Anna Galluzzi. *Biblioteche e cooperazione: modelli, strumenti, esperienze in Italia*. Milano: Editrice Bibliografica, 2004, p.264.
- [5] Giovanni Solinas. *I sistemi di supporto alle decisioni*, "Biblioteche Oggi", nr. 5 (2004), p. 57-60. Rif. <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010606201.pdf>
- [6] <http://www.xsystemsonline.com/pages/it/simonlibC2AE.php>
- [7] Giovanni Solinas. *Qualità e knowledge management in biblioteca*, "Biblioteche Oggi", nr. 6 (2001), p. 62-70. Rif. <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010606201.pdf>
- [8] Maria Palozzi. *Pensare globalmente, agire localmente – Il Sistema Bibliotecario di Ateneo*, presentazione al *Seminario primaverile CIBER 2010* (Università del Salento, Lecce; 7-9 giugno). Rif. <http://bib03.caspur.it/ocs/index.php/ciber/pr2010/paper/view/58>
- [9] Piera Storari. "Pensare globalmente, agire localmente" – *Il Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli studi Roma Tre – Dati di struttura e dati di attività del biennio 2008-2009*, Relazione interna dello SBA di Roma Tre. Aprile 2010