

LIBRARY & ARCHIVES Report 2025

Indice

Contents

1. *Executive summary*
2. Chi siamo oggi e bilancio 2021–2025
 - Identità, missione e visione
 - Struttura organizzativa e aree di lavoro
 - Il Piano Strategico 2021–2025: una sintesi del percorso
 - Lezioni apprese e linee di sviluppo verso il 2026–2030
3. *Community*, spazi e supporto allo studio
 - Community*
 - La Biblioteca come ambiente di studio e riflessione
 - Spazi e *facilities*
4. Collezioni e sviluppo delle risorse
 - Le collezioni
 - Budget* e nuove acquisizioni
 - Testi accessibili
5. Ricerca, dati e *Open Science*
 - Contratti trasformativi
 - CIVICA Information Skills Barometer*
 - Prestito
 - Prestito Interbibliotecario
 - Cosa abbiamo chiesto per la nostra utenza
 - Cosa abbiamo fornito alle biblioteche partner
 - Servizi per la Faculty: *Inter-campus delivery*
 - Risorse elettroniche
6. Esperienza utente e servizi digitali
 - Course Reserves*
 - Reading list* attive
 - Documenti associati
 - Studenti univoci attivi
 - Indicatori di maturità del servizio
 - Information Desk*

Library meeting

Library workshop

Focus su: *Workshop “Open Science for researchers”*

LibGuide

Focus su: *LibGuide Core Skills*

CIVICA AI Working Group

Segnaletica

Digital touchpoint

Survey

Carta dei Servizi

Confronto tra standard dichiarati e risultati

7. Patrimonio culturale, Terza missione e impatto sociale

Terza missione: una Biblioteca aperta alla comunità

Archivi Storici e accessibilità del patrimonio

Mostre virtuali e valorizzazione culturale

Campus Tour e public engagement

Library & Archives per le scuole

Library Tour

Una memoria viva e condivisa

Indice delle figure

Indice delle tabelle

Nota metodologica

Il presente Report è stato realizzato con il supporto di strumenti di intelligenza artificiale generativa per la revisione linguistica del testo e la sintesi dei dati. Il Library team, responsabile della pubblicazione del Report, ha verificato e validato i contenuti e ne assume la piena responsabilità.

L'Università Bocconi adotta ogni accorgimento per favorire la parità di genere e l'inclusività, anche attraverso l'utilizzo di un linguaggio quanto più possibile neutro rispetto al genere e alle altre dimensioni della diversità; ove necessario – come in alcuni punti di questo documento – si ricorre al maschile generico, inteso come forma inclusiva riferita a tutte le persone potenzialmente interessate.

1. Executive summary

Il **2025** segna la conclusione del Piano Strategico **2021–2025** e conferma il consolidamento di Library & Archives come infrastruttura centrale per lo studio, la ricerca e la vita accademica dell'Università Bocconi. Nel quinquennio, Library & Archives ha rafforzato la propria identità come servizio integrato, accessibile e orientato ai bisogni della comunità accademica, coniugando sviluppo delle collezioni, innovazione dei servizi, supporto alla didattica e alla ricerca e valorizzazione del patrimonio.

Nel 2025 Library & Archives ha continuato a sostenere una comunità ampia e internazionale, confermandosi uno degli spazi più utilizzati del campus, con **515.136 presenze**. L'introduzione delle regole per l'utilizzo dei posti studio e del sistema di prenotazione obbligatoria ha contribuito a migliorare la qualità dell'esperienza di studio in un contesto di elevata intensità d'uso.

Lo sviluppo delle collezioni conferma una strategia orientata al *digital first*: il **98% del budget** è stato destinato alle risorse digitali. Le collezioni online hanno raggiunto **355.539 e-book**, **124.346 e-journal** e **70 banche dati**. Prosegue parallelamente l'impegno nella digitalizzazione e valorizzazione del patrimonio cartaceo e storico.

Nel campo della ricerca e dell'*open science*, i contratti trasformativi hanno consentito la pubblicazione di **114 contributi in open access**. Il *CIVICA Information Skills Barometer* ha fornito elementi utili per analizzare l'evoluzione delle competenze informative della popolazione studentesca in un contesto caratterizzato dalla diffusione dell'intelligenza artificiale generativa. Questi sviluppi confermano il ruolo di Library & Archives nel supporto alla ricerca e nello sviluppo delle *information skills*.

Sul piano dell'esperienza utente, il *touchpoint* digitale integrato con l'Ateneo ha gestito **7.962 richieste**, con un miglioramento dei tempi di risposta e risoluzione. Il consolidamento di *Course Reserves*, la crescita dei *LibGuides*, l'evoluzione della segnaletica e la pubblicazione della Carta dei Servizi evidenziano un approccio orientato a chiarezza, continuità e misurabilità dei servizi.

Nel 2025 Library & Archives ha inoltre contribuito alla Terza missione grazie ad attività a cura degli Archivi Storici, mostre virtuali, Campus Tour, iniziative rivolte alle scuole e *Library tour*, rafforzando il proprio ruolo nella valorizzazione del patrimonio e nel dialogo con la società.

Nel complesso, il report restituisce l'immagine di Library & Archives che chiude il ciclo **2021–2025** con un'identità consolidata: un servizio centrale, integrato, inclusivo e orientato ai dati. Su queste basi si apre il nuovo ciclo strategico **2026–2030**.

2. Chi siamo oggi e bilancio 2021–2025

Questa sezione offre una lettura complessiva dell'evoluzione di Biblioteca & Archivi nel quinquennio, mettendo in relazione identità istituzionale, scelte organizzative e risultati raggiunti. Viene

ricostruito il percorso strategico 2021–2025, evidenziandone gli esiti e le prospettive di sviluppo future.

Identità, missione e visione

Nel quinquennio **2021–2025**, Library & Archives ha consolidato il proprio ruolo come servizio centrale integrato nell'Università Bocconi, a supporto della comunità studentesca, del corpo docente, dello staff e degli Alumni. In coerenza con la propria missione, Library & Archives ha rafforzato il presidio su apprendimento e ricerca, sviluppando collezioni, servizi e progetti orientati a qualità, accessibilità e sostenibilità, e contribuendo al dialogo tra Università e società.

Questa traiettoria si è sviluppata a partire da una visione chiara: fare della Biblioteca **un'agorà reale e ideale**, un luogo in cui ricerca rigorosa, didattica innovativa e apprendimento multidisciplinare si incontrano per generare una conoscenza più aperta, inclusiva e orientata all'impatto, dentro e fuori l'Università. In questo senso, Library & Archives si è progressivamente definita come un servizio centrale, **user-centered** e orientato all'uso sistematico di dati e indicatori per lo sviluppo di servizi, collezioni e infrastrutture.

Struttura organizzativa e aree di lavoro

Nel corso del quinquennio, la struttura organizzativa di Library & Archives si è progressivamente evoluta per rispondere in modo più integrato ai bisogni della comunità accademica e alla crescente complessità dei servizi. Accanto alle funzioni tradizionali, sono state rafforzate nel tempo le competenze specialistiche e la capacità di coordinare in modo unitario servizi fisici, digitali e informativi.

Nel 2025 le principali aree di lavoro comprendono **Cataloging, Collections, European Documentation Center & General Archives, General Information & Library Access, IT Library, Library Acquisitions Library Innovation & Digital Contracts** e **Library & Archives Director Office**. A queste si aggiunge la **Unit Library Scientific Information & Data**, nata il **1° gennaio 2024**, articolata nelle due strutture **Library Databases** e **Bibliographic Information**, con l'obiettivo di presidiare in modo organico i servizi specialistici a supporto della ricerca, della didattica e dell'accesso alle risorse informative.

L'area **Cataloging** presidia la descrizione e l'organizzazione bibliografica delle risorse. **Collections** cura gestione, conservazione e revisione del patrimonio bibliografico, in stretto raccordo con le esigenze della didattica e della ricerca. **Library Acquisitions** segue i processi di acquisizione e aggiornamento delle risorse. **General Information & Library Access** garantisce l'accesso ai servizi, l'orientamento dell'utenza, la fruizione degli spazi e la gestione dei servizi di circolazione documentaria, inclusi prestito locale e prestito interbibliotecario. **IT Library** supporta l'infrastruttura tecnologica e i sistemi digitali. **European Documentation Center & General Archives** integra infine funzioni di servizio specialistico, conservazione documentaria e supporto alla valorizzazione del patrimonio. **Library Innovation & Digital Contracts** presidia innovazione e gestione contrattuale delle risorse digitali. **Library & Archives Director Office** assicura coordinamento, pianificazione e integrazione trasversale delle attività. La Unit **Library**

Scientific Information & Data presidia i servizi specialistici per l'accesso e l'uso delle risorse informative.

Il Piano Strategico 2021–2025: una sintesi del percorso

Il Piano Strategico **2021–2025** si articola lungo sei assi di sviluppo: **Accessibilità e comunicazione, Sviluppo e crescita dei bibliotecari e dell'utenza, Digitalizzazione, Collezioni a misura di utente, Sostenibilità e inclusione, Terza missione**. Gli assi definiscono la cornice entro cui Library & Archives ha progressivamente ridefinito servizi, strumenti e priorità, orientando le modalità di relazione con la comunità di riferimento.

Nel quinquennio sono stati realizzati complessivamente **76 progetti** (*Figura 1*): **10 nel 2021, 18 nel 2022, 13 nel 2023, 13 nel 2024 e 22 nel 2025**. L'andamento evidenzia una crescita progressiva delle attività e il consolidamento della capacità di tradurre gli obiettivi strategici in azioni operative. Nel loro insieme, i risultati mostrano un'evoluzione su più dimensioni: accessibilità ai servizi e alle risorse, sviluppo dei servizi specialistici per studio e ricerca, evoluzione dell'infrastruttura digitale, gestione delle collezioni orientata ai dati, attenzione a sostenibilità e inclusione, rafforzamento del ruolo nella valorizzazione del patrimonio e nella relazione con la comunità esterna.

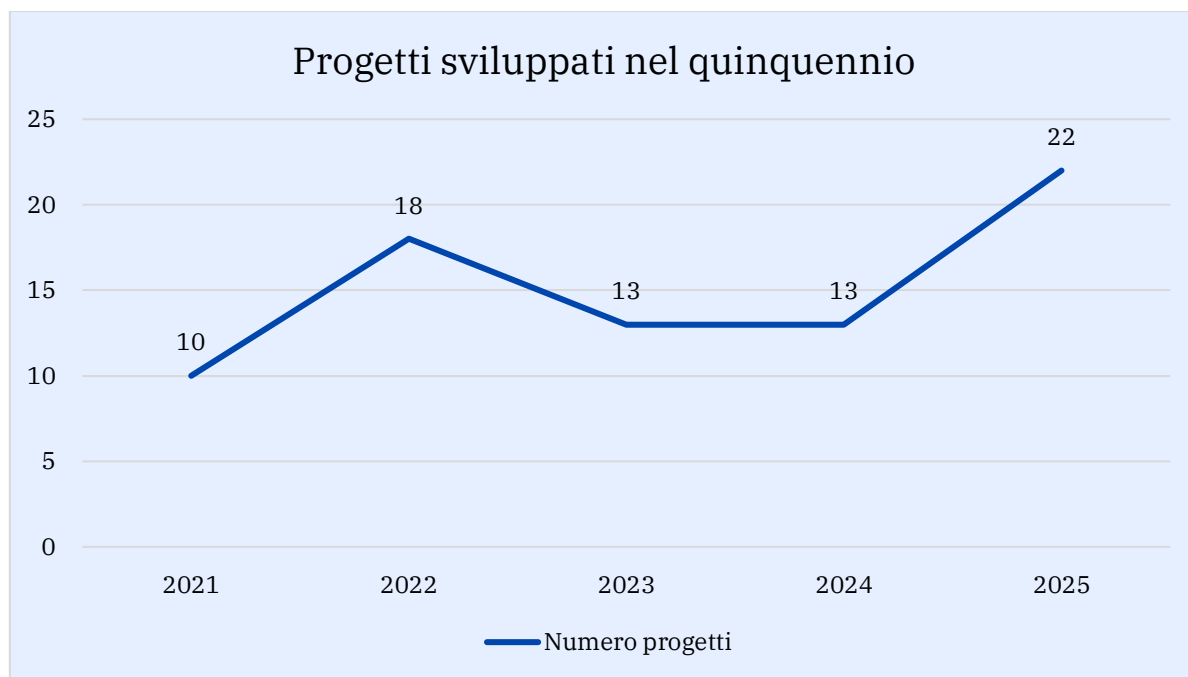


Figura 1 - Progetti sviluppati nel quinquennio 2021-2025

Lezioni apprese e linee di sviluppo verso il 2026–2030

Il quinquennio 2021–2025 mette in luce anzitutto che Library & Archives genera maggiore impatto quando opera come servizio integrato, in grado di connettere spazi, collezioni, competenze professionali e infrastrutture digitali in un'esperienza unitaria per la comunità accademica.

Una seconda evidenza riguarda il rapporto tra fisico e digitale. L'innovazione tecnologica ha ampliato accesso, efficienza e capacità di monitoraggio, valorizzando al tempo stesso il ruolo degli spazi, della mediazione professionale e della disponibilità di risorse fisiche, che restano elementi centrali nell'esperienza di studio e di ricerca.

Il quinquennio conferma inoltre l'efficacia di un approccio *user-centered* e *data-driven* nello sviluppo di servizi, collezioni e processi. Il ricorso sistematico a indicatori, *feedback* e dati di utilizzo ha contribuito a rafforzare pertinenza, sostenibilità e capacità di risposta ai bisogni della comunità.

Un ulteriore elemento riguarda il ruolo delle competenze. L'evoluzione di Library & Archives richiede profili professionali capaci di integrare competenze bibliotecarie, archivistiche, digitali, informative e relazionali e di lavorare in modo trasversale tra servizi diversi.

Infine, il periodo 2021–2025 conferma che accessibilità, inclusione e apertura verso l'esterno non rappresentano dimensioni aggiuntive, ma componenti strutturali dell'identità di Library & Archives. Su queste basi si apre il ciclo strategico 2026–2030, orientato a consolidare i risultati raggiunti e a sviluppare ulteriormente il ruolo della Divisione come infrastruttura culturale, accademica e sociale dell'Ateneo.



Figura 2 - Piano terra della Biblioteca, con Information Desk

3. Community, spazi e supporto allo studio

Questa sezione analizza il ruolo della Biblioteca come spazio fisico e relazionale, al centro della vita accademica. Vengono approfonditi i servizi e gli ambienti che supportano lo studio, la concentrazione e l'interazione tra le persone, evidenziando l'evoluzione degli spazi e delle modalità di fruizione.

Community

Library & Archives svolge un ruolo centrale nell'esperienza quotidiana della comunità accademica, offrendo accesso a collezioni, servizi e spazi di studio pienamente integrati nella vita del campus. La Biblioteca si rivolge a una comunità ampia e articolata, composta da popolazione studentesca, dottorandi e dottorande, faculty e staff, con esigenze informative e modalità di fruizione differenziate.

Nell'anno accademico 2024-25, la popolazione studentesca di riferimento è pari a **23.521 persone**, di cui **12.278 di nazionalità italiana** e **11.243 internazionale**. A questa si aggiungono **178 PhD**, di cui **97 con profilo internazionale**. Il corpo docente comprende da **440 membri della Core Faculty dell'Ateneo**, **143 della Core Faculty SDA** e **654 Non-core Faculty di Università Bocconi e SDA Bocconi**. Lo staff conta inoltre **616 persone** in Università Bocconi e **155** in SDA Bocconi.

 <i>Studenti</i>	 <i>PhD</i>	 <i>Faculty</i>	 <i>Staff</i>
23.521 Totali	178 Totali	440 Core Faculty	616 Area
12.278 Italiani	81 Italiani	143 Core Faculty SDA	Università
11.243 Internazionali	97 Internazionali	654 Non-Core Faculty	155 Area SDA

Tabella 1 - Community Bocconi 2024-25

Nel 2025 la Biblioteca si è confermata uno degli spazi più utilizzati del campus. Aperta al pubblico per **318 giorni**, ha registrato **515.136 presenze**, con una media giornaliera di **1.620 persone**. Il tempo medio di permanenza negli spazi è pari a circa **3 ore e 20 minuti**.

L'erogazione dei servizi di Library & Archives è stata assicurata nel 2025 da uno staff di **43 persone**, coordinato da una Direttrice. Per garantire l'estensione degli orari di apertura e la continuità dei servizi legati alla fruizione degli spazi, la Divisione si è inoltre avvalsa del supporto di una cooperativa esterna. A questo si aggiunge il contributo di **2 studenti** coinvolti nel programma di collaborazione *Attività a tempo parziale - 200 ore*.

Nel complesso, i dati delineano il profilo di Library & Archives come di una realtà pienamente integrata nella vita dell'Università: uno spazio ad alta intensità d'uso, rivolto a una comunità numerosa e internazionale, sostenuto da un presidio professionale continuativo.

La Biblioteca come ambiente di studio e riflessione

Nel 2025 la Biblioteca ha proseguito, in sinergia con l'Ateneo e su impulso delle rappresentanze studentesche, un percorso volto a rafforzare la qualità dell'esperienza di studio e la corretta fruizione degli spazi. In questo quadro si inserisce l'introduzione delle **Regole per l'utilizzo dei posti studio nelle sale della Biblioteca e dei comportamenti da osservare**, accompagnate dal sistema di **prenotazione obbligatoria dei posti studio**, in linea con le principali realtà accademiche internazionali.

L'iniziativa è stata avviata nell'**ottobre 2024**, con la pubblicazione delle [Regole per l'utilizzo dei posti studio nelle sale della Biblioteca e comportamenti da osservare](#) e l'obbligo di sottoscrizione per accedere alle sale di lettura, ed è divenuta pienamente operativa da **gennaio 2025**, con

l'attivazione del controllo automatizzato degli accessi e delle prenotazioni. Il progetto si fonda sul principio di corresponsabilità nella costruzione di un ambiente che favorisca apprendimento, concentrazione e rispetto reciproco, ribadendo in particolare l'obbligo di silenzio nelle sale e la necessità di mantenere un tono di voce adeguato.

Spazi e facilities



Figura 3 - Sala di lettura al Piano terra della Biblioteca

La **capienza massima** della Biblioteca è pari a **720 persone**. I **posti studio disponibili e prenotabili** tramite l'app di Ateneo **yoU@B Pro** sono **632**, cui si aggiungono **8 postazioni riservate a persone con disabilità temporanee o permanenti**, a conferma dell'attenzione all'accessibilità e all'inclusione.

L'introduzione del nuovo sistema è stata accompagnata da una campagna articolata di informazione e sensibilizzazione, realizzata attraverso comunicazioni mirate su **Agenda yoU@B**, sito web, messaggi audio e presenza dello staff sia all'ingresso sia nelle sale di lettura. Nel corso del 2025 la Biblioteca ha registrato **515.136 presenze**, con **13.987 utenti singoli** che hanno prenotato almeno una volta un posto studio, per un totale di **520.660 prenotazioni**. I dati confermano la centralità degli spazi della Library nell'esperienza quotidiana della comunità accademica e il rilievo della gestione dei posti studio come componente essenziale del supporto allo studio. L'intervento rappresenta un passaggio

rilevante nell'evoluzione della Biblioteca come ambiente di studio e riflessione, con l'obiettivo di rendere gli spazi più ordinati, accessibili e coerenti con i bisogni della comunità universitaria.

Questa attenzione alla qualità dell'esperienza si riflette nella configurazione stessa degli spazi. Library & Archives si sviluppa su **3.194 mq** distribuiti tra piano terra, primo piano e seminterrato, cui si aggiungono ulteriori spazi dedicati alla conservazione del patrimonio documentario.

Nel seminterrato, su una superficie di 142 mq, trova collocazione la **sala conservazione degli Archivi Storici**. Nello stesso edificio è presente il **Magazzino Centrale**, articolato su quattro piani per complessivi **2.290 mq**, che ospita quasi la metà delle collezioni cartacee. A questo si aggiunge un **Deposito Distaccato a Rozzano** di **2.009 mq**. Nel complesso, il patrimonio conservato si estende per **3.193 metri lineari**.

Accanto alle sale di lettura e ai posti studio, la Biblioteca mette a disposizione spazi specialistici e *facilities* che rispondono a bisogni diversi della comunità accademica. Tra questi rientrano le **Data Room** per l'accesso a **Bloomberg** e **LSEG Workspace** e per la consultazione delle tesi, oltre a una **sala riservata alla Faculty**. Nel corso del 2025 le *Data Room* hanno registrato complessivamente **1.317 accessi**, con **1.142 utenti che hanno utilizzato almeno una volta una postazione**, dato che evidenzia un utilizzo diffuso e continuativo del servizio.

4. Collezioni e sviluppo delle risorse

Questa sezione approfondisce la composizione, l'evoluzione e la gestione delle collezioni, evidenziando le scelte strategiche che guidano lo sviluppo delle risorse informative. Particolare attenzione è dedicata all'equilibrio tra formato cartaceo e digitale.

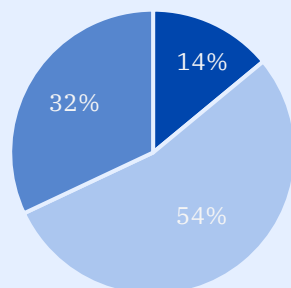
Le collezioni

Nel 2025 Library & Archives ha continuato a sviluppare le proprie collezioni secondo criteri di accessibilità, pertinenza disciplinare e sostenibilità, mantenendo una forte integrazione tra patrimonio cartaceo e risorse digitali. Questo orientamento si inserisce in una politica di *digital first* che negli ultimi anni ha guidato lo sviluppo delle collezioni, privilegiando, ove possibile, risorse in formato digitale in grado di garantire maggiore accessibilità, continuità di fruizione e sostenibilità del servizio.

Collezioni cartacee			Le collezioni cartacee continuano a rappresentare una componente rilevante del patrimonio della Biblioteca. Nel 2025 comprendono 454.775 monografie , 1.304 libri antichi , 17.386 tesi cartacee e 179.897 annate di periodici cartacei , con 139 abbonamenti correnti .
454.775 Monografie			
1.304 Libri antichi			
17.386 Tesi cartacee			
179.897 Annate di periodici			

Tabella 2 - Collezioni cartacee (sintesi)

Distribuzione delle collezioni per localizzazione



■ Sale di lettura ■ Magazzino Centrale ■ Deposito Distaccato

La distribuzione delle collezioni sulla base della localizzazione (*Figura 4*) evidenzia la complementarità tra accesso diretto e conservazione: il **14%** del patrimonio è collocato a scaffale aperto nelle **Sale di lettura**, il **54%** nel **Magazzino Centrale** e il **32%** nel Deposito Distaccato.

Figura 4 - Distribuzione delle collezioni per localizzazione

Sul versante digitale, le collezioni online hanno raggiunto **355.539 e-book**, **124.346 e-journal** e **70 banche dati**. La maggior parte di queste risorse è accessibile anche da remoto, 7 giorni su 7, 24 ore su 24. Alcune risorse specialistiche restano invece consultabili esclusivamente in sede, attraverso le postazioni dedicate nelle *Data Room*.

Collezioni digitali



355.539 E-book
124.346 E-journal
70 Banche dati
179.897 Annate di periodici



Accessibili 24/7 anche da remoto



2.357 Tesi digitalizzate



6.993 Carte degli Archivi Storici digitalizzate

Tabella 3 - Collezioni digitali (sintesi)

Nel 2025 è proseguito anche il lavoro di revisione delle raccolte. Sono stati oggetto di scarto bibliografico, autorizzato dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica della Regione Lombardia, **1.274 volumi**, nell'ambito di un processo periodico finalizzato a mantenere il patrimonio aggiornato e coerente con i bisogni della comunità accademica, ottimizzando al tempo stesso gli spazi di conservazione.

Accanto allo sviluppo delle collezioni correnti, è proseguita anche la valorizzazione del patrimonio storico e documentario. Nel 2025 sono state digitalizzate **2.357 tesi e 6.993 carte degli Archivi Storici**; la collezione delle tesi ha registrato complessivamente **106.613 visualizzazioni**. Parallelamente, nell'ambito del progetto *Digital Library – Donors*, sono state digitalizzate **441 tesi storiche e trascritte con applicazione di intelligenza artificiale 1.274 carte manoscritte d'Archivio**, grazie al sostegno dei donatori. Questi dati confermano il ruolo della digitalizzazione come strumento di accesso, conservazione e diffusione del patrimonio.

Budget e nuove acquisizioni

Nel corso del 2025 la distribuzione del *budget* (Figura 5) conferma la priorità attribuita alle risorse digitali. Il **98%** della spesa per le collezioni è stato destinato a risorse in formato elettronico, mentre il restante **2%** ha riguardato il formato cartaceo. Già nel 2024 il budget mostrava una forte prevalenza del digitale (97%), tendenza che nel 2025 si consolida ulteriormente.

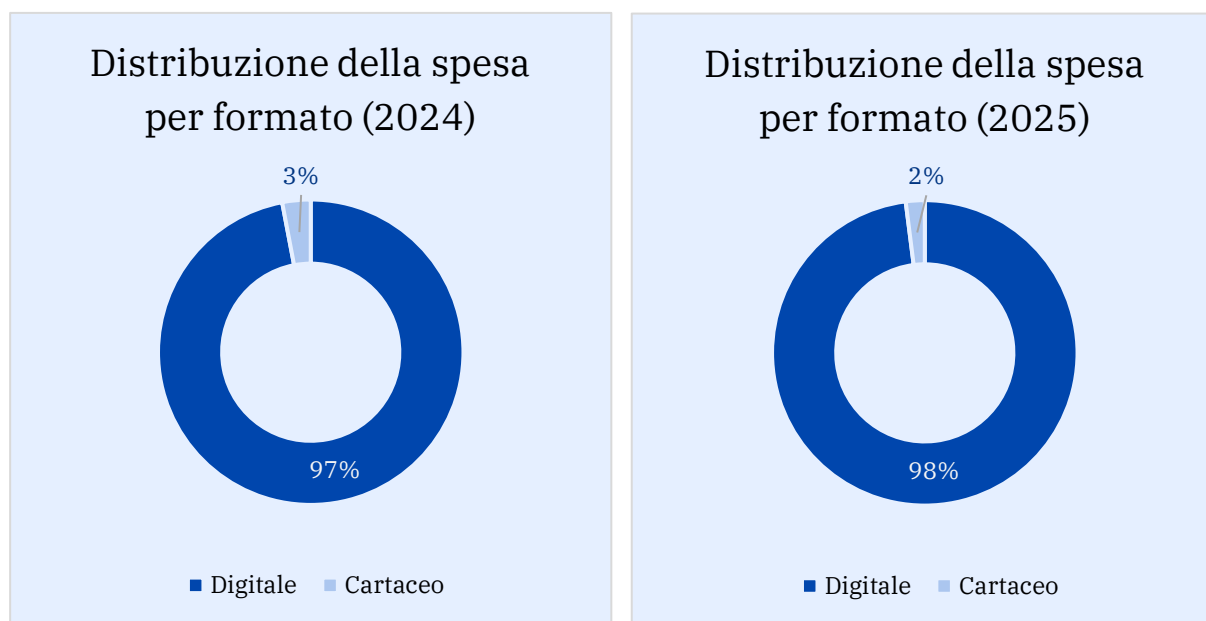


Figura 5 - Distribuzione della spesa per formato (anno 2024 - anno 2025)

La distribuzione del budget evidenzia la centralità del digitale, ma non esaurisce il ruolo che il formato cartaceo continua a ricoprire nelle collezioni. In alcuni ambiti disciplinari, in particolare Giurisprudenza, così come in specifiche esigenze legate alla didattica — tra cui i materiali di *Course Reserves* — il formato tradizionale mantiene una funzione significativa. Occorre inoltre considerare che la distribuzione della spesa non coincide necessariamente con il

numero di titoli acquisiti, poiché le risorse elettroniche presentano mediamente costi unitari più elevati rispetto alle monografie.

In questo contesto, nel 2025 la Biblioteca ha acquisito **866 nuovi titoli**, di cui il 70% costituito da monografie cartacee e il restante 30% da e-book (*Figura 6*). Il dato conferma uno sviluppo delle

collezioni orientato ai bisogni della comunità accademica.

Le nuove acquisizioni risultano fortemente guidate dalla domanda espressa dalla comunità Bocconi (*Figura 7*). Oltre la metà delle acquisizioni (**53%**) deriva infatti da proposte avanzate direttamente dall'utenza, con **240 richieste** da parte della comunità studentesca e **217** dal corpo docente.

A queste si aggiungono le acquisizioni legate al supporto alla didattica, che rappresentano una componente strutturale dello sviluppo delle collezioni. Nel 2025 il **servizio Course Reserves** ha inciso per il **35%** delle nuove acquisizioni, includendo testi adottati, *case study* e letture consigliate (per un totale di 301).



Figura 6 - Nuove acquisizioni per formato

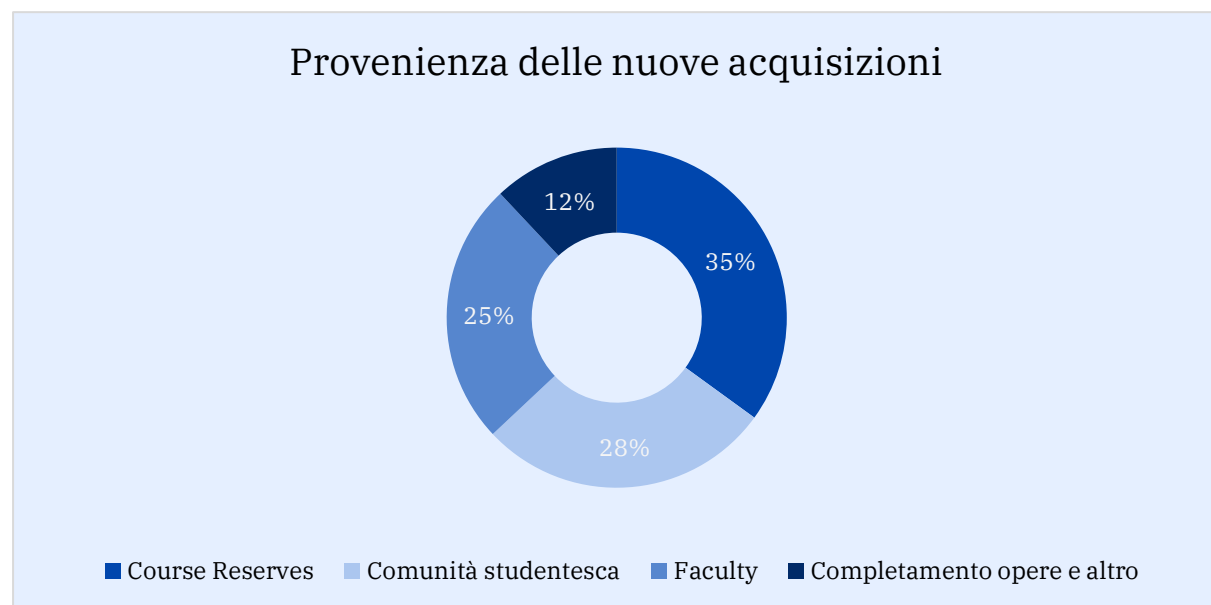


Figura 7 - Provenienza delle nuove acquisizioni

Una quota più contenuta (108, pari al 12%) è riconducibile ad altre tipologie di acquisizione e gestione del patrimonio, tra cui completamento e aggiornamento di opere in consultazione,

richieste dei referenti disciplinari di Giurisprudenza e reintegro di risorse smarrite o deteriorate.

Il principale **canale di raccolta delle richieste** resta il servizio *Can't find it?*, che consente di segnalare risorse non presenti nelle collezioni. In continuità con gli anni precedenti, la Biblioteca valuta ciascuna richiesta in relazione alla coerenza con le proprie politiche di sviluppo, decidendo se procedere con l'acquisto oppure soddisfare il bisogno informativo attraverso il servizio di Prestito Interbibliotecario.

Da dicembre 2025 questo processo è stato ulteriormente aggiornato con l'introduzione di **Rapido**, soluzione integrata nel motore di ricerca della Biblioteca che automatizza l'invio delle richieste verso le biblioteche partner. L'adozione di *Rapido* non modifica i criteri di selezione alla base delle politiche di acquisto, ma consente di gestire in modo più efficiente una parte delle richieste, distinguendo con maggiore precisione tra ciò che è opportuno acquisire stabilmente nelle collezioni e ciò che può essere ottenuto attraverso la rete di cooperazione interbibliotecaria.

Anche le richieste soddisfatte automaticamente tramite le biblioteche partner vengono infatti analizzate *ex post*, con l'obiettivo di individuare eventuali esigenze ricorrenti e orientare in modo mirato lo sviluppo delle collezioni.

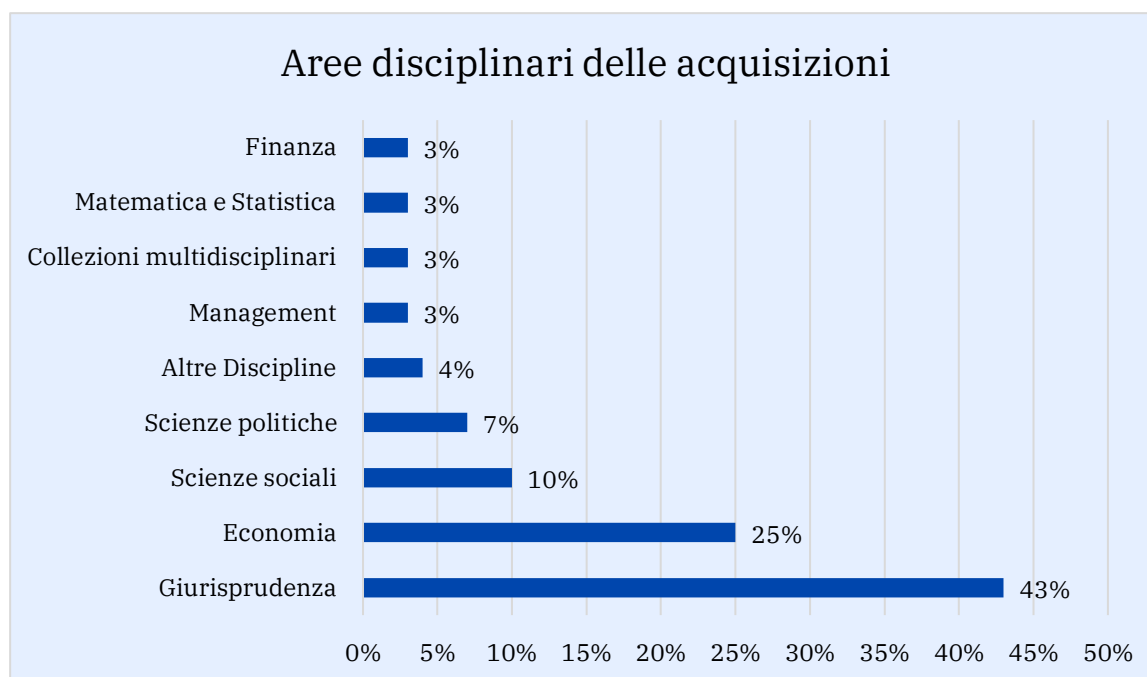


Figura 8 - Aree disciplinari delle acquisizioni

La **distribuzione disciplinare delle nuove acquisizioni** nel 2025 (Figura 8) conferma la centralità delle principali aree di insegnamento e ricerca dell'Ateneo, con una forte concentrazione nelle discipline giuridiche ed economico-finanziarie.

In particolare, l'area giuridica si mantiene al primo posto (43%), confermando un trend già emerso nel 2024, mentre quella economica si colloca nuovamente in seconda posizione (25%).

Le due aree rappresentano complessivamente oltre i due terzi delle acquisizioni. Si osserva inoltre il consolidamento delle Scienze sociali, che, insieme alle Scienze politiche, raggiungono il 17% del totale. Le restanti acquisizioni si distribuiscono tra diversi ambiti disciplinari con quote più contenute.

Accanto allo sviluppo delle collezioni tradizionali, la Biblioteca continua a svolgere un ruolo attivo nel supporto all'**acquisto di risorse elettroniche avanzate**. L'utenza può infatti proporre anche la sottoscrizione di banche dati e *dataset*; la Biblioteca ne valuta la rilevanza e, nei casi di interesse specifico, supporta docenti e ricercatori nella sottoscrizione tramite fondi di ricerca o di Dipartimento. Nel 2025 questo supporto si è tradotto nella gestione di **24 contratti** per l'acquisto di *dataset*, in aumento rispetto ai 16 del 2024.

Testi accessibili

Garantire pari opportunità di accesso allo studio e alla ricerca rappresenta una priorità strategica per Library & Archives, in coerenza con gli obiettivi di inclusione dell'Ateneo e in collaborazione con **Inclusion Service**. In qualità di **Entità Autorizzata** riconosciuta dal Ministero della Cultura, Library & Archives può fornire copie digitali integrali di opere destinate esclusivamente alle categorie di beneficiari individuate dalla normativa europea.

Testi accessibili	
	180 Testi forniti
	28 Studenti e studentesse coinvolti
	231 Titoli accessibili nel catalogo

Tabella 4 - Testi accessibili (sintesi)

Nel **2025** il servizio ha registrato un significativo incremento rispetto agli anni precedenti: sono stati forniti **180 testi in formato accessibile**, richiesti da **28 studenti e studentesse**.

Parallelamente, è proseguita l'attività di consolidamento del

catalogo dei materiali già disponibili, che ha raggiunto **231 titoli accessibili**, messi a disposizione anche per lo scambio con altre Entità Autorizzate a livello nazionale.

L'aumento delle richieste e dei testi prodotti conferma una crescente consapevolezza del servizio all'interno della comunità studentesca e testimonia l'impegno di Library & Archives nel rendere strutturale e sistematico il supporto all'accessibilità, integrandolo nello sviluppo delle collezioni e dei servizi.

5. Ricerca, dati e Open Science

Questa sezione esplora il ruolo della Biblioteca nel supporto alla ricerca, alla gestione dei dati e alle pratiche di *Open Science*. Vengono presentati i servizi e le iniziative che rafforzano l'infrastruttura informativa a supporto della comunità accademica.

Contratti trasformativi

Dal 2020 un team dedicato di Library & Archives gestisce i contratti **trasformativi** sottoscritti tramite il consorzio **CARE-CRUI** con 7 editori, consentendo ai ricercatori di pubblicare in **open access** senza costi aggiuntivi.

Contratti trasformativi in numeri	
	114 Articoli
	90 Docenti coinvolti
	30 Richieste di supporto gestite
	901 Ricerche su <i>Open Access Publishing Journal Search Tool</i>
	+350 Visualizzazioni <i>Open Access LibGuide</i>
	127 Banche dati <i>open access</i>

Tabella 5 - Contratti trasformativi (sintesi)

Nel 2025, gli accordi hanno supportato la pubblicazione di **114 contributi** in *open access*. Il dato conferma un interesse stabile, in lieve crescita rispetto al 2024: **90 membri della Faculty** hanno usufruito di questa opportunità. Nel complesso, si osserva il consolidamento delle pratiche di *open access* e un progressivo ampliamento dell'utilizzo all'interno della comunità accademica.

Nel corso dell'anno, il team Library ha gestito circa **30 richieste** di supporto legate all'*open access*, relative a opzioni di pubblicazione, criteri di eleggibilità e requisiti di conformità. È stata inoltre realizzata una **sessione formativa** rivolta allo staff dei centri di ricerca, finalizzata a rafforzare le competenze interne e a migliorare il supporto agli autori. Il workshop *Open Science for Researchers* è stato inserito nei curricula delle *PhD School* come corso elettivo, consolidando l'integrazione dei principi di *open science* nella formazione dottorale.

Gli strumenti di supporto si sono progressivamente consolidati. La **Open Access LibGuide**, attiva da ottobre 2024, ha registrato oltre **350 visualizzazioni**. L'*Open Access Publishing Journal Search Tool*, sviluppato per individuare le riviste incluse nei contratti trasformativi, ha registrato **901 ricerche** nel 2025.

Nel 2025 sono state inoltre introdotte nuove banche dati *legna*. Il numero complessivo delle risorse disponibili è così passato da **104 a 127**, rafforzando l'impegno per un accesso più ampio ai contenuti scientifici e per la promozione di sostenibilità e inclusione.

CIVICA Information Skills Barometer

Nel 2025 Library & Archives ha partecipato al **CIVICA Information Skills Barometer**, iniziativa promossa dall'alleanza europea **CIVICA** finalizzata all'analisi comparativa delle competenze informative delle comunità studentesche delle università partner. Più che una semplice *survey*, il *Barometer* rappresenta un dispositivo di osservazione condivisa su come studenti e studentesse si orientano nell'ecosistema informativo contemporaneo, tra saturazione informativa,

moltiplicazione dei canali di accesso e crescente presenza degli strumenti di intelligenza artificiale generativa (AI).

Per Bocconi, la partecipazione al progetto ha avuto un duplice valore. Da un lato, ha permesso di contribuire a una ricerca su scala europea costruita per produrre indicatori comparabili e utili a orientare le politiche formative delle università partner; dall'altro, ha offerto a Library & Archives una base conoscitiva significativa per leggere in modo più preciso i comportamenti

informativi della propria comunità studentesca e rafforzare la progettazione di servizi, workshop e strumenti di accompagnamento.



Figura 9 - Scaffali delle Sale di lettura al Piano terra

I risultati confermano che le competenze informative sono oggi strettamente intrecciate con il tema dell'**AI generativa**. La *survey*, somministrata nel novembre 2025 e conclusa con **2.294 risposte**, mostra che il **61%** dei rispondenti utilizza regolarmente strumenti di AI; nel caso di Bocconi, questa quota sale al **71%**. Tuttavia, l'adozione di questi strumenti non coincide con una piena fiducia nel loro valore accademico: gli studenti li utilizzano soprattutto per ragioni di praticità, rapidità e supporto alla comprensione, mentre restano più cauti quando si tratta di attività metodologicamente più sensibili, come la ricerca di fonti scientifiche o la selezione di riferimenti affidabili. Proprio per questo, il *Barometer* non va letto soltanto come una fotografia dell'uso dell'AI da parte delle comunità studentesche, ma come un indicatore più ampio della trasformazione delle pratiche di studio e ricerca. I dati mettono in evidenza un bisogno diffuso di orientamento: se una quota elevata di studenti dichiara di sentirsi abbastanza sicura nel reperire informazioni e nel valutarne l'affidabilità, emergono maggiori fragilità nell'uso delle **banche dati accademiche**, nella **gestione delle citazioni** e nella costruzione di percorsi di ricerca metodologicamente solidi. Oltre la metà dei rispondenti dichiara inoltre di desiderare una formazione più strutturata sull'uso responsabile dell'AI in ambito accademico.

In questa prospettiva, il *CIVICA Information Skills Barometer* conferma il ruolo di Library & Archives come attore sempre più rilevante nello sviluppo delle competenze informative della comunità accademica.

Prestito

Nel corso del 2025 la Biblioteca Bocconi ha registrato **11.282 nuovi prestiti**, confermando il trend di progressiva **riduzione della circolazione cartacea** già osservato negli anni precedenti.

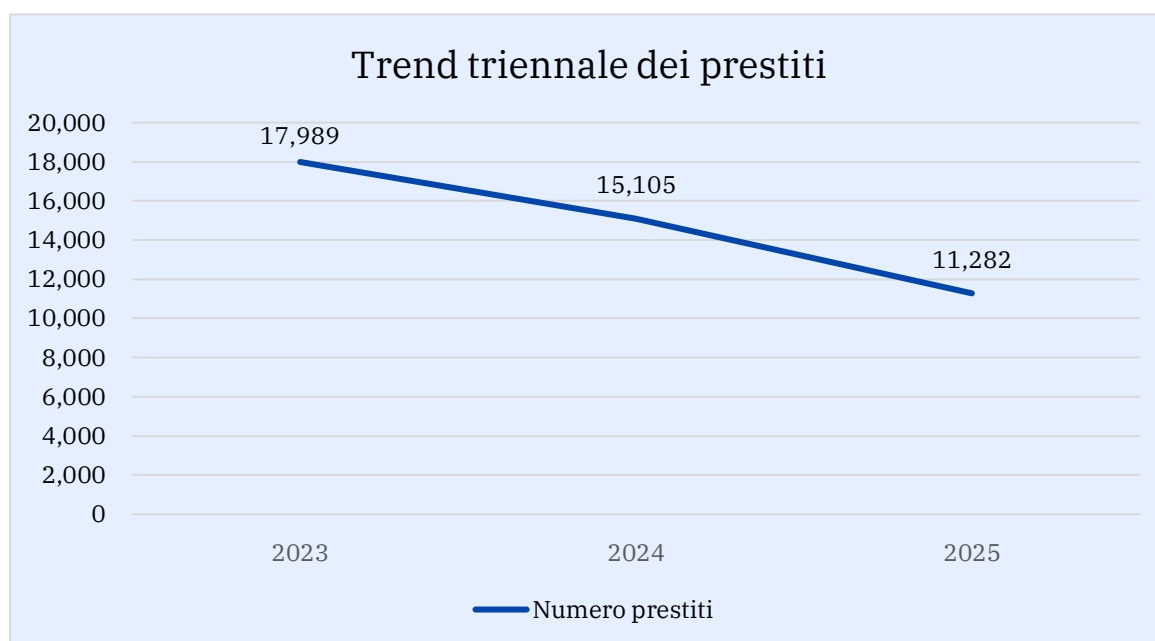


Figura 10 - Trend triennale dei prestiti

In particolare, si rileva un decremento del 25% rispetto al 2024 e del 37% sull'intero triennio (Figura 10).

Il dato si inserisce in un contesto di trasformazione dei comportamenti di studio e ricerca, sempre più orientati verso un utilizzo integrato delle risorse digitali e dei servizi di supporto specialistico erogati presso l'*Information Desk*.

I **picchi** di prestito si sono registrati nel mese di febbraio (1.526 prestiti) e nel mese di settembre (1.463), in corrispondenza rispettivamente dell'avvio del secondo semestre e dell'inizio del nuovo anno accademico. Seguono, per intensità di utilizzo, i mesi di marzo, maggio e aprile, confermando una forte correlazione tra circolazione cartacea e calendario didattico.

La fascia oraria maggiormente interessata dal servizio è risultata quella compresa tra le 16.00 e le 17.00 (1.212 prestiti), seguita dalla fascia 18.00-19.00 (1.060) e dall'intervallo 12.00-15.00.

L'utilizzo del *self-check* segue l'andamento dei picchi orari sopra indicati e, come già osservato nel 2024, supera i prestiti attivati presso l'*Information Desk* dopo le ore 20.00, a conferma di una crescente autonomia dell'utenza nelle operazioni di prestito in fascia serale.

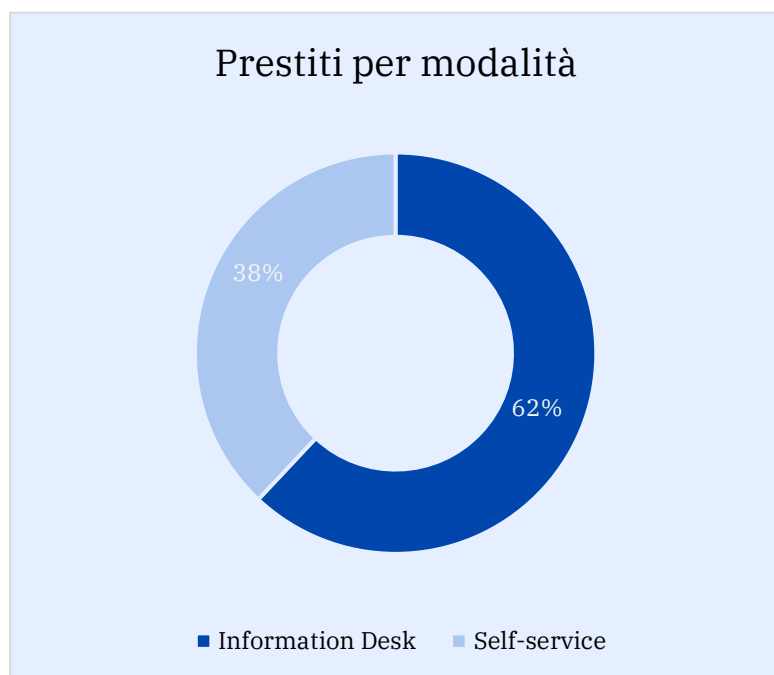


Figura 11 - Prestiti per modalità

Sul totale dei prestiti, il 62% (6.974) è stato registrato con il supporto dello staff presso l'*Information Desk*, mentre il restante 38% tramite le postazioni di *self-service* (Figura 11). Il dato è in larga parte legato alla gestione delle prenotazioni online (4.514), il cui ritiro richiede necessariamente la registrazione al desk. Al netto di questa componente, il ricorso al prestito assistito risulta più contenuto, ma conferma il ruolo dell'*Information Desk* come snodo centrale di accesso ai servizi della Biblioteca, dove l'interazione con lo staff può offrire supporto immediato e orientamento nell'utilizzo delle

collezioni.

Dei prestiti complessivi, 8.657 hanno riguardato volumi collocati nelle Sale di lettura, che ospitano la parte più recente e maggiormente consultata delle collezioni cartacee.

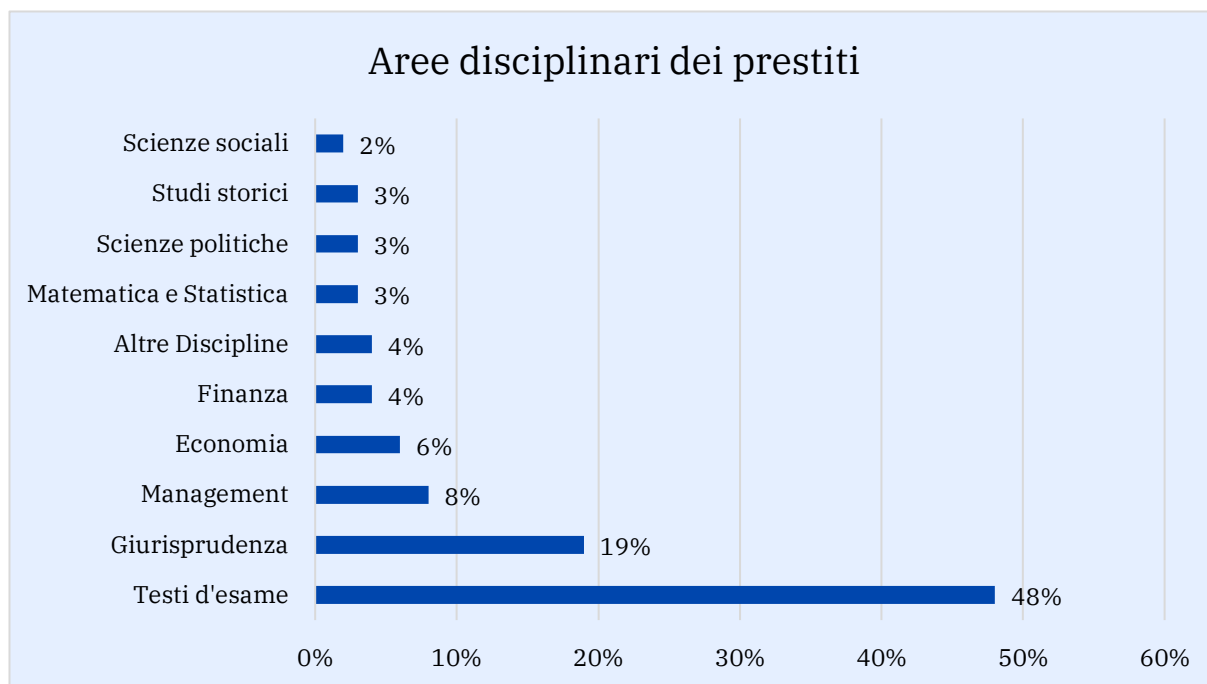


Figura 12 - Aree disciplinari dei prestiti

La distribuzione per area disciplinare (*Figura 12*) evidenzia in modo significativo l'incidenza dei libri di testo, che costituiscono il **48% dei prestiti**, confermando il ruolo centrale della collezione *Course Reserves* nel supporto diretto alla didattica (si veda a questo proposito l'[approfondimento dedicato](#)).

L'area di **Giurisprudenza**, pur rappresentando circa il 9% della popolazione studentesca complessiva, si conferma fortemente orientata all'utilizzo del materiale cartaceo, con una quota di prestiti significativamente superiore al proprio peso demografico. Il dato emerge in modo ancora più marcato nell'analisi dei prestiti dai magazzini (2.635), dove l'area giuridica rappresenta oltre la metà delle richieste (58%), evidenziando un ricorso significativo a testi specialistici di riferimento, spesso di pubblicazione meno recente ma ancora autorevoli e rilevanti per l'approfondimento e la ricerca accademica.

Al contrario, le discipline riconducibili all'area economica si attestano complessivamente intorno al 20% dei prestiti nelle Sale, a fronte di una popolazione potenziale largamente prevalente nel contesto dell'Ateneo, confermando una maggiore propensione verso l'utilizzo di risorse digitali e di natura multidisciplinare o non bibliografica.

Se si prende in considerazione l'**utenza "reale"**, ossia chi ha effettuato almeno un prestito, una prenotazione o un accesso all'area personale del sito della Biblioteca, il **65%** è rappresentato dalla **comunità studentesca** (*Figura 13*). All'interno di questo gruppo, il 48% è rappresentato da studenti Graduate, il 40% da studenti Undergraduate, l'11% da studenti di Relazioni Internazionali.

Seguono Alumni, studenti di dottorato e master, Faculty e staff.

All'interno della Faculty che ha utilizzato i servizi della Biblioteca, il 55% è costituito da docenti Non-core Faculty. Il Dipartimento maggiormente rappresentato è, in coerenza con i dati di

circolazione, *Legal Studies* (24%), seguito da *Social and Political Sciences* (18%) e *Management & Technology* (14%).

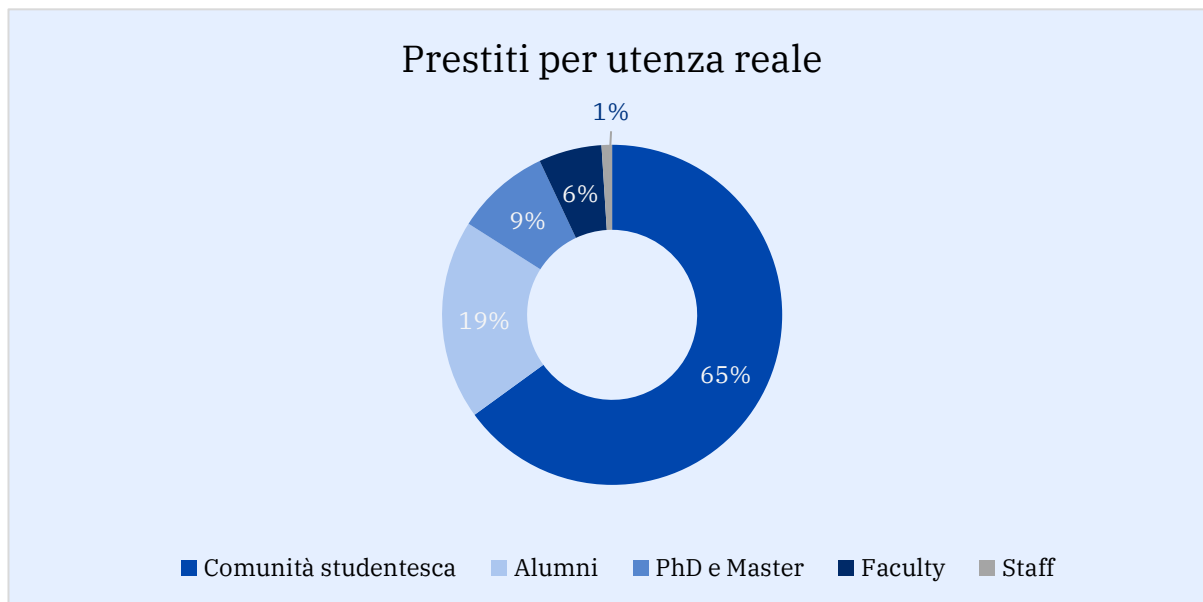


Figura 13 - Prestiti per utenza reale

Il **numero complessivo dell'utenza reale** risulta più che raddoppiato rispetto all'anno precedente. Tale incremento è riconducibile in parte a un effettivo ampliamento dell'interazione con i servizi bibliotecari, ma soprattutto all'aggiornamento del criterio di rilevazione introdotto nella seconda metà del 2025.

A partire dal mese di agosto, infatti, la definizione di utenza "reale" è stata estesa includendo anche gli utenti che accedono tramite credenziali all'area personale del sito della Biblioteca, oltre a coloro che effettuano un prestito o una prenotazione. Questa modifica consente di intercettare una platea più ampia di utenti che interagiscono con i servizi digitali. Il dato 2025 non è pertanto perfettamente comparabile con quello degli anni precedenti; tuttavia, la nuova modalità di rilevazione restituisce in modo più completo e aderente l'effettiva estensione delle interazioni con la Biblioteca.

Il 2025 conferma la progressiva trasformazione delle modalità di utilizzo delle collezioni cartacee. Se da un lato il numero complessivo dei prestiti evidenzia una riduzione rispetto agli anni precedenti, dall'altro emerge una forte concentrazione del servizio su due direttrici principali: supporto diretto alla didattica attraverso la collezione dei testi adottati, e persistente centralità del cartaceo nell'area giuridica, sia nelle Sale di lettura sia nel Magazzino Centrale che nel Deposito Distaccato.

In questo quadro, la circolazione cartacea continua a rappresentare un servizio significativo e qualificante, sempre più integrato con le risorse digitali e con i servizi di supporto specialistico offerti dalla Biblioteca.

Prestito Interbibliotecario

Il servizio di Prestito Interbibliotecario consente alla comunità studentesca, alla Faculty e allo staff di accedere a materiale bibliografico non presente nelle collezioni della Biblioteca Bocconi, tramite una **rete di biblioteche partner a livello nazionale e internazionale**. Le richieste possono riguardare sia volumi cartacei (Prestito Interbibliotecario) sia articoli o capitoli in formato digitale (*Document Delivery*).

Il servizio opera in una logica di reciprocità: il patrimonio della Biblioteca Bocconi è a sua volta messo a disposizione delle istituzioni partner, contribuendo a un sistema di cooperazione interbibliotecaria basato sulla condivisione delle risorse.

A dicembre 2025 il servizio è stato significativamente potenziato con l'**implementazione di Rapido**, una soluzione di *resource sharing* nativamente integrata in *SearchLib*, il motore di ricerca della Biblioteca.

L'introduzione di *Rapido* ha segnato un passaggio verso un **modello maggiormente automatizzato**: le richieste vengono indirizzate automaticamente verso le biblioteche partner sulla base di criteri quali disponibilità e tempi di risposta, riducendo significativamente l'intervento manuale dello staff nelle fasi di smistamento e gestione operativa. Il sistema consente inoltre un monitoraggio in tempo reale dello stato della richiesta e una gestione più standardizzata dei flussi, con un conseguente miglioramento dell'efficienza complessiva e una riduzione dei tempi di evasione.

Dal punto di vista dell'esperienza utente, *Rapido* è integrato direttamente in *SearchLib*: la richiesta può essere avviata all'interno dell'interfaccia di ricerca, senza passaggi esterni, rendendo il processo più lineare, trasparente e tracciabile.

Cosa abbiamo chiesto per la nostra utenza

Nel corso del 2025 il servizio di Prestito Interbibliotecario ha registrato **722 richieste rivolte ad altre biblioteche**, segnando un incremento del 30% rispetto al 2024 e del 61% rispetto al 2023 (*Figura 14*). Il dato conferma una **crescita strutturale e consolidata del servizio**, che si configura sempre più come uno strumento ordinario di accesso alla letteratura scientifica non disponibile localmente.

La dimensione digitale è ormai predominante: la quasi totalità delle richieste (**87%**) riguarda la **fornitura di documenti in formato elettronico**. Questo dato evidenzia una trasformazione ormai compiuta del servizio, sempre più orientato alla rapidità di accesso, alla sostenibilità dei flussi e alla circolazione immediata della documentazione scientifica.

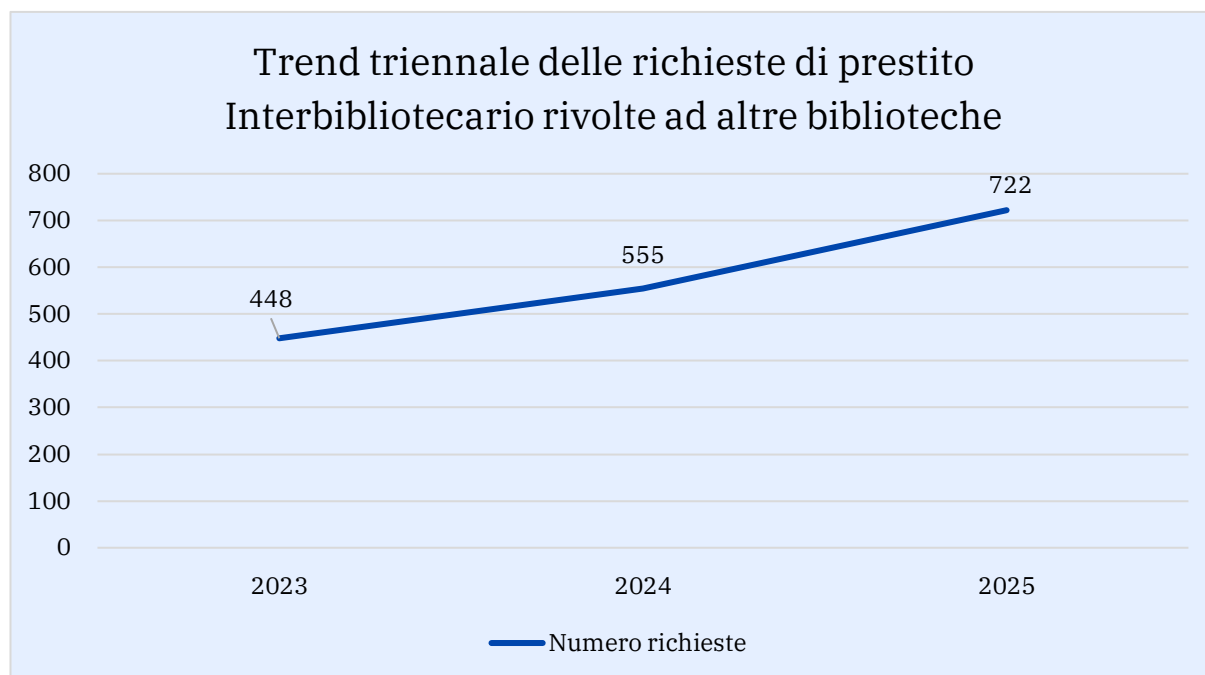


Figura 14 – Trend triennale delle richieste di prestito Interbibliotecario rivolte ad altre biblioteche

L'andamento nel corso dell'anno evidenzia picchi nei mesi di aprile (94 richieste) e nella parte finale dell'anno (89 a novembre e 93 a dicembre), in coerenza con i cicli accademici.

La maggior parte dei documenti richiesti è di pubblicazione recente (il 37% dei documenti richiesti è stato pubblicato dopo il 2021, il 34% tra il 2001 e il 2020), confermando il ruolo del servizio come canale privilegiato per l'accesso tempestivo ai contenuti più aggiornati della ricerca scientifica.

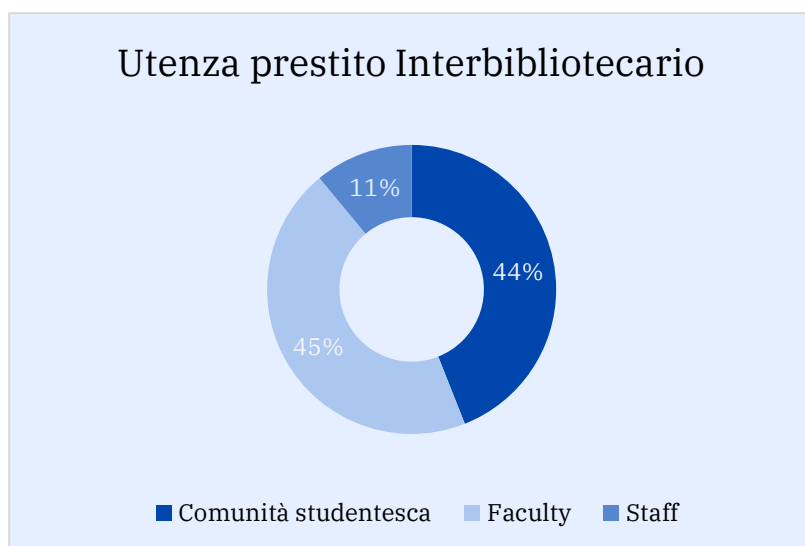


Figura 15 - Utenza prestito Interbibliotecario

Dal punto di vista dell'utenza, il servizio si conferma trasversale. Accanto alla comunità studentesca (44%), all'interno della quale risulta particolarmente rilevante il contributo di studenti e studentesse di corsi PhD e Master (18%), emerge con forza la **centralità della Faculty (45%)**, che utilizza il Prestito Interbibliotecario in modo continuativo a supporto delle proprie attività di didattica e ricerca (Figura 15). Significativa anche la

presenza dello staff, a testimonianza della natura ampia e diffusa del servizio. Si rafforza ulteriormente la **dimensione internazionale delle richieste**. Una quota crescente dei documenti proviene da istituzioni extra-europee, confermando l'apertura globale delle reti di cooperazione interbibliotecaria e la natura internazionale delle fonti utilizzate dalla comunità Bocconi (*Figura 16*). Coerentemente, la lingua prevalente dei documenti richiesti è l'inglese,

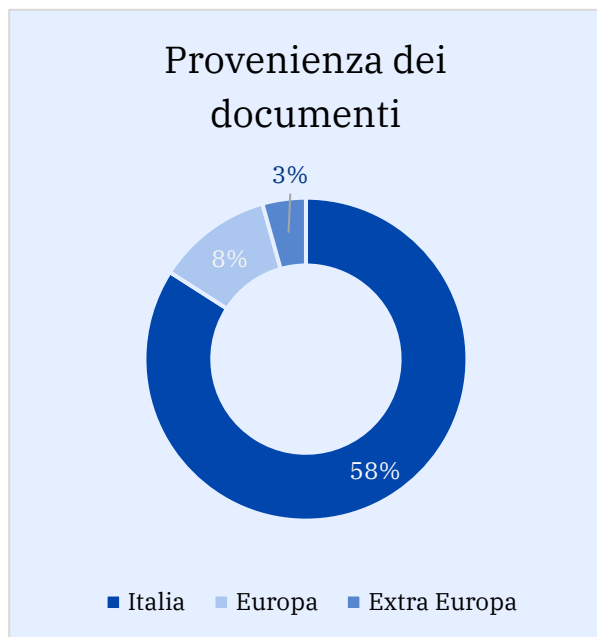


Figura 16 - Provenienza dei documenti

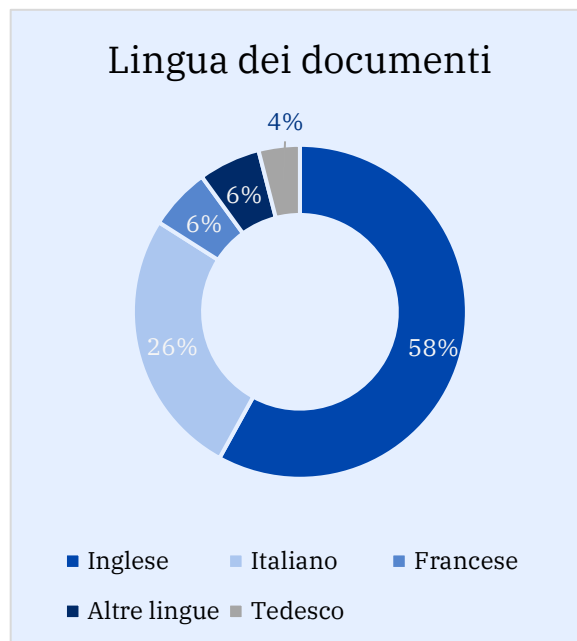


Figura 17 - Lingua dei documenti

affiancata da una presenza stabile di pubblicazioni in italiano e in altre lingue europee (*Figura 17*).

La **distribuzione disciplinare delle richieste** (*Figura 18*) evidenzia la centralità di Giurisprudenza, che si conferma l'area con il maggiore ricorso al servizio (pari al 38% del totale), in coerenza con l'elevato utilizzo delle collezioni cartacee da parte della faculty di *Legal Studies*, già evidenziato nei dati di prestito interno.

Segue il blocco di Scienze sociali e politiche (22%), che consolidano il proprio peso, e l'area economico-finanziaria (12%), oggi meno dominante rispetto agli anni precedenti ma stabilmente presente.

Si osserva inoltre una presenza significativa di richieste in ambito culturale (*Heritage, art and culture*), storico, di area management e sanitario, a testimonianza di una crescente trasversalità e

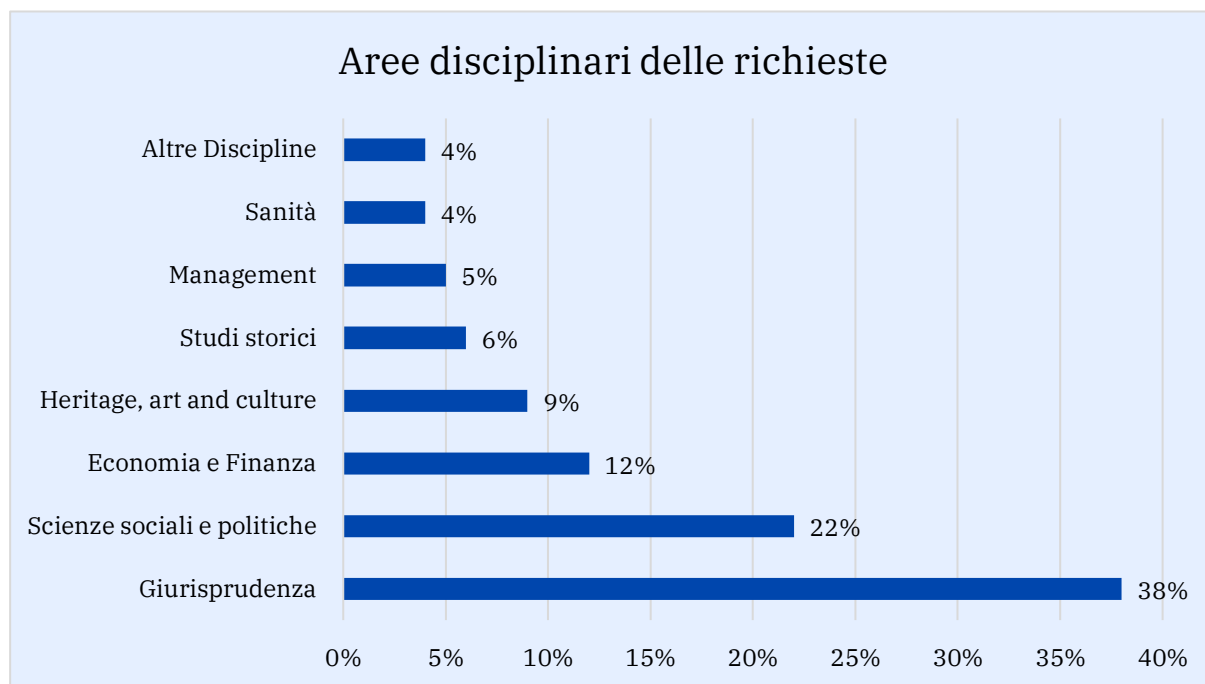


Figura 18 - Aree disciplinari delle richieste

diversificazione tematica. In questo contesto di crescita, digitalizzazione e progressiva internazionalizzazione si inserisce l'implementazione di *Rapido*, attivo dal 9 dicembre 2025. La nuova piattaforma rappresenta l'evoluzione naturale di un servizio già fortemente orientato all'automazione e alla cooperazione internazionale, rafforzandone l'efficienza in un quadro di domanda ormai stabilmente elevata.

Cosa abbiamo fornito alle biblioteche partner

Nel 2025 le **richieste di documenti provenienti da biblioteche partner** hanno raggiunto quota **586**, confermando una crescita significativa rispetto agli anni precedenti e consolidando il ruolo della Biblioteca Bocconi all'interno delle reti di cooperazione interbibliotecaria (*Figura 19*). La fornitura è avvenuta **prevalentemente in formato digitale**, in particolare per l'81% del totale delle richieste.

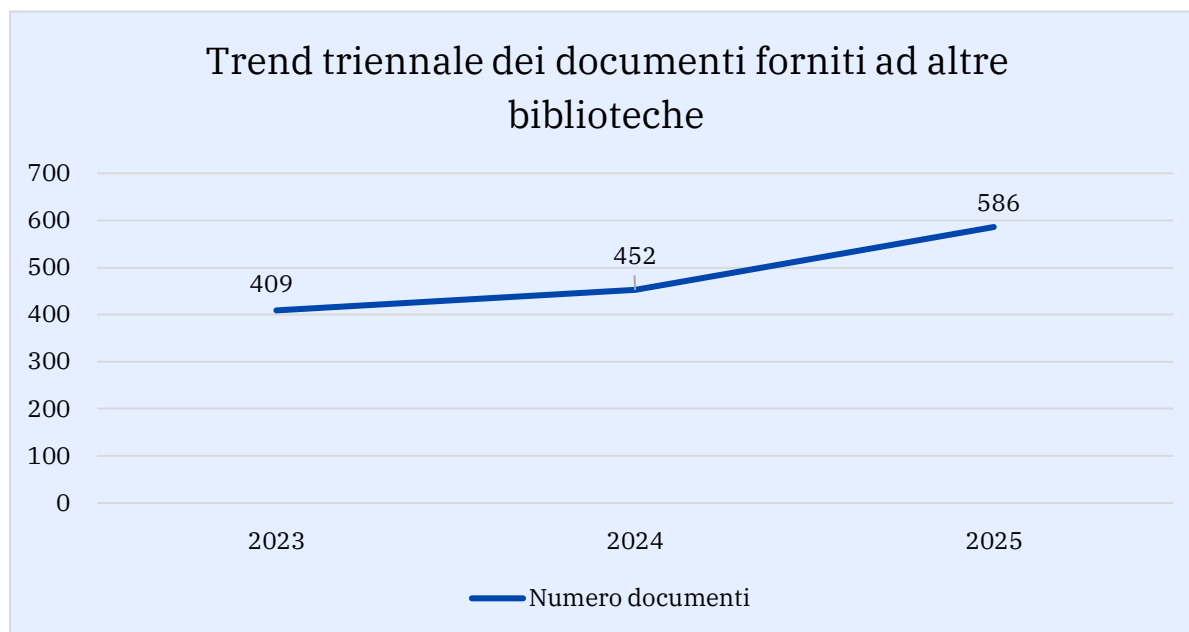


Figura 19 - Trend triennale dei documenti forniti ad altre biblioteche

Il 2025 segna un ulteriore rafforzamento della **dimensione internazionale** del servizio. L'Italia rappresenta ancora la quota maggiore delle richieste ricevute (48%), ma il peso delle richieste provenienti da fuori Europa (40%), soprattutto dagli Stati Uniti, si avvicina progressivamente ai livelli nazionali (Figura 20). Coerentemente con questo scenario, la lingua prevalente dei documenti forniti è l'inglese, che rappresenta oltre due terzi delle richieste complessive (Figura 21).

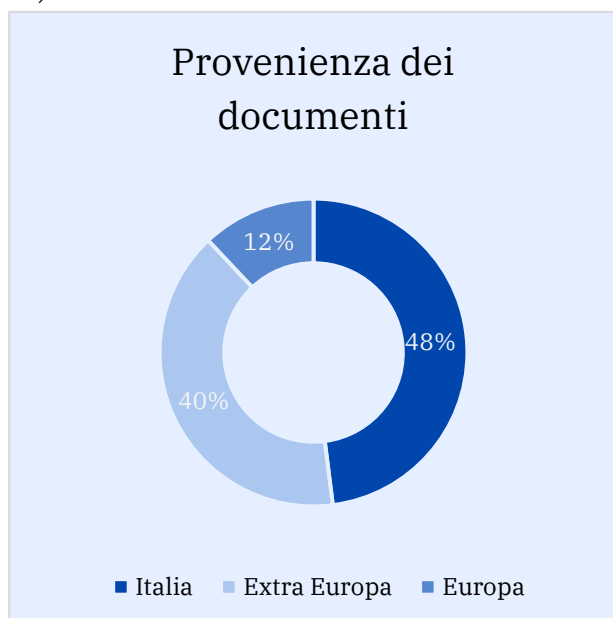


Figura 20 - Provenienza dei documenti

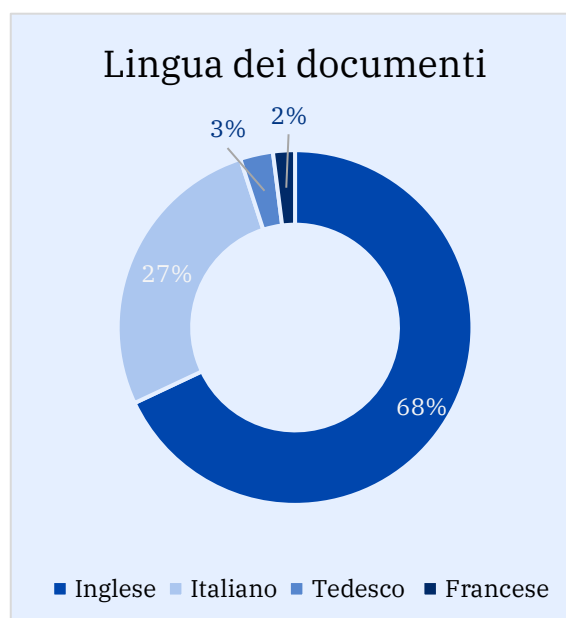


Figura 21 - Lingua dei documenti

L'italiano mantiene una presenza significativa, mentre le altre lingue europee costituiscono una quota più contenuta ma stabile.

A differenza delle richieste rivolte all'esterno, nelle richieste provenienti da altre biblioteche emerge con maggiore evidenza l'area delle Scienze sociali e politiche (27%), Seguono l'ambito della Sanità (19%), che continua a distinguersi per un'elevata incidenza, in parte riconducibile alla rilevanza delle collezioni specialistiche, e Giurisprudenza, che si conferma tra le aree di maggiore attrattività (18%).

Si osserva inoltre una presenza significativa di richieste in Studi storici ed Economia e Finanza (complessivamente il 20% delle richieste considerando entrambi gli ambiti), mentre le discipline afferenti a *Heritage*, *Management* e ambiti STEM contribuiscono a delineare un **quadro disciplinare ricco e diversificato** (Figura 22).

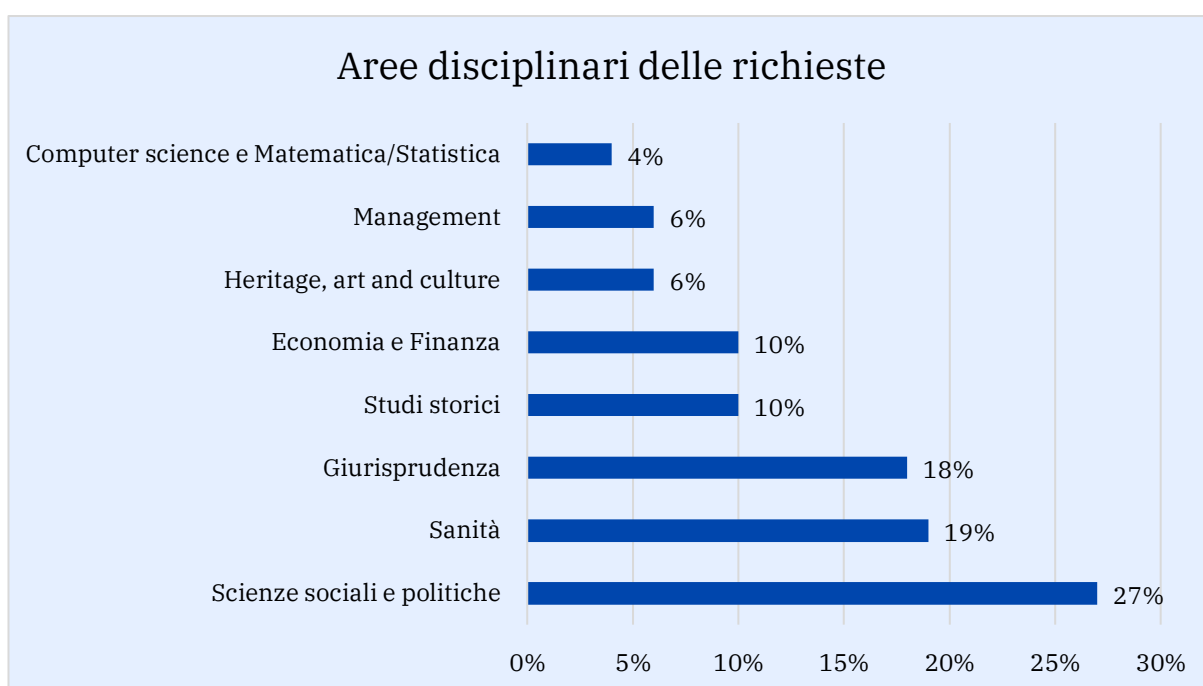


Figura 22 - Aree disciplinari delle richieste

L'andamento nel corso dell'anno evidenzia un picco particolarmente significativo nel mese di dicembre, in coincidenza con l'attivazione di *Rapido* (9 dicembre 2025). L'incremento delle richieste nell'ultimo mese dell'anno testimonia l'impatto immediato in termini di maggiore visibilità e di più efficiente indirizzamento automatico delle richieste all'interno della rete internazionale.

Servizi per la Faculty: *Inter-campus delivery*

Nel 2025 il servizio di *Inter-campus delivery* ha continuato a garantire un **supporto puntuale e personalizzato alla Faculty**, confermando al tempo stesso la progressiva evoluzione verso modalità di fruizione sempre più orientate al digitale.

Le **spedizioni di volumi cartacei presso i Dipartimenti** (ICD) sono state **104**, con una prevalenza di richieste provenienti dalla Core Faculty di Ateneo (70%). Il Dipartimento di *Legal Studies* si conferma, in modo netto, il principale utilizzatore del servizio (50 richieste, pari a quasi la metà del totale), seguito a distanza da *Social and Political Sciences* ed *Economics*.

Parallelamente, sono state soddisfatte **341 richieste di digitalizzazione parziale di articoli o capitoli**, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. Anche in questo ambito emerge con evidenza la centralità di *Legal Studies*, che da sola concentra 219 richieste, rappresentando oltre il 60% del totale. Seguono *Social and Political Sciences* e *Decision Sciences*, con volumi significativamente inferiori.

Il confronto con gli anni precedenti evidenzia una progressiva riduzione della circolazione cartacea (-63% dal 2023 al 2025), a fronte di una crescita delle richieste di digitalizzazione (+9% nello stesso periodo), segno di un servizio sempre più orientato alla rapidità di accesso e all'ottimizzazione dei tempi di lavoro della faculty.

Risorse elettroniche

Nel 2025 le **risorse elettroniche** hanno continuato a rappresentare una componente sempre più centrale delle collezioni della Biblioteca. Pur in presenza di un patrimonio ancora

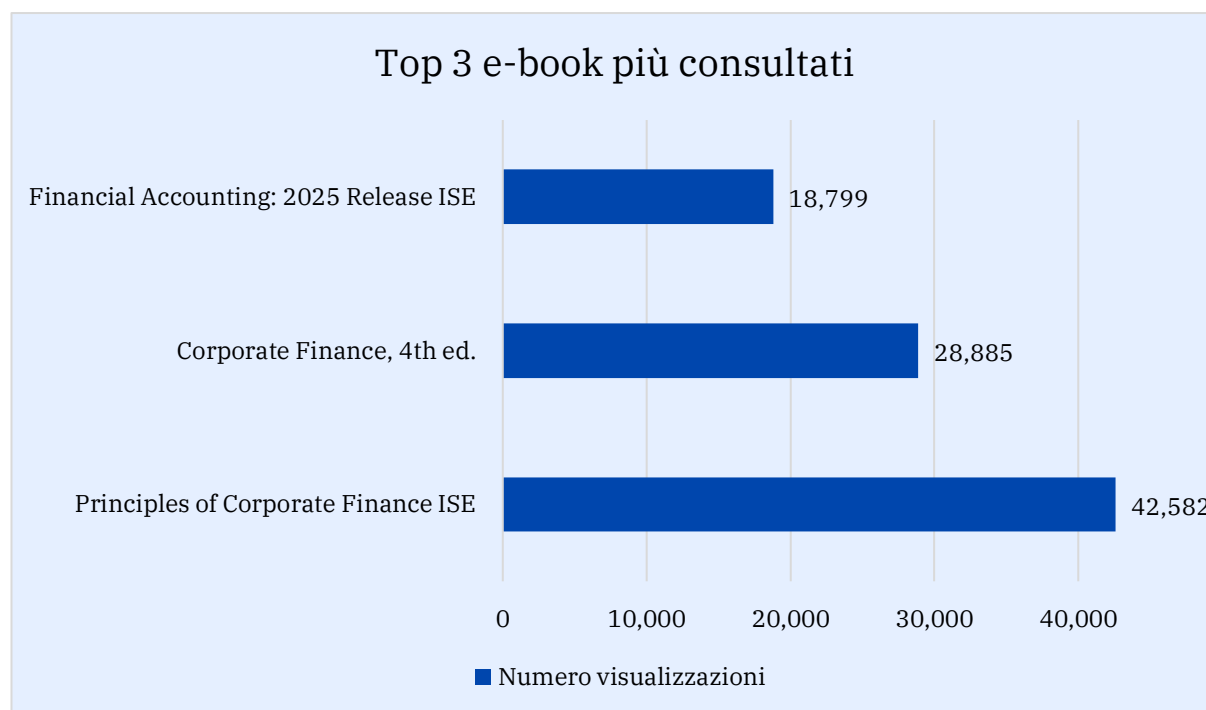


Figura 23 - Top 3 e-book più consultati

prevalentemente cartaceo (**57%**), la componente digitale raggiunge il **43%** del totale,

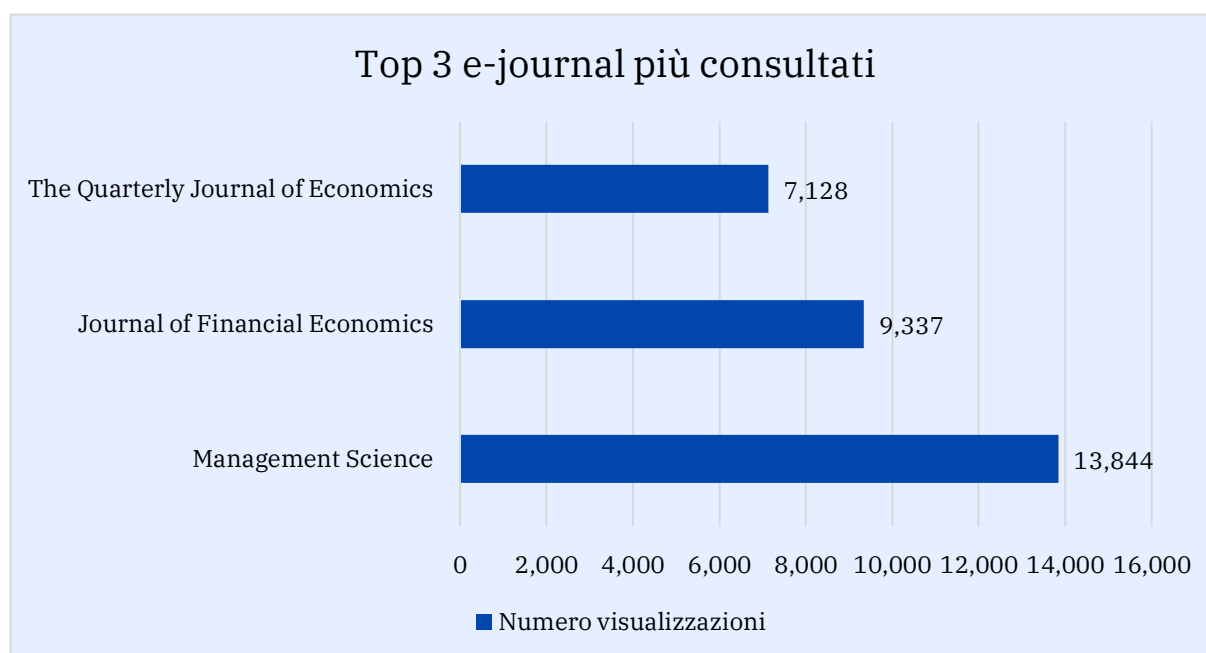


Figura 24 - Top 3 e-journal più consultati

confermando la progressiva evoluzione delle raccolte in linea con la politica di **digital first** che negli ultimi anni ha orientato lo sviluppo delle acquisizioni.

Nel 2025 sono risultate disponibili **70 banche dati, 355.539 e-book e 124.346 e-journal**. La maggior parte di queste risorse è consultabile anche da remoto, rafforzando la capacità della Library di sostenere studio e ricerca oltre i confini fisici del campus e di accompagnare le esigenze di una comunità accademica internazionale e abituata a modalità ibride di fruizione.

L'utilizzo delle risorse elettroniche si conferma particolarmente intenso: nel corso dell'anno si registrano complessivamente **1.701.005 consultazioni** di e-book e articoli, un dato che evidenzia la centralità delle collezioni digitali nell'esperienza quotidiana di comunità studentesca e Faculty. Questi dati confermano la forte domanda di risorse ad alto contenuto scientifico e disciplinare a supporto della didattica e della ricerca.

6. Esperienza utente e servizi digitali

Questa sezione descrive l'esperienza complessiva dell'utente in relazione ai servizi di Biblioteca & Archivi, con particolare attenzione ai servizi digitali e ai principali punti di contatto. Vengono presentate le modalità di accesso all'informazione, interazione con i servizi, insieme alle dinamiche emerse nel corso dell'anno.

Course Reserves

Nel 2025 il servizio **Course Reserves** conferma il percorso di consolidamento avviato con l'introduzione di **Leganto**, configurandosi come un'infrastruttura ormai stabile e pienamente integrata nei processi didattici. Le **reading list attive** raggiungono quota **1.862** (dato cumulativo

Course Reserves	
	5.318 Documenti associati
	1.862 Reading list attive
	16.422 Visualizzazioni full-text

Tabella 6 - Course Reserves (sintesi)

dall'implementazione), con **5.318** documenti associati (cumulativo) e **12.086 studenti** univoci attivi nell'anno. I dati evidenziano una crescita strutturale del servizio, sia in termini di contenuti gestiti sia di ampiezza della *user base* coinvolta.

Il confronto con il 2023 rende evidente il cambio di scala e di modello operativo: in quell'anno il servizio era ancora fortemente centrato su attività di verifica e controllo dei programmi d'esame; si trattava di un perimetro già consolidato, ma meno integrato nei canali digitali utilizzati da studenti e studentesse, e più dipendente da processi gestiti a monte dalla Biblioteca.

Nel 2024, con l'integrazione di **Leganto** nell'ecosistema tecnologico della Biblioteca e dell'Università (**Alma** e **Blackboard**), l'evoluzione ha riguardato non solo l'incremento dei volumi gestiti, ma anche l'esperienza utente e l'efficienza del servizio. L'impatto si è tradotto in una **riduzione significativa delle richieste di assistenza** relative a **Course Reserves** presso l'**Information Desk** (**dal 38% nel 2023 all'11% nel 2024**) e in un aumento dell'**engagement**: **il 28% della comunità studentesca** ha interagito con **Leganto** già nel primo mese di implementazione. Nel corso dell'anno 2025 si registrano inoltre **16.422 visualizzazioni di full-text** tramite i link presenti nelle citazioni. Parallelamente, la componente cartacea continua a mantenere un ruolo rilevante (14.504 utilizzi), confermando la natura ibrida del servizio.

Proprio questa evidenza, una transizione digitale concreta ma non sostitutiva del cartaceo, soprattutto per i libri di testo, costituisce il presupposto della **Policy per le nuove acquisizioni Course Reserves**, formalizzata nel 2025. La **Policy** introduce un modello decisionale **data-driven e centralizzato**, basato sull'integrazione con **Esse3** per l'analisi aggiornata della composizione delle classi e, soprattutto, su strumenti di monitoraggio continuo della domanda (dati di utilizzo reale). Viene confermata la priorità per il **formato elettronico** e l'**accesso multiutente**, in linea con gli obiettivi di equità e accessibilità, ma con un approccio pragmatico che tiene conto delle effettive modalità di utilizzo e della frequente predilezione per il formato cartaceo. La scelta tra e-book e cartaceo viene effettuata valutando anche disponibilità, condizioni di licenza, usabilità (download, annotazioni, evidenziazioni) e sostenibilità economica.

Rispetto ai KPI 2025 del servizio **Course Reserves**, è possibile proporre alcune chiavi di lettura che ne evidenziano non solo la crescita numerica, ma anche il grado di consolidamento e di integrazione strategica del servizio.

Reading list active

Il dato cumulativo delle *reading list* attive (1.862) conferma che *Leganto* è ormai uno strumento strutturale nella gestione delle bibliografie didattiche. La progressiva crescita nel tempo indica un ampliamento costante del perimetro dei corsi coperti e una maggiore sistematicità nell'utilizzo della piattaforma da parte del corpo docente. Non si tratta più di un'adozione sperimentale o concentrata su singoli insegnamenti, ma di un'infrastruttura che supporta in modo trasversale l'offerta formativa. Il confronto con il 2023 evidenzia un cambio di scala significativo, riconducibile all'automazione dei flussi, all'integrazione con *Blackboard* e alla maggiore visibilità del servizio nei *touchpoint* digitali della didattica

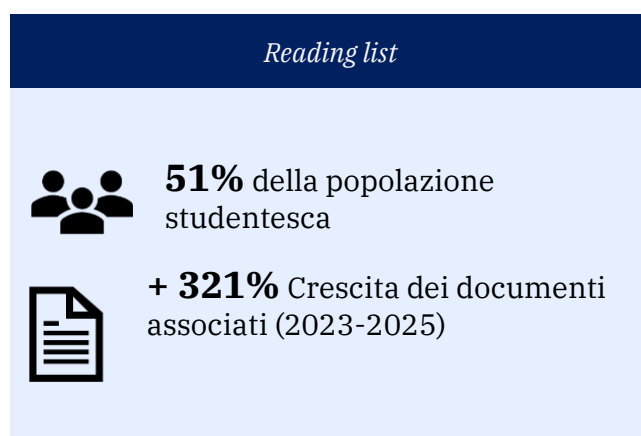


Tabella 7 - Reading list (sintesi)

Documenti associati

Il numero di documenti collegati alle *reading list* consente di valutare la profondità e la ricchezza dei contenuti curati attraverso il servizio.

Rispetto ai 1.263 documenti associati nel 2023, l'incremento è rilevante e testimonia non solo un ampliamento quantitativo, ma anche una maggiore capacità della Biblioteca di intercettare e strutturare le richieste didattiche in un ambiente unico e monitorabile. Questo dato assume particolare valore se letto insieme alla *Policy* 2025, che rende il processo di acquisizione più coerente con l'analisi della domanda reale (dati di utilizzo, numerosità delle classi, tipologia di adozione).

Studenti univoci attivi

Il numero di utenti univoci attivi rappresenta probabilmente l'indicatore più significativo in termini di impatto. Coinvolgere oltre 12 mila studenti e studentesse (12.086 nel 2025) significa che il servizio non è circoscritto a nicchie disciplinari, ma costituisce un'infrastruttura trasversale per l'accesso ai materiali didattici.

Questo dato va letto in continuità con quanto già emerso nel 2024 (28% della comunità studentesca attiva già nel primo mese di implementazione), e conferma che *Leganto* è entrato stabilmente nel comportamento informativo degli studenti. Inoltre, l'elevata numerosità di

utenti attivi rafforza la sostenibilità del modello ibrido (digitale + cartaceo): l'ampia base di utilizzo giustifica scelte di acquisizione multiutente in formato elettronico, ma anche il mantenimento di copie fisiche per i testi ad alta domanda.

Indicatori di maturità del servizio

Letti congiuntamente, i tre KPI delineano un servizio che ha superato la fase di implementazione per entrare in una fase di consolidamento e ottimizzazione:

- la crescita cumulativa delle reading list indica continuità e progressiva copertura dell'offerta didattica;
- l'aumento dei documenti associati segnala un rafforzamento del ruolo curatoriale della Biblioteca;
- l'elevato numero di utenti attivi dimostra l'effettiva integrazione del servizio nei processi di studio.

In prospettiva, questi indicatori consentono anche una lettura strategica: *Course Reserves* non è più soltanto un servizio di supporto alla didattica, ma uno strumento di **governo della domanda bibliografica**, in grado di orientare le politiche di sviluppo delle collezioni, ottimizzare le risorse (riduzione delle richieste di assistenza, razionalizzazione degli acquisti) e contribuire in modo misurabile alla qualità dell'esperienza di studio e di insegnamento della comunità Bocconi.

Information Desk

Nel 2025 l'*Information Desk* ha registrato **1.010** interazioni, confermandosi un osservatorio privilegiato dei bisogni informativi della comunità accademica e un punto di accesso strategico ai servizi della Biblioteca. Il dato evidenzia una crescita significativa rispetto al **2024** (814 richieste) e al **2023**, anno in cui, con l'avvio del progetto *Ask a Librarian!*, erano state registrate 546 richieste nel periodo marzo-dicembre. In prospettiva triennale, l'andamento conferma quindi non solo il consolidamento del servizio, ma anche l'ampliamento progressivo della sua capacità di intercettare bisogni informativi diversi, distribuiti tra supporto bibliografico, assistenza tecnica specialistica e supporto alla didattica.

La distribuzione delle richieste (*Figura 25*) evidenzia un equilibrio strutturale tra mediazione bibliografica, supporto alla didattica (*Course Reserves*) e assistenza specialistica nell'uso delle banche dati, riflettendo l'evoluzione organizzativa avviata nel 2023 e consolidata nel 2024 con l'istituzione della unit *Scientific Information & Data*.

La categoria prevalente nel 2025 è **Bibliographic Information (38,5%, 389 richieste)**, a conferma del fatto che il bisogno più diffuso continua a collocarsi nell'accesso effettivo alle fonti e nell'orientamento iniziale alla ricerca. All'interno di quest'area, la componente prevalente è il reperimento di risorse specifiche (sia cartacee che online), mentre la quota relativa all'individuazione di fonti per argomento o ambito di ricerca, pur più contenuta, esprime una domanda qualitativamente più avanzata, legata a tesi, *assignment* e attività di ricerca.

Queste due componenti restituiscono il peso complessivo della **mediazione bibliografica**, che continua a rappresentare il cuore identitario del desk. Già nel **2023** il supporto bibliografico costituiva il nucleo centrale dell'attività, con una forte concentrazione nelle aree di *Economics* e *Legal Studies*; nel **2024** l'informazione bibliografica rappresentava il **46%** delle **814 richieste** complessive; nel **2025** permane quindi un bisogno strutturale di orientamento nella fase iniziale di ricerca e accesso alle fonti prevalentemente nell'ambito di *Economics* e *Legal Studies*. Questo dato conferma che, nonostante l'evoluzione delle piattaforme digitali, la mediazione umana rimane centrale nel processo di accesso e selezione delle risorse.

Un secondo ambito per rilevanza nel 2025 è rappresentato dall'**assistenza sulle banche dati**, che nel complesso raggiunge **350 richieste**, pari al **34,7%** del totale. Al suo interno, la componente principale è costituita dalle richieste di **accesso e uso della Data Room 015**, con **215 casi (21,3%)**; seguono le richieste di **accesso e uso delle banche dati accessibili online**, con **99 casi (9,8%)** e quelle di **primo orientamento**, con **36 casi (3,6%)**.

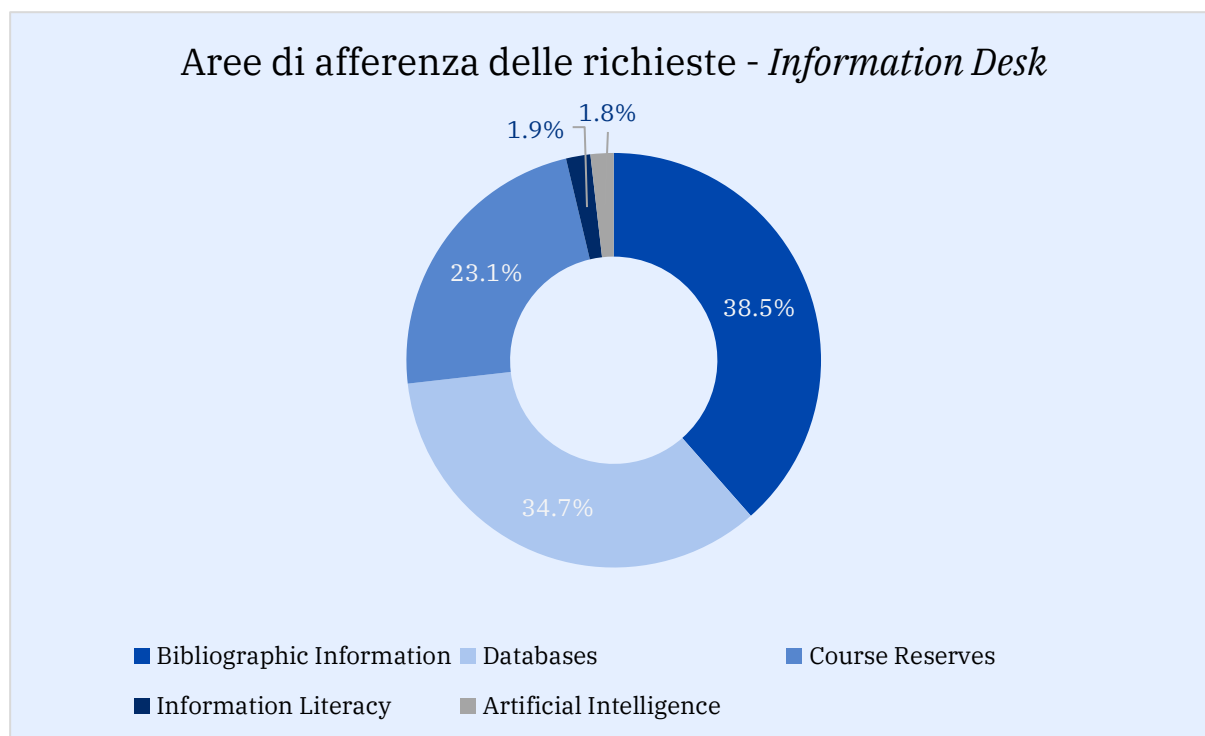


Figura 25 - Aree di appartenenza delle richieste - Information Desk

Il confronto con gli anni precedenti è particolarmente significativo. Nel **2024** l'area *Databases* aveva raggiunto il **42%** delle richieste complessive, rappresentando il segmento più rilevante del servizio e riflettendo gli effetti della riorganizzazione e del rilancio integrato dei servizi specialistici. Nel **2025** il supporto alle banche dati rimane molto consistente, ma appare distribuito in modo più articolato tra assistenza operativa, accesso a risorse specialistiche e orientamento introduttivo. La riduzione percentuale rispetto al 2024 suggerisce una progressiva

stabilizzazione del servizio e una maggiore autonomia dell'utenza, verosimilmente favorita dall'attività di consulenza individuale (*Library meeting*), dal supporto asincrono erogato tramite il *touchpoint* digitale, dalla disponibilità di strumenti di *self-help* come *FAQs* e *LibGuides*, e dall'offerta formativa di *Library workshop*.

In questo quadro si inserisce l'andamento di **Course Reserves**, che nel 2025 rappresenta il **23,1%** del totale con **233 richieste**. Il dato va letto in prospettiva triennale: nel 2023 le richieste relative a *Course Reserves* incidevano per il 38%, riflettendo una fase in cui il servizio generava numerose interazioni procedurali; nel 2024, con l'integrazione di *Leganto*, la percentuale era scesa all'11%, segnalando un significativo incremento di autonomia digitale. Nel 2025 la consistenza di questo nucleo non indica un ritorno alle criticità pre-digitalizzazione dei processi, bensì una proporzione coerente con la crescita strutturale del servizio. Le richieste riguardano prevalentemente prenotazioni di testi già in prestito, chiarimenti sulle *policy* di circolazione, localizzazione fisica dei volumi e modalità di accesso ai materiali online, più che problematiche sistemiche. In altri termini, l'aumento è proporzionale all'ampliamento della *user base* e all'intensità d'uso del servizio.

Più contenuta sul piano quantitativo, ma significativa sul piano qualitativo, è l'area dell'**Information Literacy**, che nel complesso raccoglie **19 richieste**, pari all'**1,9%** del totale. Infine, la categoria **Artificial Intelligence**, introdotta nel 2025 per rilevare e monitorare l'eventuale crescita di richieste su questo tema, registra per ora un'incidenza ancora marginale, ma costituisce un primo indicatore utile per osservarne l'evoluzione negli anni successivi.

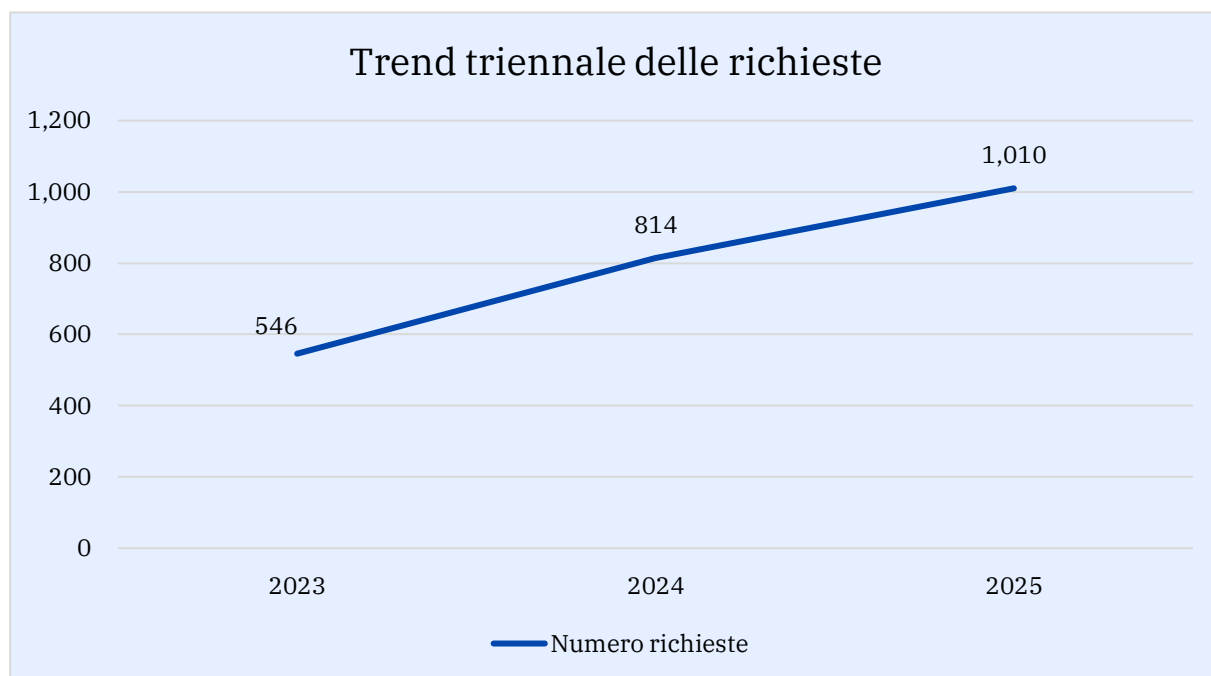


Figura 26 - Trend triennale delle richieste

Il confronto 2023–2024–2025 (Figura 26) evidenzia dunque una traiettoria di maturazione:

- **2023**: fase di potenziamento del supporto bibliografico (*Ask a Librarian!*) e forte incidenza di *Course Reserves* e *Databases* in termini operativi.
- **2024**: riorganizzazione strutturale dei servizi e massima incidenza dell'area *Databases* (42%), con rafforzamento della consulenza specialistica.
- **2025**: riequilibrio tra le aree, con prevalenza dell'informazione bibliografica (38,5%), stabilizzazione di *Course Reserves* (23,1%) e consolidamento dell'assistenza su banche dati (34,7%).

Nel 2025 l'*Information Desk* non è più caratterizzato da picchi legati a singoli servizi in fase di implementazione o rafforzamento, ma da una distribuzione armonica delle richieste.

L'analisi mensile mostra una forte concentrazione delle richieste nel semestre autunnale, con un picco in **settembre (227 richieste)**, seguito da **novembre (189)** e **ottobre (156)**. Questi tre mesi rappresentano oltre la metà delle interazioni annuali, confermando la stretta correlazione tra carico del *touchpoint* principale e ciclo didattico: l'avvio dei corsi, l'attivazione delle bibliografie e l'intensificarsi delle attività di ricerca determinano un incremento significativo delle richieste.

Il fenomeno è particolarmente evidente per ***Course Reserves***, che raggiunge il proprio massimo in settembre, ma coinvolge anche ***Bibliographic Information***, molto forte tra settembre e ottobre, e l'area ***Databases***, che tocca il proprio picco in novembre.

Anche la distribuzione per fascia oraria conferma una chiara integrazione del servizio nel ritmo quotidiano della vita universitaria. Il carico massimo si concentra tra le **15:00 e le 17:00**, seguito da un'elevata incidenza anche nella fascia **11:00–12:00**.

Nell'arco della giornata si sovrappongono richieste di natura diversa:

- ***Bibliographic Information*** mantiene una presenza costante e significativa (con un picco tra le 14:00 e le 15:00),
- ***Databases*** raggiunge il suo massimo tra le 16:00 e le 17:00,
- ***Course Reserves*** presenta valori elevati nella fascia pomeridiana, diventando l'area prevalente tra le 18:00 e le 19:00, in corrispondenza del picco dei prestiti registrato nella stessa fascia oraria.

Nel complesso, la distribuzione oraria conferma che il desk assorbe bisogni diversi in momenti diversi della giornata universitaria: orientamento bibliografico nelle fasce intermedie, supporto specialistico sulle banche dati nel pomeriggio e richieste legate ai materiali didattici soprattutto nelle ore più tarde.

I **tempi di risoluzione** confermano la duplice natura del servizio, insieme immediata e consulenziale (*Figura 27*). Nel 2025 il **45,4%** delle richieste (**459 casi**) è stato risolto in **meno di 5 minuti**, mentre un ulteriore **31,6%** (**319 casi**) si è chiuso entro **5–10 minuti**. Complessivamente, quindi, il **77%** delle interazioni viene gestito entro i **10 minuti**, a testimonianza dell'efficacia del personale bibliotecario nel rispondere rapidamente a una larga parte dei bisogni espressi dall'utenza.

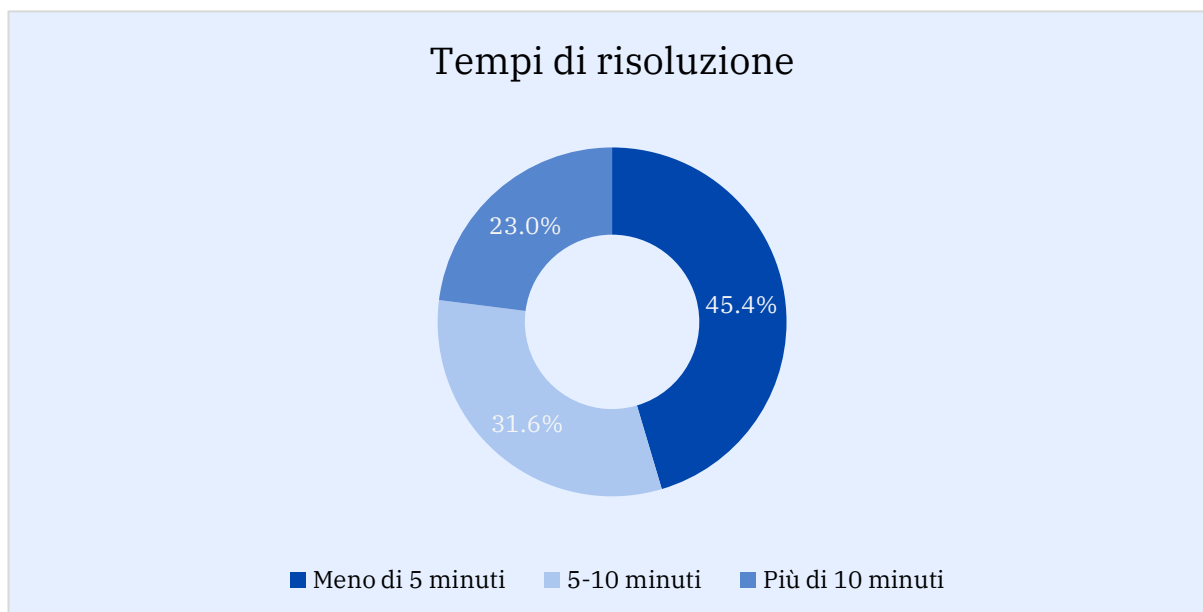


Figura 27 - Tempi di risoluzione

L'integrazione tra mediazione bibliografica, supporto alla didattica e assistenza tecnica alle risorse specialistiche delinea un modello di servizio coerente con l'evoluzione dell'offerta formativa e con la crescente complessità dell'ecosistema informativo. Il Desk si configura così non solo come punto di accesso ai servizi, ma come nodo strategico di intermediazione tra comunità accademica, collezioni e infrastrutture digitali.

Library meeting

Nel corso del 2025 il servizio di consulenza individuale della Biblioteca ha registrato complessivamente **120 richieste**, con una netta prevalenza delle **consulenze online** (103, pari a circa l'86%) rispetto a quelle **in presenza** (17, circa il 14%). Questo dato conferma che il servizio a distanza risponde in modo efficace alle necessità e preferenze dell'utenza (*Figura 28*).



Figura 28 - Consulenze per modalità

Dal punto di vista delle tipologie di richiesta, il supporto alla ricerca rappresenta di gran lunga l'ambito principale, con 97 consulenze (oltre l'80% del totale), seguito dal supporto tecnico (20) e da un numero marginale di richieste relative a *Course Reserves* (3) (Figura 29). La categoria del supporto alla ricerca include il cuore del servizio ed è quindi naturale che la maggior parte delle richieste convergano in questa categoria, suddivisa in:

- Banche dati (85 richieste)
- Citazioni e bibliografia (7 richieste)
- Informazione bibliografica (5 richieste)

È particolarmente significativo che ben

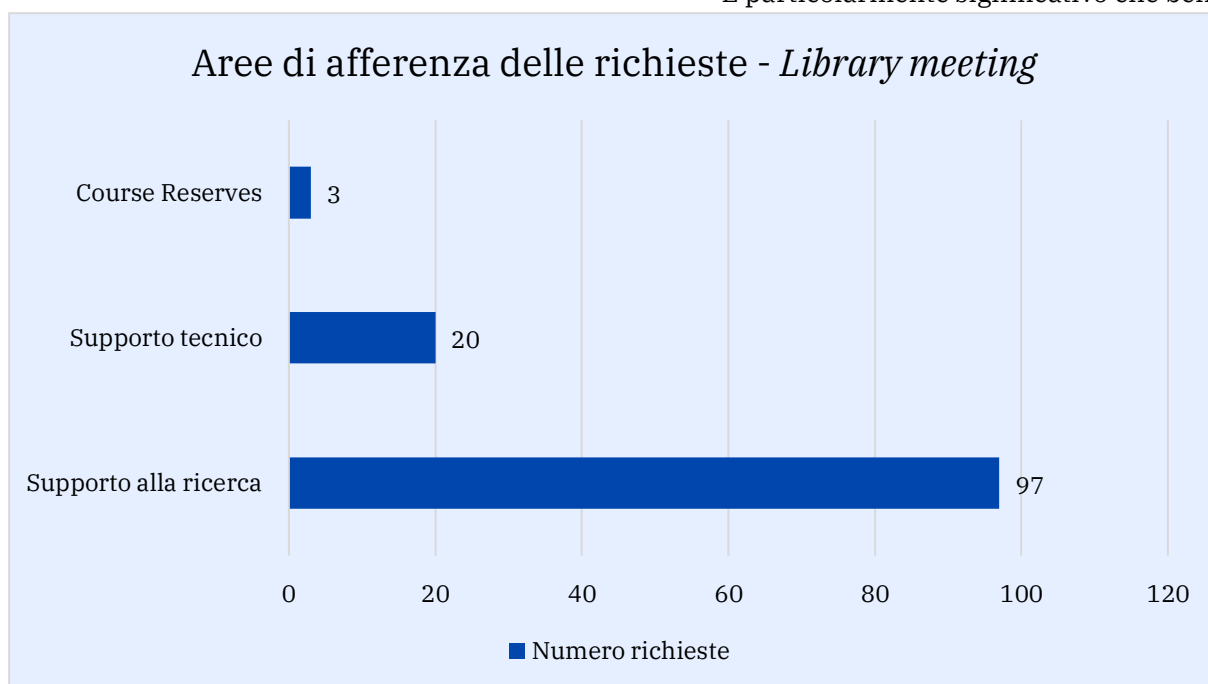


Figura 29 - Aree di afferenza delle richieste - *Library meeting*

85 consulenze su 97 (87% circa) abbiano riguardato l'uso delle banche dati numeriche (con un particolare interesse per *LSEG Workspace* e *Datahub*, quest'ultima sottoscritta a partire dal 2024, riservata ai docenti e con modalità di utilizzo molto diverse rispetto alle classiche interfacce delle banche dati). Questo dato conferma i risultati riscontrati negli anni precedenti, dove le richieste di banche dati hanno rappresentato il 77% delle richieste totali di *Library meeting* nel 2023 e l'88% nel 2024. Questi numeri confermano il

ruolo centrale delle banche dati finanziarie nelle ricerche dell'utenza, sia per quanto riguarda la comunità studentesca che il corpo docente.

Questo dato ci può sicuramente spingere a implementare ulteriormente il materiale di supporto a disposizione online, tra cui la *Libguide* su *LSEG Workspace*, e valutare la realizzazione di video tutorial su funzionalità specifiche delle banche dati più richieste.

Infine, la presenza non trascurabile di richieste tecniche indica che il servizio di consulenza svolge anche una funzione di supporto operativo per una risoluzione rapida di problemi di accesso alle risorse, contribuendo a facilitare l'accesso complessivo ai servizi digitali della biblioteca.

Per quanto riguarda le tipologie di utenza, nel 2025 sono state gestite 70 richieste da parte di membri della comunità studentesca e 50 da membri della Faculty. Per quanto riguarda le aree disciplinari di afferenza, prevalgono *Finance*, *Economics* e *Management & Technology*.

Library workshop

Nel 2025 i *workshop* della Biblioteca hanno mantenuto una modalità di erogazione simile agli anni precedenti, con un costante aggiornamento dei contenuti e delle modalità di promozione per intercettare i bisogni e i nuovi ambiti di interesse in continua evoluzione degli utenti. I corsi *on demand* comprendono sia presentazioni generali dei servizi e delle collezioni sia approfondimenti su banche dati specifiche.

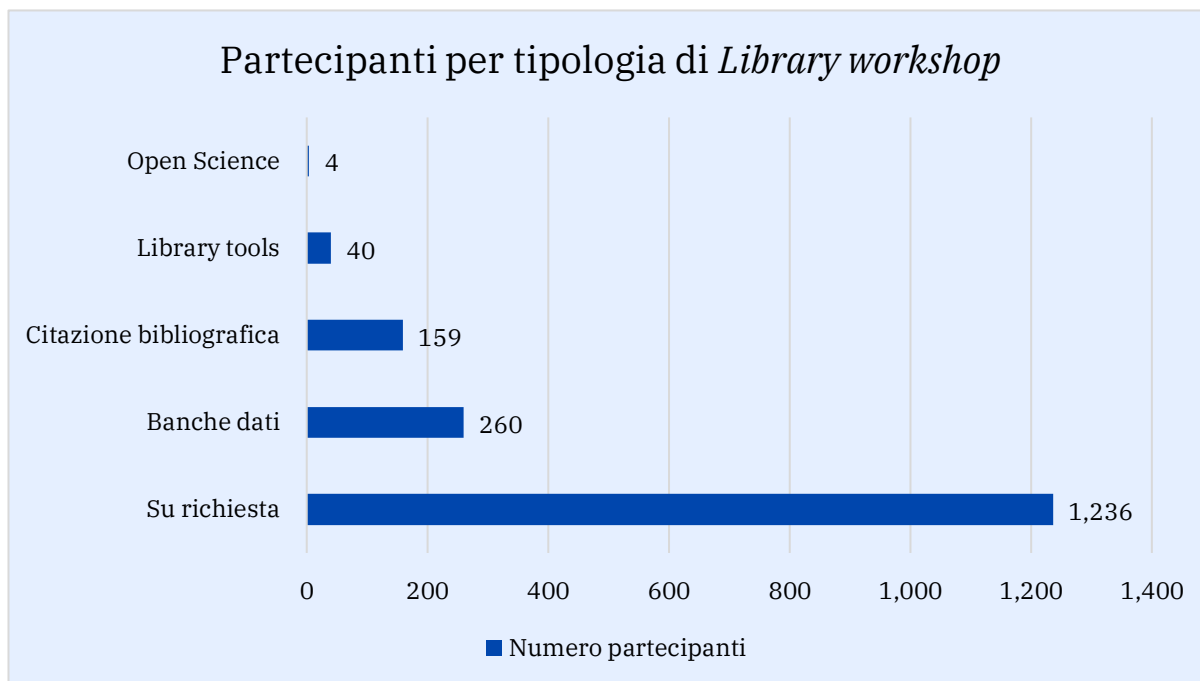


Figura 30 - Partecipanti per tipologia di *Library workshop*

Nel 2025 gli incontri realizzati sono stati 25, per un totale di 1.236 partecipanti (Figura 30): un dato particolarmente elevato, favorito dall'inserimento di questi interventi all'interno di lezioni curriculari, spesso molto numerose. Si confermano quindi un canale essenziale per ampliare la

platea raggiunta e rafforzare l'integrazione tra Biblioteca e didattica, anche grazie alla collaborazione con il corpo docente.

I corsi a calendario, su iscrizione volontaria, permettono invece di osservare meglio i bisogni immediati dell'utenza (*Figura 31*). In questo ambito, i workshop su banche dati mostrano il risultato più solido, con 260 partecipanti su 22 corsi, confermando una domanda costante e già osservata negli anni precedenti. Anche i corsi di citazione bibliografica registrano buoni risultati, con 159 partecipanti su 11 corsi, segnalando un bisogno concreto soprattutto in relazione alla tesi. I *Library tools* mostrano invece una partecipazione più contenuta, con maggiore interesse all'inizio dell'anno accademico, probabilmente perché percepiti come contenuti più introduttivi o meno urgenti, anche se il *workshop* è pensato per supportare l'utenza poco familiare con i servizi della Biblioteca in qualsiasi momento del percorso accademico.

Nel complesso, i dati confermano due aspetti principali: da un lato, i *workshop* su richiesta sono fondamentali per diffondere servizi e risorse della Biblioteca e consolidarne la presenza nella didattica; dall'altro, nell'offerta facoltativa i bisogni più forti continuano a concentrarsi su banche dati e citazione bibliografica, competenze percepite come immediatamente utili dagli studenti.

Sul piano della valutazione, nel corso dell'anno sono stati raccolti 212 questionari di gradimento, proposti unicamente ai partecipanti dei corsi a calendario. L'andamento complessivo dell'offerta è positivo: il punteggio medio risulta pari a circa 8,8/10 per il contenuto e 8,9/10 per i docenti.

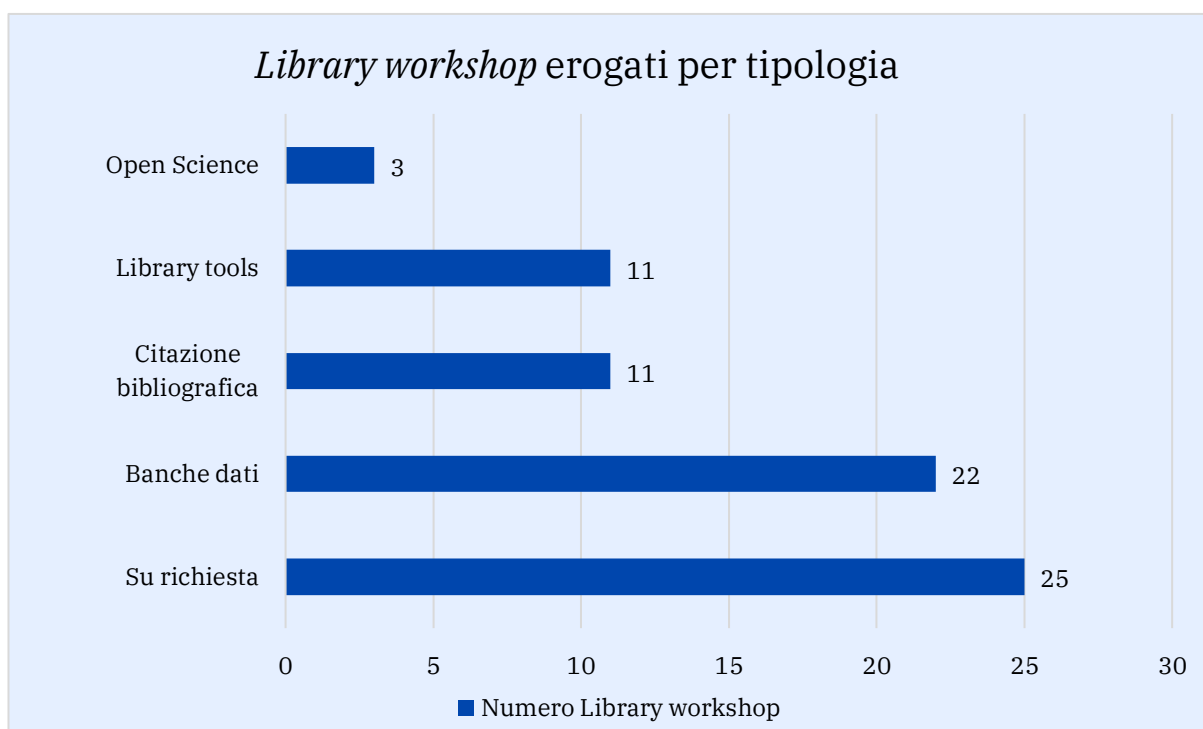


Figura 31 - Library workshop erogati per tipologia

Focus su: Workshop “Open Science for researchers”

Da settembre 2025 il *workshop* su *Open Science* e contratti trasformativi è stato introdotto, in via sperimentale e in forma non obbligatoria, nel piano studi della Scuola di Dottorato. Questo accordo, realizzato in collaborazione con la Scuola di Dottorato, testimonia l’impegno di Library & Archives nel promuovere i principi e le pratiche della ricerca accademica ad accesso aperto e aspira a suscitare sempre più interesse da parte di dottorandi e giovani ricercatori.

LibGuide

La Biblioteca continua con il suo progetto di mantenimento ed espansione del proprio corpus di guide a supporto dell’utenza. Nel 2025 la piattaforma ha raggiunto un totale di 50 guide liberamente disponibili online, che hanno totalizzato 138,084 visualizzazioni.

Nel corso dell’anno sono state realizzate 4 nuove guide: *Artificial Intelligence*, *Core Skills*, *Journalism* e *Company and Security Identifiers*. Mentre le prime tre (*Artificial Intelligence*, *Core Skills*, *Journalism*) sono guide bibliografiche dedicate ad argomenti di interesse, la guida *Company and Security Identifiers* si presenta come uno strumento più operativo per supportare gli utenti che vogliono scaricare dati su aziende e security, magari utilizzando banche dati diverse, e hanno bisogno di utilizzare al meglio i codici identificativi per costruire dataset efficaci.

Focus su: LibGuide Core Skills

Questa guida è stata realizzata con il supporto del *Career Service* ai fini di valorizzare materiale della Biblioteca che possa aiutare gli studenti a sviluppare le principali competenze trasversali (come l’adattabilità, il pensiero critico e il *problem solving*), sempre più valorizzate dagli *employer*.

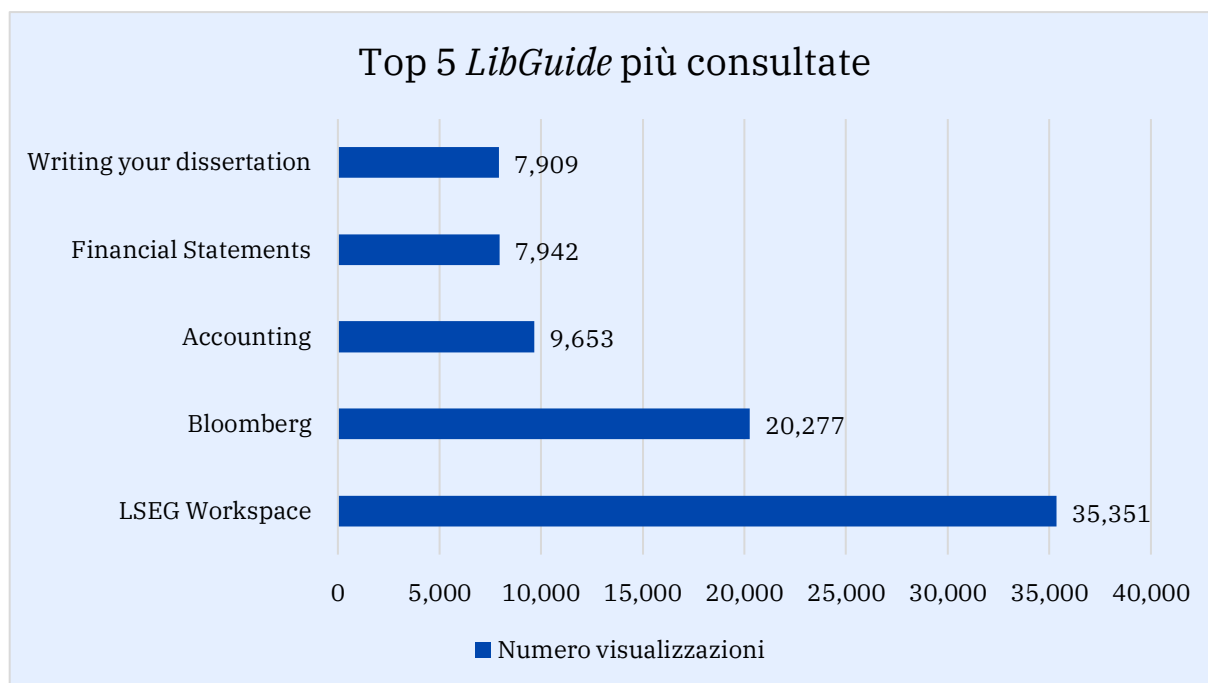


Figura 32 - Top 5 LibGuide più consultate

Le guide dedicate a *LSEG Workspace* e *Bloomberg* si confermano le più utilizzate (*Figura 32*), proprio perché rappresentano strumenti pratici di supporto all'utilizzo delle banche dati. Seguono una *LibGuide* disciplinare di *Accounting* e un'altra guida pratica, *Financial Statements*, che racchiude tutti i passaggi pratici, corredati da *screenshot*, per scaricare dati di bilancio dalle principali banche dati. Troviamo poi la nostra guida di supporto alla stesura della tesi, che copre temi come *literature review* e citazione.

CIVICA AI Working Group

A inizio 2025, su iniziativa della Biblioteca della Hertie School di Berlino, è nato all'interno della rete CIVICA un gruppo di condivisione legato ai temi dell'intelligenza artificiale in ambito bibliotecario: *CIVICA AI Working Group*. Il gruppo è nato dall'urgenza di condividere il percorso di crescita di ciascuno in relazione a questi temi e discuterne all'interno di uno spazio adeguato. Da gennaio 2025, sono stati realizzati 9 incontri online, che hanno alternato presentazioni da parte dei membri del gruppo e momenti di discussione su *tool* specifici per la ricerca bibliografica, *tool* più generici per l'ottimizzazione dei flussi di lavoro problematiche legate alla citazione e al *copyright*. Nel corso dell'anno il gruppo si è rivelato un ottimo strumento per amplificare le proprie competenze, raccogliere spunti e allinearsi sulle sfide legate all'impatto dell'intelligenza artificiale nel settore bibliotecario.

Segnaletica

Nel 2025 Library & Archives ha sviluppato il progetto ***Find your way!*** con l'obiettivo di ripensare la segnaletica della Biblioteca in una prospettiva più chiara, accessibile e coerente con l'identità visiva dell'Ateneo. Il progetto è stato portato avanti in stretta sinergia con la Divisione **Corporate Marketing & Communication**, con cui è stato avviato un lavoro congiunto di revisione, armonizzazione e sviluppo della segnaletica, finalizzato a integrare gli ambienti e i servizi della Library nella proposta comunicativa complessiva dell'Università. In questa prospettiva, la segnaletica viene intesa non come elemento accessorio, ma come parte integrante dell'esperienza utente: uno strumento che rende più intuitivo il rapporto tra spazio e visitatore, facilita l'orientamento, migliora la leggibilità degli ambienti e contribuisce a trasmettere un'immagine coerente, inclusiva e riconoscibile della Biblioteca.

L'attività svolta nel corso del 2025, tra mappatura, analisi della segnaletica esistente e interventi di aggiornamento e implementazione, ha interessato complessivamente **1.628 elementi di segnaletica** (*Figura 33*). Nel dettaglio, si tratta di **520 elementi di orientamento alle collezioni**, **418 di orientamento agli spazi**, **21 dedicati all'orientamento ai servizi**, **59 elementi informativi**, **335 elementi promozionali** e **275 elementi regolativi**. Questi dati restituiscono la complessità del sistema segnaletico della Biblioteca e mostrano come il progetto abbia investito non solo la dimensione dell'orientamento, ma più in generale la qualità della comunicazione negli spazi, il supporto alla fruizione dei servizi e la sensibilizzazione ai corretti comportamenti d'uso.

L'intervento si inserisce nell'asse strategico **Accessibilità e comunicazione** e punta a produrre effetti concreti sulla qualità dell'esperienza: riduzione dello sforzo orientativo, maggiore fluidità nei percorsi, migliore accesso ai servizi principali, più coerenza visiva e maggiore attenzione all'inclusione. In questo senso, la segnaletica contribuisce direttamente a rendere la Biblioteca uno spazio più leggibile, accogliente e funzionale per la comunità accademica.

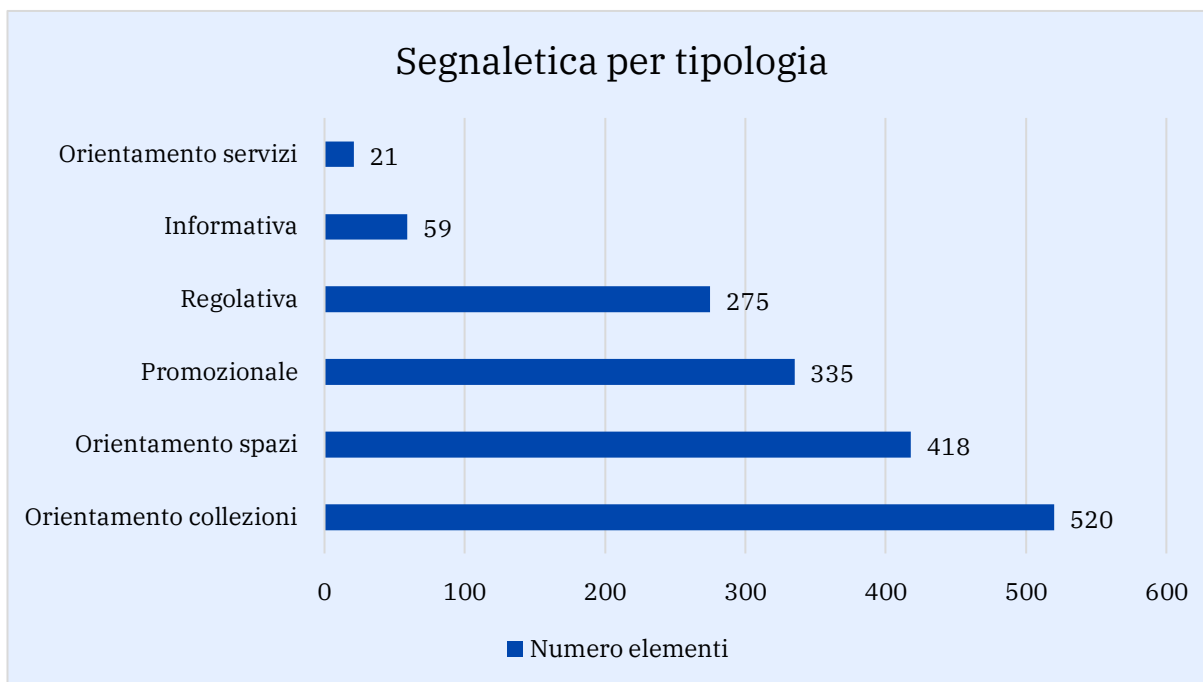


Figura 33 - Segnaletica per tipologia

Digital touchpoint

Nel 2025 Library & Archives ha continuato a presidiare l'esperienza utente attraverso un ecosistema integrato di canali fisici e digitali, a cui si aggiunge quello telefonico, con particolare attenzione alla rapidità di risposta, alla chiarezza dei servizi e al miglioramento continuo dei punti di contatto con l'utenza. In questo contesto, la piattaforma *Zendesk*, accessibile all'utenza tramite la sezione *B in Touch*, si conferma uno strumento centrale per il presidio del servizio, consentendo di monitorare volumi di attività, tempi di risposta, tempi di risoluzione e livelli di soddisfazione. Il servizio opera in stretta sinergia con il team di riferimento della Divisione **Innovation, Transformation & Foresight** dell'Ateneo, all'interno di un *touchpoint* digitale istituzionale.

Grazie a un lavoro di integrazione tra sistemi e processi, il servizio semplifica i flussi operativi e rende più lineare l'esperienza d'uso, assicurando una presa in carico coordinata e una risposta unitaria anche quando entrano in gioco competenze o interlocutori diversi.

Nel corso dell'anno il servizio è stato presidiato da 10 membri dello staff, affiancati dal team della cooperativa esterna, il cui supporto contribuisce ad assicurare la continuità operativa del servizio. Nel 2025 sono state gestite complessivamente **7.962 richieste**, pari a una media di **25 al giorno**. Il tempo medio di attesa per la prima risposta è stato pari a **13 ore**, mentre il tempo

medio di risoluzione definitiva si è attestato a **17 ore**. Nel confronto con il 2024, il dato relativo alla prima risposta risulta in miglioramento rispetto alle 14,4 ore rilevate l'anno precedente, confermando l'attenzione di Library & Archives alla tempestività del servizio.

L'analisi delle richieste conferma la centralità dei servizi informativi e di accesso alle risorse. Nel 2025, il 50% delle richieste gestite ha riguardato l'area afferente al servizio *General Information & Library Access* (GILA), il 43% l'area di *Scientific Information & Data* (SI&D) e il 7% di *European Documentation Center & General Archives*. Rispetto al 2024, la distribuzione per tipologia appare sostanzialmente stabile, a conferma della continuità dei bisogni informativi dell'utenza e della capacità del sistema di supporto di intercettarli in modo strutturato.

Anche gli strumenti di *self-help* continuano a rappresentare una componente importante dell'esperienza utente. Nel 2025 le *F.A.Q.* disponibili nella *knowledge base* hanno registrato 5.612 visualizzazioni, in crescita rispetto alle 5.335 del 2024. Particolarmente significativo è l'aumento dell'utilizzo dei contenuti in lingua inglese, passati dal 25% al 33% del totale, un dato coerente con il profilo sempre più internazionale della comunità di riferimento (*Figura 34*).



Figura 34 - Lingua di fruizione dei contenuti

Nel complesso, i dati disponibili mostrano un sistema di servizio digitale maturo e integrato, capace di sostenere l'utenza lungo diversi *touchpoint* e di accompagnarla con strumenti sia assistiti sia *self-help*. Il confronto con il 2024 (*Figura 36*) evidenzia, da un lato, una riduzione del numero complessivo di richieste e, dall'altro, una crescita dell'utilizzo delle *F.A.Q.* e un miglioramento nei tempi di prima risposta: segnali che possono essere letti come effetti di una progressiva razionalizzazione dei canali e di una maggiore capacità degli strumenti digitali di assorbire in autonomia parte delle richieste più ricorrenti. Il dato di soddisfazione, pari all'80%

score good, segnala al tempo stesso un'area di attenzione utile per orientare le future azioni di miglioramento del servizio.

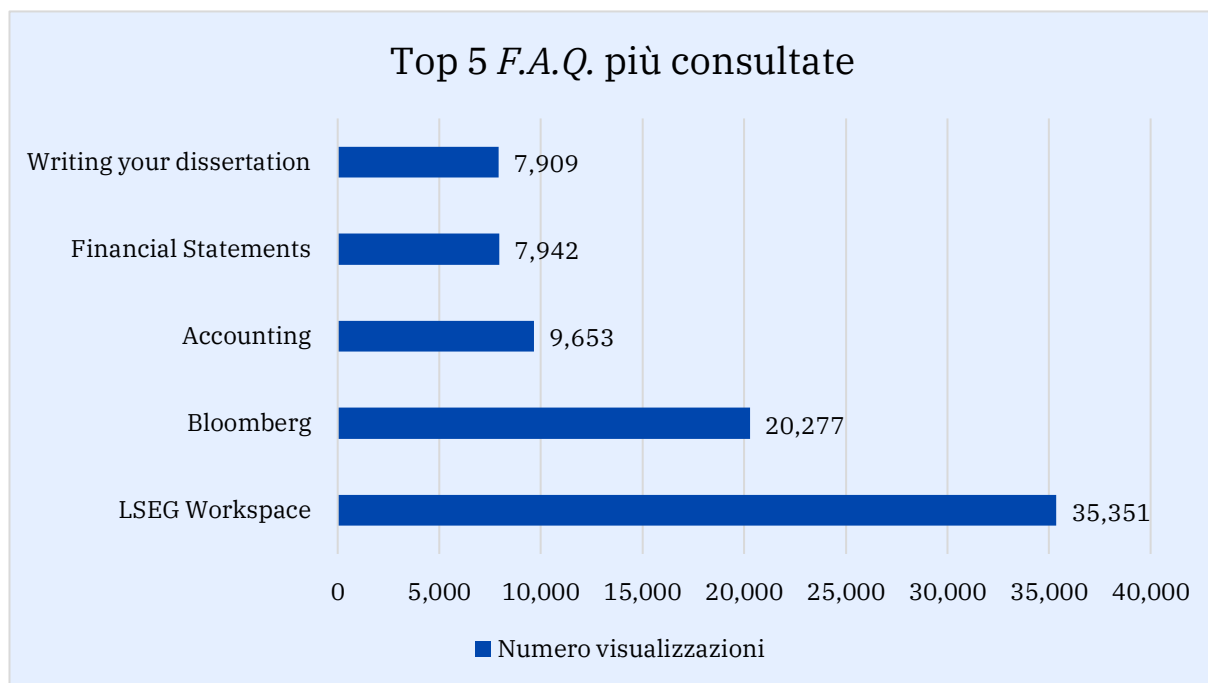


Figura 35 - Top 5 F.A.Q. più consultate

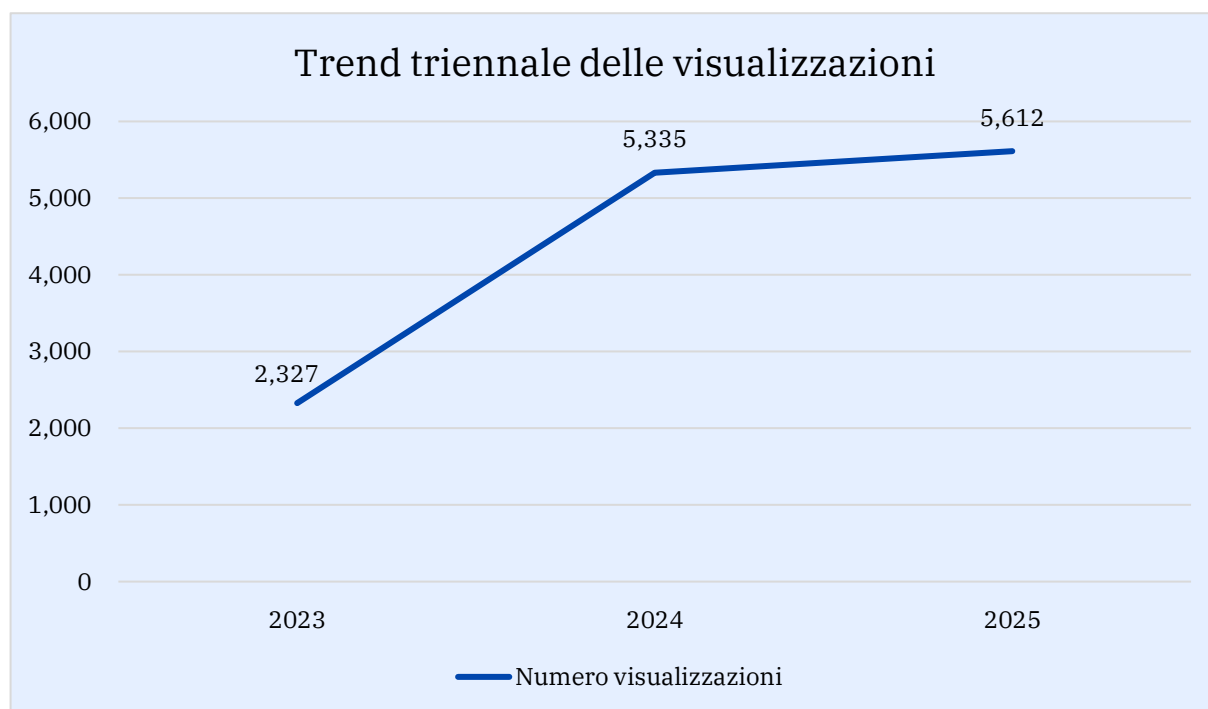


Figura 36 - Trend triennale delle visualizzazioni

Survey

Analisi comparativa delle indagini di soddisfazione 2023–2025

Nel triennio 2023–2025 le indagini di valutazione dei servizi alla Faculty, allo staff e alla comunità studentesca restituiscono, relativamente alla Biblioteca, un quadro di qualità percepita elevata e sostanzialmente stabile, con indicatori che si collocano in modo consistente in una fascia alta di valutazione. Già nel 2023 la valutazione complessiva (3,8 su 5) evidenziava una percezione positiva del servizio, mentre nel 2024, con il passaggio alla scala 1–10, tale orientamento si consolidava su valori superiori a 8 per la maggior parte degli ambiti. Pur in presenza di scale di misurazione differenti (1–5 nel 2023; 1–10 nel 2024 e 2025), l'analisi comparativa evidenzia una continuità nella gerarchia degli ambiti maggiormente apprezzati e una coerenza nella percezione complessiva del servizio.

I dati del 2025 confermano questa traiettoria, mostrando una stabilizzazione dei KPI in un intervallo compreso tra circa 7,7 e 8,5, senza variazioni significative rispetto all'anno precedente.

Questa continuità non va letta come semplice assenza di cambiamento, ma piuttosto come indicatore di una fase di maturità del servizio, in cui le diverse componenti (collezioni, accesso, supporto e infrastruttura) risultano allineate e coerenti nel tempo. In altri termini, si osserva il passaggio da una fase di sviluppo centrata su singoli interventi migliorativi ad alto impatto a una configurazione più strutturata del servizio, in cui la qualità non dipende da singoli elementi di eccellenza, ma dall'equilibrio complessivo del sistema.

<i>Servizio</i>	<i>Valutazione Studenti</i>	<i>Valutazione Faculty e staff</i>
Supporto del personale	8,09	8,53
Collezioni	8,07	8,37
Strumenti e formazione	7,72	7,82

Tabella 8 - Valutazioni espresse (sintesi)

All'interno di questo quadro, la dimensione relazionale si conferma il principale fattore di qualità percepita. Il supporto del personale bibliotecario mantiene nel 2025 i valori più elevati sia tra gli studenti (8,09) sia tra faculty e staff (8,53), in continuità con quanto già rilevato negli anni precedenti. Questo dato assume particolare rilievo in un contesto informativo sempre più disintermediato: la funzione di mediazione professionale, intesa come orientamento, supporto

alla ricerca e accompagnamento nell'uso delle risorse, continua a costituire un elemento distintivo del servizio bibliotecario.

Anche la dimensione contenutistica si mantiene su livelli elevati e stabili. La pertinenza delle collezioni cartacee si attesta a 8,07 tra gli studenti e a 8,37 tra Faculty e staff, mentre le risorse digitali registrano valori analoghi. La coerenza tra i due target suggerisce una percezione condivisa dell'adeguatezza del patrimonio documentale rispetto alle esigenze di studio e ricerca, senza segnali di criticità né di disallineamento disciplinare.

Un elemento di maggiore interesse emerge invece nell'analisi congiunta degli indicatori relativi all'accesso ai materiali didattici. Nel 2025, per la prima volta, la rilevazione studenti introduce un KPI specifico sulla disponibilità dei documenti a supporto dei corsi (7,89), che può essere ricondotto funzionalmente al servizio *Course Reserves*. Questo dato si affianca, nel report Faculty, al KPI relativo al supporto offerto dalla Biblioteca per i materiali didattici e le bibliografie dei corsi, che si attesta a 8,53.

I due indicatori, pur riferendosi allo stesso ambito, colgono aspetti diversi del servizio: il primo misura la disponibilità effettiva dei materiali nel momento d'uso; il secondo la qualità del supporto bibliotecario nella predisposizione delle bibliografie e nell'acquisizione delle risorse per la didattica. La differenza tra i due valori non indica quindi una criticità del servizio, ma riflette una distinzione tra **mediazione e accesso**: laddove la Faculty valuta positivamente l'efficacia del supporto bibliotecario, gli studenti esprimono una valutazione leggermente più contenuta in relazione alla fruizione concreta dei materiali, in particolare nei contesti di alta domanda.

In questo senso, il dato del 2025 introduce una distinzione analitica rilevante, già implicita negli anni precedenti ma non chiaramente misurata: quella tra sviluppo della collezione e gestione dell'accesso. Se nel 2023 e nel 2024 la valutazione si concentrava prevalentemente sulla qualità del patrimonio e sull'organizzazione del servizio, nel 2025 emerge con maggiore chiarezza la dimensione dell'uso, ovvero la capacità del sistema bibliotecario di garantire disponibilità immediata e simultanea delle risorse più richieste.

Gli indicatori relativi agli strumenti di ricerca, al sito web e alle attività formative si collocano su valori leggermente inferiori (tra 7,72 e 7,82), confermando una tendenza già osservata nel 2024. Si tratta comunque di livelli di soddisfazione elevati, ma che suggeriscono un margine di miglioramento nella progettazione dell'esperienza d'uso, in particolare per quanto riguarda l'usabilità degli strumenti e l'efficacia delle attività di formazione all'*Information Literacy*.

Nel complesso, le *Survey* 2023–2025 delineano dunque un servizio bibliotecario percepito come affidabile, professionalmente competente e coerente nel tempo. La qualità del servizio risulta stabile; ciò che evolve è piuttosto il modo in cui questa qualità viene valutata: accanto agli elementi tradizionali (collezioni, orari, supporto) acquisiscono maggiore rilevanza aspetti legati all'accesso, all'usabilità e all'esperienza di fruizione.

Carta dei Servizi

Nel **marzo 2025** Library & Archives ha pubblicato per la prima volta la propria [Carta dei Servizi](#), un documento che esplicita in modo trasparente l'identità, gli impegni e gli standard di qualità che orientano l'azione della Biblioteca nei confronti della comunità.

La Carta dei Servizi non è soltanto un documento descrittivo: rappresenta un **patto con l'utenza**. Definisce con chiarezza quali servizi sono offerti, a chi si rivolgono, con quali modalità vengono erogati e secondo quali tempi. Allo stesso tempo, stabilisce gli impegni concreti che Library & Archives assume in termini di accessibilità, trasparenza, equità e qualità. Questi principi non rimangono dichiarazioni di intenti, ma trovano applicazione concreta nell'organizzazione dei servizi, nella definizione degli standard e nel monitoraggio periodico delle performance.

La pubblicazione della Carta si inserisce nel percorso di consolidamento della *user centricity* avviato negli ultimi anni e rafforza la volontà di rendere misurabile e verificabile la qualità dei servizi offerti.

Un elemento qualificante della Carta dei Servizi è la **formalizzazione dell'impegno verso la qualità**. Library & Archives si impegna a:

- monitorare in modo sistematico i principali indicatori di servizio;
- comunicare con chiarezza tempi e modalità di risposta;
- raccogliere e analizzare i *feedback* dell'utenza attraverso *survey*, *form* di suggerimenti e reclami e strumenti digitali di tracciamento delle richieste;
- utilizzare i dati raccolti per migliorare processi, strumenti e modalità di erogazione.

La qualità non è quindi intesa come un risultato statico, ma come un processo dinamico di ascolto, valutazione e miglioramento continuo. In questa prospettiva, la Carta dei Servizi introduce anche una dimensione di responsabilità: gli standard dichiarati diventano parametri misurabili, rispetto ai quali è possibile valutare in modo oggettivo le performance dei servizi e monitorarne l'andamento nel tempo.

Nel corso del 2025 è stato quindi avviato un primo esercizio di confronto tra gli standard definiti nella Carta e i tempi effettivi di erogazione dei servizi, con l'obiettivo di verificarne la coerenza e individuare eventuali margini di miglioramento.

Confronto tra standard dichiarati e risultati

Per quanto riguarda la **disponibilità del materiale bibliografico**, il servizio si attesta su tempi in linea o migliorativi rispetto agli standard dichiarati: il materiale a scaffale è immediatamente disponibile durante gli orari di apertura, mentre i documenti provenienti dal magazzino centrale vengono resi disponibili in media **entro 6 ore**, al di sotto della soglia prevista di 7 ore. I materiali conservati nel Deposito Distaccato risultano disponibili in circa 5 giorni, un tempo significativamente inferiore rispetto allo standard di 14 giorni, dovuto alla saltuarietà dell'evasione delle richieste in questa sede.

Anche il **servizio di digitalizzazione** del materiale bibliografico per la faculty rispetta pienamente gli standard: i tempi medi di evasione sono pari a **27 ore** (1,12 giorni) per le collezioni disponibili in sede e 37 ore (1,54 giorni) considerando anche il magazzino distaccato, entrambi inferiori al limite di 2 giorni lavorativi.

Per quanto riguarda il **Prestito Interbibliotecario** e il **Document Delivery**, il tempo di presa in carico delle richieste si mantiene in linea con lo standard di 1 giorno lavorativo. I tempi di evasione risultano invece sensibilmente migliorati: il Prestito Interbibliotecario registra una **media di 14,8 giorni** rispetto ai 22 giorni dichiarati, mentre il **Document Delivery** si attesta a **4,6 giorni** rispetto a uno standard di 8 giorni. Tali risultati sono particolarmente rilevanti se si considera che questi servizi dipendono in parte dai tempi di risposta delle biblioteche partner e dai tempi delle spedizioni postali in caso di materiale cartaceo.

Infine, rispetto alle richieste che l'utenza può inoltrare tramite e-mail o piattaforma **B in Touch**, i tempi di risposta risultano pienamente in linea con gli standard dichiarati: la **prima risposta** viene fornita in media **entro 13 ore**, al di sotto della soglia prevista di 14 ore, mentre il tempo medio di **risoluzione definitiva** si attesta a **17 ore**, rientrando ampiamente nell'intervallo di 1-3 giorni lavorativi previsto dalla Carta dei Servizi.

<i>Servizio</i>	<i>Standard dichiarato</i>	<i>Tempo effettivo</i>	<i>Scostamento</i>
Disponibilità dei volumi richiesti Magazzino Centrale	7 ore	6 ore	-14%
Disponibilità dei volumi richiesti Deposito Distaccato	14 giorni	5 giorni	-64%
Digitalizzazione	2 giorni	37 ore	-23%
Prestito Interbibliotecario	22 giorni	14,8 giorni	-33%
Document Delivery	8 giorni	4,6 giorni	-42%
Risposta alle richieste dell'utenza	17 ore	13 ore	-24%

Tabella 9 - Carta dei Servizi - Confronto tra lo standard dichiarato e il tempo effettivo impiegato (sintesi)

Nel complesso, il confronto tra standard dichiarati e dati effettivi evidenzia una **piena tenuta dei livelli di servizio**, con performance in molti casi migliorative rispetto agli impegni assunti. Questo risultato conferma la capacità di Library & Archives di garantire continuità ed efficienza nell'erogazione dei servizi, anche in presenza di variabilità operativa, e rafforza il valore della Carta dei Servizi come **strumento di trasparenza e miglioramento continuo**.

7. Patrimonio culturale, Terza missione e impatto sociale

Questa sezione descrive le attività di Biblioteca & Archivi legate alla valorizzazione del patrimonio culturale e alle iniziative di Terza missione. Vengono presentati i progetti e i servizi rivolti alla comunità accademica e al pubblico esterno, insieme alle principali forme di partecipazione e coinvolgimento.

Terza missione: una Biblioteca aperta alla comunità

Nel 2025 Library & Archives ha continuato a contribuire alla Terza missione dell'Università attraverso la valorizzazione del patrimonio culturale, la cura della memoria istituzionale e l'apertura alla comunità interna ed esterna. In questa prospettiva, Biblioteca & Archivi non si limita a conservare e rendere disponibili risorse documentarie, ma agisce come infrastruttura culturale capace di attivare relazioni, generare conoscenza condivisa e costruire occasioni di dialogo tra Ateneo e società. Questo impegno si colloca pienamente nella visione dell'Università, che attribuisce alla Terza missione l'obiettivo di generare un impatto sociale contribuendo, a livello locale, nazionale e globale, all'accrescimento della conoscenza e allo sviluppo del pensiero critico, sia tra i cittadini sia tra i decisori politici e istituzionali, e offrendo al tempo stesso opportunità per promuovere l'inclusione e la mobilità sociale.

La Terza missione si esprime così in una pluralità di forme: accesso al patrimonio archivistico e bibliografico, mostre fisiche e virtuali, visite guidate, attività di *outreach*, collaborazioni con scuole e pubblici esterni. Progetti legati agli Archivi Storici, collezioni speciali, mostre virtuali, *Campus Tour* e iniziative educative si configurano come strumenti complementari di un unico progetto: rendere accessibili fonti, storie e luoghi che raccontano l'identità Bocconi e il suo rapporto con la comunità.

Archivi Storici e accessibilità del patrimonio

Gli Archivi Storici Bocconi rappresentano uno dei principali presidi di questa attività poiché conservano e gestiscono sia i documenti prodotti dall'Ateneo, di cui attestano la storia e l'attività, sia fondi storici che costituiscono fonti primarie per le discipline *core* dell'Università. Nel 2025 il servizio ha registrato **33 richieste di ricerca** con consultazioni in presenza, per un totale di **516 unità archivistiche** messe a disposizione nella sala dedicata. Per far conoscere i materiali conservati e coinvolgere il pubblico nelle narrazioni che i documenti permettono di ricostruire, il servizio ha organizzato **18 visite guidate** a cui hanno preso parte **175 partecipanti** di diversa provenienza. A questi dati si aggiunge la fruizione a distanza del patrimonio digitale: il portale dedicato agli Archivi Storici **ASBOC** ha registrato **2.774 nuovi utenti**, **11.222 visualizzazioni** e

6.993 nuove digitalizzazioni caricate online. Il processo di digitalizzazione ha raggiunto a fine anno un totale complessivo di **32.304 carte digitalizzate** ed ha raggiunto quota **2.380 carte trascritte** il progetto di rendere facilmente ricercabili e più ampiamente fruibili le lettere commerciali secentesche del fondo Saminati-Pazzi. Questi numeri confermano il duplice ruolo degli Archivi: supporto alla ricerca e alla consultazione specialistica, ma anche strumento di apertura e disseminazione verso un pubblico più ampio.

Mostre virtuali e valorizzazione culturale

La valorizzazione del patrimonio si è espressa anche attraverso le **mostre virtuali**, oggi sempre più rilevanti per ampliare l'accessibilità delle collezioni e superare i limiti dello spazio fisico. Non si tratta soltanto di una modalità espositiva alternativa, ma di un vero e proprio strumento di mediazione culturale, capace di trasformare documenti e collezioni in percorsi narrativi accessibili e contestualizzati. Fino a oggi, i **quattro percorsi di mostra virtuale online** hanno registrato complessivamente **17.093 visualizzazioni**, a conferma dell'interesse suscitato da questa modalità di valorizzazione del patrimonio.

In questa prospettiva si collocano i due nuovi percorsi virtuali del 2025. **L'Ufficio moderno, 1926–1985** valorizza una rivista pionieristica in Italia nell'ambito dell'organizzazione aziendale, del marketing e della comunicazione pubblicitaria. La mostra nasce a partire da una collezione unica conservata in Biblioteca e riprende in forma digitale un primo allestimento realizzato negli spazi fisici della Library. **Angelo Sraffa: giurista, rettore, bibliofilo** è invece dedicata a una figura centrale nella storia dell'Università ed è il risultato di un lungo lavoro di acquisizione, riordino e valorizzazione di materiali bibliografici e archivistici. Entrambi i progetti mostrano il valore aggiunto della collaborazione tra competenze bibliotecarie e archivistiche, capaci non solo di conservare il patrimonio, ma anche di ricostruirne connessioni e significati.

Campus Tour e public engagement

Accanto a queste attività, anche i **Campus Tour** continuano a rappresentare uno degli strumenti più efficaci di *public engagement*. Nel 2025 sono stati organizzati **99 tour aperti alla cittadinanza**, con **1.859 partecipanti**. I tour accompagnano i visitatori alla scoperta degli edifici del campus, della storia dell'Università, dei suoi protagonisti e delle opere della *Bocconi Art Gallery*, contribuendo in modo diretto al rapporto tra Ateneo e società.

Library & Archives per le scuole

Nel 2025 la Terza missione si è espressa anche attraverso il rafforzamento delle attività rivolte alle **scuole**, sviluppate nell'ambito del progetto **Open to schools: a scuola di Archivi e Biblioteche**. L'iniziativa nasce dalla volontà di coinvolgere attivamente il pubblico scolastico — dalla scuola primaria alla secondaria di secondo grado — nell'esplorazione del mondo delle biblioteche e degli archivi, trasformando il patrimonio conservato dalla Biblioteca e dagli Archivi Storici in uno strumento di apprendimento, confronto e scoperta.

In continuità con le esperienze avviate negli anni precedenti, Library & Archives ha progettato incontri dedicati a diversi livelli scolastici, costruiti in dialogo con i docenti e calibrati sui percorsi didattici delle classi coinvolte. Le attività hanno permesso di contestualizzare temi affrontati a scuola attraverso il contatto diretto con fonti bibliografiche e archivistiche di particolare valore, offrendo agli studenti un'esperienza concreta di lettura, interpretazione e uso dei documenti.

Tra le iniziative realizzate nel 2025, assumono particolare rilievo gli incontri rivolti a scuole secondarie di primo e secondo grado, progettati per valorizzare il patrimonio bibliografico e archivistico come strumento di approfondimento didattico. Nel primo caso, il percorso ha consentito di contestualizzare l'*Encyclopédie* di Diderot e D'Alembert all'interno del quadro culturale e storico del Settecento europeo, attraverso l'osservazione diretta di alcuni volumi conservati in Biblioteca. Nel secondo caso, l'attività ha approfondito il tema del valore delle fonti e del rapporto tra informazione autentica e contenuti fuorvianti nell'ecosistema informativo contemporaneo, mettendo in evidenza il ruolo di biblioteche e archivi come presidi di conoscenza, affidabilità e memoria.

L'attività in Archivio ha inoltre reso possibile il contatto diretto con materiali selezionati per finalità educative — tra cui fotografie, documenti, schizzi e registri storici — mostrando il potenziale del patrimonio documentario come risorsa per lo sviluppo di competenze critiche e per la comprensione storica. In questo senso, il lavoro con le scuole conferma la funzione di



Figura 37 - Esterno della Biblioteca Bocconi (via Ulisse Gobbi 5)

Library & Archives non solo come luogo di conservazione, ma anche come spazio di mediazione culturale, supporto alla didattica e formazione civica.

Library Tour

I **Library Tour** rappresentano uno strumento di orientamento attraverso cui Library & Archives offre una panoramica dei propri spazi, delle collezioni e dei servizi. Non si tratta soltanto di visite guidate agli ambienti fisici, ma di momenti di introduzione pensati per favorire un utilizzo più consapevole delle risorse e una conoscenza più approfondita dei servizi disponibili.

Nel **2025** l'attività ha raggiunto **38 tour complessivi**, per un totale di **367 partecipanti**, con una maggiore diversificazione dei pubblici coinvolti rispetto all'anno precedente. Accanto ai target tradizionali – **14 tour dedicati agli studenti Exchange** nell'ambito delle **Welcome Week**, con **206 partecipanti**, e **2 tour per classi Master SDA**, con **58 partecipanti** – si segnalano **18 tour organizzati in occasione dell'Homecoming 2025**.

L'**Homecoming 2025** ha riunito per la prima volta l'intera comunità **Alumni Bocconi**, invitando laureate e laureati a tornare nel campus per un programma di tre giorni dedicato a panel tematici, *networking*, momenti celebrativi e attività diffuse. In questo contesto, la Biblioteca ha proposto tour specifici finalizzati a valorizzare l'evoluzione dei propri spazi come luogo di studio e di incontro, lo sviluppo delle collezioni – con particolare attenzione alla trasformazione digitale – e, più in generale, il ruolo di Library & Archives nel supporto alla didattica, alla ricerca e alla **Terza missione**.

Nel loro insieme, i *Library Tour* si confermano quindi non solo come attività di accoglienza e orientamento, ma anche come uno strumento efficace per rafforzare la visibilità della Biblioteca presso pubblici diversi e per restituire in modo concreto il valore dei suoi spazi, delle sue risorse e delle sue funzioni all'interno della comunità accademica.

Una memoria viva e condivisa

Nel loro insieme, queste attività mostrano come Library & Archives contribuisca alla Terza missione non solo conservando e organizzando il patrimonio documentario, ma anche rendendolo vivo, leggibile e condivisibile. Archivi, mostre, visite guidate, tour e attività con le scuole compongono così un ecosistema di valorizzazione che rafforza la memoria istituzionale, sostiene la ricerca e costruisce un dialogo continuo con la comunità.

Indice delle figure

Figura 1 - Progetti sviluppati nel quinquennio 2021-2025

Figura 2 - Piano terra della Biblioteca, con Information Desk

Figura 3 - Sala di lettura al Piano terra della Biblioteca

Figura 4 - Distribuzione delle collezioni per localizzazione

Figura 5 - Distribuzione della spesa per formato (anno 2024 - anno 2025)

Figura 6 - Nuove acquisizioni per formato

Figura 7 - Provenienza delle nuove acquisizioni

Figura 8 - Aree disciplinari delle acquisizioni

Figura 9 - Scaffali delle Sale di lettura al Piano terra

Figura 10 - Trend triennale dei prestiti

Figura 11 - Prestiti per modalità

Figura 12 - Aree disciplinari dei prestiti

Figura 13 - Prestiti per utenza reale

Figura 14 - Trend triennale delle richieste di prestito Interbibliotecario rivolte ad altre biblioteche

Figura 15 - Utenza prestito Interbibliotecario

Figura 16 - Provenienza dei documenti

Figura 17 - Lingua dei documenti

Figura 18 - Aree disciplinari delle richieste

Figura 19 - Trend triennale dei documenti forniti ad altre biblioteche

Figura 20 - Provenienza dei documenti

Figura 21 - Lingua dei documenti

Figura 22 - Aree disciplinari delle richieste

Figura 23 - Top 3 e-book più consultati

Figura 24 - Top 3 e-journal più consultati

Figura 25 - Aree di afferenza delle richieste - Information Desk

Figura 26 - Trend triennale delle richieste

Figura 27 - Tempi di risoluzione

Figura 28 - Consulenze per modalità

Figura 29 - Aree di afferenza delle richieste - Library meeting

Figura 30 - Partecipanti per tipologia di Library workshop

Figura 31 - Library workshop erogati per tipologia

Figura 32 - Top 5 LibGuide più consultate

Figura 33 - Segnaletica per tipologia

Figura 34 - Lingua di fruizione dei contenuti

Figura 35 - Top 5 F.A.Q. più consultate

Figura 36 - Trend triennale delle visualizzazioni

Figura 37 - Esterno della Biblioteca Bocconi (via Ulisse Gobbi 5)

Indice delle tabelle

Tabella 1 - *Community* Bocconi 2024-25

Tabella 2 - Collezioni cartacee (sintesi)

Tabella 3 - Collezioni digitali (sintesi)

Tabella 4 - Testi accessibili (sintesi)

Tabella 5 - Contratti trasformativi (sintesi)

Tabella 6 - Course Reserves (sintesi)

Tabella 7 - Reading list (sintesi)

Tabella 8 - Valutazioni espresse (sintesi)

Tabella 9 - Carta dei Servizi - Confronto tra lo standard dichiarato e il tempo effettivo impiegato (sintesi)