

Report

Dati 2016

A cura di: Dr.ssa Beatrice Catinella, Dr.ssa Sara Legnaro

14/03/2017

Sommario

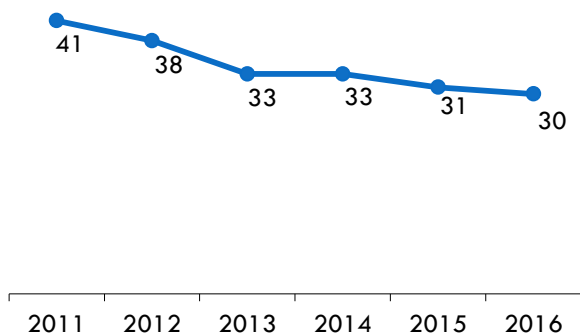
DATI GENERALI	2
SPAZI.....	3
DOTAZIONE DOCUMENTARIA SUPPORTO FISICO.....	4
DOTAZIONE DOCUMENTARIA SUPPORTO DIGITALE.....	5
SERVIZI DI BIBLIOTECA/1	6
SERVIZI DI BIBLIOTECA/2	7
SERVIZI CENTRALI/1	8
SERVIZI CENTRALI/2	9
PERSONALE.....	10
SODDISFAZIONE UTENZA/1	11
SODDISFAZIONE UTENZA/2	12
SODDISFAZIONE UTENZA/3	13
CARTA DEI SERVIZI.....	14
Principali fonti dei dati.....	16

DATI GENERALI

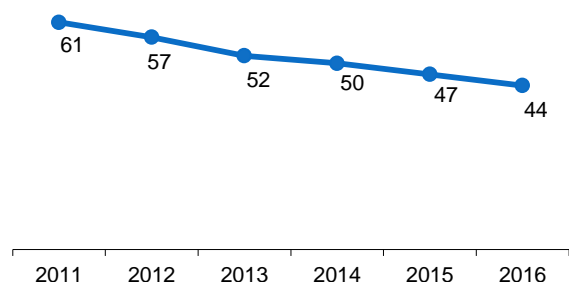
Totale Poli Bibliotecari: 9
Totale unità amministrative - biblioteche: 30
Totale punti di servizio: 44

[I Poli sono formati da Biblioteche e Fondi Librari o documentali raggruppati sulla base di omogeneità disciplinari e/o convenienze logistiche e hanno funzione di coordinarne gli sviluppi, le attività, i servizi e le acquisizioni]¹

Unità amministrative - serie storica



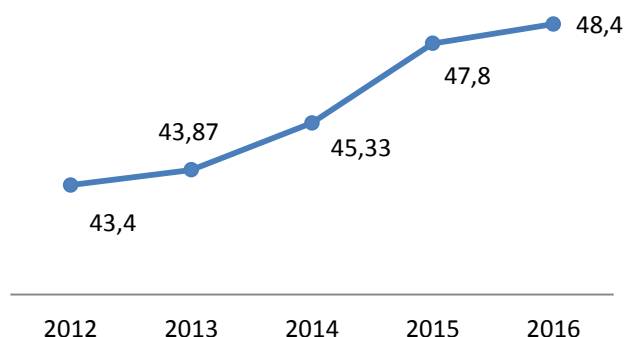
Punti di servizio - serie storica



[E' garantito un orario di apertura minimo dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 18.00, il venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00 in tutti i poli bibliotecari in 23 biblioteche.]²

1871	Ore settimanali totali di apertura nello SBA considerando tutte le biblioteche e tutti i punti di servizio
42,5	Ore settimanali medie di apertura per punto di servizio
48,4	Ore di aperture settimanale media per biblioteca, considerando come orario di apertura di una biblioteca l'orario più ampio dei suoi punti di servizio

Ore di aperture settimanale media per biblioteca



Poli	Unità amministrative	Punti di servizio
POL01 - Ingegneria	4	4
POL02 - Scienze	6	9
POL03 - Lettere	4	5
POL04 - Scienze Sociali	5	5
POL05 - Linguistico	2	6
POL06 - Medicina	2	2
POL07 - Psicologia	1	2
POL09 - Legnaro	1	2
POL09 -Giurisprudenza	2	6
Altre biblioteche non incluse in Poli	3	3

¹ Cfr. Regolamento del SBA. La definizione e l'elenco completo dei Poli si trovano anche alla pagina:

http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/organizzazione-sba/poli-bibliotecari

² Cfr. Carta dei Servizi. La definizione del servizio di Accessibilità e l'elenco completo delle biblioteche che garantiscono l'orario di apertura minimo si trovano anche alla pagina: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/accessibilita-alla-biblioteca>

A questa pagina e oltre, alla sezione **CARTA DEI SERVIZI**, sono disponibili i dati relativi all'adempimento degli standard previsti.

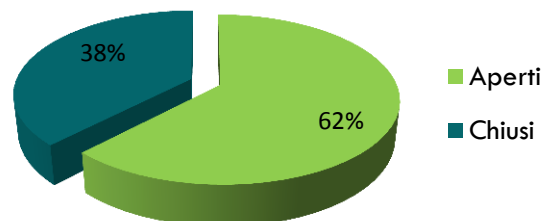
SPAZI

Superficie totale: 28.363,6 mq
Superficie accessibile al pubblico:
 19.846,52 mq
Scaffalatura totale: 69.293 ml
Scaffalatura NAL : 14.610

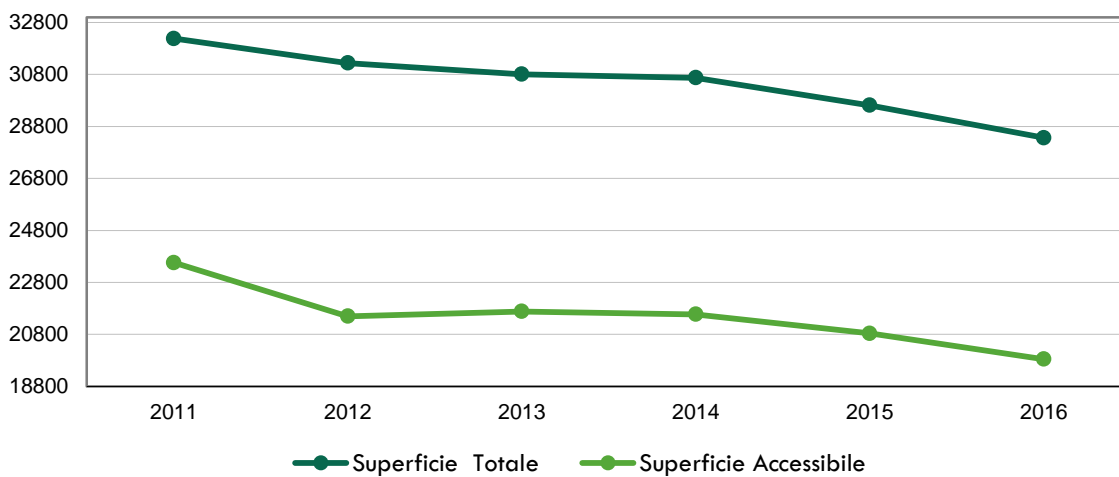
Ripartizione biblioteche per dimensione

mq	n°
0-100	1
100-500	8
500-1000	8
> 1000	13

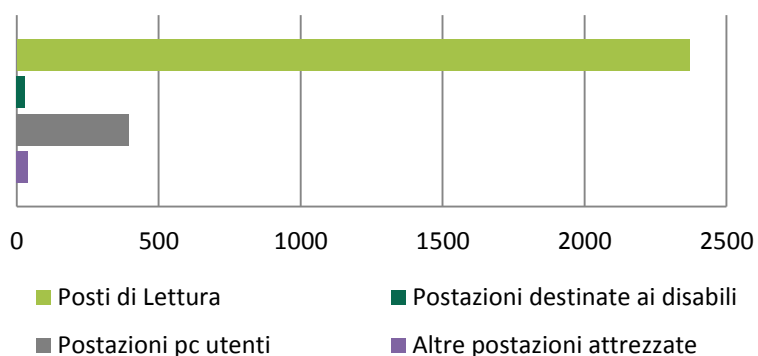
metri lineari di scaffali



Superfici - serie storica



Posti a sedere: 2370
Postazioni dedicate ai disabili: 30
Postazioni informatiche al pubblico: 395
Altre postazioni attrezzate: 40
Machine per la fotocopiazione: 74
 (Ricoh – my print)

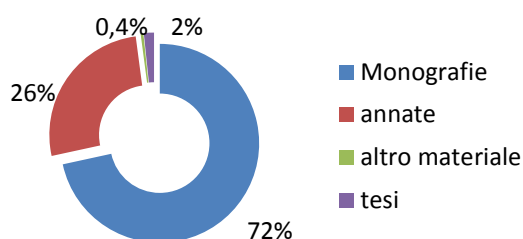


DOTAZIONE DOCUMENTARIA SUPPORTO FISICO

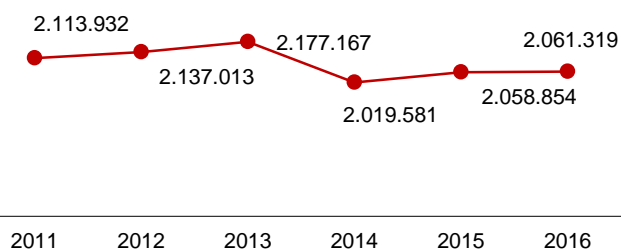
Patrimonio complessivo: 2.061.319
Monografie: 1.475.708
Annate di periodici: 542.519
Altro materiale cartaceo: 282
Altro materiale non cartaceo: 8.882
Tesi di laurea/dottorato: 33.928
Nuove accessioni totali: 31.159
Abbonamenti a periodici cartacei: 4.154

[La categoria "Monografie" include le categorie: Atlante, Manoscritto, Monografia, Opuscolo, Antiquariato.
 La categoria "Altro materiale cartaceo" include le categorie: Carta geografica, Manifesto, Musica a stampa, Stampa.
 La categoria "Altro materiale non cartaceo include le categorie: Audiocassetta, Compact Disc, Diapositiva, Disco Fonografico, Floppy Disc, Grafica, Microfilm, Microscheda, Oggetto, Oggetto Digitale, Videocassetta, Videodisco.]

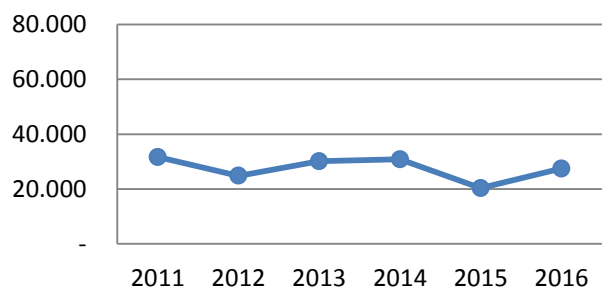
Patrimonio Totale 2016



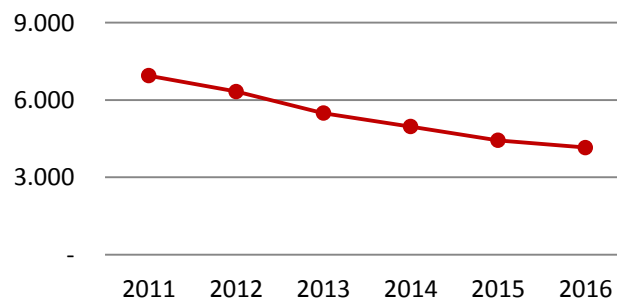
Patrimonio totale - serie storica



Nuove accessioni di monografie - serie storica

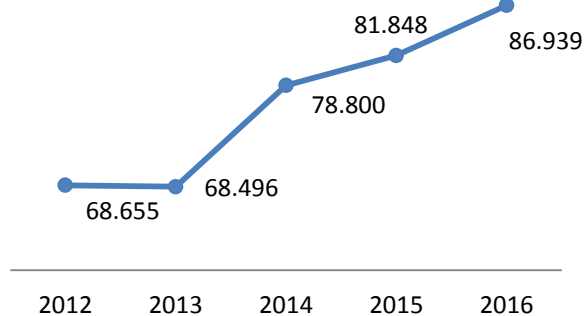


Periodici cartacei correnti - serie storica

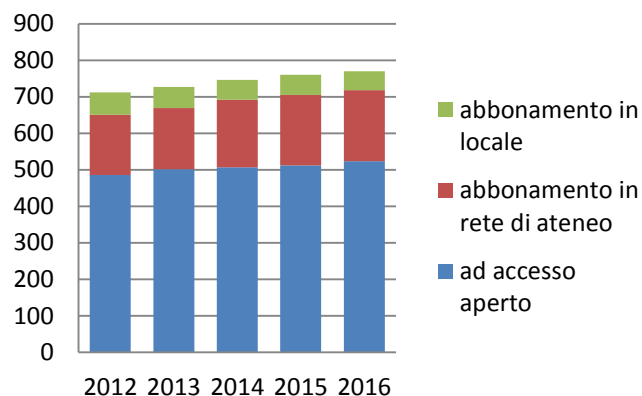


Banche dati totali: 770
Banche dati a pagamento: 246
Libri elettronici: 86.939
Titoli di periodici elettronici a pagamento: 35.051

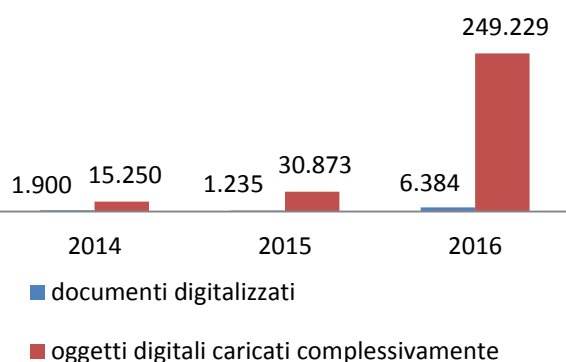
Libri elettronici - serie storica



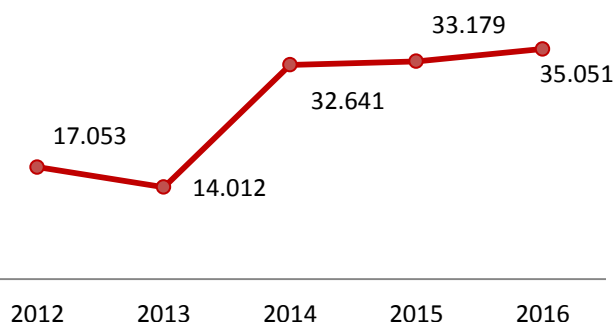
Banche dati - serie storica



PHAIDRA



Periodici elettronici - serie storica



Documenti caricati in Phaidra nell'anno: 6.384
Oggetti digitali caricati nell'anno: 249.229

◀ [Phaidra (Permanent Hosting, Archiving and Indexing of Digital Resources and Assets) sistema di gestione e archiviazione a lungo termine degli oggetti digitali per la ricerca e per la didattica, mantenuto in collaborazione con l'Università di Vienna dal 2010. Un documento digitale può comprendere più oggetti digitali]

Record totali in Padua@thesis: 36.451
Full text senza embargo in Padua@thesis: 9.986
Full text con embargo in Padua@thesis: 1.078
Record caricati in Padua@thesis nell'anno: 3.109

◀ [Padua@thesis è l'archivio digitale del Sistema Bibliotecario di Ateneo per il deposito delle tesi di laurea dell'Università degli Studi di Padova.^{3]}

Documenti pubblicati in Padua@research: 5.198
Documenti caricati in Padua@research nell'anno: 414

◀ [Padua@research è l'archivio istituzionale per il deposito dei lavori di ricerca ad accesso aperto e delle tesi di dottorato dell'Università degli studi di Padova.^{4]}

³ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://tesi.cab.unipd.it/> Per i dati di utilizzo vd. la scheda Servizi Centrali/2

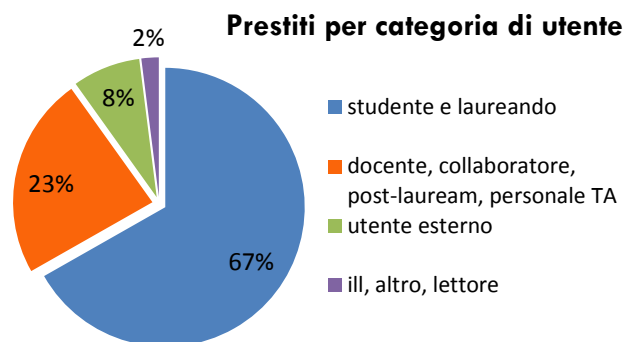
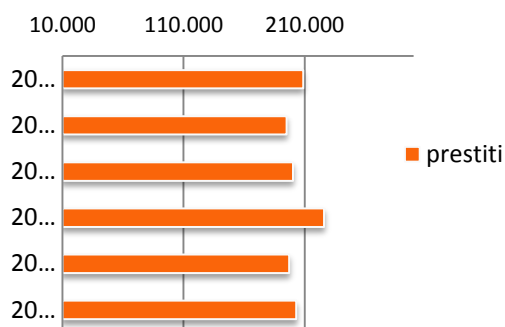
⁴ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://paduaresearch.cab.unipd.it/> Per i dati di utilizzo vd. la scheda Servizi Centrali/2

SERVIZI DI BIBLIOTECA/1

Prestiti totali: 208.659
Prestiti a utenti esterni: 16.432

[Il Sistema Bibliotecario si impegna a favorire e agevolare l'utilizzo del materiale documentario permettendo agli utenti di prenderlo in prestito con tempi e modalità definite.

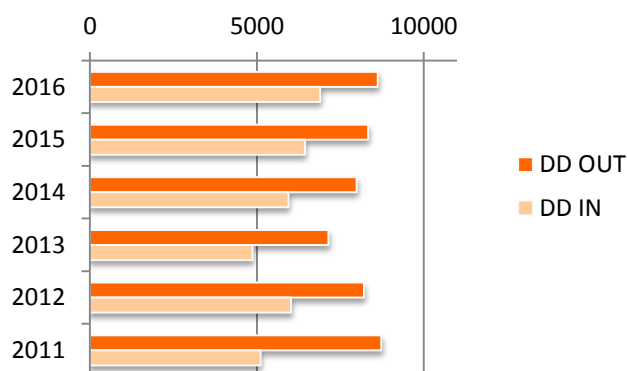
Utenti esterni: tutti coloro che non rientrano fra gli utenti istituzionali e che siano maggiorenni. Gli utenti esterni possono accedere ai servizi del Sistema Bibliotecario richiedendo la tessera a loro riservata presso una delle biblioteche dell'Ateneo.^{5]}



[Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire copia cartacea di articoli di riviste e parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze in atto^{6]}

[Il Servizio di Document Delivery /Fornitura documenti è svolto attraverso la piattaforma NILDE.^{7]}

Document Delivery OUT: 8.623
Document Delivery IN: 6.895
Document Delivery intrateneo: 336



DD OUT	Spedizione di articoli/parti di libro delle biblioteche dell'Ateneo a biblioteche/enti esterni
DD IN	Richieste di fornitura di documenti non posseduti dall'Ateneo inviate a biblioteche esterne
DD INTRATENEEO	Fornitura intrateneo agli utenti autorizzati di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario

⁵ Cfr. Carta dei Servizi alla pagina "Utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/utenti-del-sistema-bibliotecario-di-ateneo>

La definizione e le condizioni di prestito in vigore si trovano, invece, alla pagina "Prestito locale": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/prestito-locale>

⁶ Cfr. Carta dei Servizi alla pagina "Fornitura documenti agli utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/fornitura-documenti>

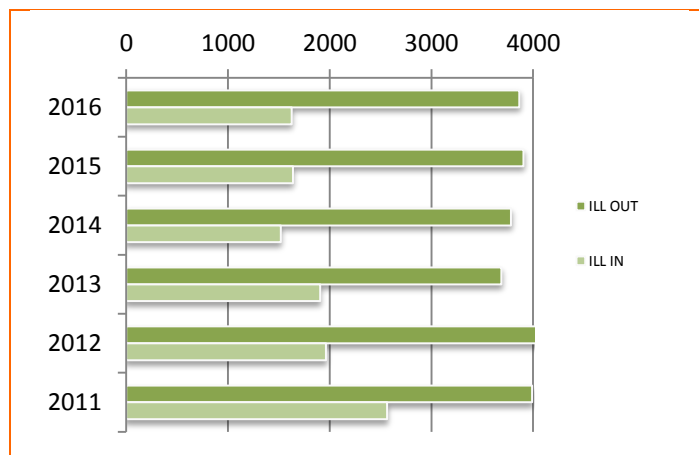
⁷ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://nilde.bo.cnr.it/>

SERVIZI DI BIBLIOTECA/2

[Il prestito interbibliotecario (ILL Inter Library Loan) è un servizio che permette la circolazione di libri fra biblioteche ed enti culturali e di ricerca in Italia e all'estero.⁸]

[Il servizio è gestito dall'Ufficio Centrale per il Prestito Interbibliotecario (UCPI)⁹]

Prestiti interbibliotecari OUT: 3.863
Prestiti interbibliotecari IN: 1.465



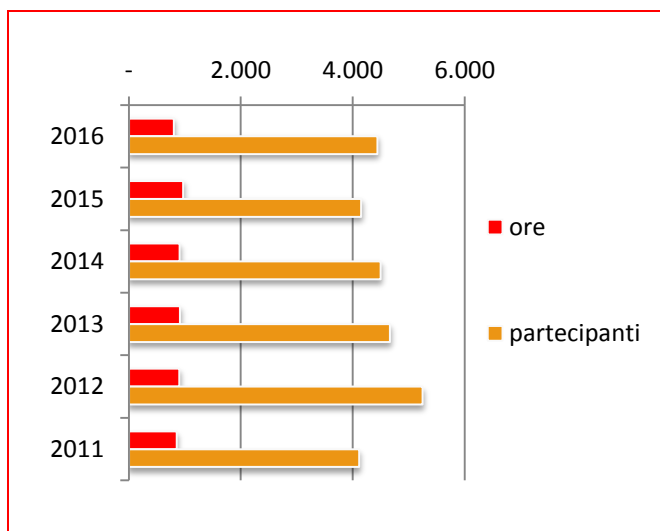
ILL OUT	Spedizione di libri delle biblioteche dell'Ateneo a biblioteche/enti esterni
ILL IN	Richieste di prestito di libri non posseduti dall'Ateneo inviate a biblioteche esterne

Ore di reference: 855
Richieste di reference: 596
Utenti assistiti: 531

[Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire consulenza bibliografica agli utenti con bibliotecari esperti nel recupero di informazioni documentarie tramite fonti scientificamente validate.¹⁰]

Corsi di formazione all'utenza: 325
Ore di corsi di formazione all'utenza: 802
Partecipanti ai corsi di formazione: 4.440

[Il Sistema Bibliotecario si impegna ad organizzare laboratori sull'uso di strumenti e risorse per la ricerca bibliografica. I laboratori possono essere organizzati con diversi livelli di approfondimento.¹¹]



Altri servizi offerti	Biblioteche
Pagina Facebook	14
RFID	13
Utilizzo del QR code	11
Pagina Anobii	7
Sale per lo studio di gruppo	7
Autoprestito	6
Prestito computer portatile	6
Infopoint con presentazione video	6

⁸ Dal sito del servizio: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/cosa-cerchi/ill/prestito-interbibliotecario>

⁹ Maggiori informazioni si trovano sul sito del servizio (cfr. nota 8) e all'interno della Carta dei Servizi alla pagina:

<http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/prestito-interbibliotecario>

Errore. Il segnalibro non è definito. Cfr. Carta dei Servizi alla pagina "Consulenza bibliografica": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/consulenza-bibliografica>

¹¹ Cfr. Carta dei Servizi alla pagina "Laboratori di formazione": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/laboratori-di-formazione>

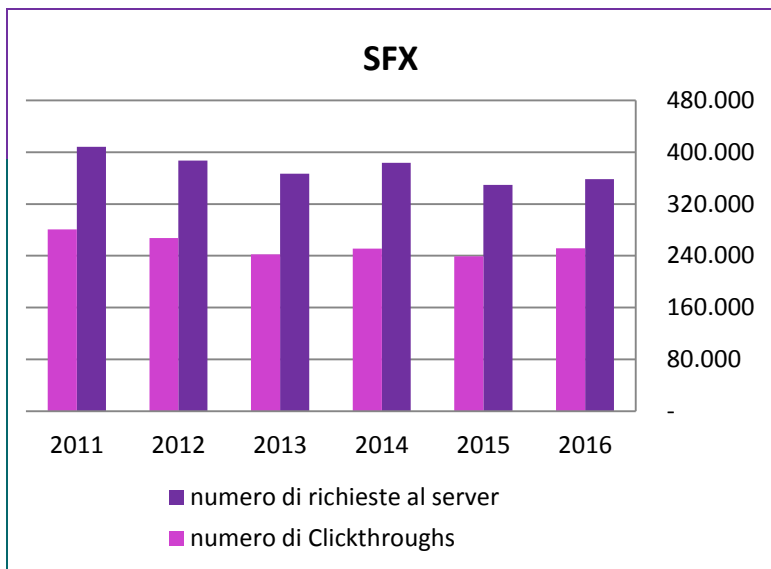
SERVIZI CENTRALI/1

Richieste al server SFX: 358.413
Clickthroughs SFX: 251.454

[SFX è uno strumento grazie al quale dai cataloghi e dalle banche dati, attraverso il pulsante AireGo, è possibile accedere a un menu di servizi disponibili per il record bibliografico selezionato (accesso full-text, richiesta di fornitura documenti, ecc.). ¹²]

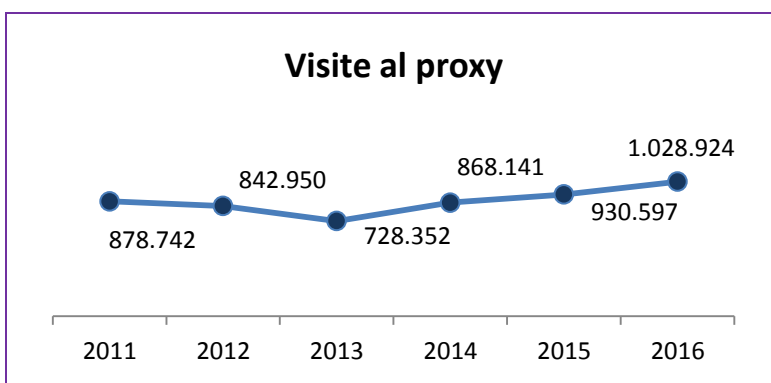
[Richieste al server: numero di clic sul pulsante AireGo da catalogo o altri servizi¹³]

[Clickthroughs: click/richieste ricevute da uno specifico servizio presente nel menu dei servizi AireGo.¹⁴]



Visite al Proxy: 1.028.924

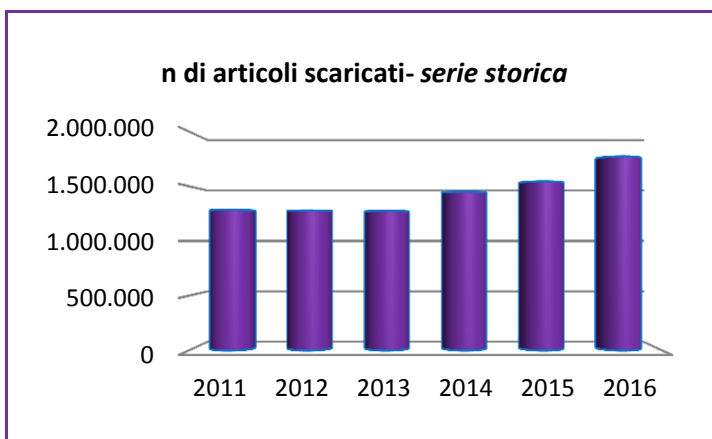
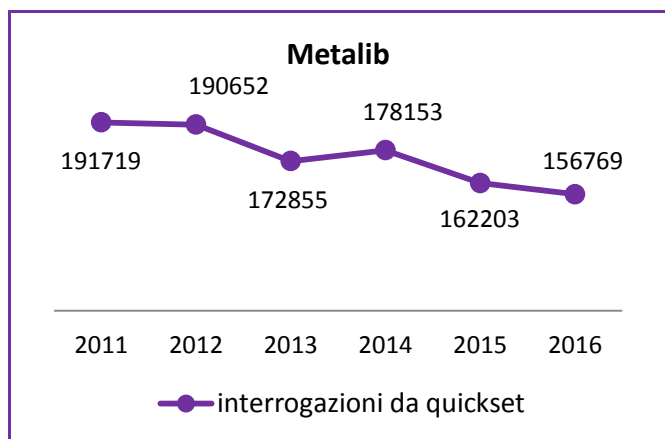
[Il servizio Auth-Proxy consente la consultazione da fuori rete di Ateneo (sia dall'Italia sia dall'estero) di periodici elettronici e banche dati acquistati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo. ¹⁵]



Interrogazioni a MetaLib via Quickset sul Portale Aire: 156.769
Articoli scaricati da periodici elettronici: 1.770.576

[Metalib: servizio che fornisce un'interfaccia per la navigazione e la metaricerca tra le risorse elettroniche.]

[Quickset: set di risorse selezionate per area disciplinare per la ricerca simultanea.¹⁶]



¹² Maggiori informazioni sul sito del fornitore del servizio: <http://www.exlibrisgroup.com/it/category/PanoramiciadiSFX>

¹³ Definizione di Antonella Zane, Servizio Biblioteca Digitale.

¹⁴ Definizione di Antonella Zane, Servizio Biblioteca Digitale.

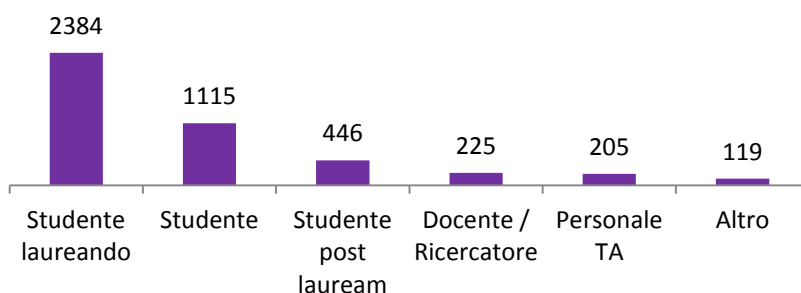
¹⁵ Maggiori informazioni alla pagina: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/bd/auth-proxy>

¹⁶ Maggiori informazioni alla pagina: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/cosa-cerchi/articoli-e-banchedati>

Refworks– Utenti attivi: 4.494
Refworks – Account totali: 13.229

[Refworks è un programma per la creazione e la gestione di bibliografie anche condivise.¹⁷]

Utenti attivi di Refworks per tipologia di utente



Download pdf interi da Padua@thesis: 5.173.781

[Padua@thesis è l'archivio digitale del Sistema Bibliotecario di Ateneo per il deposito delle tesi di laurea dell'Università degli Studi di Padova.¹⁸]

Download pdf interi da Padua@research: 1.696.311

[Padua@research è l'archivio istituzionale per il deposito dei lavori di ricerca ad accesso aperto e delle tesi di dottorato dell'Università degli studi di Padova ¹⁹]

Visite all'OPAC da parte di 368.672 utenti diversi

[Il catalogo del Sistema Bibliotecario Padovano è il risultato della collaborazione tra il Centro di Ateneo per le Biblioteche e le principali istituzioni bibliotecarie cittadine. La gestione biblioteconomica ed i servizi del catalogo sono curati dal CAB, la gestione informatica del database e dei collegamenti di rete dal Centro Servizi informatici di Ateneo.²⁰]

[Il servizio AIUTO fornito dal Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Padova è un servizio di supporto online rivolto a tutti: utenti istituzionali e utenti esterni.²¹]

Richieste prese in carico dall'helpdesk: 619
Tempo medio presa in carico (giorni): 1,37 giorni

Metri lineari di scaffalatura occupati al NAL: 13.010
Articoli inviati: 640

[Il Nuovo Archivio di Legnaro (NAL) dell'Università degli Studi di Padova fa parte del Sistema Bibliotecario di Ateneo, è il deposito di materiale bibliografico delle biblioteche dello SBA e collabora per rendere fruibile il patrimonio qui conservato.]

Utenti del servizio Libro In Formato Alternativo: 42
Numero richieste: 210

[Il servizio LFA ²²supporta nel loro percorso di studi gli studenti con disabilità motorie gravi, ipovedenti, non vedenti e con diagnosi di dislessia fornendo loro testi d'esame e/o articoli in formato alternativo]

¹⁷ Maggiori informazioni alla pagina del servizio: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/bd/gestione-bibliografie>

¹⁸ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://tesi.cab.unipd.it/>

¹⁹ Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://paduaresearch.cab.unipd.it/>

²⁰ Maggiori informazioni nella sezione Info/Aiuto sul sito del servizio: <http://catalogo.unipd.it>

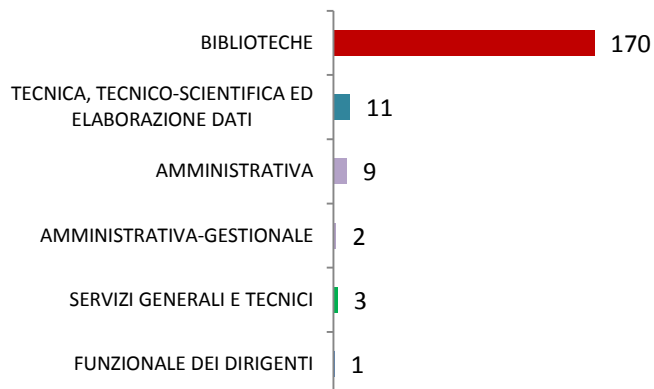
²¹ Maggiori informazioni alla pagina del servizio: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/aiuto>

²² Maggiori informazioni alla pagina del servizio: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/cosa-cerchi/libri-in-formato-alternativo>

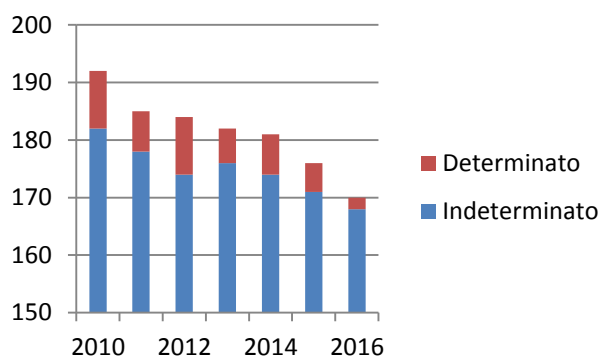
PERSONALE

Totale persone incardinate SBA: 196
Totale Full Time Equivalent: 186,2

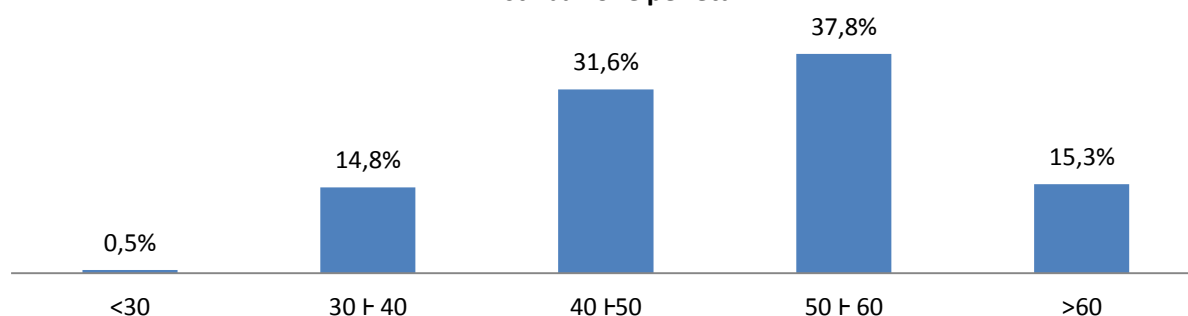
[Full Time Equivalent: numero di unità a tempo pieno, es: due lavoratori con part-time al 50% costituiscono 1 FTE]



Bibliotecari per tipologia di contratto - serie storica



Distribuzione per età



N volontari del servizio civile nazionale e regionale: 20
Numero studenti part-time attivati: 137

[Ogni anno gli studenti possono concorrere per svolgere collaborazioni a tempo parziale con l'Ateneo, per una durata massima di 200 ore.²³]

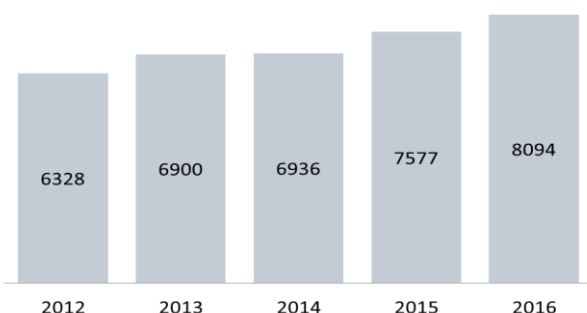
[L'estensione dell'orario di apertura in alcune biblioteche dello SBA è garantito dalla Cooperativa Euro&Promos che mette a disposizione alcuni operatori che sostituiscono il personale strutturato nella fascia di orario prolungato]

Numero operatori della cooperativa: 22
Numero ore lavorate dagli operatori: 10.809
Ore di apertura garantite dalla cooperativa: 5.222
Biblioteche con orario prolungato: 10
Utenti che hanno frequentato la biblioteca in orario prolungato: 108.623

²³ Maggiori informazioni alla pagina: <http://www.unipd.it/servizi/stage-lavoro/collaborare-lateneo/collaborazioni-tempo-parziale-studenti>

SODDISFAZIONE UTENZA/1

n questionari raccolti - serie storica



Settimo anno consecutivo di rilevazione

Biblioteche coinvolte: 33

Settimane di rilevazione: 3 (2°, 3° e 4° settimana di maggio)

Rilevatori: 7 studenti 200h e 2 volontari del Servizio Civile

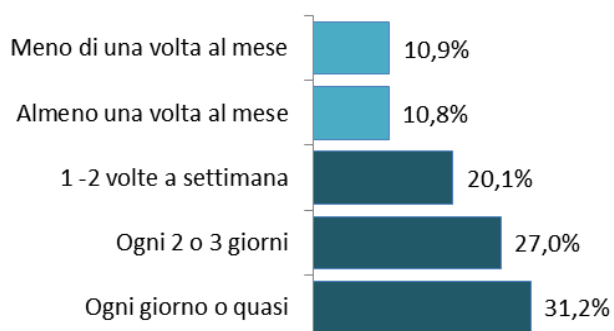
Questionari raccolti: 8.094

Giudizio medio complessivo: 8,11

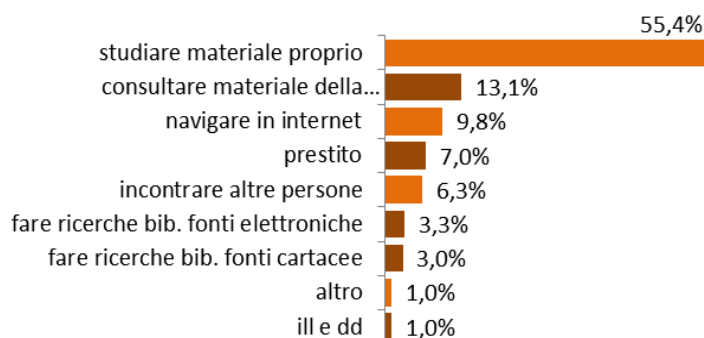
Indagine sull'approccio degli studenti ai servizi delle biblioteche dell'Ateneo.

Il piano di rilevazione ha previsto lo stesso numero di passaggi di ugual durata in tutte le biblioteche "enti percettori" con un calendario che rispetta l'equilibrio tra mattine e pomeriggi e tra i diversi giorni della settimana.²⁴

D. Quante volte si reca in questa biblioteca di solito?

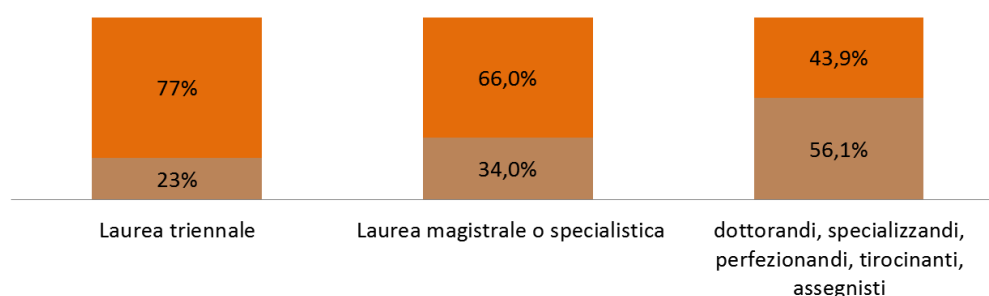


D1. per quale motivo oggi si è recato in biblioteca?



% motivi di frequenza per tipo corso

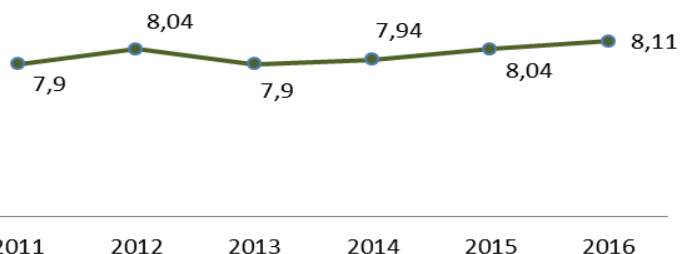
■ utilizzo servizi ■ altri motivi



Con questa indagine si confermano le modalità, già precedentemente rilevate, con le quali gli utenti utilizzano le strutture bibliotecarie. Gli studenti frequentano assiduamente le biblioteche utilizzandone in modo principale i servizi basilari. I comportamenti, però, si differenziano a seconda della tipologia di utente, del tipo di corso, degli anni di iscrizione e dell'area. Se nei primi anni di università gli studenti si avvicinano alle biblioteche con modalità più da aula studio, diventano poi utilizzatori maturi e pertinenti ricorrendo in modo un po' più intenso ai servizi specializzati offerti dalle biblioteche.

²⁴ I dati completi sono visibili e scaricabili alla pagina: http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/monitoraggio-sba-folder/Indaginesullasoddisfazione Dellutenza2015.pdf

Giudizio complessivo - serie storica



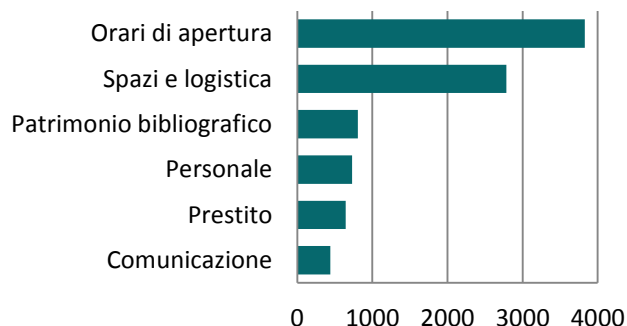
Il giudizio complessivo degli utenti sul Sistema Bibliotecario è sempre molto elevato e si mantiene costante nel tempo. Gli aspetti più graditi sono relativi al personale mentre spazi e orari di apertura restano sempre argomenti rispetto ai quali lo studente ha aspettative maggiori e tendono quindi ad essere considerate un po' meno favorevolmente.

Per quanto riguarda i servizi i più graditi sono anche quelli più utilizzati: la sala di lettura e il prestito.²⁵

F. Soddisfazione aspetti	Media 2016
Orari apertura	7,5
Spazi	7,6
Facilità di reperire volumi o articoli necessari	7,8
Copertura disciplinare del materiale bibliografico	7,9
Capacità del personale a dare informazioni utili	8,3
Cortesìa e disponibilità del personale	8,4

G. Soddisfazione servizi	Media 2016
Sala lettura	8,3
Postazioni informatiche	7,6
Prestito	8,3
ILL	7,7
DD	7,7
Reference	7,9
fotoriproduzione	7,7

Risposte aperte per tipologia



Questionari che contenevano suggerimenti scritti: 4466

Suggerimenti totali: 9236

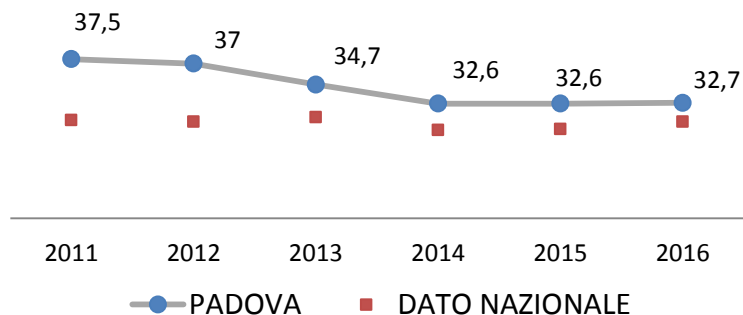
Anche quest'anno sono state analizzate le risposte aperte scritte nel retro del questionario dagli utenti.

Si richiedono commenti divisi a seconda dell'argomento. Spesso i rispondenti fornivano ben più di un suggerimento su tutti o quasi gli ambiti segnalati. Delle volte, semplicemente, scrivevano commenti favorevoli, rimarcando in questo modo il giudizio di soddisfazione già dimostrato nella parte strutturata del questionario.

²⁵ Tutti i commenti relativi all'indagine sono a cura di Beatrice Catinella. I dati completi sono visibili e scaricabili alla pagina: http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/monitoraggio-sba-folder/Indaginesullasoddisfazione dellutenza2015.pdf

SODDISFAZIONE UTENZA/3

**ALMALAUREA - Valutazione delle biblioteche
(prestito/consultazione, orari di apertura ...) - % di
"decisamente positivo"**



Intervistati Almalaurea:

% di "decisamente positivo": 32,7

% di "abbastanza positivo": 46,5

[Il Consorzio interuniversitario AlmaLaurea, al quale oggi aderiscono 74 Atenei Italiani e il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), costituisce punto di riferimento ... contribuendo ad assicurare agli Organi di Governo degli Atenei aderenti ... attendibili e tempestive basi documentarie e di verifica volte a favorire i processi decisionali e la programmazione delle attività, con particolare riferimento a quelle di formazione e di servizio destinate al mondo studentesco.²⁶]

SODDISFAZIONE CLIENTI INTERNI SERVIZI CENTRALI	Giudizio medio complessivo
Amministrazione e segreteria	8,19
Help desk informatico CAB	6,86
UCPI	9
NAL	8,38

[Per la rilevazione della soddisfazione dei clienti interni sui servizi centrali sono stati predisposti alcuni questionari on line sui principali servizi centralizzati e sono stati inviati ai responsabili di biblioteca, di polo e al personale del CAB. La tabella fa riferimento al giudizio complessivo espresso dai rispondenti per il 2016 espresso su una scala da 1 a 10]

Gradimento Servizio AIUTO	9,16
---------------------------	------

[Rilevazione del gradimento del servizio Aiuto avviene alla chiusura di ogni ticket proponendo all'utente un link tramite il quale compilare una form online. La scala utilizzata è da 1 a 10]

Gradimento LFA	Dato disponibile dal 20/03
----------------	----------------------------

[Rilevazione del gradimento del servizio LFA viene svolta due volte l'anno invitando tutti gli utenti attivi alla compilazione di una form online. La scala utilizzata è da 1 a 10]

SODDISFAZIONE CORSI ALL'UTENZA	Giudizio medio complessivo
Totale corsi valutati	249
Media dei giudizi complessivi dei corsi valutati	4,25

[Rilevazione della soddisfazione dei corsi all'utenza.









Al termine del corso viene chiesto di compilare un questionario di gradimento on line. Si chiedono giudizi specifici su singoli aspetti e un giudizio complessivo. La scala utilizzata è da 1 a 5]

²⁶ Descrizione tratta dal sito del Consorzio, alla pagina <http://www.almalaurea.it>

I dati completi relativi alla XVII indagine sono disponibili alla pagina <http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&config=profilo>













CARTA DEI SERVIZI

Si riassumono in questa tabella tutti gli indicatori che servono per controllare il rispetto dei parametri specificati nella Carta di Servizi, che vengono aggiornati annualmente²⁷. La prima pubblicazione della Carta è avvenuta in data 31/03/2015, la versione 01 è in vigore dal 10/12/15, approvata dal Comitato Tecnico Scientifico del CAB il 30/09/15.

Sezione	INDICATORE	2014	2015	2016	Standard minimo previsto	Fonte del dato
Accessibilità alla biblioteca	Numero di biblioteche che hanno effettivamente adottato almeno l'orario di apertura minimo / numero totale di biblioteche che hanno dichiarato di garantire l'orario di apertura minimo	/	100% ²⁸	23/23=100% 	90%	Siti web biblioteche
	Soddisfazione orari di apertura	7,18	7,37	7,5 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
	Soddisfazione spazi	7,39	7,55	7,6 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Accoglienza e orientamento	Soddisfazione cortesia e disponibilità del personale	8,13	8,27	8,4 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
	Soddisfazione capacità del personale di dare informazioni utili	8,03	8,18	8,3 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Riproduzione e stampa documenti	Ore di interruzione completa del servizio per struttura nell'anno / ore totali di erogazione del servizio (calcolato a partire dal numero totale di ore annue di apertura delle biblioteche come sancito dalla Carta dei Servizi)	/	94%	1-(0/1552)  =100%	90%	Settore processi di acquisizione del Sistema Bibliotecario
	Soddisfazione fotoriproduzione	/	7,50	7,7 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Prestito locale	Ore d'interruzione del gestionale Aleph nell'anno / ore totali di erogazione del servizio	/	99,9%	1- (4/8760)=99,9% 	90%	Servizio automazione gestionale biblioteche del Settore biblioteca digitale

²⁷ I dati sono pubblicati nella sezione "Dati di monitoraggio della Carta dei Servizi" alla pagina <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi>

²⁸ La presenza del simbolo "OK" indica la rispondenza allo standard previsto.

	Soddisfazione prestito	8,09	8,20	8,3 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Prestito interbibliotecario	Numero di richieste ricevute nell'anno e inviate alla biblioteca esterna entro 2 giorni lavorativi / numero totale di richieste ricevute nell'anno	/	/	94% 	80%	Ufficio Centrale per il Prestito Interbibliotecario (UCPI)
	Soddisfazione sul recupero e prestito libri da altre biblioteche (ILL)	7,38	7,32	7,7 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Fornitura documenti agli utenti del Sistema Bibliotecario	Numero di richieste ricevute nell'anno inoltrate entro tre giorni lavorativi alla biblioteca fornitrice / numero totale di richieste ricevute nell'anno (di dati fanno riferimento alle transazioni per le quali i Nilde prevede il tracciamento della data);	/	93%	94% 	80%	NILDE
	Soddisfazione sul servizio di fornitura documenti (DD)	7,36	7,52	7,7 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Fornitura documenti a biblioteche esterne	Numero di richieste ricevute nell'anno evase entro tre giorni lavorativi / numero totale di richieste ricevute nell'anno	/	/	95% 	80%	NILDE
Consulenza bibliografica	Soddisfazione servizio di reference / consulenza bibliografica	7,75	7,80	7,9 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Laboratori di formazione	Numero di poli bibliotecari che hanno organizzato almeno due laboratori a iscrizione libera nell'anno con almeno tre iscritti / numero totale di poli bibliotecari	/	100%	9/9=100% 	90%	Gestionale corsi utenza
	Soddisfazione laboratori di formazione	4,14	4,18	4,2 	3 su una scala da 1 a 5	Gestionale corsi utenza
Acquisizione e messa a disposizione dei documenti bibliografici	Ore d'interruzione del gestionale Aleph nell'anno / ore totali di erogazione del servizio	/	99,9%	1 - (4/8760)=99,9% 	90%	Gestionale corsi utenza
Accesso a risorse e servizi della biblioteca digitale	Soddisfazione sulla semplicità della consultazione	4,84	4,59 		3 su una scala da 1 a 6	Questionario Good Practice docenti
Supporto online	Soddisfazione sull'efficacia del supporto online	/	/	9,16 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario on line alla chiusura del ticket

Principali fonti dei dati

QUESTIONARIO ANNUALE

ore di apertura
superfici
scaffalature
postazioni
abbonamenti a periodici cartacei
tesi di laurea e dottorato cartacee

GESTIONALE ALEPH

Monografie
Annate di periodici
Altro materiale
Nuove accessioni
Prestiti
Prestiti interbibliotecari attivi e passivi

SFX

Periodici elettronici
Richieste al server SFX e Clickthroughs

METALIB

Banche dati

OPAC

Libri elettronici

NILDE

Document Delivery attivi e passivi

DB C.O.U.N.T.E.R.(<http://www.projectcounter.org>)

Numero di articoli scaricati dai principali editori scientifici che hanno adottato lo standard internazionale COUNTER per il confronto dei dati

PADUA@THESIS, PADUA@RESEARCH

Tesi di laurea
Tesi di dottorato

GESTIONALE CORSI SBA

Ore di corsi di formazione all'utenza
Partecipanti ai corsi di formazione
Grado di soddisfazione dei corsi

GIADA

personale incardinato SBA
tempi determinati
personale per area e polo

DB PHAIDRA

Oggetti digitali caricati nel database

OTRS

Servizio AIUTO