

Università degli Studi di Padova – Sistema Bibliotecario di Ateneo
Servizio Monitoraggio e Valutazione

Report

dati 2012

Premessa

Come noto, da diversi anni il Centro di Ateneo per le Biblioteche ha provveduto a sviluppare un sistema di monitoraggio dei servizi delle biblioteche finalizzato a misurare l'utilizzo delle risorse e la soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi offerti. Caratteristiche distintive di tale attività sono: la sistematicità del rilevamento, la completezza del quadro complessivo offerto dalle relazioni annuali dei responsabili dei servizi finalizzate ad integrare i dati quantitativi con ulteriori informazioni reperibili nell'area riservata del sito del CAB e un costante arricchimento delle informazioni.

Il report annuale 2012 riporta per la prima volta il giudizio complessivo espresso dai "clienti interni" (responsabili di biblioteca, di polo e personale del CAB) sui servizi erogati al sistema dal Centro di Ateneo per le Biblioteche (NAL¹, UCP², Servizi amministrativi e informatici). E' stato inoltre inserito un grafico che riporta il giudizio relativo alle biblioteche pubblicato dall'indagine 2012 del consorzio AlmaLaurea sul profilo dei laureati. Tale giudizio per l'Ateneo di Padova ha riguardato 11.666 intervistati e sostanzialmente conferma la tendenza molto positiva rilevata nell'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti condotta dal CAB che ha raccolto complessivamente 6.328 questionari.

Sono stati inoltre inserite informazioni sulle principali fonti da cui provengono i dati al fine della loro validazione

Tuttavia, questa attività di misurazione e monitoraggio, prevalentemente di natura biblioteconomica, da sola non è più sufficiente a sostenere l'elaborazione delle politiche di sviluppo del Sistema Bibliotecario e la definizione di azioni di riprogettazione dei servizi, finalizzate a rispondere maggiormente ai bisogni degli studenti e alle esigenze dei dipartimenti.

Oggi anche nel Sistema Bibliotecario – come per l'intero settore pubblico - si rende necessario sviluppare sistemi di misurazione multidimensionale della gestione amministrativa mirati a integrare le consolidate informazioni derivanti dall'utilizzo dei servizi e dalla soddisfazione degli utenti con quelle sull'impiego dei fondi in bilancio e quelle relative ad altre dimensioni dell'attività; tra queste le informazioni relative ai risultati e agli impatti delle politiche di sviluppo e alla qualità dei processi organizzativi.

In altri termini, la misurazione deve consentire di trasformare le informazioni attuali in dati per analisi volte a supportare le strategie future ampliando nel Sistema Bibliotecario la cultura del servizio a discapito dell'autoreferenzialità propria di alcuni schemi burocratici tradizionali che tutt'ora condizionano larga parte delle P. A.

La prossima adozione del bilancio economico patrimoniale e il conseguente consolidamento delle funzioni connesse al controllo di gestione costituisce l'orizzonte in cui dovrà collocarsi, in prospettiva, il processo di cambiamento delle attività di monitoraggio del Sistema Bibliotecario, come del resto dell'Amministrazione

Questo report sintetizza i risultati del lavoro di un anno del Sistema Bibliotecario di Ateneo ma soprattutto dell'impegno delle persone che vi hanno lavorato e intende mettere a disposizione del nuovo CTS una serie di informazioni che costituiscono una base di riferimento per definire gli obiettivi di sistema da raggiungere e, più in generale, per perseguire in modo concreto la missione istituzionale propria dei servizi di biblioteca.

Ci auguriamo quindi che queste informazioni siano in grado di dare una visione oggettiva del Sistema Bibliotecario e possano essere utili al CTS nella formulazione delle attività di mandato, mirate a sostenere le prospettive di costante evoluzione dei servizi bibliotecari, di sviluppo della biblioteca digitale di Ateneo e di miglioramento dell'accesso all'informazione scientifica on line.

Il Presidente del CTS
Prof.ssa L. Tallandini

Il Direttore del CAB
Dott. M. Vedaldi

¹ Nal: Nuovo Archivio Librario -Legnaro

² Ufficio Centrale per il Prestito Interbibliotecario

| | |
|-------------------------------------|----|
| <i>DATI GENERALI</i> | 4 |
| <i>SPAZI</i> | 5 |
| <i>DOTAZIONE DOCUMENTARIA</i> | 6 |
| <i>SERVIZI DI BIBLIOTECA</i> | 7 |
| <i>SERVIZI CENTRALI</i> | 8 |
| <i>PERSONALE</i> | 10 |
| <i>SODDISFAZIONE UTENZA</i> | 11 |

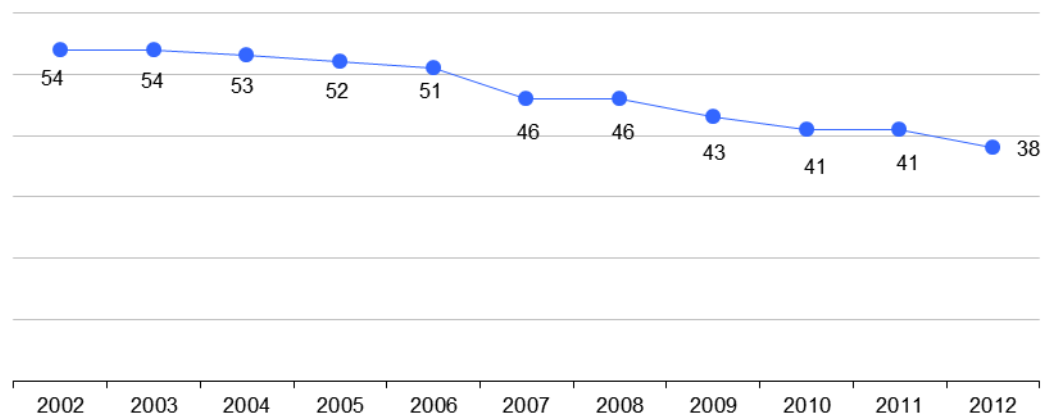
DATI GENERALI

Totale poli: **9**

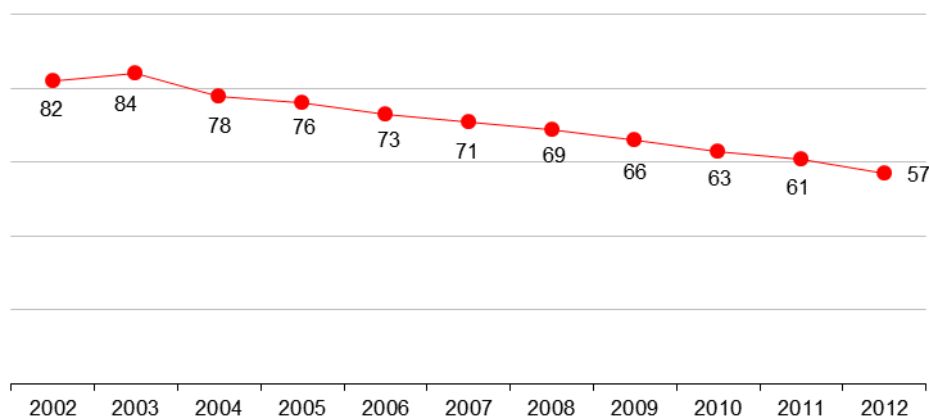
Totale unità amministrative - biblioteche: **38³**

Totale punti di servizio: **57**

Unità amministrative - serie storica



Punti di servizio - serie storica



| Poli | Unità amministrative | Punti di servizio |
|-------------------------|----------------------|-------------------|
| POL01 - Ingegneria | 5 | 5 |
| POL02 - Scienze | 7 | 11 |
| POL03 - Lettere | 4 | 5 |
| POL04 - Scienze Sociali | 5 | 6 |
| POL05 - Linguistico | 3 | 9 |
| POL06 - Medicina | 6 | 7 |
| POL07 - Psicologia | 1 | 2 |
| POL09 - Legnaro | 1 | 2 |
| POL09 - Giurisprudenza | 3 | 7 |
| non in polo | 3 | 3 |

2171 Ore settimanali totali di apertura nello sba considerando tutte le biblioteche e tutti i punti di servizio

43,4 Ore di aperture settimanale media per biblioteca, considerando come orario di apertura di una biblioteca l'orario più ampio dei suoi punti di servizio

Tab. 1 – numero di biblioteche e punti di servizio per polo⁴

³ *Biblioteca - unità amministrativa*: ogni biblioteca singola o gruppo di biblioteche dipendenti da un unico direttore o da un'unica amministrazione. Un'unità amministrativa può articolarsi in più punti di servizio.

Punto di servizio: ogni biblioteca o parte di essa dotata di collezioni, accessibile al pubblico e dotata di personale addetto, presso la quale sia fornito un servizio per gli utenti. Ogni punto di servizio viene identificato dall'essere ubicato in ambienti non comunicanti con gli altri e dunque con accesso separato.

SPAZI

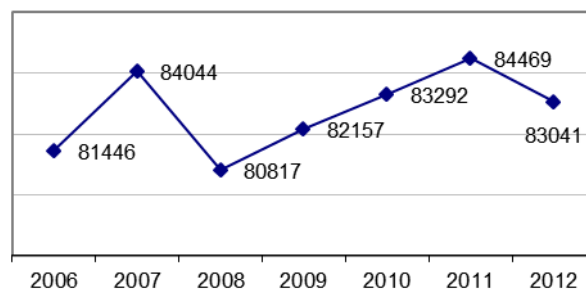
Superficie totale: **31234 mq**
 Di cui accessibile al pubblico: **21499 mq**
 Scaffalatura totale: **83041 ml**
 Scaffali aperti: **48253 ml**
 Scaffali chiusi: **34788 ml**

Posti a sedere: **2662**
 Postazioni informatiche: **412**
 Altre postazioni attrezzate: **64**

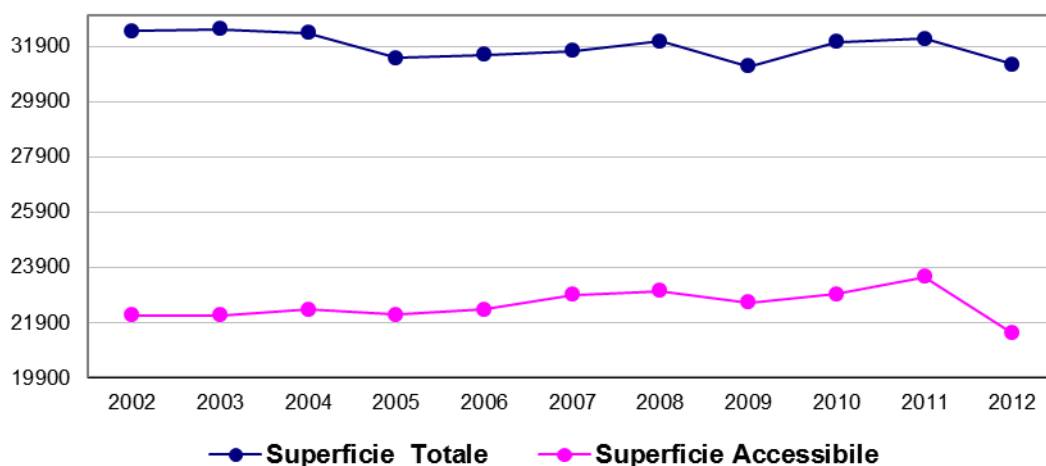
| Mq | N° |
|------------|----|
| 0 - 100 | 3 |
| 100 - 500 | 10 |
| 500 - 1000 | 12 |
| >1000 | 13 |

Tab. 2 – ripartizione delle biblioteche per dimensione

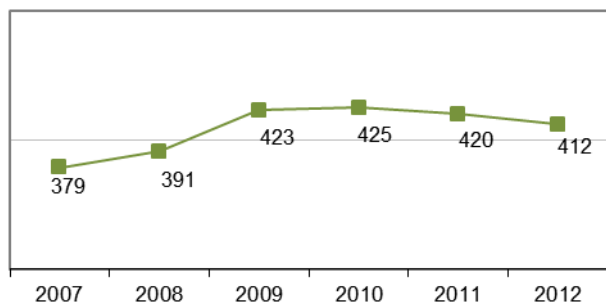
Scaffalature - serie storica



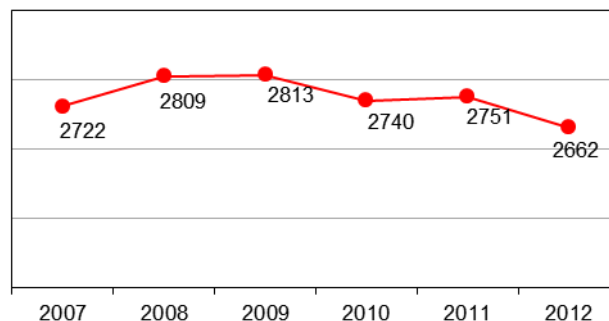
Superfici - serie storica



Postazioni Informatiche al pubblico - serie storica



Posti di Lettura - serie storica

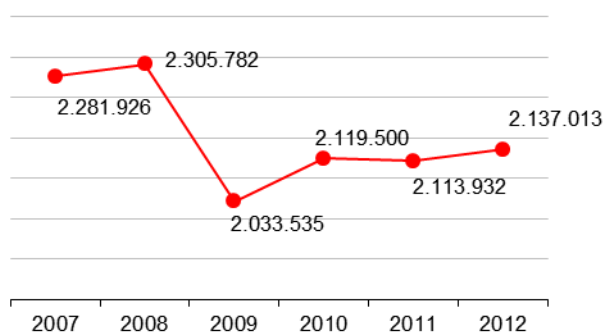


DOTAZIONE DOCUMENTARIA

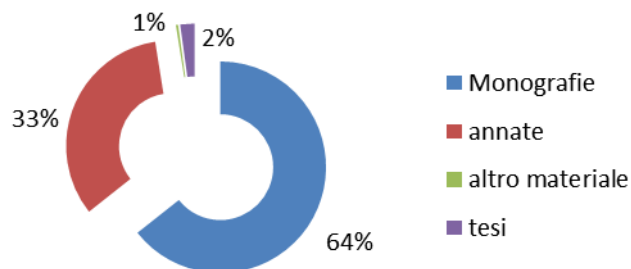
Patrimonio complessivo: 2.139.025
Monografie: 1.374.827
Annate di periodici: 708.089
Altro materiale: 7.145
Tesi di laurea e dottorato: 46952

Nuove Acquisizioni: 30.488
Abbonamenti a periodici cartacei: 6.331
Periodici elettronici: 17.053
Banche dati: 712
Libri elettronici: 68.655

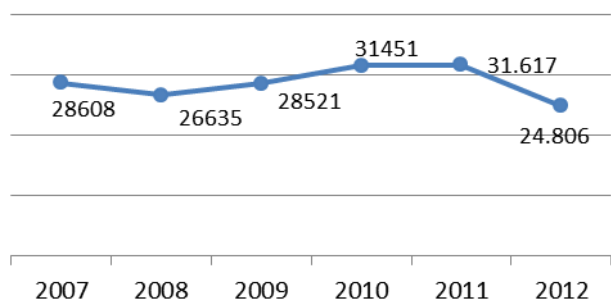
Patrimonio totale - Serie storica



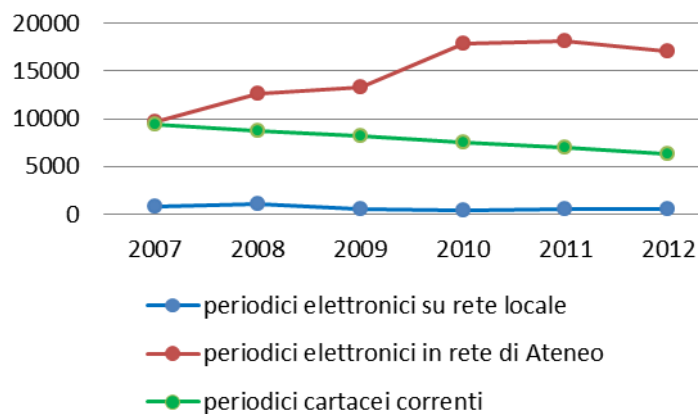
Patrimonio Totale 2012



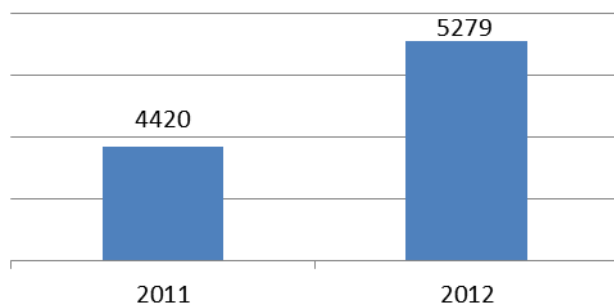
Nuove accessioni di monografie - serie storica



periodici - serie storica



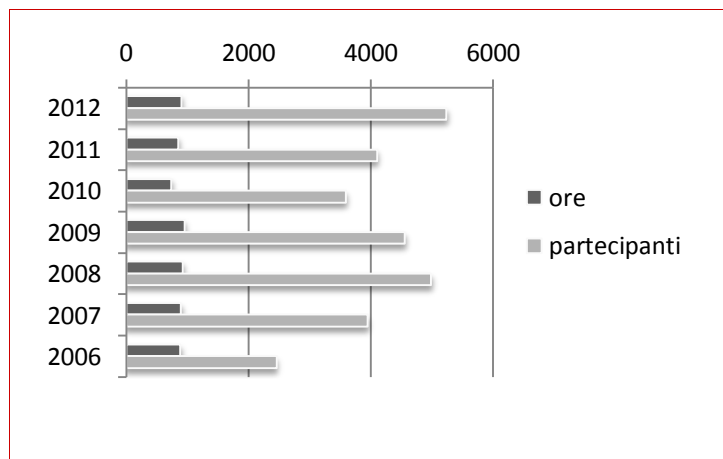
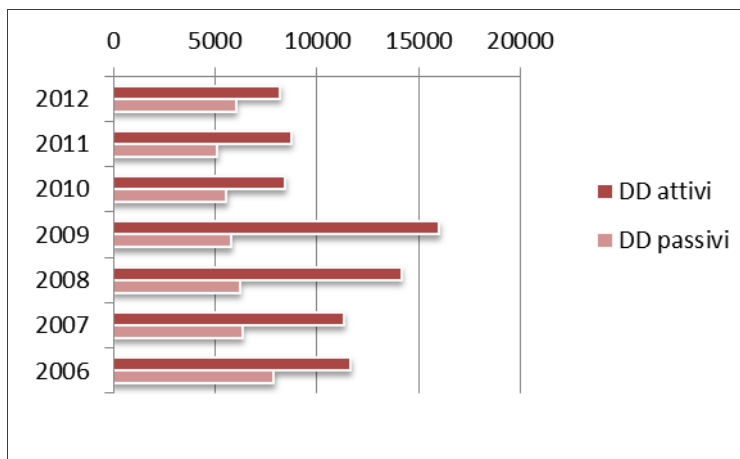
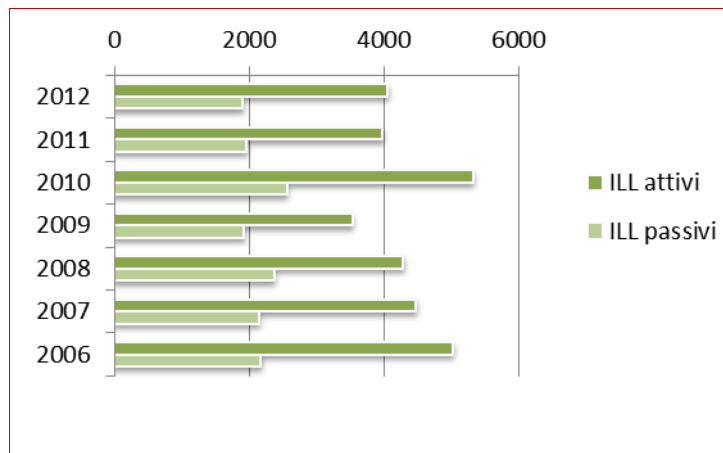
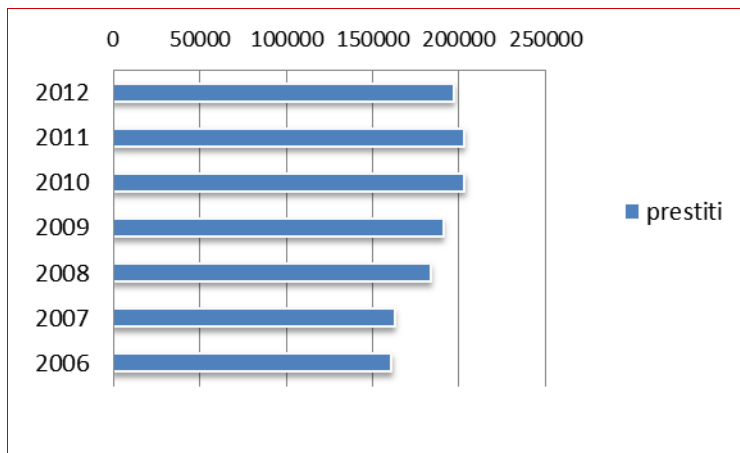
PHAIDRA - oggetti digitali caricati



SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 197.042
Prestiti interbibliotecari attivi: 4063
Prestiti interbibliotecari passivi: 1906
Document delivery attivi: 8206
Document delivery passivi: 6025

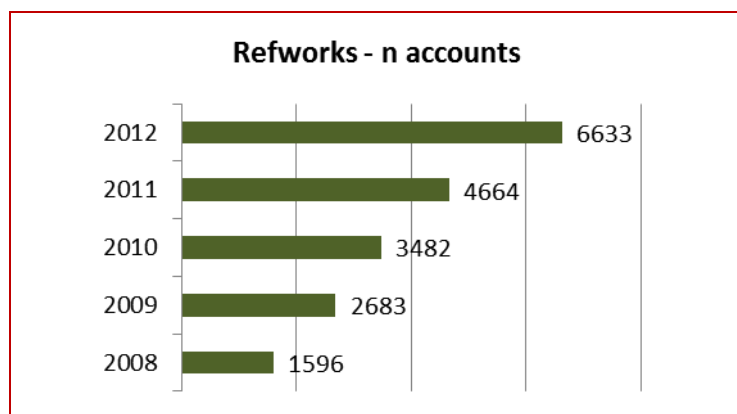
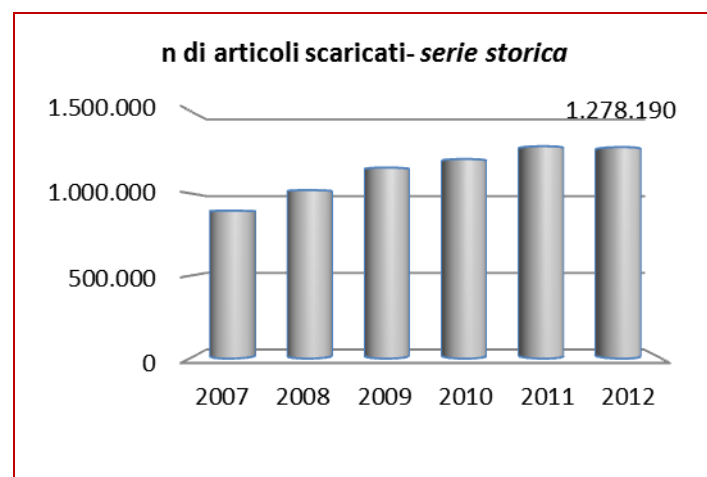
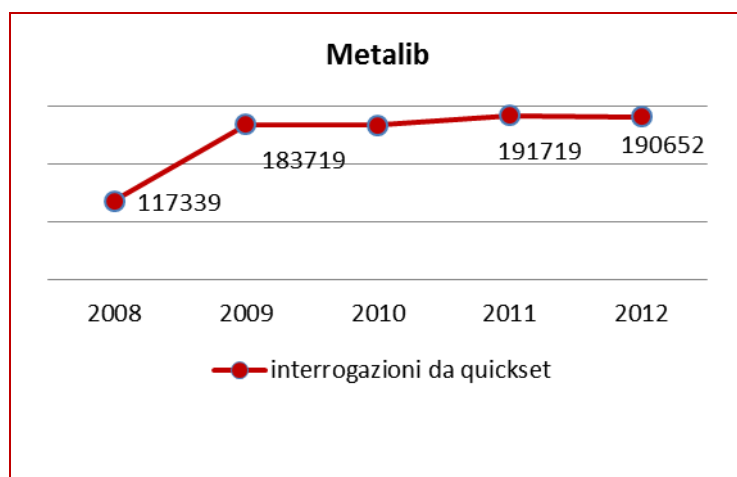
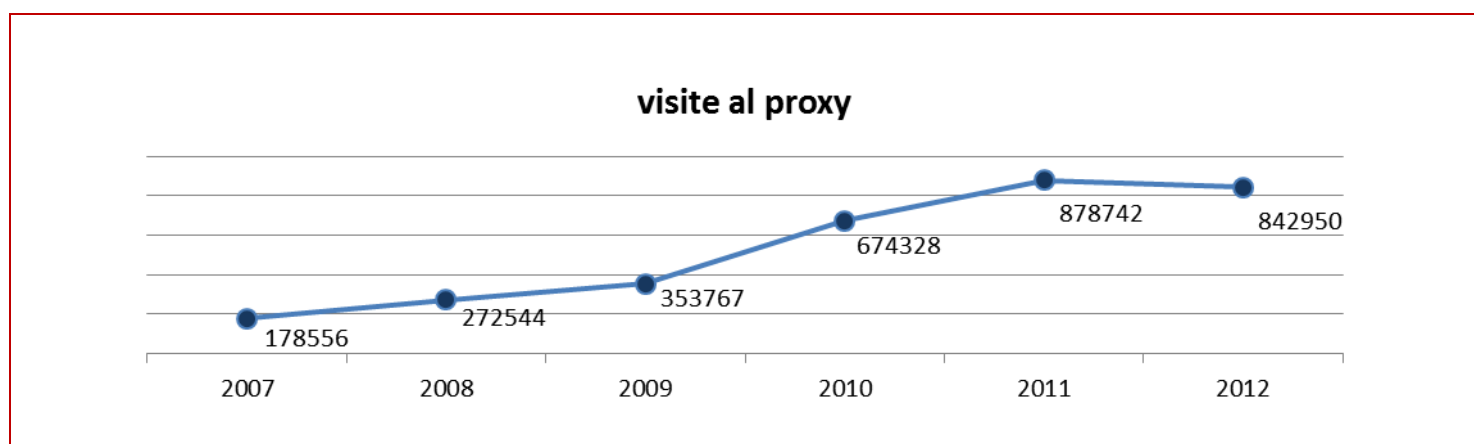
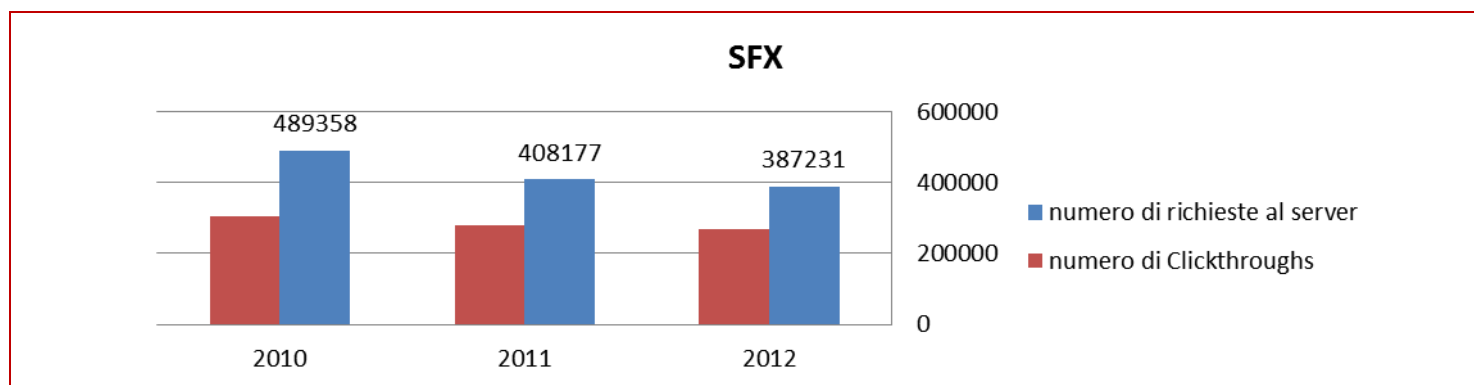
Ore di corsi di formazione all'utenza: 902
Partecipanti ai corsi di formazione: 5245



SERVIZI CENTRALI

Richieste al server SFX: **387231**
 Clickthroughs SFX: **267370**
 Visite al Proxy: **842950**

Interrogazioni a Metalib: **190652**
 Articoli scaricati da periodici elettronici: **1278109**
 Account Refworks: **190652**



Padua@thesis
 29835 record senza full text
 4662 con full text

Padua@research
 2870 documenti pubblicati
 524 documenti nell'area di revisione

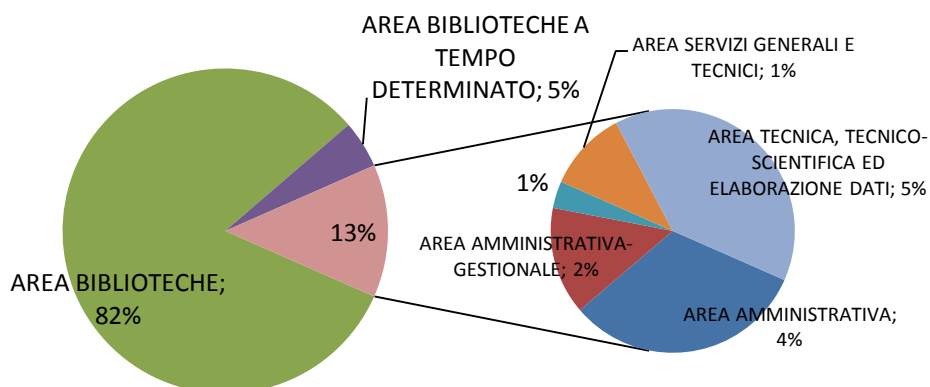
SERVIZI CENTRALI

| Servizio amministrativo SBA | Numero Ordini | Numero totale Fatture | Numero Fatture con IVA Intra | Numero Generici Spesa | Numero Missioni | Numero totale Mandati | Mandati inferiori a € 20 |
|---|----------------------|------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Polo Giuridico | 2 | 230 | 1 | 2 | 0 | 237 | 32 |
| Polo Ingegneria | 18 | 170 | 15 | 12 | 5 | 233 | 48 |
| Polo Lettere | 30 | 1.006 | 182 | 52 | 0 | 1.048 | 126 |
| Polo Psicologia | 6 | 64 | 4 | 2 | 0 | 71 | 12 |
| Polo Scienze | 10 | 322 | 28 | 20 | 0 | 391 | 36 |
| Polo Medico | 13 | 156 | 60 | 22 | 4 | 209 | 43 |
| Polo Scienze sociali | 40 | 616 | 9 | 37 | 11 | 676 | 37 |
| Polo Beato Pellegrino | 30 | 1.055 | 105 | 27 | 2 | 1.056 | 172 |
| Totali parziali Attività amm. Poli | 149 | 3.619 | 404 | 174 | 22 | 3.921 | 506 |
| CAB Servizio amm centrale | 73 | 252 | 189 | 260 | 54 | 800 | 81 |
| TOTALI Attività amministrative SBA | 222 | 3.871 | 593 | 434 | 76 | 4.721 | 587 |

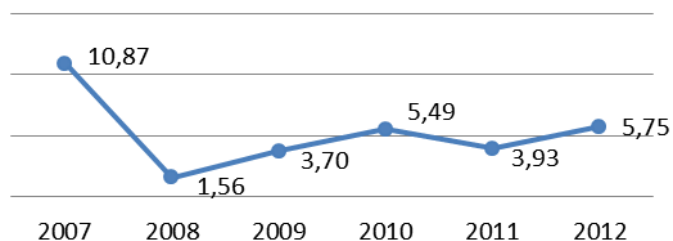
PERSONALE

Totale persone incardinate SBA: **212**
 Totale Full Time Equivalent: **202,4**
 Ore complessive lavorate nello SBA da personale non dipendente professionalizzato: **1.286**

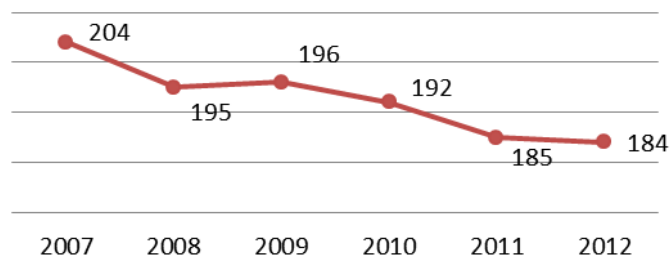
Contratti studenti part-time: **140**
 Mesi totali lavorati dai volontari del SCN/SCR.: **155**
 Volontari Equivalenti: **12,9**



% tempi determinati - serie storica



n bibliotecari - serie storica

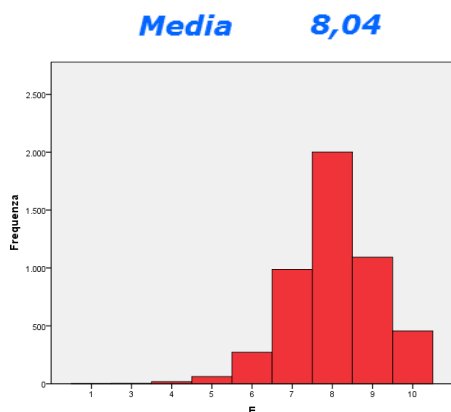


| POLO | FTE | FTE/ biblioteche | FTE/ punti di servizio |
|---|------|------------------|------------------------|
| POLO BIBLIOTECARIO DI AGRIPOLIS - LEGNARO (08) | 5,2 | 5,17 | 2,58 |
| POLO BIBLIOTECARIO DI GIURISPRUDENZA (09) | 13,7 | 4,56 | 1,95 |
| POLO BIBLIOTECARIO DI INGEGNERIA (01) | 12,8 | 2,57 | 2,57 |
| POLO BIBLIOTECARIO DI LETTERE (03) | 20,8 | 5,21 | 4,17 |
| POLO BIBLIOTECARIO DI MEDICINA (06) | 15,0 | 2,50 | 2,14 |
| POLO BIBLIOTECARIO DI PSICOLOGIA (07) | 9,2 | 9,17 | 4,58 |
| POLO BIBLIOTECARIO DI SCIENZE SOCIALI (04) | 29,3 | 5,87 | 4,89 |
| POLO BIBLIOTECARIO DI SCIENZE, FARMACOLOGIA E SCIENZE FARMACEUTICHE (02) | 28,3 | 4,05 | 2,58 |
| POLO BIBLIOTECARIO DISCIPLINE LETTERARIE, LINGUISTICHE E PEDAGOGICHE (05) | 19,7 | 6,56 | 2,19 |
| CENTRO DI ATENEO PER LE BIBLIOTECHE - C.A.B. | 48,4 | | |

Tab. 6 – FTE ripartiti per polo¹.

SODDISFAZIONE UTENZA

E. Indichi con un voto da 1 a 10, il suo grado di soddisfazione complessivo sui servizi di questa biblioteca

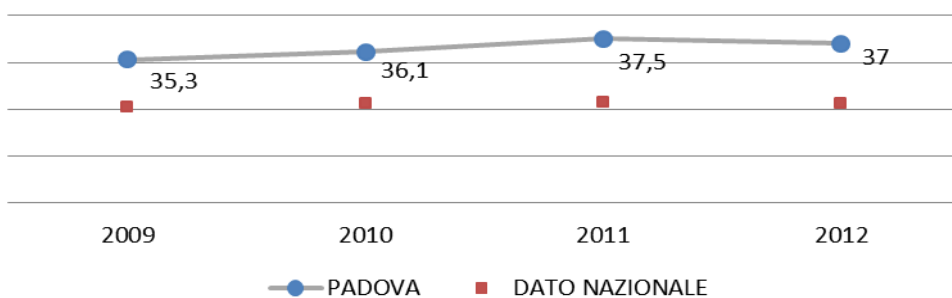


Media 2011 7,9 Media 2010 7,8

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

La rilevazione ha riguardato quest'anno tutte le biblioteche del SBA e non solo gli enti percettori. Quindi l'indagine è stata fatta su 39 strutture per tre settimane. Sono stati raccolti complessivamente 6328 questionari.

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



ALMALAUREA

L'indagine 2012 sul profilo dei laureati del consorzio Almalaura ha riguardato per l'Ateneo di Padova 11.666 intervistati. E' stato estrapolato il giudizio relativo alle biblioteche

| | GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO |
|------------------------------|----------------------------|
| Amministrazione e segreteria | 7,83 |
| Help desk Cab | 7,63 |
| UCPI | 8,62 |
| NAL | 8,46 |

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 qui riportata fa riferimento al giudizio complessivo espresso dai rispondenti

Principali fonti dei dati:

QUESTIONARIO ANNUALE:

ore di apertura
superfici
scaffalature
postazioni
abbonamenti a periodici cartacei
tesi di laurea e dottorato cartacee
Prestiti interbibliotecari attivi e passivi
Document Delivery attivi e passivi
Ore complessive lavorate da personale non dip. professionalizzato

GESTIONALE ALEPH

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

SFX

Periodici elettronici
Banche dati
Libri elettronici
Richieste al server SFX e Clickthroughs

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

GIADA

personale incardinato SBA
tempi determinati
personale per area e polo

DB PHAIDRA

Oggetti digitali caricati nel database

CIA

Attività amministrative