

# Report

---

Dati 2015

**A cura di: Dr.ssa Beatrice Catinella, Dr.ssa Annalisa Scarpa**

**15/04/2016**

## Sommario

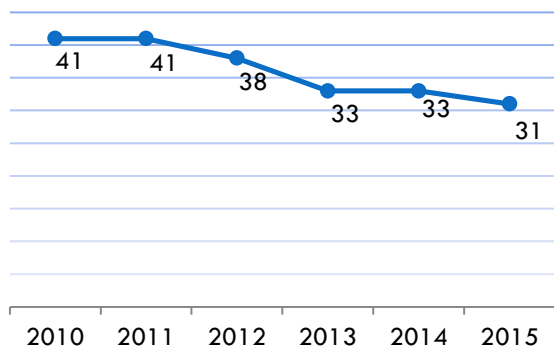
DATI GENERALI .....	2
SPAZI.....	3
DOTAZIONE DOCUMENTARIA: SUPPORTO FISICO.....	4
DOTAZIONE DOCUMENTARIA: SUPPORTO DIGITALE.....	5
SERVIZI DI BIBLIOTECA/1 .....	6
SERVIZI DI BIBLIOTECA/2 .....	7
SERVIZI DI BIBLIOTECA/3 .....	8
SERVIZI CENTRALI/1 .....	9
SERVIZI CENTRALI/2 .....	10
PERSONALE.....	11
SODDISFAZIONE UTENZA/1 .....	12
SODDISFAZIONE UTENZA/2 .....	13
SODDISFAZIONE UTENZA/3 .....	14
CARTA DEI SERVIZI.....	15
POL01- INGEGNERIA – DATI 2015 .....	17
POL02- SCIENZE, FARMACOLOGIA E SCIENZE FARMACEUTICHE – DATI 2015.....	18
POL03- LETTERE – DATI 2015 .....	19
POL04- SCIENZE SOCIALI – DATI 2015 .....	20
POL05 - DISCIPLINE LETTERARIE, LINGUISTICHE E PEDAGOGICHE – DATI 2015.....	21
POL06 - MEDICINA– DATI 2015 .....	22
POL07 - PSICOLOGIA– DATI 2015.....	23
POL08 – AGRIPOLIS-LEGNARO – DATI 2015 .....	24
POL09 – GIURISPRUDENZA – DATI 2015 .....	25
Indice generale .....	26
Principali fonti dei dati.....	27

## DATI GENERALI

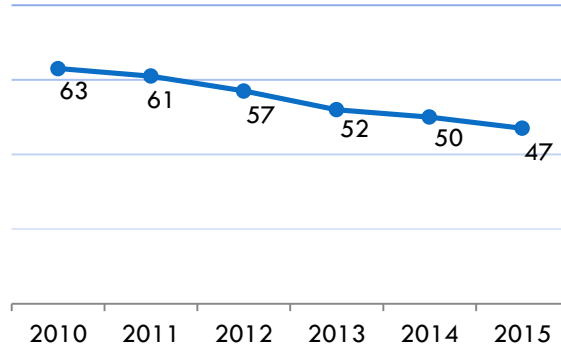
Totale Poli Bibliotecari: 9  
 Totale unità amministrative - biblioteche: 31  
 Totale punti di servizio: 47

[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]<sup>1</sup>

**Unità amministrative - serie storica**



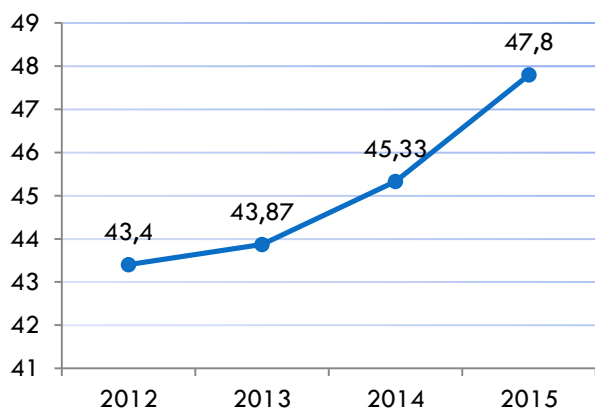
**Punti di servizio - serie storica**



[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 al 31/12/2015].<sup>2</sup>

1980	Ore settimanali totali di apertura nello SBA considerando tutte le biblioteche e tutti i punti di servizio
42,13	Ore settimanali medie di apertura per punto di servizio
47,8	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 apertura settimanale media**



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

<sup>1</sup> 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](http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/organizzazione-sba/poli-bibliotecari)

<sup>2</sup> 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.

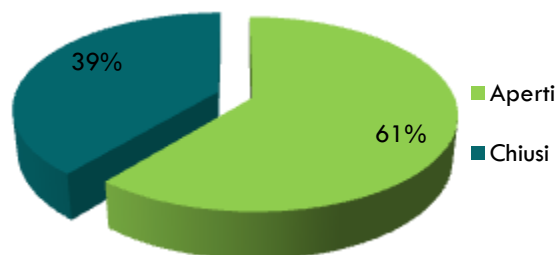
## SPAZI

Superficie totale: 29.612 mq  
 Di cui accessibile al pubblico:  
 20.841 mq  
 Scaffalatura totale: 74.561 ml

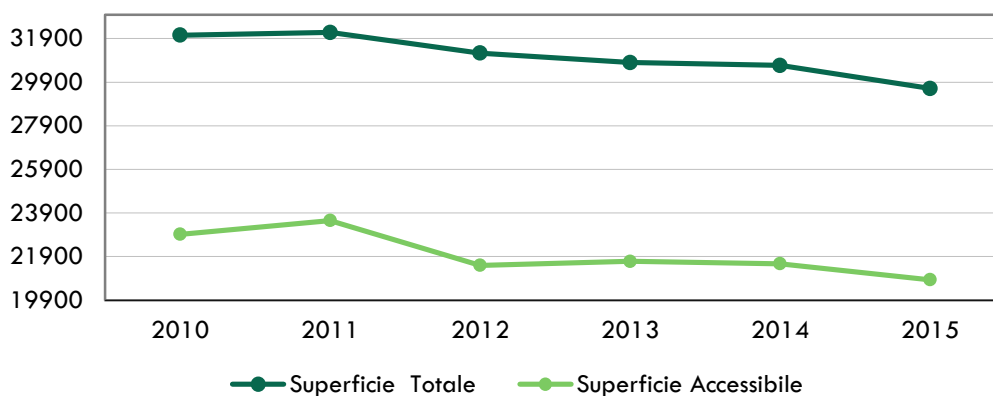
### Ripartizione biblioteche per dimensione

mq	n°
0-100	2
100-500	7
500-1000	6
> 1000	16

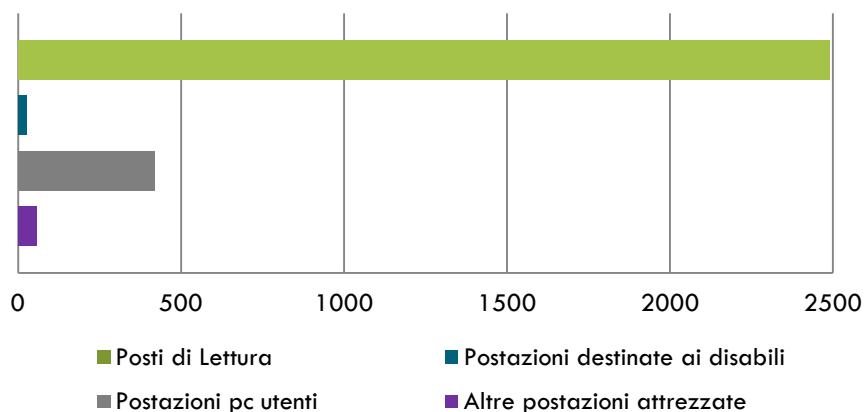
### Metri lineari di scaffali



### Superfici - serie storica



Posti a sedere: 2490  
 Postazioni dedicate ai disabili: 28  
 Postazioni informatiche al pubblico:  
 418  
 Altre postazioni attrezzate: 57



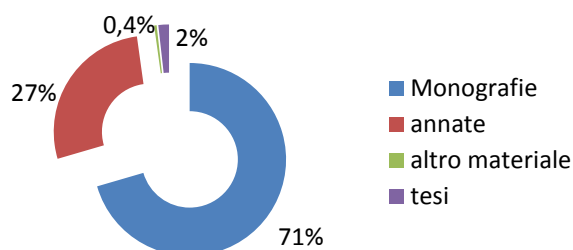
Poli	Superficie	Scaffali	Posti
POL01 - Ingegneria	2616	6441	239
POL02 - Scienze	5347	15364	479
POL03 - Lettere	4356	11608	412
POL04 - Scienze Sociali	4860	11739	407
POL05 - Linguistico	3033	9597	219
POL06 - Medicina	2108	3710	113
POL07 - Psicologia	1411	1801	132
POL09 - Legnaro	1389	4431	86
POL09 - Giurisprudenza	3864	8568	319
Altre biblioteche non incluse in Poli	628	1302	84

## DOTAZIONE DOCUMENTARIA: SUPPORTO FISICO

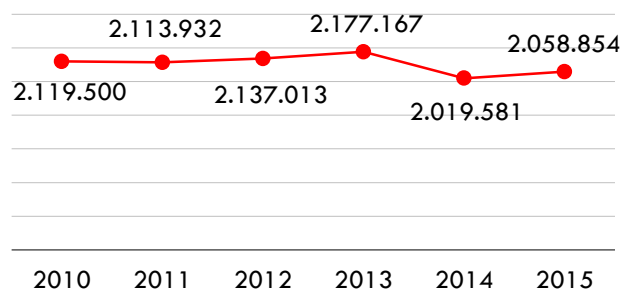
Patrimonio complessivo: 2.058.854  
 Monografie: 1.451.266  
 Annate di periodici: 562.340  
 Altro materiale cartaceo: 278  
 Altro materiale non cartaceo: 8.355  
 Tesi di laurea/dottorato: 36.615  
 Nuove accessioni totali: 22.555  
 Abbonamenti a periodici cartacei: 4.436

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

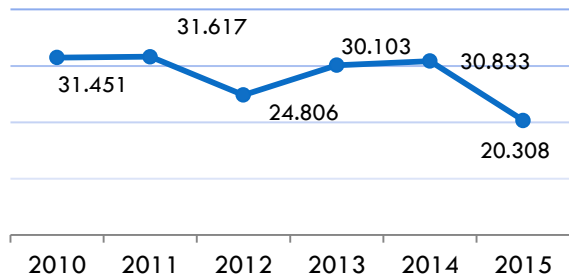
**Patrimonio Totale 2015**



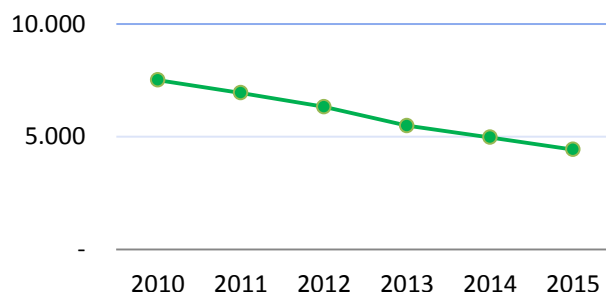
**Patrimonio totale - Serie storica**



**Nuove accessioni di monografie - serie storica**



**periodici cartacei correnti - serie storica**



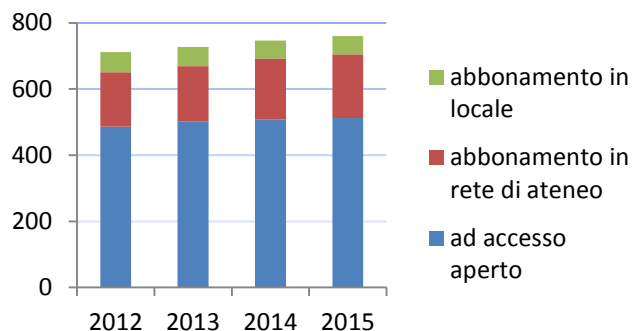
Poli	Patrimonio totale	Monografie	Annate di periodici
POL01 - Ingegneria	152214	105311	46630
POL02 - Scienze	271475	135232	123819
POL03 - Lettere	393860	325782	51861
POL04 - Scienze Sociali	304939	223287	78925
POL05 - Linguistico	425793	342235	74970
POL06 - Medicina	105730	30431	74944
POL07 - Psicologia	50788	30274	20497
POL08 - Legnaro	100607	53624	43665
POL09 - Giurisprudenza	205131	164540	40448
Altre biblioteche non incluse in Poli	48317	40550	6581

## DOTAZIONE DOCUMENTARIA: SUPPORTO DIGITALE

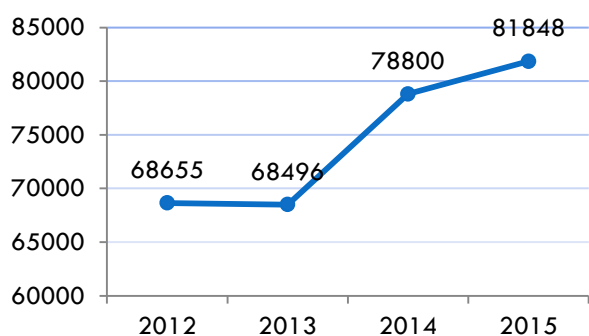
"Banche dati" totali: 760  
 "Banche dati" a pagamento: 248  
 Libri elettronici: 81.848  
 Titoli di periodici elettronici a pagamento: 33.179

Le "banche dati" a pagamento includono:  
 17 collezioni di periodici elettronici  
 65 risorse di tipo "ebooks"  
 26 enciclopedia/dizionari  
 55 banche dati fulltext  
 61 banche dati bibliografiche  
 5 quotidiani  
 11 risorse multimediali  
 3 cataloghi  
 1 portale tematico

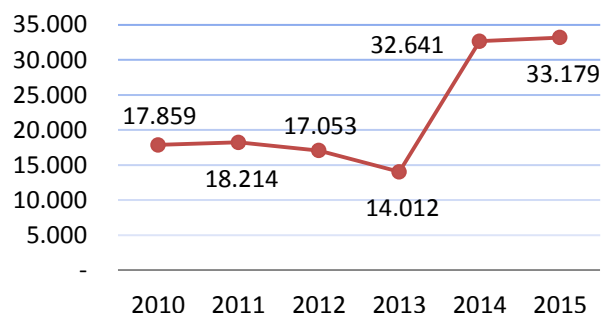
### Banche dati - serie storica



### Libri elettronici - serie storica



### Periodici elettronici - serie storica

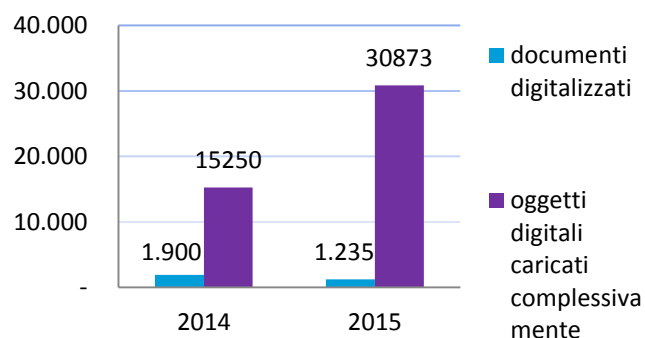


Documenti caricati in Phaidra nell'anno: 1.235  
 Oggetti digitali caricati nell'anno: 30.873

*[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.]*

*[Ogni documento digitalizzato può essere composto da più oggetti digitali]*

### PHAIDRA



*[Padua@thesis è l'archivio digitale del Sistema Bibliotecario di Ateneo per il deposito delle tesi di laurea dell'Università degli Studi di Padova.<sup>3]</sup>*

Record totali in Padua@thesis: 34.981  
 Full text senza embargo in Padua@thesis: 8.368  
 Full text con embargo in Padua@thesis: 1.027  
 Record caricati in Padua@thesis nell'anno: 3.179

*[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.<sup>4]</sup>*

Documenti pubblicati in Padua@research: 4.627  
 Documenti caricati in Padua@research nell'anno: 403

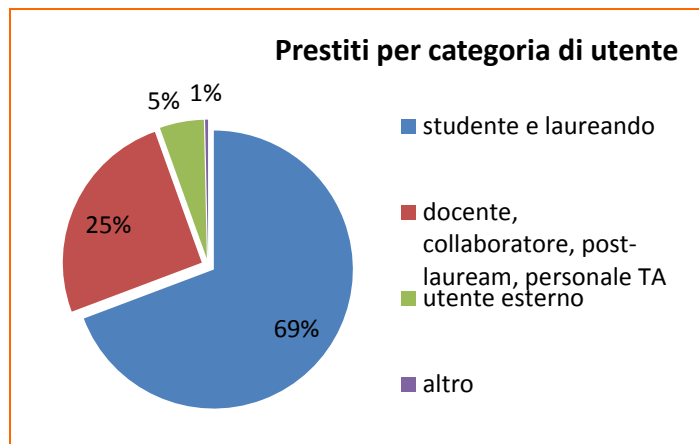
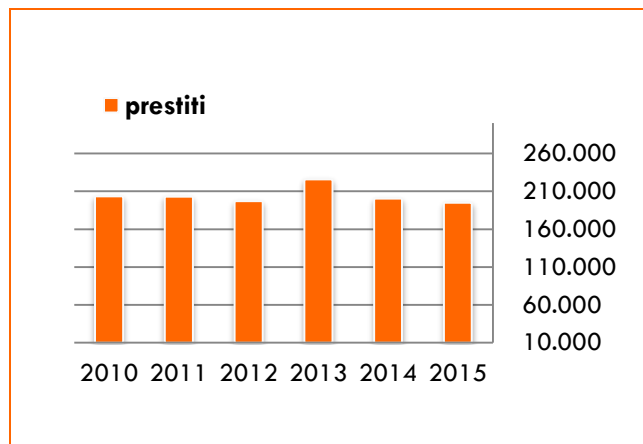
<sup>3</sup> Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://tesi.cab.unipd.it/> Per i dati di utilizzo vd. la scheda Servizi Centrali/2

<sup>4</sup> 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

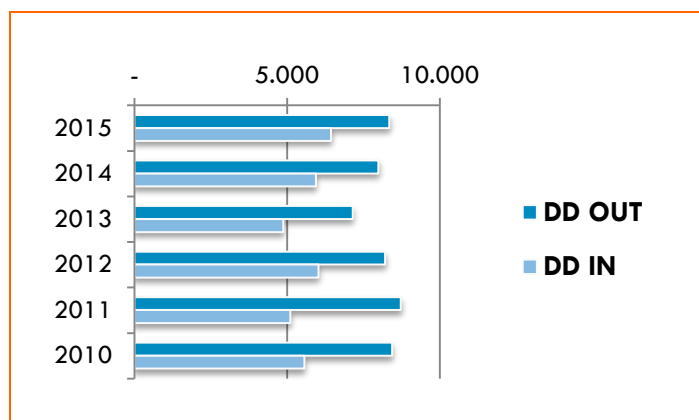
Prestiti totali: 195.067  
Prestiti a utenti esterni: 7.272

[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.<sup>5</sup>]



[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<sup>6</sup>]

[Il Servizio di Document Delivery /Fornitura documenti è svolto attraverso la piattaforma NILDE.<sup>7</sup>]



Document Delivery OUT: 8.285  
Document Delivery IN: 6.441  
Document Delivery intrateneo: 313

DD OUT	<i>lending</i>	Spedizione di articoli/parti di libro delle biblioteche dell'Ateneo a biblioteche/enti esterni
DD IN	<i>borrowing</i>	Richieste di fornitura documenti da inviare a biblioteche esterne
Document Delivery INTRATENEEO		Fornitura intrateneo agli utenti autorizzati di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario

<sup>5</sup> 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>

<sup>6</sup> 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>

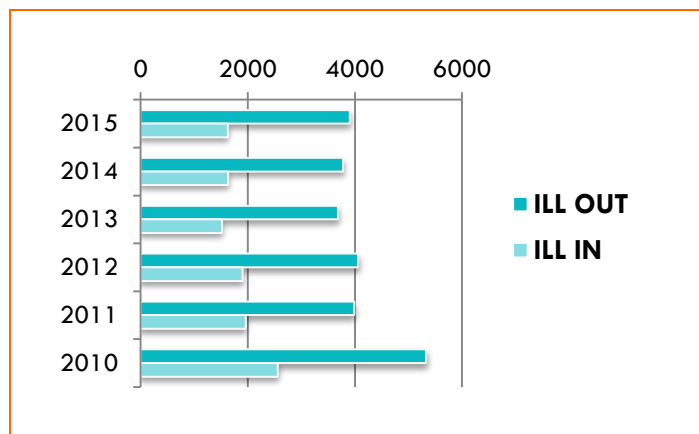
<sup>7</sup> Maggiori informazioni sul sito del servizio: <http://nilde.bo.cnr.it/>

## SERVIZI DI BIBLIOTECA/2

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

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

Prestiti interbibliotecari OUT: 3.905  
Prestiti interbibliotecari IN: 1.627



<i>ILL OUT</i>	<i>lending</i>	<i>Spedizione di libri delle biblioteche dell'Ateneo a biblioteche/enti esterni</i>
<i>ILL IN</i>	<i>borrowing</i>	<i>Richieste di prestito da inviare a biblioteche esterne</i>

Poli	Prestiti	DD OUT	DD IN	DD Intrateneo	ILL OUT	ILL IN
POL01 - Ingegneria	13644	520	658	8	106	/
POL02 - Scienze	20834	1467	1032	170	84	
POL03 - Lettere	41983	1687	1468	44	1688	
POL04 - Scienze Sociali	33710	512	359	6	452	
POL05 - Linguistico	48581	805	774	8	1169	
POL06 - Medicina	1452	2359	1371	58	13	
POL07 - Psicologia	9928	354	309	8	66	
POL09 - Legnaro	5241	153	291	15	30	
POL09 - Giurisprudenza	15114	473	179	5	175	
Altre biblioteche non incluse in Poli	4580	/	/	/	/	

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

<sup>9</sup> 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>



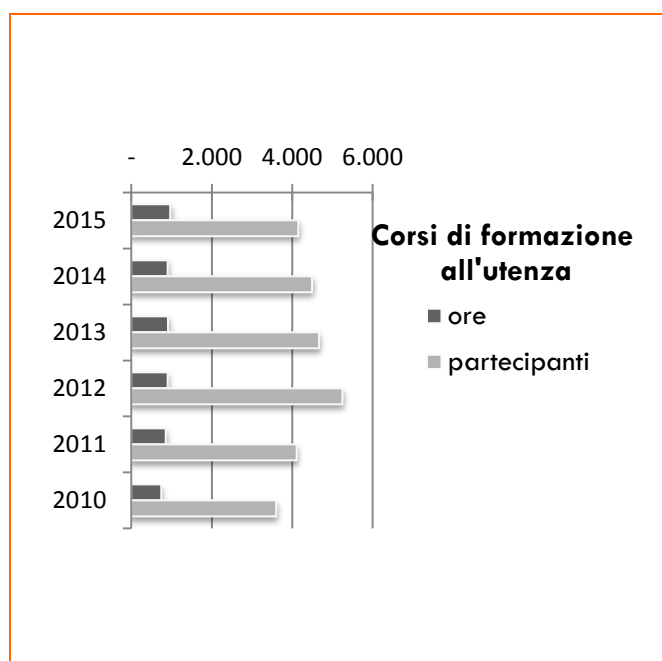
## SERVIZI DI BIBLIOTECA/3

Corsi di formazione: 361  
Ore di corsi di formazione all'utenza: 970  
Partecipanti ai corsi di formazione: 4.150

Ore di reference: 1.435  
Richieste di reference: 821  
Utenti assistiti: 765

[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.<sup>10</sup>]

[Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire consulenza bibliografica agli utenti con bibliotecari esperti nel recupero di informazioni documentarie tramite fonti scientificamente validate.<sup>11</sup>]



Poli	Ore di corsi	Ore di reference
POL01 - Ingegneria	39	39
POL02 - Scienze	82	73
POL03 - Lettere	60,75	50
POL04 - Scienze Sociali	122,75	120
POL05 - Linguistico	15	78
POL06 - Medicina	399	685
POL07 - Psicologia	103	90
POL09 - Legnaro	89	23
POL09 -Giurisprudenza	63,5	212
Altre biblioteche non incluse in Poli	/	65

Altri servizi	Biblioteche
Pagina Facebook	14
RFID	11
Utilizzo del QR code	8
Pagina Anobii	7
Prestito computer portatile	7
Prestito a studenti lavoratori	5
Autoprestito	4
Sale per lo studio di gruppo	4
Servizi dedicati ai disabili	3
Area relax	2
Prestito ebook reader	1
Altro	8

Altri servizi (altro)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infopoint informatizzato</li> <li>- Punto verde EduRoam</li> <li>- Controllo accessi automatizzato e posti liberi visibili online</li> <li>- Accesso alla biblioteca su appuntamento (punto di servizio a singolo bibliotecario)</li> <li>- Angolo Book Crossing</li> <li>- Mostre bibliografiche</li> </ul>

<sup>10</sup> Cfr. Carta dei Servizi alla pagina "Laboratori di formazione": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/laboratori-di-formazione>

<sup>11</sup> Cfr. Carta dei Servizi alla pagina "Consulenza bibliografica": <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/consulenza-bibliografica>

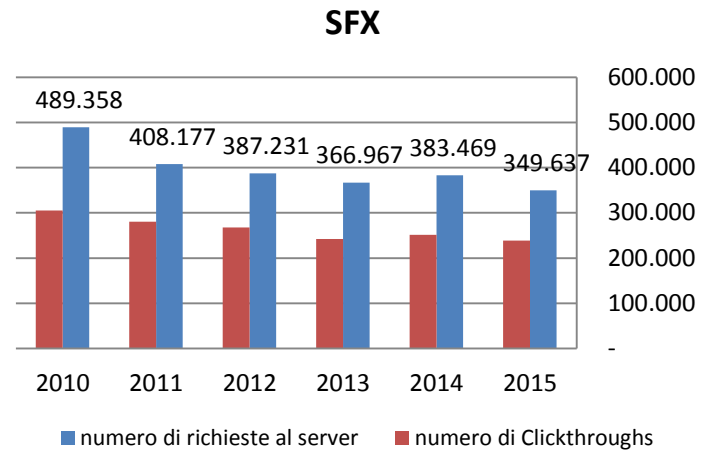
## SERVIZI CENTRALI/1

Richieste al server SFX: 349.637  
Clickthroughs SFX: 238.982

[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.). <sup>12</sup>]

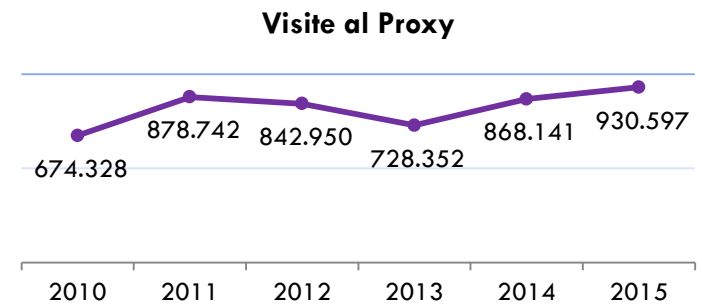
[Richieste al server: numero di clic sul pulsante AireGo da catalogo o altri servizi<sup>13</sup>]

[Clickthroughs: click/ricieste ricevute da uno specifico servizio presente nel menu dei servizi AireGo.<sup>14</sup>]



Visite al Proxy: 930.597

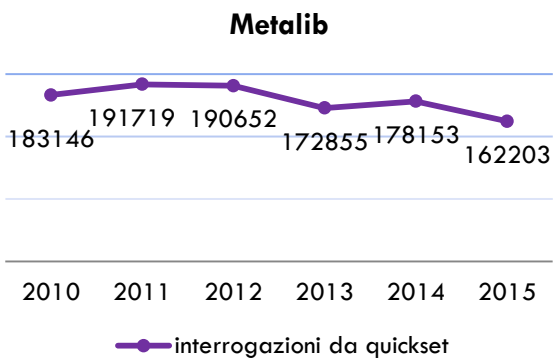
[Il servizio Auth-Proxy consente la consultazione da fuori rete di Ateneo (sia dall'Italia sia dall'estero) di periodici elettronici e banche dati acquistati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo. <sup>15</sup>]



Interrogazioni a Metalib via Quickset sul Portale Aire:  
162.203  
Articoli scaricati da periodici elettronici: 1.542.796

[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.<sup>16</sup>]



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

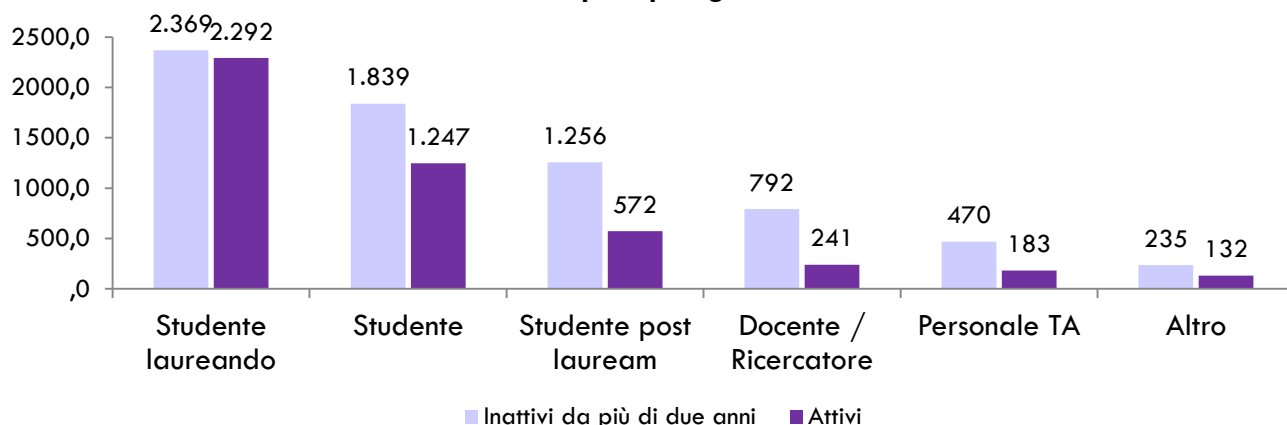
<sup>13</sup> Definizione di Antonella Zane, Servizio Biblioteca Digitale.

<sup>14</sup> Definizione di Antonella Zane, Servizio Biblioteca Digitale.

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

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

**Refworks - Account per tipologia di utente e utilizzo**

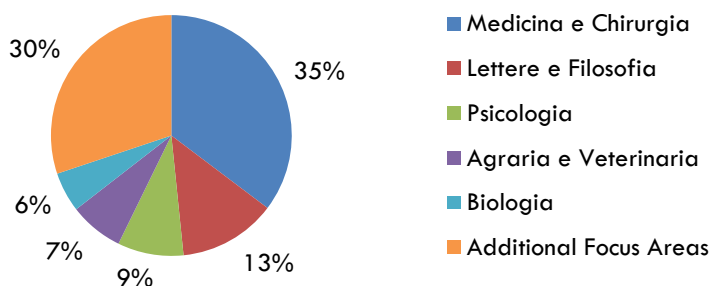


Refworks – Utenti attivi: 4.667  
Refworks – Account totali: 11.628



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

**Refworks - Account per area disciplinare di appartenenza**



Download pdf interi da Padua@thesis: 4.188.512  
Numero contatti in Padua@thesis: 35.880.775

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

Download pdf interi da Padua@research: 1.634.512  
Numero contatti in Padua@research: 12.856.820

[ 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 <sup>19</sup>]

680.699 visite all'OPAC da parte di  
361.012 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.<sup>20</sup>]

Richieste prese in carico dall'helpdesk nei tempi medi previsti dalla Carta dei Servizi: 183

[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.<sup>21</sup> E' attivo dal 3/6/2015]

Tempo medio presa in carico (giorni): 0,6

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

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

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

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

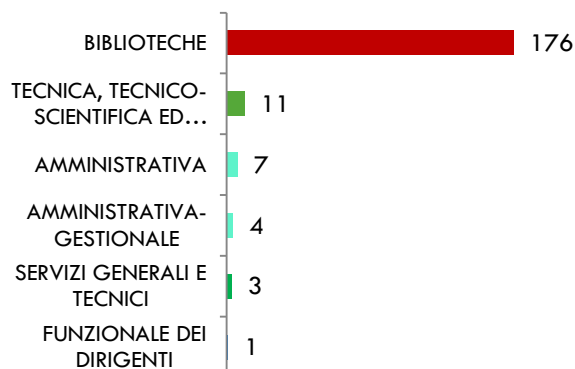
<sup>21</sup> Maggiori informazioni alla pagina del servizio: <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/aiuto>

## PERSONALE

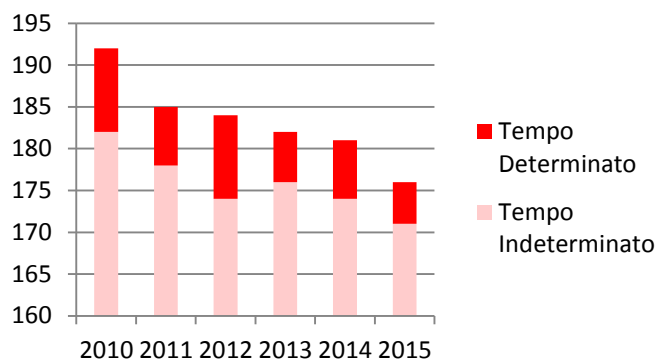
Totale persone incardinate SBA: 202  
Totale Full Time Equivalent: 192

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

### Persone incardinate SBA per area



### Bibliotecari per tipologia di contratto



Poli	Persone	FTE	FTE / bibliot.	FTE / punto di servizio
POL01 - Ingegneria	15	13,8	3,5	2,77
POL02 - Scienze	28	26,5	4,4	2,94
POL03 - Lettere	22	20,8	5,2	4,17
POL04 - Scienze sociali	31	30,7	5,1	5,11
POL05 - Linguistico	18	17,7	8,8	2,94
POL06 - Medicina	14	14,0	7,0	7,00
POL07 - Psicologia	9	8,2	8,2	4,08
POL08 - Legnaro	6	5,7	5,7	2,83
POL09 - Giurisprudenza	12	11,0	5,5	1,57
CENTRO DI ATENE0 PER LE BIBLIOTECHE - C.A.B.	47 <sup>22</sup>	43,7		

Ore totali volontari: 25.344  
Ore totali studenti part-time: 27.600

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

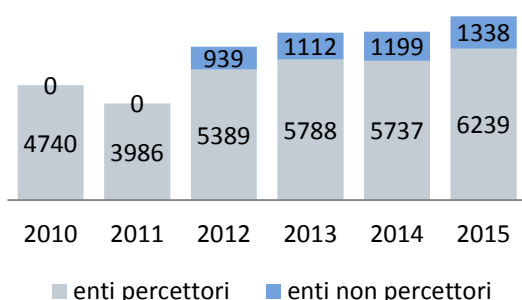
Poli	Ore SCN	Ore SCR	Studenti part-time attivati	Ore studenti part-time
POL01 - Ingegneria	1320	1728	0	0
POL02 - Scienze	1680	1152	30	6000
POL03 - Lettere	2040	864	30	6000
POL04 - Scienze sociali	1200	1152	36	7200
POL05 - Linguistico	2520	864	12	2400
POL06 - Medicina	840	1152	1	200
POL07 - Psicologia	840	864	7	1400
POL08 - Legnaro	0	648	0	0
POL09 - Giurisprudenza	2040	864	12	2400
CENTRO DI ATENE0 PER LE BIBLIOTECHE - C.A.B.	480	0	10	2000
Altre biblioteche non incluse in Poli	2520	576	0	0

<sup>22</sup> Nel personale C.A.B. sono inclusi tutti gli amministrativi e i responsabili di Polo.

<sup>23</sup> 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



Sesto anno consecutivo di rilevazione

Biblioteche coinvolte: 33

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

Rilevatori: 9 studenti 200h

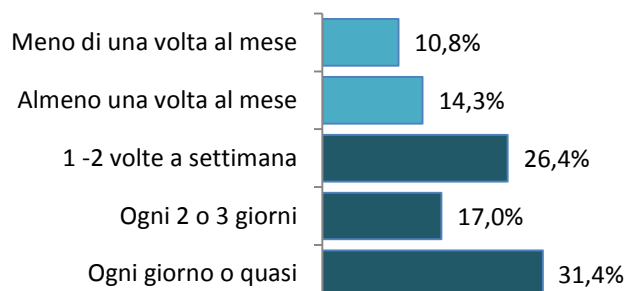
Questionari raccolti: 7.577

Giudizio medio complessivo: 8,04

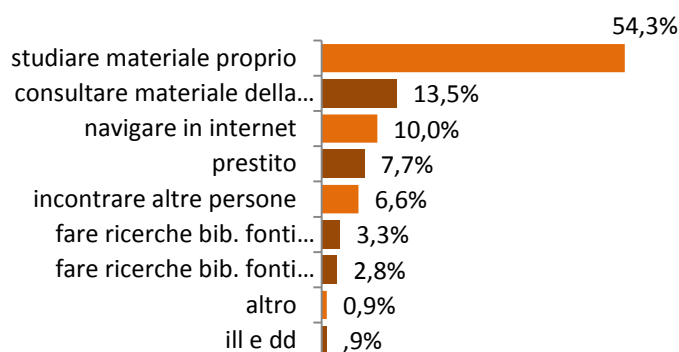
*Indagine sull'approccio degli studenti ai servizi delle biblioteche dell'Ateneo.*

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

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

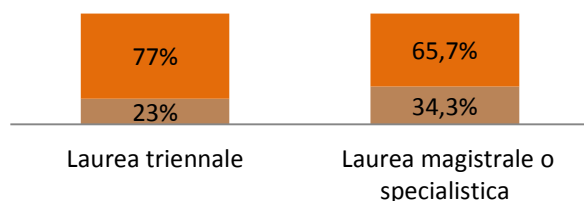


### D1. per quale motivo oggi si è recato in biblioteca?



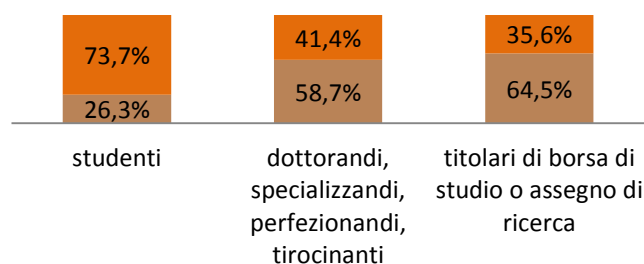
### % motivi di frequenza per tipo corso

■ utilizzo servizi ■ altri motivi



### % motivi di frequenza per tipologia di utente

■ utilizzo servizi ■ altri motivi

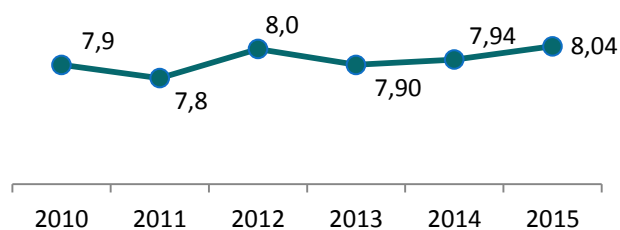


Con questa indagine si confermano le modalità, già precedentemente rilevate, con le quali gli utenti utilizzano le strutture bibliotecarie. Gli studenti frequentano assiduamente le biblioteche utilizzandone in modo principale i servizi basilari. I comportamenti, però, si differenziano a seconda della 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.

<sup>24</sup> 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](http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/monitoraggio-sba-folder/Indaginesullasoddisfazione Dellutenza2015.pdf)

## SODDISFAZIONE UTENZA/2

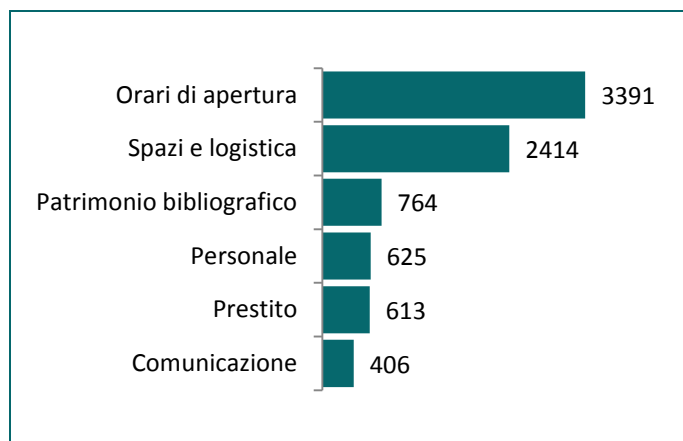
### E. Giudizio complessivo



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.<sup>25</sup>

F. Soddisfazione aspetti	Media 2015	Dev. Std. 2015
Orari apertura	7.4	2.1
Spazi	7.6	1.6
Facilità di reperire volumi o articoli necessari	7.7	1.5
Copertura disciplinare del materiale bibliografico	7.7	1.4
Capacità del personale a dare informazioni utili	8.3	1.4
Cortesìa e disponibilità del personale	8.2	1.4

G. Soddisfazione servizi	Media 2015	Dev. std. 2015
Sala lettura	8,2	1,41
Postazioni informatiche	7,5	1,89
Prestito	8,2	1,48
ILL	6,7	2,52
DD	7,5	1,89
Reference	7,8	1,58

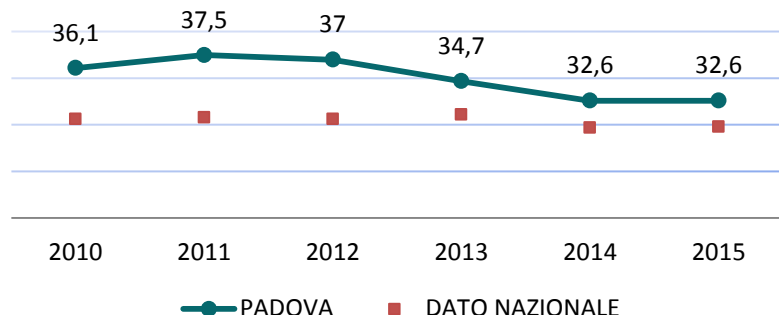


Questionari che contenevano suggerimenti scritti: 3420  
Suggerimenti totali: 8213

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.

<sup>25</sup> 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](http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/monitoraggio-sba-folder/Indaginesullasoddisfazione Dellutenza2015.pdf)

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



Intervistati AlmaLaurea: 11.971  
% di "decisamente positivo": 32,6  
% di "abbastanza positivo": 47,9

*[Il Consorzio interuniversitario AlmaLaurea, al quale oggi aderiscono 73 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.<sup>26</sup>]*

	Giudizio medio complessivo
Amministrazione e segreteria	8,21
Help desk informatico CAB	6,81
UCPI	8,64
NAL	8,18

*[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 2015 espresso su una scala da 1 a 10]*

Totale questionari somministrati	2869
Totale corsi valutati	267
Media dei giudizi complessivi dei corsi valutati	4,18

*[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]*









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

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.










In occasione dell'aggiornamento è stata pubblicata la pagina dedicata al monitoraggio degli indicatori, che viene aggiornata annualmente<sup>27</sup>.

Sezione	INDICATORE	2013	2014	2015	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	/	/	23/23=100%  <sup>28</sup>	90%	Siti web biblioteche
	Soddisfazione orari di apertura	7,2	7,18	7,37 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
	Soddisfazione spazi	7,32	7,39	7,55 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Accoglienza e orientamento	Soddisfazione cortesia e disponibilità del personale	8,11	8,13	8,27 	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
	Soddisfazione capacità del personale di dare informazioni utili	7,98	8,03	8,18 	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)			1-(87/1552) = 94% 	90%	Settore processi di acquisizione del Sistema Bibliotecario
	Soddisfazione fotoriproduzione			7,50 	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			1-(1/8760)=99,9% 	90%	Servizio automazione gestionale biblioteche del Settore biblioteca digitale e progetti internazionali

<sup>27</sup> 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>

<sup>28</sup> La presenza del simbolo "OK" indica la rispondenza allo standard previsto.



	Soddisfazione prestito	7,93	8,09	8,20 	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	x/x=%	80%	Ufficio Centrale per il Prestito Interbibliotecario (UCPI)		
	Soddisfazione sul recupero e prestito libri da altre biblioteche (ILL)	7,30	7,38	7,32 	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 (i dati fanno riferimento alle transazioni per le quali Nilde prevede il tracciamento della data)	/	/	4158/4493=93% 	80%	Piattaforma NILDE
	Soddisfazione sul servizio di fornitura documenti (DD)	7,25	7,36	7,52 	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	/	/	/	80%	Piattaforma NILDE
Consulenza bibliografica	Soddisfazione servizio di reference / consulenza bibliografica	7,61	7,75	7,80 	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			9/9=100% 	90%	Gestionale corsi utenza
	Soddisfazione laboratori di formazione	4,09	4,14	4,18	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	/	/	1-(1/8760)=99,9% 	90%	Servizio automazione gestionale biblioteche del Settore biblioteca digitale e progetti internazionali
Accesso a risorse e servizi della biblioteca digitale	Soddisfazione sulla semplicità della consultazione	4,86	4,84	4,59 	3 su una scala da 1 a 6	Questionario Good Practice docenti
Supporto online	Soddisfazione sull'efficacia del supporto online	4,87	4,86	4,15 	3 su una scala da 1 a 6	Questionario Good Practice docenti

## POLO1- INGEGNERIA – DATI 2015

### DATI GENERALI

Biblioteche: 4  
Punti di servizio: 5  
Ore medie di apertura settimanale: 47,5

### SPAZI

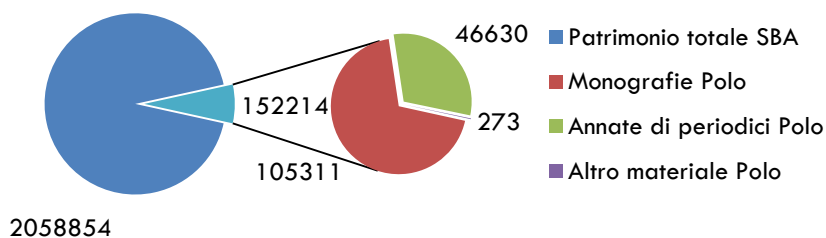
Superfici: 2.616  
Scaffali: 6.441  
Posti a sedere: 239

### SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 13.644  
DD OUT: 520  
DD IN: 658  
DD intrateneo: 8  
ILL OUT: 106  
Ore di corsi: 39  
Ore di reference: 39

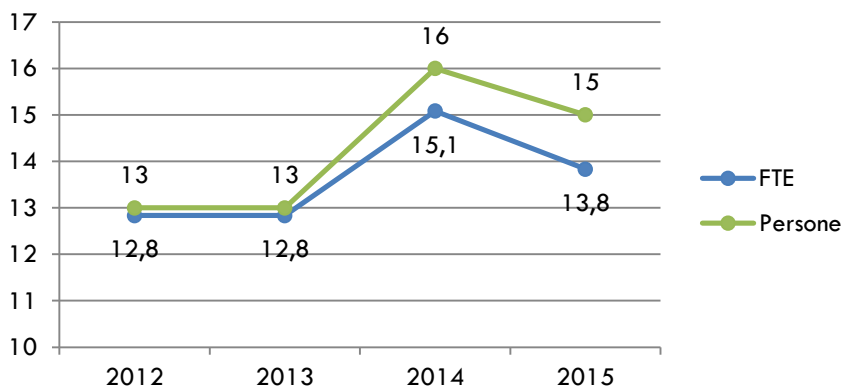
### DOTAZIONE DOCUMENTARIA

Patrimonio totale: 152.214  
Monografie: 105.311  
Annate di periodici: 4.6630



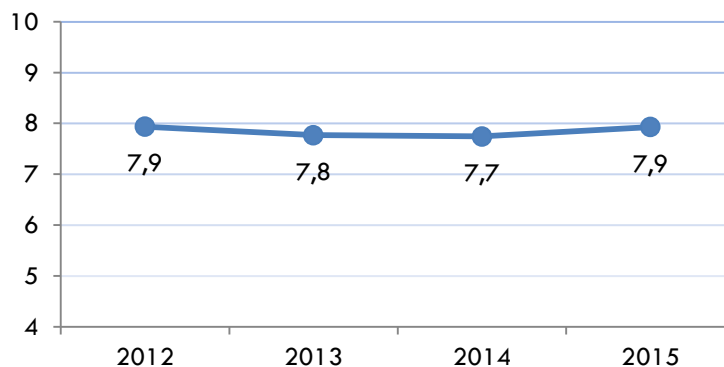
### PERSONALE

Persone: 15  
FTE: 13,8  
FTE / biblioteca: 3,5  
FTE / punto di servizio: 2,77  
Ore SCN: 1.320  
Ore SCR: 1.728  
Studenti part-time attivati: 0  
Ore studenti part-time: 0



### SODDISFAZIONE

Soddisfazione complessiva, media di Polo: 7,9



## POLO2- SCIENZE, FARMACOLOGIA E SCIENZE FARMACEUTICHE – DATI 2015

### DATI GENERALI

Biblioteche: 6  
Punti di servizio: 9  
Ore medie di apertura settimanale: 48,7

### SPAZI

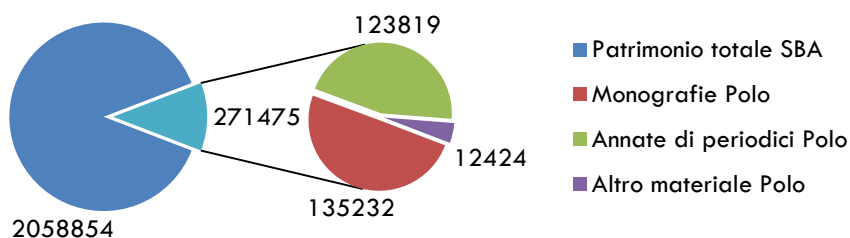
Superfici: 5.347  
Scaffali: 15.364  
Posti a sedere: 479

### SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 20.834  
DD OUT: 1.467  
DD IN: 1.032  
DD intrateneo: 170  
ILL OUT: 84  
Ore di corsi: 82  
Ore di reference: 73

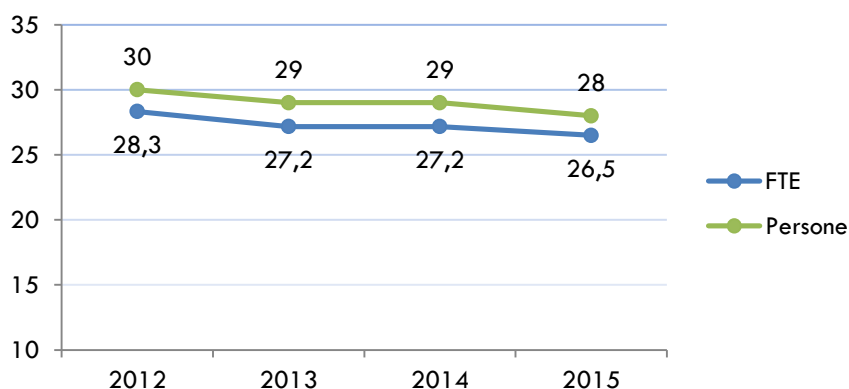
### DOTAZIONE DOCUMENTARIA

Patrimonio totale Polo: 271.475  
Monografie: 135.232  
Annate di periodici: 123.819



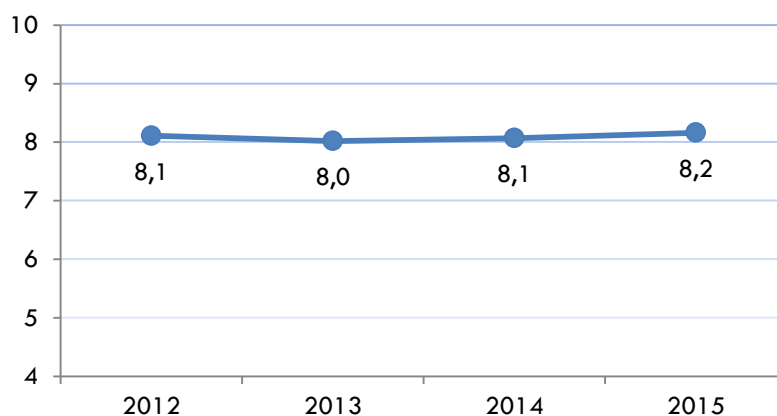
### PERSONALE

Persone: 28  
FTE: 26,5  
FTE / biblioteca: 4,4  
FTE / punto di servizio: 2,94  
Ore SCN: 1.680  
Ore SCR: 1.152  
Studenti part-time attivati: 30  
Ore studenti part-time: 6.000



### SODDISFAZIONE

Soddisfazione complessiva, media di Polo: 8,2



## POLO3- LETTERE – DATI 2015

### DATI GENERALI

Biblioteche: 4  
Punti di servizio: 5  
Ore medie di apertura settimanale: 50,3

### SPAZI

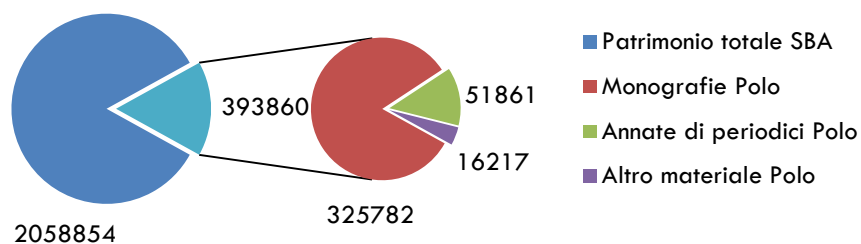
Superfici: 4.356  
Scaffali: 11.608  
Posti a sedere: 412

### SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 41.983  
DD OUT: 1.687  
DD IN: 1.468  
DD intrateneo: 44  
ILL OUT: 1.688  
Ore di corsi: 60,75  
Ore di reference: 50

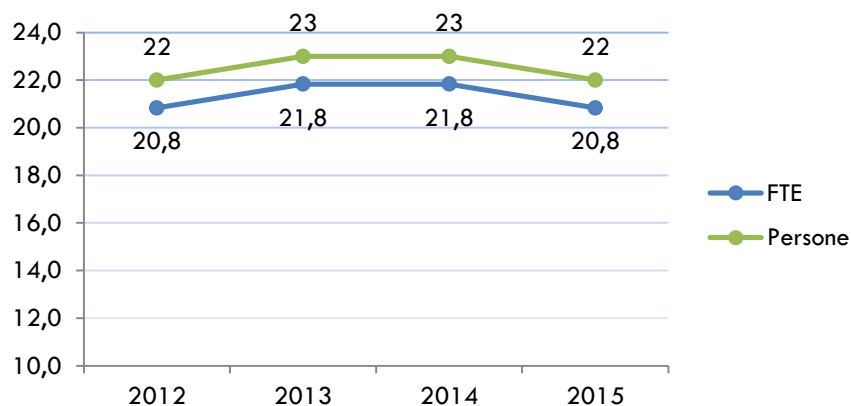
### DOTAZIONE DOCUMENTARIA

Patrimonio totale Polo: 393.860  
Monografie: 325.782  
Annate di periodici: 51.861



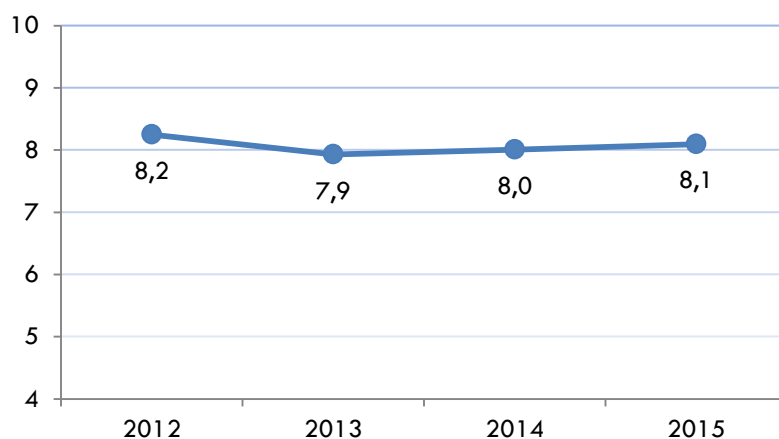
### PERSONALE

Persone: 22  
FTE: 20,08  
FTE / biblioteca: 5,2  
FTE / punto di servizio: 4,17  
Ore SCN: 2.040  
Ore SCR: 864  
Studenti part-time attivati: 30  
Ore studenti part-time: 6.000



### SODDISFAZIONE

Soddisfazione complessiva, media di Polo: 8,2



## POL04- SCIENZE SOCIALI – DATI 2015

### DATI GENERALI

Biblioteche: 6  
Punti di servizio: 6  
Ore medie di apertura settimanale: 53,5

### SPAZI

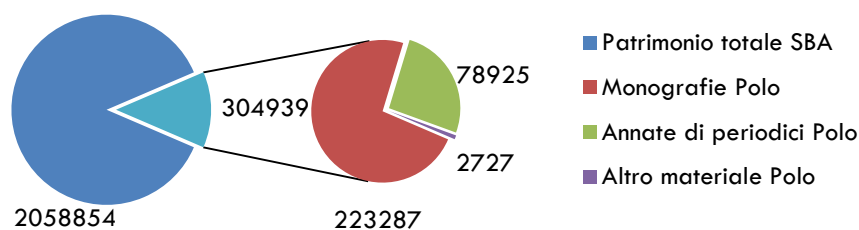
Superfici: 4.860  
Scaffali: 11.739  
Posti a sedere: 407

### SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 33.710  
DD OUT: 512  
DD IN: 359  
DD intrateneo: 6  
ILL OUT: 452  
Ore di corsi: 122,75  
Ore di reference: 120

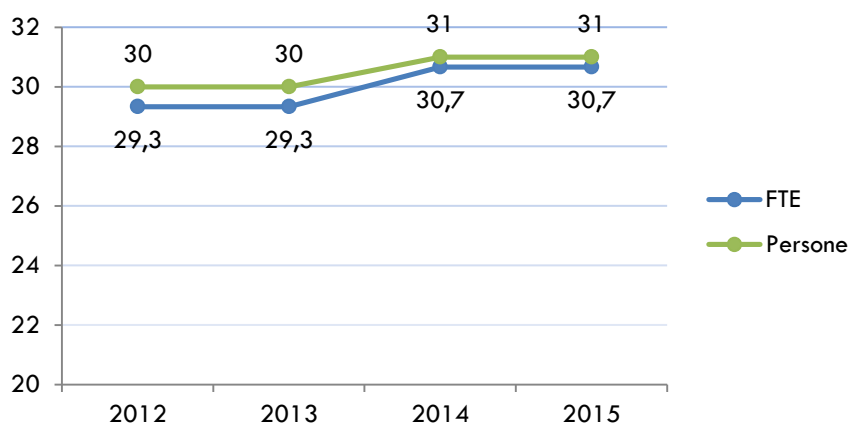
### DOTAZIONE DOCUMENTARIA

Patrimonio totale Polo: 304.939  
Monografie: 223.287  
Annate di periodici: 78.925



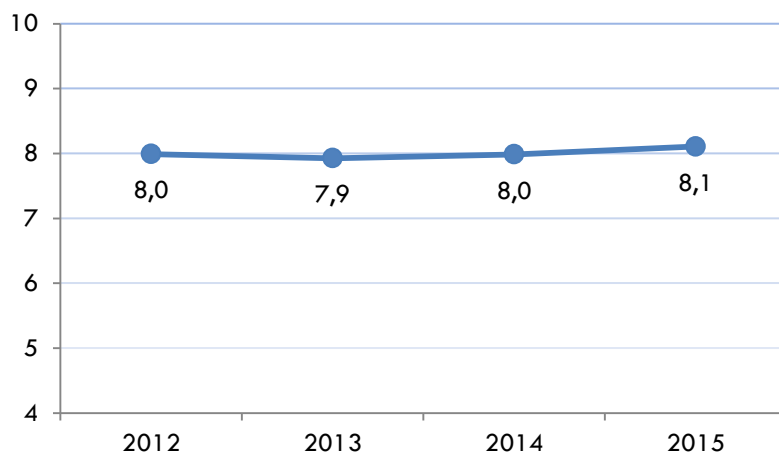
### PERSONALE

Persone: 31  
FTE: 30,7  
FTE / biblioteca: 5,1  
FTE / punto di servizio: 5,11  
Ore SCN: 1.200  
Ore SCR: 1.152  
Studenti part-time attivati: 36  
Ore studenti part-time: 7.200



### SODDISFAZIONE

Soddisfazione complessiva, media di Polo: 8,1



## POLO5 - DISCIPLINE LETTERARIE, LINGUISTICHE E PEDAGOGICHE – DATI 2015

### DATI GENERALI

Biblioteche: 2  
Punti di servizio: 6  
Ore medie di apertura settimanale: 59,5

### SPAZI

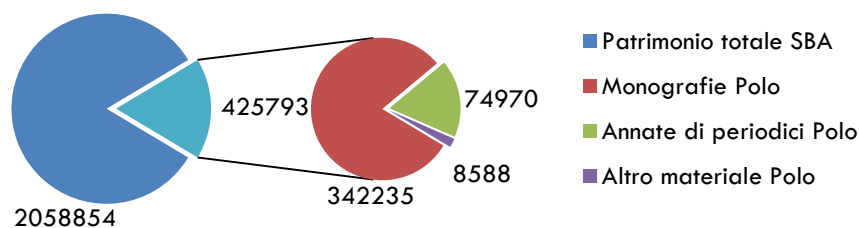
Superfici: 3.033  
Scaffali: 9.597  
Posti a sedere: 219

### SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 48.581  
DD OUT: 805  
DD IN: 774  
DD intrateneo: 8  
ILL OUT: 1.169  
Ore di corsi: 15  
Ore di reference: 78

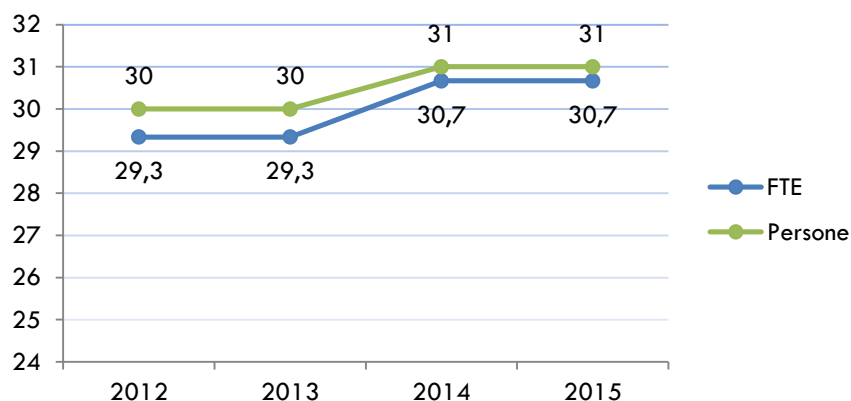
### DOTAZIONE DOCUMENTARIA

Patrimonio totale Polo: 425.793  
Monografie: 342.235  
Annate di periodici: 74.970



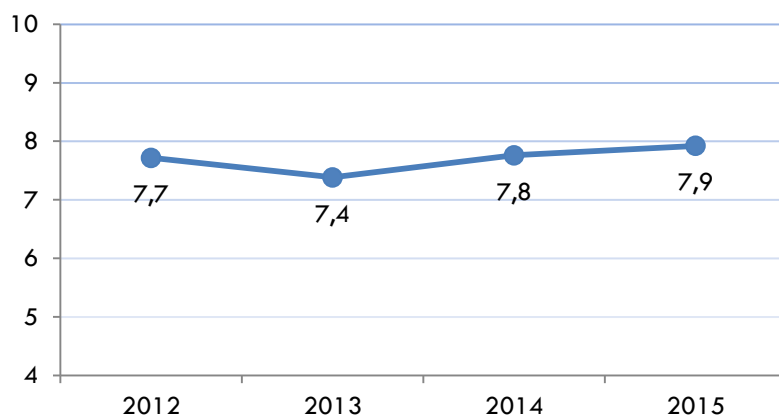
### PERSONALE

Persone: 18  
FTE: 17,7  
FTE / biblioteca: 8,8  
FTE / punto di servizio: 2,94  
Ore SCN: 2.520  
Ore SCR: 864  
Studenti part-time attivati: 12  
Ore studenti part-time: 2.400



### SODDISFAZIONE

Soddisfazione complessiva, media di Polo: 7,9



## POL06 - MEDICINA- DATI 2015

### DATI GENERALI

Biblioteche: 2  
 Punti di servizio: 2  
 Ore medie di apertura settimanale: 37  
 Max ore di apertura settimanale: 13 (Pinali Antica), 61 (Pinali)

### SPAZI

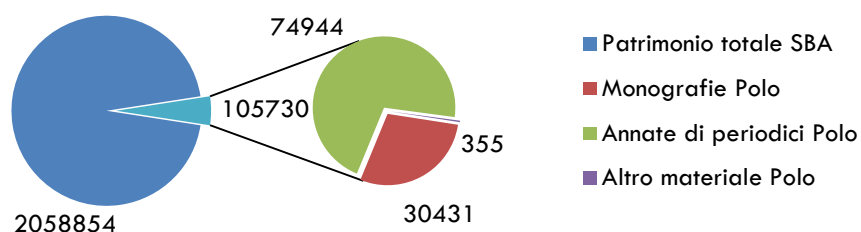
Superfici: 2.108  
 Scaffali: 3.710  
 Posti a sedere: 113

### SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 1.452  
 DD OUT: 2.359  
 DD IN: 1.371  
 DD intrateneo: 58  
 ILL OUT: 13  
 Ore di corsi: 399  
 Ore di reference: 685

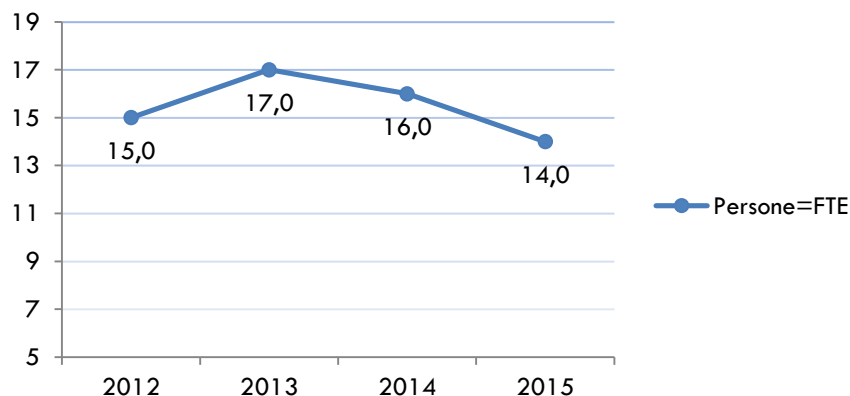
### DOTAZIONE DOCUMENTARIA

Patrimonio totale Polo: 105.730  
 Monografie: 30.431  
 Annate di periodici: 74.944



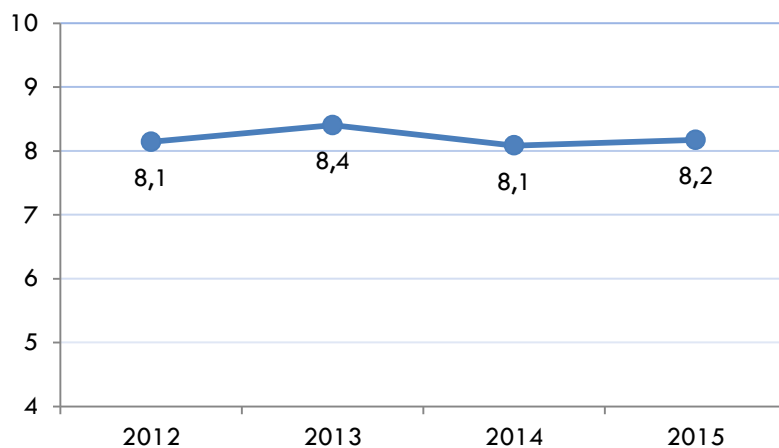
### PERSONALE

Persone: 14  
 FTE: 14  
 FTE / biblioteca: 7  
 FTE / punto di servizio: 7  
 Ore SCN: 840  
 Ore SCR: 1.152  
 Studenti part-time attivati: 1  
 Ore studenti part-time: 200



### SODDISFAZIONE

Soddisfazione complessiva, media di Polo: 8,2



## POL07 - PSICOLOGIA- DATI 2015

### DATI GENERALI

Biblioteche: 1  
Punti di servizio: 2  
Ore medie di apertura settimanale: 48,5

### SPAZI

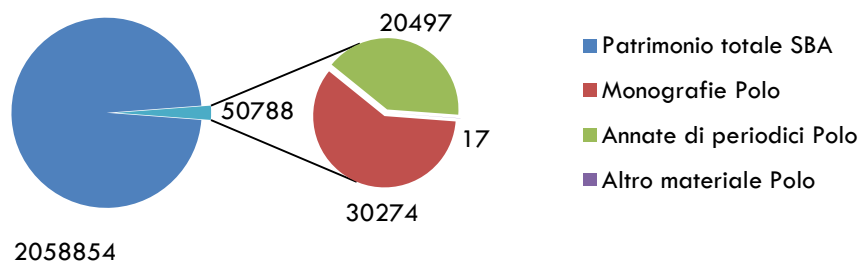
Superfici: 1.411  
Scaffali: 1.801  
Posti a sedere: 132

### SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 9.928  
DD OUT: 354  
DD IN: 309  
DD intrateneo: 8  
ILL OUT: 66  
Ore di corsi: 103  
Ore di reference: 90

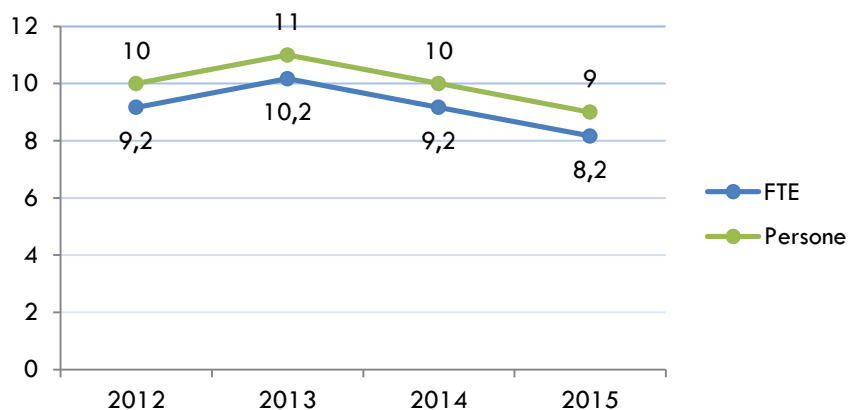
### DOTAZIONE DOCUMENTARIA

Patrimonio totale Polo: 50.788  
Monografie: 30.274  
Annate di periodici: 20.497



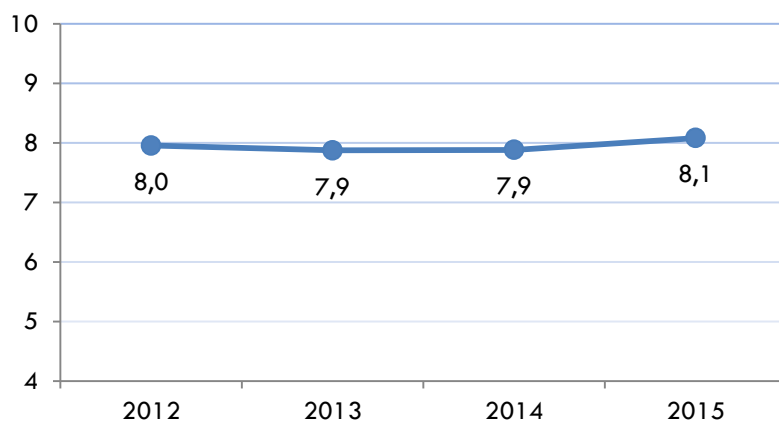
### PERSONALE

Persone: 9  
FTE: 8,2  
FTE / biblioteca: 8,2  
FTE / punto di servizio: 4,08  
Ore SCN: 840  
Ore SCR: 864  
Studenti part-time attivati: 7  
Ore studenti part-time: 1.400



### SODDISFAZIONE

Soddisfazione complessiva, media di Polo: 8,1





## POL08 – AGRIPOLIS-LEGNARO – DATI 2015

### DATI GENERALI

Biblioteche: 1  
Punti di servizio: 2  
Ore medie di apertura settimanale: 48

### SPAZI

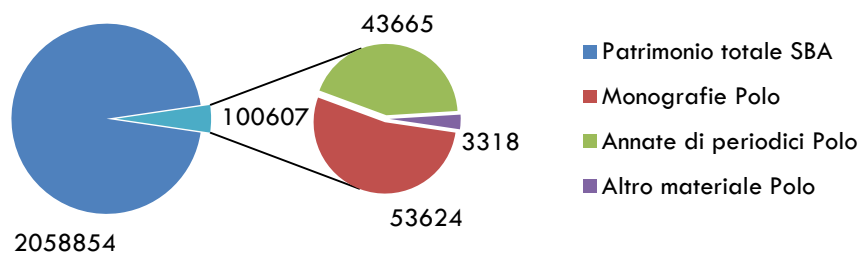
Superfici: 1.389  
Scaffali: 4.431  
Posti a sedere: 86

### SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 5.241  
DD OUT: 153  
DD IN: 291  
DD intrateneo: 15  
ILL OUT: 30  
Ore di corsi: 89  
Ore di reference: 23

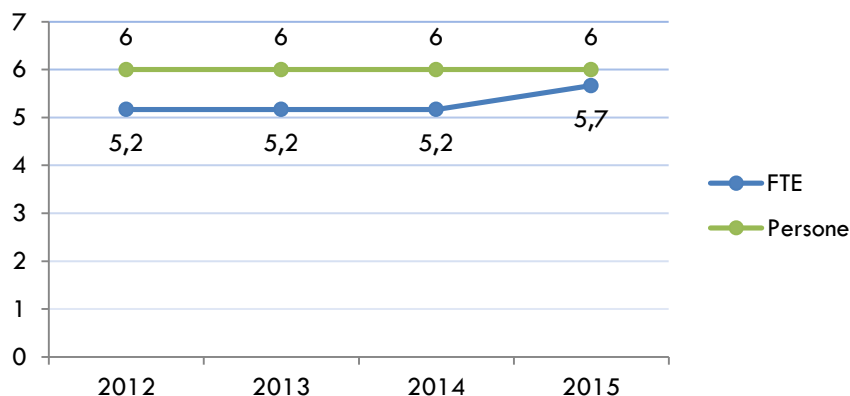
### DOTAZIONE DOCUMENTARIA

Patrimonio totale Polo: 100.607  
Monografie: 53.624  
Annate di periodici: 43.665



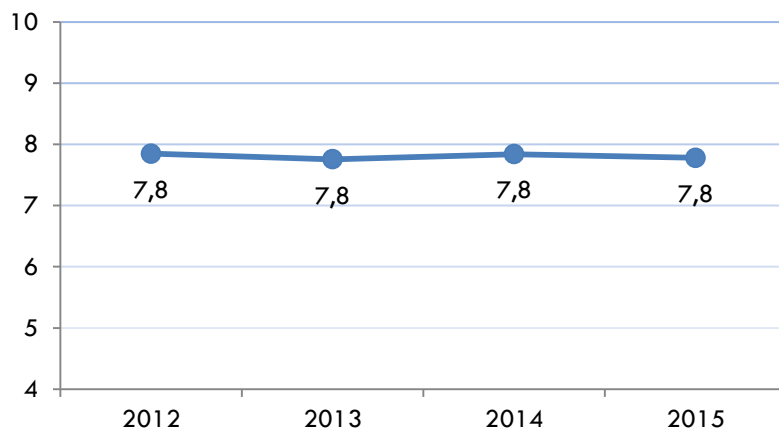
### PERSONALE

Persone: 6  
FTE: 5,7  
FTE / biblioteca: 5,7  
FTE / punto di servizio: 2,83  
Ore SCN: 0  
Ore SCR: 648  
Studenti part-time attivati: 0  
Ore studenti part-time: 0



### SODDISFAZIONE

Soddisfazione complessiva, media di Polo: 7,8



## POL09 – GIURISPRUDENZA – DATI 2015

### DATI GENERALI

Biblioteche: 2  
Punti di servizio: 7  
Ore medie di apertura settimanale: 48

### SPAZI

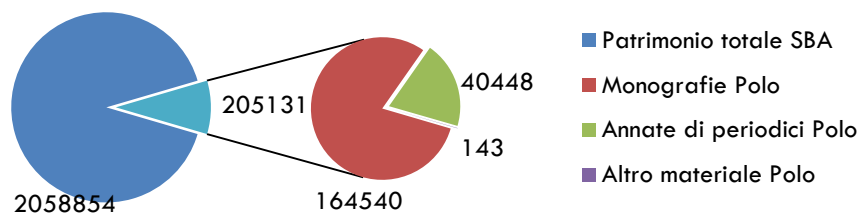
Superfici: 3.864  
Scaffali: 8.568  
Posti a sedere: 319

### SERVIZI DI BIBLIOTECA

Prestiti: 15.114  
DD OUT: 473  
DD IN: 179  
DD intrateneo: 5  
ILL OUT: 175  
Ore di corsi: 63,5  
Ore di reference: 212

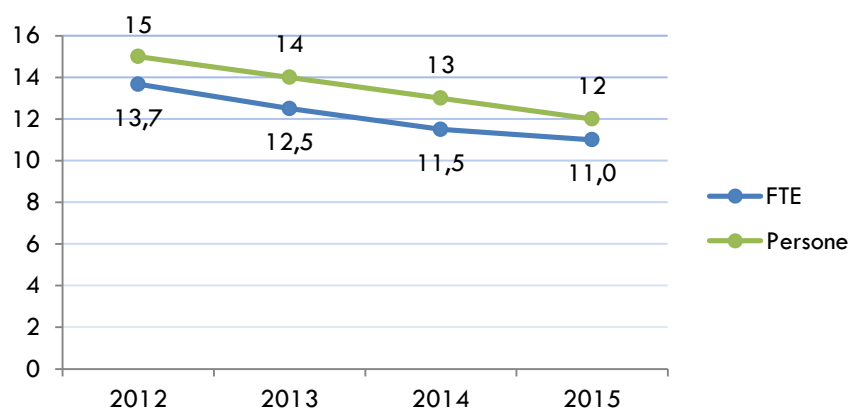
### DOTAZIONE DOCUMENTARIA

Patrimonio totale Polo: 205.131  
Monografie: 164.540  
Annate di periodici: 40.448



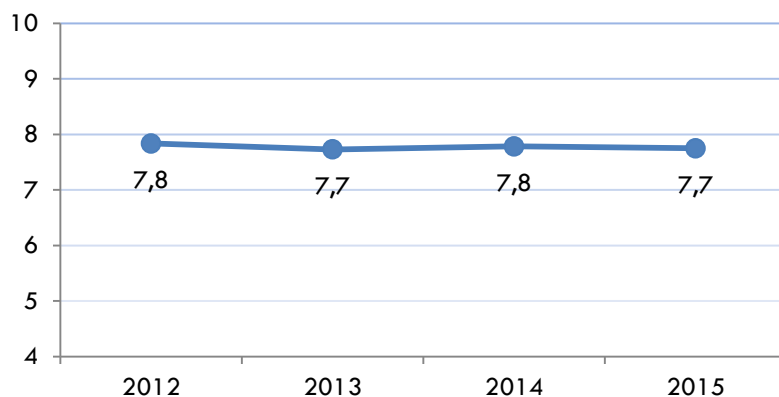
### PERSONALE

Persone: 12  
FTE: 11  
FTE / biblioteca: 5,5  
FTE / punto di servizio: 1,57  
Ore SCN: 2.040  
Ore SCR: 864  
Studenti part-time attivati: 12  
Ore studenti part-time: 2.400



### SODDISFAZIONE

Soddisfazione complessiva, media di Polo: 7,7



## Indice generale

(non sono inclusi riferimenti alle schede riassuntive per Polo)

AlmaLaurea; [14](#)  
Apertura; [2](#); [15](#)  
Archivio istituzionale; [5](#); [10](#)  
Banche dati; [5](#)  
Biblioteche; [2](#)  
Carta di Servizi; [15](#)  
Catalogo. *Vedi* OPAC  
Clienti Interni; [14](#)  
Consulenza bibliografica. *Vedi* Reference  
Corsi di Formazione; [8](#); [14](#); [16](#)  
Document Delivery. *Vedi* Fornitura Documenti  
Dotazione Documentaria; [4](#); [5](#)  
Fondi Librari o documentali; [2](#)  
Fornitura documenti; [6](#); [16](#)  
Fotoriproduzione; [15](#)  
FTE. *Vedi* Full Time Equivalent  
Full Time Equivalent; [11](#)  
Helpdesk (Servizio AIUTO); [10](#); [16](#)  
ILL. *Vedi* InterLibrary Loan  
InterLibrary Loan. *Vedi* Prestito Interbibliotecario  
Libri elettronici; [5](#)  
MetaLib; [9](#)  
Monografie; [4](#)  
NILDE; [6](#)  
Nuove accessioni; [4](#); [16](#)  
OPAC; [10](#)  
Patrimonio. *Vedi* Dotazione Documentaria  
Periodici; [4](#)  
Periodici elettronici; [5](#)  
Personale; [11](#); [13](#); [15](#)  
Poli Bibliotecari; [2](#)  
Posti; [3](#)  
Prestito; [6](#); [15](#)  
Prestito Interbibliotecario; [7](#); [16](#)  
Proxy; [9](#)  
Punti di servizio; [2](#)  
Reference; [8](#); [13](#); [16](#)  
Refworks; [10](#)  
Scaffalatura; [3](#)  
Servizi Centrali; [14](#)  
Servizi innovativi; [8](#)  
Servizio AIUTO. *Vedi* Helpdesk  
SFX; [9](#)  
Soddisfazione Utenza; [12](#); [13](#); [14](#); [15](#)  
Spazi; [13](#); [15](#); *Vedi* Superficie  
Studenti part-time; [11](#)  
Suggerimenti. *Vedi* Soddisfazione Utenza  
Superficie; [3](#)  
Supporto online. *Vedi* Helpdesk  
Tesi; [4](#); [5](#)  
Utenti; [6](#)  
Volontari; [11](#)

## 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