

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Ufficio Stampa

Via VIII febbraio 2, 35122 Padova - tel. 049/8273041-3066-3520 fax 049/8273050
e-mail: stampa@unipd.it per la stampa: <http://www.unipd.it/comunicati>

Padova, 18 aprile 2016

LA CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE UNIVERSITARIE **Un profilo sempre più dinamico in dialogo con il pubblico**

A un anno dall'adozione della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo arrivano i primi risultati dell'attività in un opuscolo informativo che sarà distribuito nei prossimi giorni agli utenti delle biblioteche, nel rispetto degli standard qualitativi che le biblioteche si sono impegnate a osservare.

Alcuni numeri delle biblioteche dell'Università di Padova: 1.451.266 i volumi a disposizione degli utenti; 562.340 le annate di periodici cartacei disponibili; 22.555 i nuovi volumi acquistati nel 2015; 4.436 gli abbonamenti a periodici cartacei.

Padova è il solo Ateneo che dal 2010 distribuisce parte dei fondi destinati alle biblioteche anche in base alla soddisfazione degli studenti rilevata struttura per struttura.

Un dialogo continuo con l'utente che può contribuire con le proprie idee, segnalazioni e suggerimenti a orientare concretamente le azioni del Sistema bibliotecario verso un miglioramento continuo nella qualità dei servizi forniti.

I risultati del monitoraggio e le implementazioni e miglioramenti nelle modalità di erogazione dei servizi al pubblico saranno illustrati nel corso di una

CONFERENZA STAMPA

Martedì 19 aprile 2016 – ore 11.30

Sala da Pranzo di Palazzo del Bo – Padova

Interverranno

Rosario **Rizzuto**, Rettore

Giovanna **Valenzano**, Prorettore al Patrimonio artistico, musei e biblioteche

A un anno dall'entrata in vigore della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario dell'Ateneo ci sembra significativo effettuare un primo puntuale riscontro degli esiti dell'attività di monitoraggio finalizzata a verificare se gli standard previsti sono stati rispettati.

La Carta dei Servizi per noi costituisce un patto di collaborazione trasparente con gli utenti in generale e gli studenti in particolare. Attraverso questo patto le biblioteche dell'Ateneo si impegnano formalmente a garantire degli standard di erogazione dei servizi al pubblico uniformi e coerenti con le dimensioni della qualità dichiarate (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia).

In particolare la descrizione delle modalità di erogazione dei servizi ha lo scopo di favorire un rapporto diretto delle biblioteche con i propri utenti. Gli utenti sono in primo luogo gli studenti e i docenti dell'Ateneo poiché il Sistema Bibliotecario ha il compito prioritario di supportare le attività della didattica e della ricerca. Tuttavia è bene ricordare che tutta la cittadinanza può accedere alle biblioteche ed utilizzarne i servizi.

La Carta dei servizi, verificata e aggiornata periodicamente, è disponibile sul Sito Web del Sistema Bibliotecario e ciascun utente può verificare direttamente on-line che gli standard corrispondano a quanto riportato nelle schede dei singoli servizi e può contribuire con le proprie segnalazioni e suggerimenti ad orientare concretamente le azioni del Sistema Bibliotecario verso il miglioramento continuo nella qualità dei servizi forniti.

Per questo motivo la Carta non va vista come una semplice guida ai servizi o come un documento statico, ma come un processo, focalizzato sull'utente, di incessante revisione e miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi al pubblico.

Si segnalano due aspetti di particolare rilievo:

il primo è che per poter stipulare un "patto con l'utenza" effettivamente sostenibile è necessario avere chiara la dimensione dei flussi di servizi erogati, i tempi ragionevolmente sostenibili, le risorse realmente impiegabili e questo non può avvenire sulla base di semplici supposizioni. Gli indicatori relativi all'accessibilità, tempestività, efficienza ed efficacia del servizio vengono monitorati periodicamente. Il rispetto (o il mancato rispetto) degli impegni stabiliti attraverso questi parametri viene verificato con cadenza trimestrale e comunicato all'utenza attraverso una pagina web dedicata;

il secondo aspetto riguarda proprio lo sforzo di restituzione dei dati all'utente ovvero la loro pubblicazione e, se possibile, immediata comprensione.

Per questo motivo oltre alla semplice pubblicazione dei dati e degli indicatori previsti dalla carta dei servizi si è pensato a tre diverse modalità di presentazione dei dati del Sistema Bibliotecario e della carta dei servizi:

- la modalità open: i dati sono completi, scaricabili, provvisti di metadati però richiede un grosso investimento e una certa preparazione da parte dell'utente per poterli utilizzare compiutamente
- la forma della relazione: la presentazione descrittiva, che riesce solitamente a coniugare le esigenze di completezza e di dettaglio accostando ai dati una loro interpretazione
- la visualizzazione sintetica dell'info grafica: propone una serie di relazioni "intuitive" al di là del singolo grafico facilitando l'interpretazione dell'utente.

Per informazioni sulla Carta e sui dati di monitoraggio del gradimento dei servizi SBA veda il portale web SBA alla url:

<http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-del-sistema-bibliotecario-di-ateneo>

Un'info-grafica sui dati del Sistema Bibliotecario di Ateneo è disponibile alla url :

http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/informazioni-sba

Scheda Sistema Bibliotecario di Ateneo in cifre

Il Sistema Bibliotecario del nostro Ateneo è composto oggi da 31 biblioteche fisiche e una biblioteca digitale. Il Sistema è coordinato dal Centro di Ateneo per le Biblioteche su cui sono appoggiati i servizi della Biblioteca digitale e la gestione amministrativa di tutte le biblioteche.

Il report tecnico che pubblichiamo annualmente in rete (di cui qui avete qui una versione stampata) riporta in dettaglio i dati del Sistema Bibliotecario per l'anno 2015.

In sintesi alcuni numeri:

1.451.266 i volumi a disposizione degli utenti; 562.340 le annate di periodici cartacei disponibili; 22.555 i nuovi volumi acquistati nel 2015; 4.436 gli abbonamenti a periodici cartacei.

Sul versante della biblioteca digitale gli utenti delle biblioteche hanno potuto consultare attraverso la rete di Ateneo 33.179 periodici elettronici, 760 banche dati specialistiche, 81.848 Libri elettronici. Solo dai periodici elettronici dei maggiori editori internazionali in un anno sono stati scaricati dagli utenti 1.542.796 articoli scientifici.

195.067 i volumi prestati di cui 7.272 a utenti esterni all'Ateneo; 3.905 i volumi non posseduti dalle nostre strutture richiesti ad altre biblioteche nazionali o internazionali mentre 1.627 sono le richieste di prestito inter bibliotecario pervenute da altre biblioteche nazionali o internazionali; 4.150 studenti hanno partecipato ai corsi sull'uso degli strumenti della biblioteca digitale gestiti dalle biblioteche

77.999 utenti hanno frequentato le biblioteche nelle fasce orarie di apertura prolungata (dopo le 18.00, il sabato mattina per tre biblioteche, la domenica mattina e pomeriggio per una biblioteca).

Come detto nel 2015 hanno risposto al questionario 7.577 studenti (pari a oltre il 13 % del totale degli iscritti all'AA 2014 – 2015). Il giudizio di soddisfazione per i servizi di biblioteca è risultato pari a 8,04 su una scala da 1 a 10

Anni	Giudizio soddisfazione (scala 1 / 10)
2010	7,9
2011	7,8
2012	8,1
2013	7,9
2014	7,9
2015	8,04