

Area Sistema Bibliotecario di Ateneo

POLITECNICO DI MILANO



Customer Satisfaction  
Utenti delle biblioteche e dei servizi  
del Sistema Bibliotecario di Ateneo  
Anno 2007

## **RELAZIONE CONCLUSIVA settembre 2008**

Gruppo di lavoro CS SBA  
Anna Lisa Mariani  
Paola Butelli, Yuri Corio, Rossana Zucchinalli





# Customer Satisfaction Utenti delle biblioteche e dei servizi Sistema Bibliotecario di Ateneo Anno 2007

## RELAZIONE CONCLUSIVA settembre 2008

ABSTRACT.....	2
PREMESSA .....	3
1. OBIETTIVI .....	4
2. METODO.....	4
2.1 Caratteristiche dell'indagine .....	4
2.2 Strutture e servizi oggetto dell'indagine .....	4
2.3 Il questionario .....	5
2.4 Modalità di svolgimento .....	5
3. RISULTATI .....	6
3.1 Popolazione di riferimento .....	6
3.2 Caratteristiche dell'utenza .....	7
3.3 Elaborazione dei risultati.....	9
4. USO DELLA BIBLIOTECA FISICA.....	10
4.1 Frequenza delle biblioteche .....	10
4.2 Non frequenza delle biblioteche SBA.....	10
4.3 Frequenza d'uso delle biblioteche .....	13
4.4 Motivi della fruizione delle biblioteche .....	15
5. CONOSCENZA E USO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI .....	17
5.1 Prestito .....	17
5.2 ILL (Inter Library Loan) e DD (Document Delivery) .....	17
6. CONOSCENZA E USO DEI SERVIZI ON LINE .....	22
6.1 Frequenza d'uso complessiva dei servizi on line.....	22
6.2 Servizio di reference on line "Chiedi@lla tua biblioteca" .....	25
6.3 Risorse elettroniche: riviste on line, banche dati, e-books.....	25
6.4 Catalogo on line (OPAC) .....	28
6.5 Sito WEB SBA .....	28
7. GIUDIZI COMPLESSIVI PER I SERVIZI DI BIBLIOTECA E ON LINE.....	29
7.1 Indicazioni metodologiche e osservazioni generali.....	29
7.2 Giudizi complessivi sulle strutture e i servizi di biblioteca .....	29
7.3 Giudizi complessivi sui servizi on line .....	31
7.4 Analisi statistica dei risultati .....	33
8. FATTORI CHE DETERMINANO LA QUALITA' DI UN SERVIZIO BIBLIOTECARIO .....	43
9. SUGGERIMENTI ED OPINIONI DEGLI UTENTI E AZIONI CONSEGUENTI.....	45
10. CONCLUSIONI .....	48
11. ALLEGATI .....	53



## ABSTRACT

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo nel periodo ottobre – novembre 2007 ha realizzato un'indagine di Customer Satisfaction, nell'intento di avviare un'attività istituzionale a cadenza periodica con l'obiettivo di monitorare l'uso delle strutture e dei servizi bibliotecari e misurare il livello di soddisfazione degli utenti. La rilevazione è stata condotta mediante un questionario on line ed ha ottenuto un elevatissimo numero di risposte (oltre 6.100) da parte degli utenti istituzionali del Politecnico (studenti dei corsi di laurea e post-laurea, docenti e personale tecnico amministrativo). L'indagine si proponeva come obiettivi primari: definire il livello di conoscenza e utilizzo dei servizi bibliotecari; individuare le ragioni e le modalità d'uso delle biblioteche e dei servizi on line; raccogliere indicazioni sull'importanza attribuita dagli utenti a specifici servizi; misurare il livello di gradimento dei servizi da parte dell'utenza; sollecitare idee e suggerimenti per migliorare, ampliare e orientare lo sviluppo dei servizi offerti al pubblico; tracciare un profilo delle diverse classi di utenza; fornire un supporto informativo per la pianificazione degli obiettivi di sviluppo dei servizi bibliotecari.

L'indagine è servita inoltre a delineare un quadro dettagliato ed esaustivo della percezione dei vari servizi erogati dallo SBA nelle biblioteche e on line, a raccogliere numerose indicazioni e suggerimenti sui servizi al pubblico, a fornire dati utili sulle varie classi di utenza e sull'utilizzo/importanza attribuita ai diversi servizi, a confermare ed arricchire la nostra percezione di alcune criticità, garantendoci una serie di dati oggettivi a sostegno delle attività di pianificazione e progettazione.

Complessivamente quindi è possibile riassumere i risultati salienti ottenuti dall'indagine:

1. L'elevato numero di risposte al questionario consente di effettuare valutazioni di carattere generale e specifico (per biblioteca/servizio, per categoria di utenza) attendibili e preziose in termini di indicazioni per la revisione di alcuni servizi
2. La valutazione complessiva dei servizi offerti dallo SBA, sia nelle biblioteche sia on line, è risultata più che soddisfacente a conferma della politica e delle scelte strategiche elaborate ed attuate.
3. Per quanto riguarda l'utilizzo delle biblioteche, l'utenza di riferimento si conferma essere la popolazione studentesca nel suo complesso, a cui lo SBA dovrà indirizzare maggiormente i propri sforzi e le proprie iniziative di progettazione/ comunicazione.
4. La biblioteca fisica conferma il proprio ruolo di supporto allo studio, mentre è poco percepito il potenziale come luogo di socializzazione, diffusione e confronto delle idee.
5. Le singole biblioteche presentano caratteristiche eterogenee ed hanno richiesto una puntuale analisi caso per caso che ha consentito di individuarne gli specifici punti di forza e di debolezza e quindi di calibrare adeguatamente le azioni di miglioramento.
6. Per quanto riguarda i servizi on line, l'utenza di riferimento è formata dalla popolazione dei laureati nel loro complesso (post laurea e docenti) che si configurano quindi come un'utenza più evoluta nell'uso degli strumenti tecnologici; questo dato controbilancia la ridotta frequenza delle biblioteche fisiche da parte di questa classe di utenti, rappresentando un segnale positivo.
7. È risultata evidente una scarsa conoscenza generalizzata di alcuni servizi (ILL, DD, Chiedi@lla tua biblioteca) e, per alcune categorie di utenti in particolare, una limitata familiarità nei confronti di taluni servizi specifici; sarà quindi necessario che lo SBA metta in atto delle iniziative volte alla formazione/informazione degli utenti sull'esistenza e le potenzialità di tali servizi, oltre che sulle modalità per il loro efficace utilizzo.

Infine è opportuno segnalare che a seguito del completamento dell'indagine sono state avviate le necessarie azioni comunicative (nei confronti sia degli studenti, sia degli stakeholders) e sono state impostate le prime azioni correttive sui servizi/aspetti che l'indagine ha evidenziato come relativamente critici.



## PREMESSA

La Customer satisfaction rappresenta uno dei fondamenti del processo di modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato negli ultimi anni in Italia.

L'Area Sistema Bibliotecario del Politecnico di Milano, nella prospettiva di attuazione della "Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini" emanata dal Ministero della Funzione Pubblica nel 2004, ha realizzato un'indagine sulla Customer satisfaction degli utenti dei suoi servizi mediante la redazione e la somministrazione di un questionario on line.

Proponendo la visione d'insieme, l'elaborazione statistica e l'interpretazione dei dati raccolti sul giudizio degli utenti circa gli spazi, gli strumenti e i servizi offerti dallo SBA, questa indagine rappresenta ora uno strumento essenziale per declinare le linee portanti del Piano di sviluppo pluriennale del Sistema bibliotecario di Ateneo in termini di servizi all'utenza ed assicurare che l'evoluzione dei servizi al pubblico sia effettivamente incentrata sulle necessità delle diverse categorie di utenti del Politecnico.

Avviare un'attività periodica di rilevamento dei bisogni e delle aspettative e di monitoraggio dell'uso delle risorse e dei servizi delle biblioteche significa collocare gli utenti al centro del processo di sviluppo dei servizi, coinvolgendoli nella progettazione e favorendo da parte loro un uso maggiormente consapevole delle risorse disponibili.

La Customer satisfaction si colloca all'interno di un progetto più ampio che si propone di raggiungere alcuni obiettivi fondamentali:

- consentire l'espressione di bisogni e aspettative da parte degli utenti
- favorire la comprensione di bisogni latenti, ancora inespressi dall'utenza
- confrontare la percezione che il sistema ha di sé con la percezione che gli utenti hanno del sistema
- rivelare se le iniziative realizzate per innalzare il livello qualitativo dei servizi sono state percepite dagli utenti e sono in linea con le loro aspettative
- migliorare gli assetti organizzativi del Sistema
- fornire elementi che aiutino ad evitare errori gestionali, investimenti sbagliati, errata valutazione delle priorità di intervento

Per realizzare un'indagine di Customer satisfaction occorre essere in grado di governare la complessità del processo per assicurarne il buon svolgimento. L'acquisizione delle necessarie competenze passa anche dallo studio e dall'utilizzo di esperienze diverse. Il lavoro per la realizzazione di un'efficace indagine di Customer satisfaction è stato quindi necessariamente impostato come un lavoro di équipe, al quale hanno partecipato competenze specifiche, informatiche, grafiche e di elaborazione dati. La sperimentazione è servita anche per consolidare un metodo, oltre che un gruppo di lavoro, che potrà poi essere utilizzato anche per la realizzazione di indagini relative ad altri servizi dell'amministrazione.



## 1. OBIETTIVI

Nel periodo compreso fra ottobre e novembre 2007, l'Area Sistema Bibliotecario di Ateneo ha realizzato un'indagine sulla soddisfazione degli utenti delle biblioteche del Politecnico di Milano. L'indagine si è proposta come obiettivi primari:

- definire il livello di conoscenza ed utilizzo dei servizi bibliotecari
- individuare le ragioni e le modalità d'uso delle biblioteche e dei servizi on line
- conoscere il giudizio dell'utenza nei confronti delle strutture e dei servizi di biblioteca e on line
- sollecitare idee e suggerimenti per migliorare, ampliare ed orientare lo sviluppo dei servizi offerti al pubblico
- tracciare un profilo delle diverse classi di utenza

La realizzazione di un'indagine di questa natura ed ampiezza ha offerto inoltre un'occasione preziosa per promuovere una conoscenza più approfondita e specifica dell'insieme dei servizi di documentazione offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA). Numerose risposte alla domanda aperta posta a chiusura del questionario, in cui si chiedeva agli utenti di esprimere opinioni e suggerimenti, hanno evidenziato questo aspetto: molti utenti hanno rilevato come la compilazione del questionario li avesse aiutati a conoscere servizi di cui fino ad allora ignoravano l'esistenza.

Si è voluta inoltre cogliere l'opportunità di favorire un coinvolgimento più attivo degli utenti nella vita delle biblioteche, sia per farne meglio comprendere la ricchezza in termini di risorse sia per evidenziarne le potenzialità di supporto alle attività di studio e di ricerca.

Infine, sono state attuate una serie di iniziative promozionali e di comunicazione dei risultati emersi dall'indagine, per evidenziare come questo coinvolgimento sia fondamentale per la progettazione e il miglioramento continuo dei servizi.

## 2. METODO

### 2.1 Caratteristiche dell'indagine

Il rilevamento della Customer satisfaction degli utenti delle biblioteche di Ateneo ha rappresentato a tutti gli effetti un'esperienza pilota, per la prima volta dedicata all'ascolto dei fruitori dei servizi SBA. Si è trattato di un'indagine a copertura generale, sia per la popolazione a cui è rivolta, sia per la varietà quasi esaustiva degli aspetti investigati. Uno degli scopi era infatti la raccolta di un ampio novero di informazioni, essenziali anche per consentire la realizzazione di studi successivi mirati ad approfondire alcuni aspetti specifici.

### 2.2 Strutture e servizi oggetto dell'indagine

La prima parte dell'indagine è stata dedicata alla valutazione degli ambienti e dei servizi di 10 strutture facenti capo al Sistema Bibliotecario di Ateneo, biblioteche centrali, didattiche e di polo:

Biblioteca Campus Durando (BCD)  
Biblioteca Didattica di Ingegneria Bovisa (BDI)  
Biblioteca Centrale di Architettura (BCA)  
Biblioteca Centrale di Ingegneria (BCI)  
Sala di Lettura "Acquario"  
Biblioteca del Polo Regionale di Como  
Biblioteca del Polo Regionale di Lecco  
Biblioteca del Polo Regionale di Mantova  
Biblioteca Didattica di Ingegneria Cremona  
Biblioteca Didattica di Piacenza

Le biblioteche di Dipartimento non sono state incluse nell'indagine poiché in questa prima ricognizione si è deciso di circoscrivere l'analisi alle biblioteche ed ai servizi gestiti direttamente dallo SBA. Si è ritenuto infatti che le biblioteche dipartimentali potranno formare oggetto di studi mirati, anche in considerazione delle specificità che le caratterizzano.

La seconda parte dell'indagine si è concentrata sulla valutazione dei servizi on line offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo.



### **2.3 Il questionario**

Si è scelto di procedere attraverso la somministrazione di un questionario on line, realizzato tramite la parametrizzazione del software open source UCCASS (*Unit Command Climate Assessment and Survey System*). Questa soluzione, apparsa adeguata al contesto Politecnico, ha assicurato una minore complessità organizzativa nella fase della somministrazione e ha consentito l'automazione nella raccolta e nella prima elaborazione dei dati. Per agevolare la massima partecipazione, non sono stati introdotti elementi di filtro all'accesso al questionario.

Il questionario era composto da 89 domande, articolate in quattro sezioni principali:

- 1) caratteristiche dell'utente, utili per tracciarne un profilo descrittivo: genere, età, tipo di utente, facoltà di appartenenza o dipartimento di riferimento, percorso formativo, anno di frequenza, svolgimento della tesi, residenza
- 2) frequenza e modalità d'uso dei servizi bibliotecari: biblioteca frequentata, motivi della frequenza e della non frequenza, intensità d'uso delle strutture, motivi della presenza in biblioteca, documenti più utilizzati
- 3) indicazione dell'importanza e del livello di soddisfazione su orari, ambienti, strumenti, personale e collezioni bibliografiche
- 4) indicazione dell'importanza e del livello di soddisfazione relativi ai servizi offerti dalle biblioteche "fisiche" e ai servizi on line
- 5) richiesta di proposte per il miglioramento e l'ampliamento dei servizi, con la possibilità di esprimere suggerimenti articolati rispondendo a quesiti che prevedevano risposte "a testo libero".

Il questionario si componeva principalmente di domande "chiuse", più facilmente comprensibili per l'utente e tali da semplificare l'analisi dei dati finali. Per la misurazione del gradimento si è scelta una scala di Lickert a cinque opzioni, aggiungendovi la risposta "non so" per distinguere i casi di effettiva "medietà" del giudizio da quelli in cui il rispondente non era in grado, per mancanza effettiva di conoscenza o per disinteresse nei confronti del quesito posto, di dare una risposta.

Sono state inoltre introdotte alcune domande aperte, a risposta libera, in cui si è invitato l'utente ad esprimere la propria opinione ed i propri suggerimenti sui temi proposti.

### **2.4 Modalità di svolgimento**

Il questionario on line è stato accessibile via web da qualsiasi postazione, interna o esterna al Politecnico, nel periodo dal 15 ottobre al 19 novembre 2007.

Nelle settimane precedenti la data di avvio dell'indagine, il progetto è stato illustrato ai capiservizio delle biblioteche interessate, al Nucleo di Valutazione e ai rappresentanti degli studenti in Consiglio di Amministrazione e in Senato Accademico. Questi ultimi hanno inoltre testato il questionario insieme a un gruppo di bibliotecari, dando il loro parere sull'articolazione delle domande e sulle modalità di compilazione.

La campagna promozionale dell'iniziativa è stata realizzata utilizzando tutti i canali di comunicazione disponibili per raggiungere in modo capillare gli utenti reali e potenziali delle biblioteche e dei servizi on line del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Il giorno di apertura dell'indagine sono state inviate e-mail con l'invito alla compilazione del questionario a tutti gli iscritti ai corsi di Laurea Triennale e Magistrale, ai dottorandi, agli studenti di master, al personale docente e tecnico amministrativo del Politecnico; nel corso della rilevazione è stata inviata una serie di comunicazioni promemoria.

Durante tutto il periodo di somministrazione, nelle biblioteche maggiormente frequentate (Biblioteca Centrale di Architettura, Biblioteca Centrale di Ingegneria, Biblioteca Campus Durando, Biblioteca Didattica di Ingegneria Bovisa), un gruppo di studenti 150 ore adeguatamente formati ha collaborato a promuovere l'iniziativa invitando gli utenti alla compilazione del questionario da postazioni dedicate.



### 3. RISULTATI

#### 3.1 Popolazione di riferimento

Il questionario è stato sottoposto a tutta l'utenza istituzionale ed esterna.

Gli utenti che hanno risposto al questionario sono stati complessivamente 6.117, di cui 5.964 utenti istituzionali (pari al 14 % circa degli utenti interni al Politecnico) e 153 utenti esterni all'Ateneo.

tipo utente	totale utenti <sup>1</sup>	risposte	tasso risposta per tipo utente
Studenti	37.721	5.221	<b>13,84</b>
Dottorandi	844	152	<b>18,01</b>
Master ecc	500	79	<b>15,80</b>
Assegnisti di ricerca	435	116	<b>26,67</b>
Docenti ordinari	441	62	<b>14,06</b>
Docenti associati	391	66	<b>16,88</b>
Docenti ricercatori	429	86	<b>20,05</b>
Docenti contratto	1.241	158	<b>12,73</b>
Personale tecnico amministrativo	910	24	<b>2,64</b>
<b>Totale</b>	<b>42.912</b>	<b>5.964</b>	<b>13,90</b>

Tabella 1 - Utenti istituzionali, risposte al questionario, tasso di risposta per tipo di utente

altro - erasmus		16	
altro - ex-studente Politecnico		54	
altro - docente altro ateneo		2	
altro - studente altro ateneo		29	
altro - studioso esterno		20	
altro - tutti coloro che non appartengono alle precedenti categorie		32	
<b>Totale</b>		<b>153</b>	

Tabella 2 - Altri utenti, risposte al questionario

Gli utenti istituzionali sono stati suddivisi in macro categorie

- Studenti (Laurea Triennale, Laurea Magistrale, Laurea a Ciclo Unico, Laurea Vecchio Ordinamento)
- Post Laurea (dottorandi, studenti master, studenti scuole di specializzazione, studenti corsi di perfezionamento, assegnisti di ricerca, titolari di borsa di studio)
- Docenti (docenti ordinari, docenti associati, ricercatori, docenti a contratto).

tipo utente	totali utenti	risposte	tasso risposta per tipo utente	tasso risposta su risposte totali
Studenti	37.721	5.221	<b>13,84</b>	<b>87,90</b>
Post Laurea	1.779	347	<b>19,51</b>	<b>5,84</b>
Docenti	2.502	372	<b>14,87</b>	<b>6,26</b>
<b>Totali</b>	<b>42.002</b>	<b>5.940</b>	<b>14,14</b>	<b>100,00</b>

Tabella 3 - Macro-categorie utenti istituzionali: studenti, post laurea, docenti

<sup>1</sup> Fonte dei dati: MIUR – Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU); Nucleo di Valutazione di Ateneo.



<b>tipo utente: studente</b>	<b>totali utenti</b>	<b>risposte</b>	<b>tasso risposta per tipo utente</b>
Studenti laurea triennale	23.118	3.065	<b>13,26</b>
Studenti laurea magistrale	10.942	1.964	<b>17,95</b>
Studenti laurea a ciclo unico	644	64	<b>9,94</b>
Studenti laurea vecchio ordinamento	3017	128	<b>4,24</b>
<b>Totale</b>	<b>37.721</b>	<b>5.221</b>	<b>13,84</b>

Tabella 4 - Composizione del campione studenti

### 3.2 Caratteristiche dell'utenza

In termini relativi, rispetto al totale dei questionari compilati, è netta la preponderanza delle risposte da parte degli studenti, che ammontano all'87,9%, per un totale di 5.221 risposte. Tra questi, il 58,7% degli studenti frequenta la Laurea Triennale, il 37,6% la Laurea Magistrale. Residuale invece la percentuale di studenti iscritti alla Laurea a Ciclo unico ed al Vecchio ordinamento (3,7%).

Il tasso di risposta cresce parallelamente all'anno di frequenza: hanno risposto in maggior numero gli studenti del 3° anno della Laurea Triennale e del 2° anno della Laurea Magistrale (grafici 1 e 2). A questo insieme di studenti che frequentano gli ultimi anni di corso, si aggiunge un numero non irrilevante di studenti fuori corso, pari al 20% circa nella Triennale e al 15% nella Magistrale. Meno cospicua la percentuale di risposta da parte degli utenti post laurea e dei docenti (tabella 3).

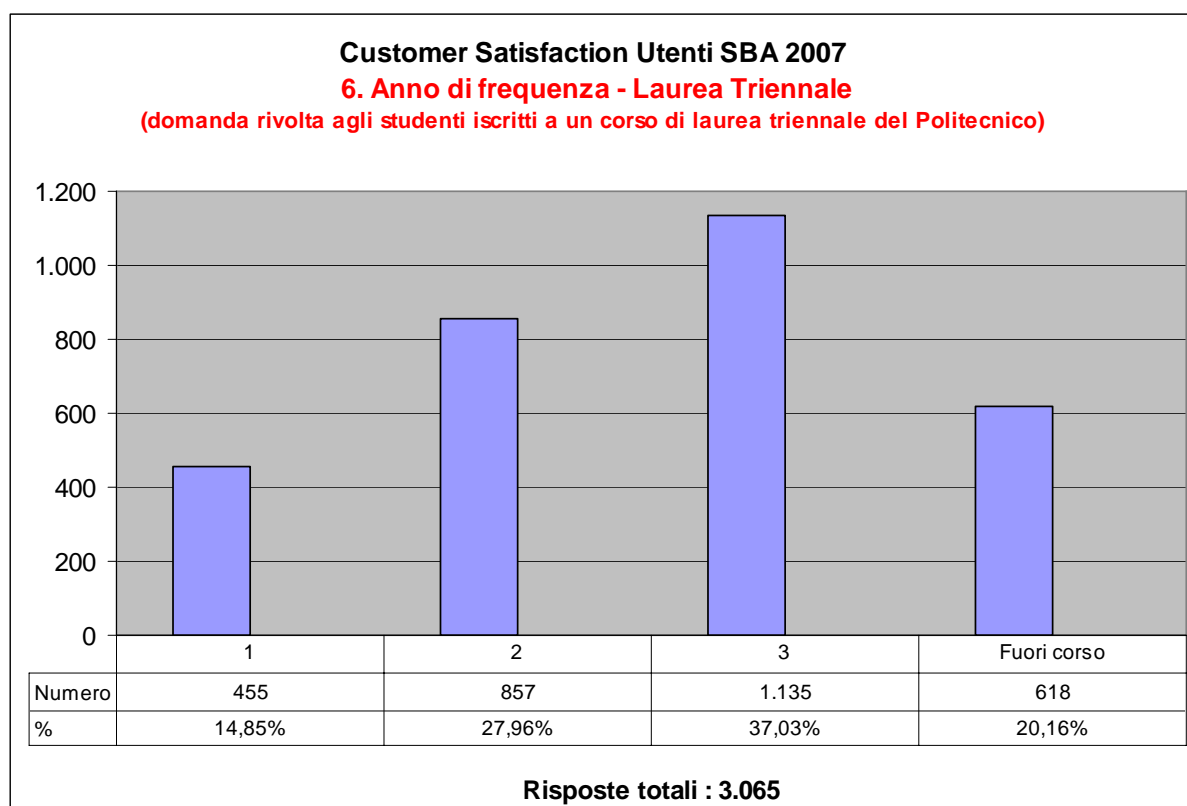
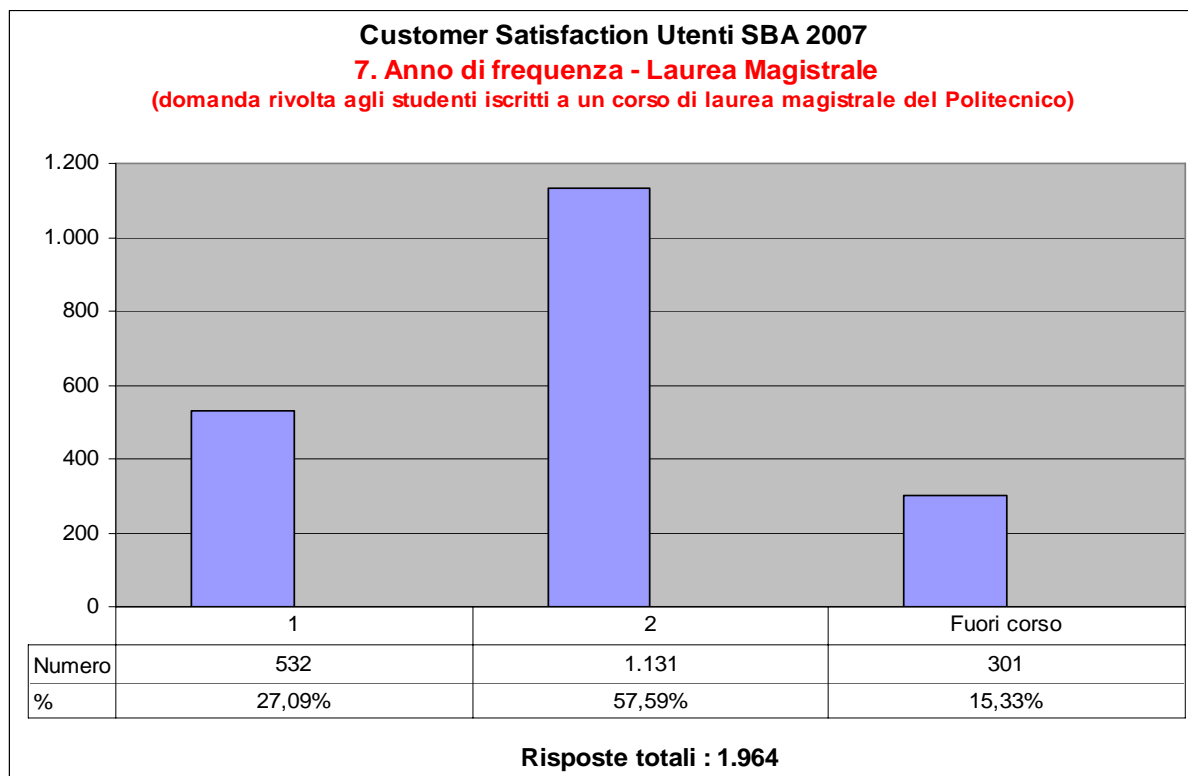


Grafico 1 - Anno di frequenza (studenti di Laurea Triennale)



**Grafico 2 - Anno di frequenza (studenti di Laurea Magistrale)**

Si è rivelata marginale invece la partecipazione da parte di utenti appartenenti al personale tecnico amministrativo ed esterni al Politecnico, tanto da non permettere approfondimenti sui dati inerenti queste categorie.

Tenendo conto delle percentuali di risposta delle diverse tipologie di utenti sono stati individuati 4 raggruppamenti principali sui quali si è focalizzata l'analisi dei risultati: Studenti di Laurea Triennale (LT), Studenti di Laurea Magistrale (LM), utenti Post Laurea (PL) e Docenti (Doc). Alcuni confronti sono stati effettuati anche fra le categorie di studenti iscritti a Facoltà di Architettura e Design (ARCH/DES) e studenti iscritti a Facoltà di Ingegneria (ING). Le sigle indicate fra parentesi saranno utilizzate da qui in avanti nel testo.

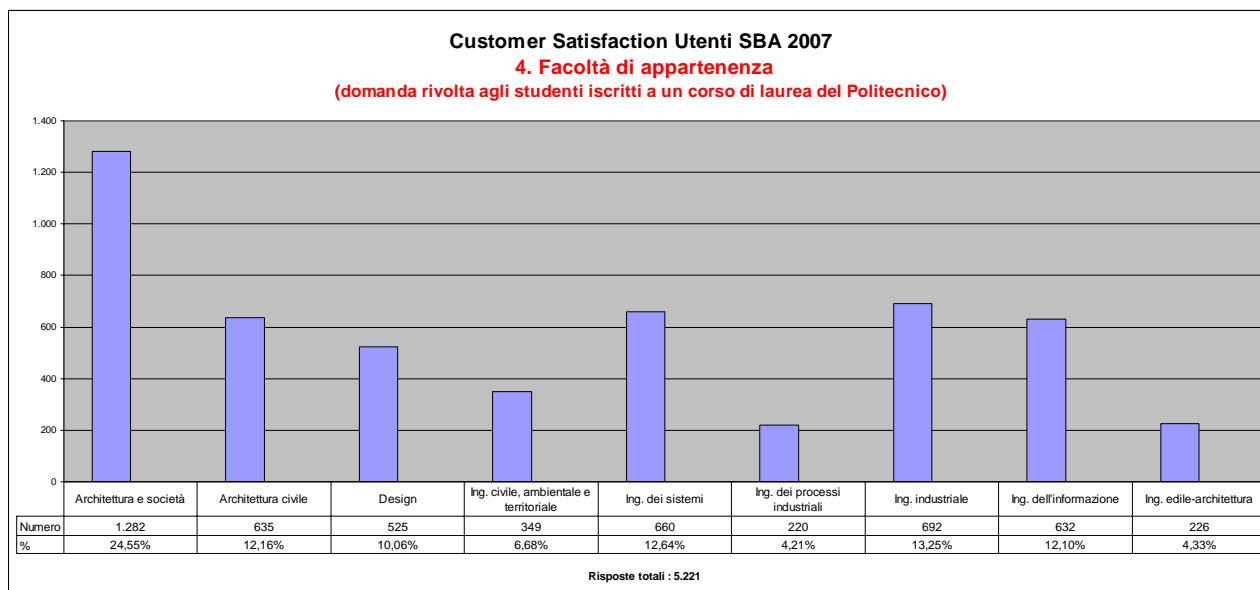
La distribuzione degli utenti per genere vede, in particolare per quanto riguarda l'utenza studentesca, una prevalenza delle risposte di utenti maschi (58%) rispetto alle utenti femmine (42%).

I nostri utenti, durante il periodo delle lezioni, risiedono principalmente nel comune della biblioteca di riferimento (40,9%), il 25,4% risiede nella provincia, oltre un terzo, il 33,7%, abita invece al di fuori della provincia ove si colloca la biblioteca frequentata.

Quasi un terzo degli studenti che frequentano le biblioteche dichiara inoltre di essere impegnato nell'elaborazione della tesi (30%).

Si rileva una lieve preponderanza numerica delle risposte degli studenti delle Facoltà di Ingegneria rispetto a quelli di Architettura, 2.779 contro 2.442, cioè il 53,2% contro il 46,8% (grafico 3).

Tuttavia, considerata la considerevole prevalenza numerica degli iscritti alle facoltà di Ingegneria (23.216) rispetto agli iscritti alle facoltà di Architettura e Design (14.505), il tasso di risposta degli ARCH/DES (16,8%) è superiore a quello degli ING che hanno risposto per il 12%.



**Grafico 3 - Facoltà di appartenenza (studenti)**

### 3.3 Elaborazione dei risultati

I dati raccolti mediante il questionario on line rappresentano indubbiamente un campione particolare rispetto alla popolazione reale. Il tipo di strumento di rilevazione scelto presuppone infatti l'autoselezione dei rispondenti effettivamente interessati rispetto alla popolazione complessiva dei potenziali utenti. L'alta percentuale di risposte rilevata ha consentito tuttavia di procedere ad un'analisi approfondita dei dati raccolti, di trarne un ricco insieme di informazioni e di sviluppare le elaborazioni previste dagli obiettivi dell'indagine.

L'analisi statistica dei dati campionari si è innanzitutto concentrata sui rispondenti in generale, ed è stata successivamente stratificata per singole biblioteche e per gruppi di utenti.

In prima battuta, sono state calcolate le frequenze delle risposte ad ogni domanda che forniscono caratteristiche specifiche del gruppo di rispondenti preso in esame. Gli istogrammi di frequenza rappresentano una sorta di profilo di sintesi dei rispondenti, fornendo indicazioni visive circa la variabilità dei dati e la forma della loro distribuzione.

Se si guarda al modello di rilevazione utilizzato si osserva come tutti i quesiti prevedano le stesse possibilità di risposta su una scala ordinale a cinque modalità. Avendo a che fare con caratteri qualitativi, le tecniche di analisi statistica metodologicamente corrette sono quelle proposte in letteratura per la specifica trattazione di informazioni aventi tale natura. Si deve comunque sottolineare che se si fosse adottata una tale procedura di analisi non si sarebbe sfruttata interamente la portata informativa dei dati raccolti. Infatti, le cinque espressioni utilizzate per il grado di soddisfazione e d'importanza (*molto basso/per niente importante, basso/poco importante, medio/abbastanza importante, alto/importante e molto alto/molto importante*), sottendono un *continuum* di valori che dipende dal diverso grado di intensità del concetto espresso che è, a sua volta, caratterizzato da una elevatissima variabilità individuale. L'attribuzione di valori numerici alle cinque modalità di risposta, come misura del grado d'intensità della valutazione espressa, rende metodologicamente corretto e quindi possibile il ricorso ai tradizionali indici statistici di sintesi quali media aritmetica, deviazione standard, ecc. (MURST, 2000<sup>2</sup>).

Le statistiche descrittive scelte, associate al numero di casi validi per ogni singola domanda, sono state la mediana e la media aritmetica quali misure di tendenza centrale e il minimo-massimo e la deviazione standard quali misure di dispersione.

Per quanto riguarda le diverse tipologie di utenti, l'analisi dei risultati è stata condotta sui 4 gruppi principali: Studenti di Laurea Triennale (LT), Studenti di Laurea Magistrale (LM), utenti Post Laurea (PL) e Docenti (Doc).

<sup>2</sup> MURST (2000) Osservatorio per la Valutazione del Sistema Universitario - Rapporto finale del gruppo di ricerca "Questionario di base da utilizzare per l'attuazione di un programma per la valutazione della didattica da parte degli studenti". RdR 1/00.

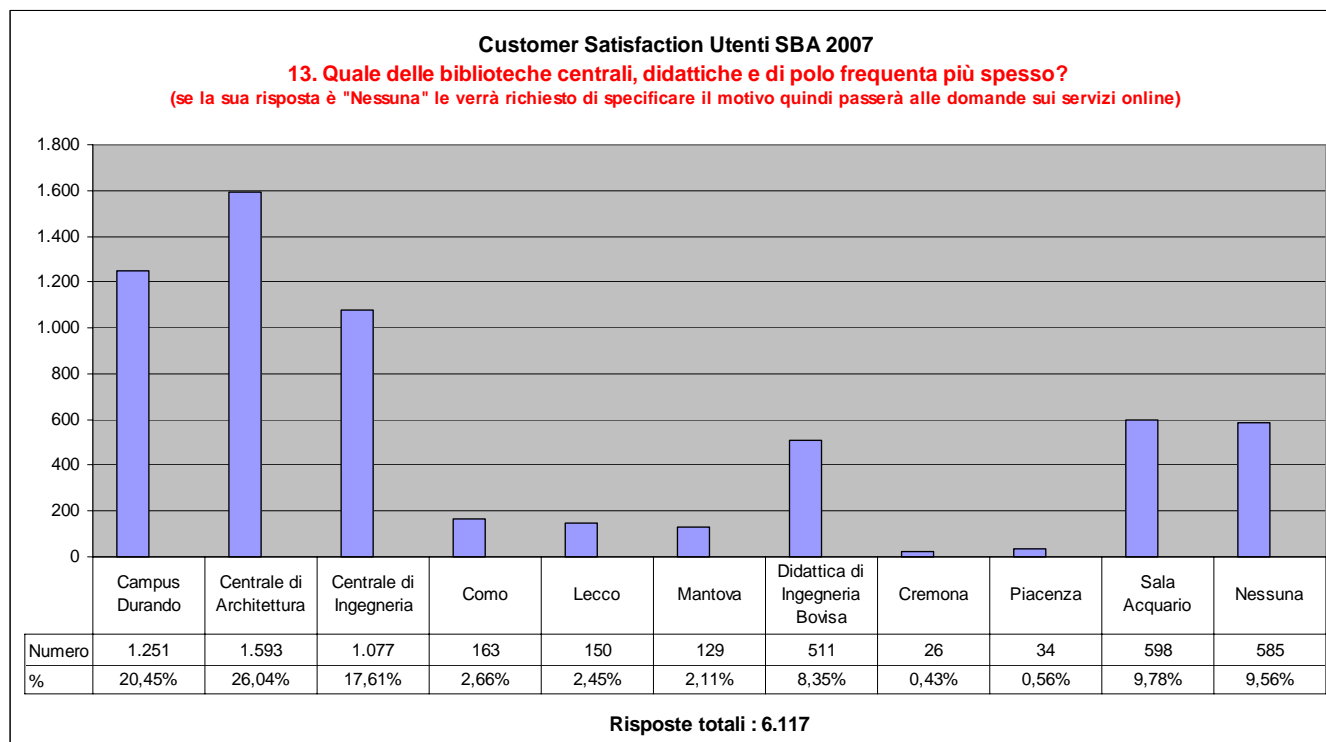


## 4. USO DELLA BIBLIOTECA FISICA

### 4.1 Frequenza delle biblioteche

Le quattro biblioteche maggiori (BCA, BCI, BCD, BDI) e la sala di lettura "Acquario" risultano dalla nostra indagine assorbire circa l'83% dell'utenza delle biblioteche.

Le due principali Biblioteche di Architettura (BCA, BCD) accolgono 46,5% degli utenti; le 2 Biblioteche di Ingegneria (BCI, BDI), circa il 26%. La sala di Lettura "Acquario", frequentata prevalentemente ma non esclusivamente da studenti di Ingegneria, assorbe il 9,8% dell'utenza (grafico 4).



**Grafico 4 - Biblioteca frequentata più spesso (tutti gli utenti)**

Gli studenti frequentano le maggiori biblioteche in misura crescente con il passaggio dalla Laurea Triennale alla Laurea Magistrale, ove si riduce del 2% la non frequenza (LT 6,3%, LM 4,5%).

Se in generale gli studenti frequentano prevalentemente le biblioteche legate alla loro area di studi, più del 10% di studenti iscritti ad una facoltà di ingegneria dichiara di frequentare biblioteche più propriamente legate agli studi di architettura.

La differenza tra il comportamento degli studenti e quello degli utenti PL e Doc, che non frequentano le biblioteche SBA rispettivamente per il 28,2% ed il 47%, è evidente. Da osservare comunque come la frequenza delle due biblioteche centrali di Architettura ed Ingegneria rimanga elevata per tutte le classi di utenza (grafico 5).

### 4.2 Non frequenza delle biblioteche SBA

Quasi il 10% degli utenti (585 risposte) dichiara di non frequentare nessuna biblioteca SBA. Di questi, il 33,8% dichiara di frequentare preferibilmente la biblioteca del proprio Dipartimento, percentuale che si attesta sopra il 50% per PL e Doc. Appare significativo come solo il 3,8% del totale degli utenti "non frequentanti" dichiara di non trovare ciò di cui ha bisogno (percentuale che scende allo 0,6% fra i Doc); il 27,2% afferma invece di non avere bisogno di frequentare una biblioteca SBA: si tratta in particolare di studenti LT (43,5%) e LM (30,7%) (grafico 6).

La percentuale di coloro che dichiarano di non frequentare nessuna delle biblioteche SBA è molto superiore fra gli studenti ING (8,8%) che fra gli studenti ARCH/DES (1,9%); gli studenti ARCH/DES non lo fanno principalmente perché frequentano biblioteche extra-Ateneo (29,7%), gli studenti ING nel loro insieme perché non ne hanno bisogno (43%).

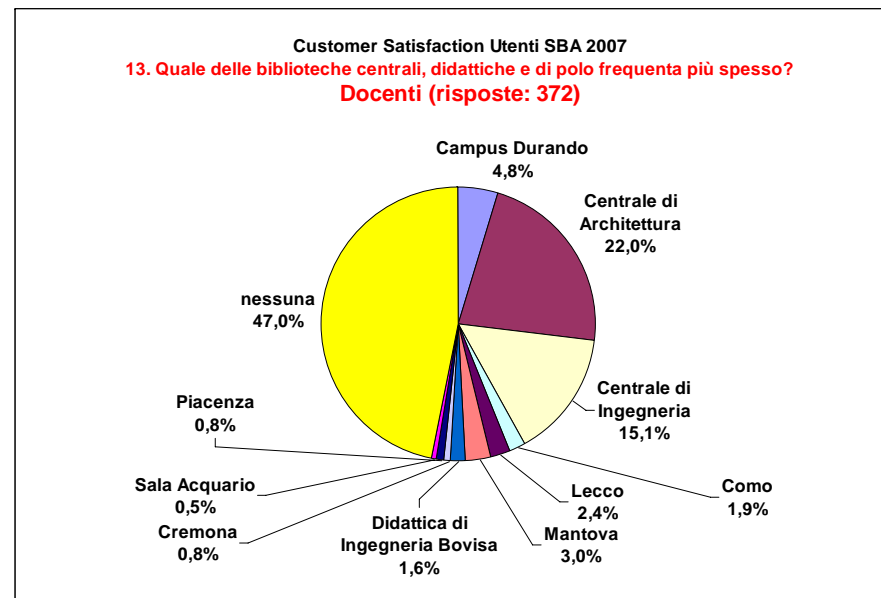
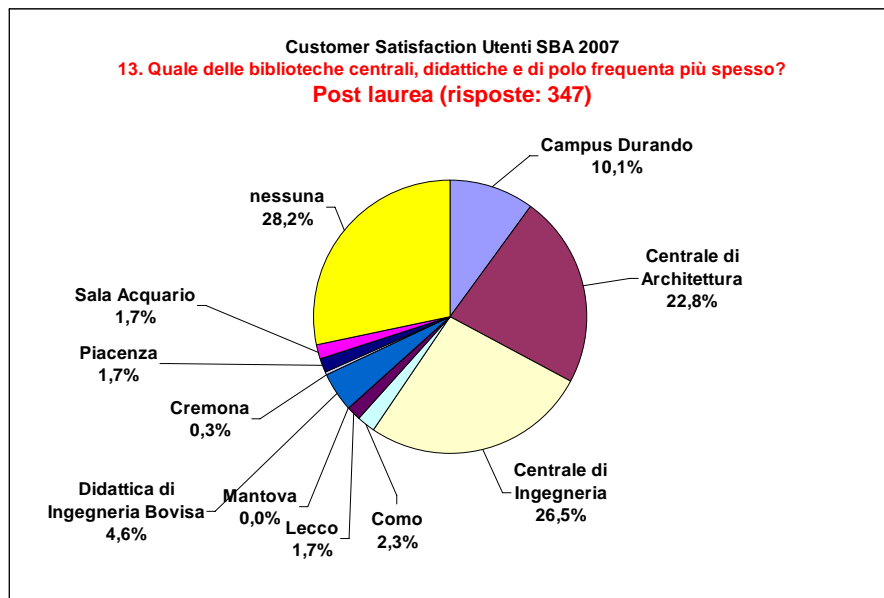
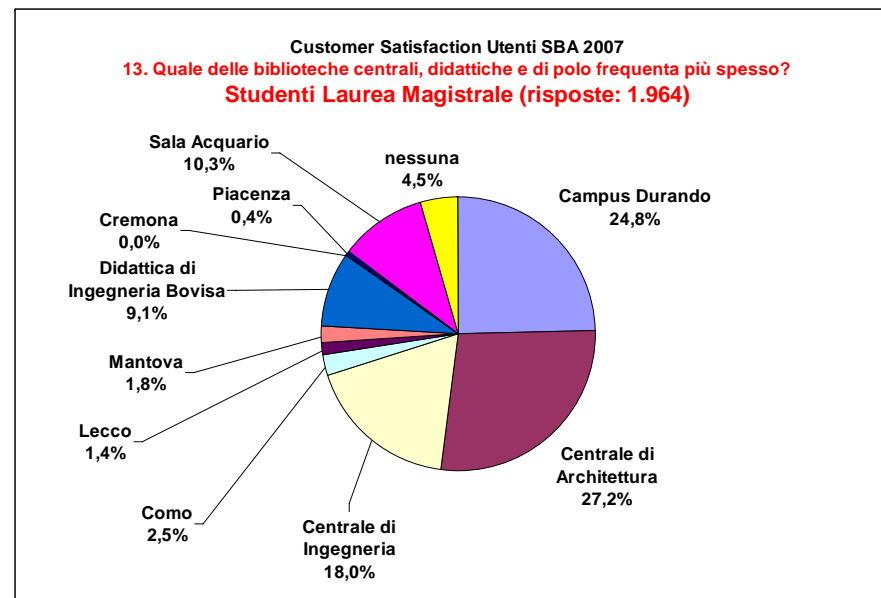
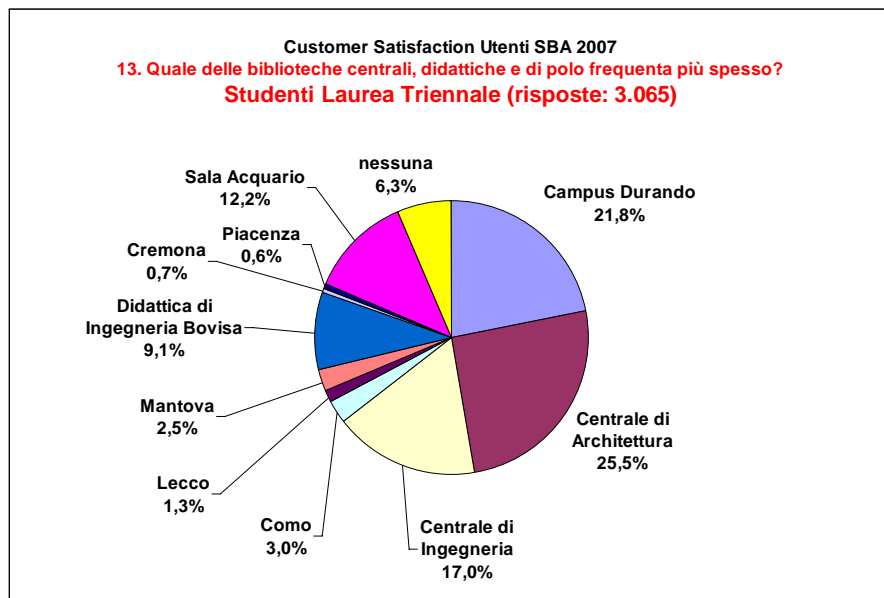


Grafico 5 - Quale biblioteca frequenta più spesso (gruppi di utenti)

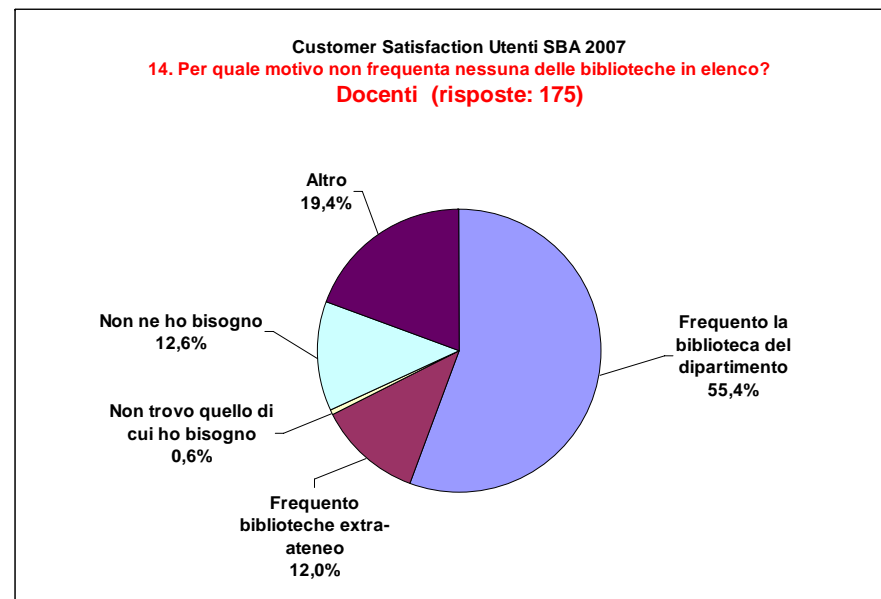
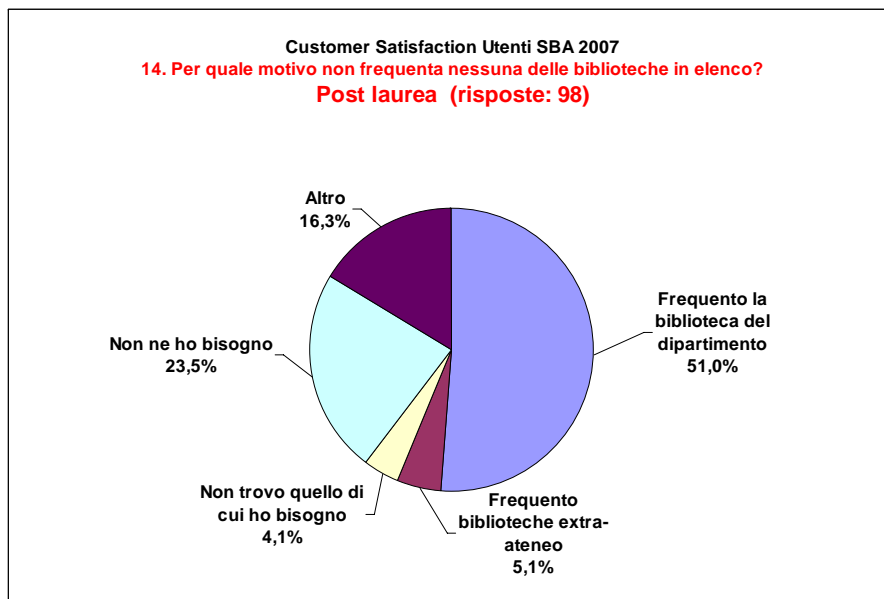
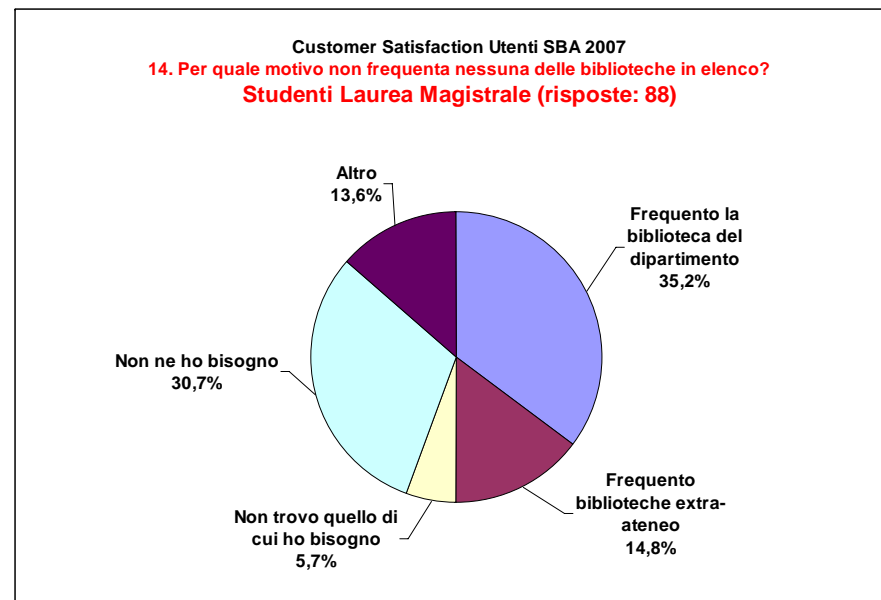
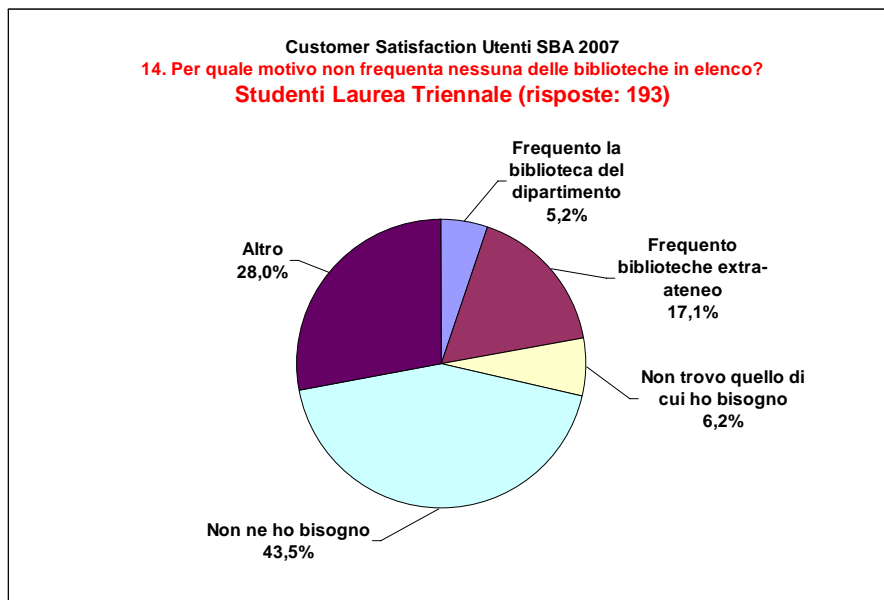


Grafico 6 - Motivi per cui non frequenta nessuna biblioteca (gruppi di utenti)



### **4.3 Frequenza d'uso delle biblioteche**

E' interessante notare come tra gli studenti che hanno risposto al questionario, circa l'80% dichiara di frequentare una biblioteca 1 o più volte al mese: il 51,3% degli studenti LM vi si reca tutti i giorni (10%) o almeno una volta alla settimana (41,3%), il 28,9%, almeno una volta al mese. E' evidente come l'utenza appartenente al corpo studentesco rimanga la "clientela" di riferimento delle biblioteche SBA.

La percentuale di frequenza della biblioteca prescelta compresa fra "tutti i giorni" e "almeno una volta alla settimana" rimane superiore al 50% sia per gli utenti PL sia per i Doc; la percentuale di coloro che vi si recano meno di una volta al mese è però superiore al 40%, per entrambi questi gruppi (grafico 7).

Se è superiore la percentuale di studenti ING che frequentano la biblioteca tutti i giorni, il totale di chi si reca in biblioteca "tutti i giorni" o "almeno una volta alla settimana" è di molto superiore fra gli studenti di ARCH/DES (60,4% contro 41,4%); il numero di coloro che frequentano la biblioteca meno di una volta al mese fra gli studenti ING (26,2%) è quasi il triplo che fra gli studenti ARCH/DES (9,4 %).

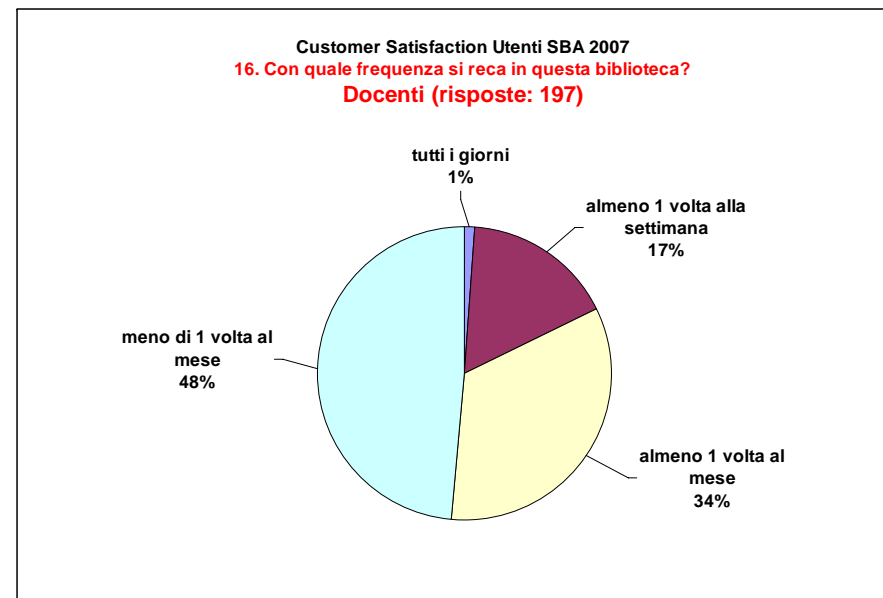
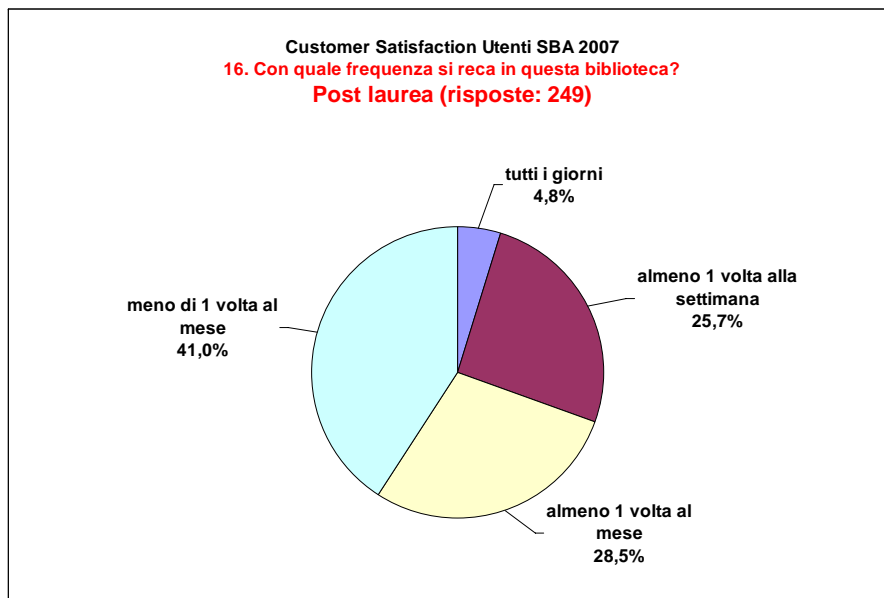
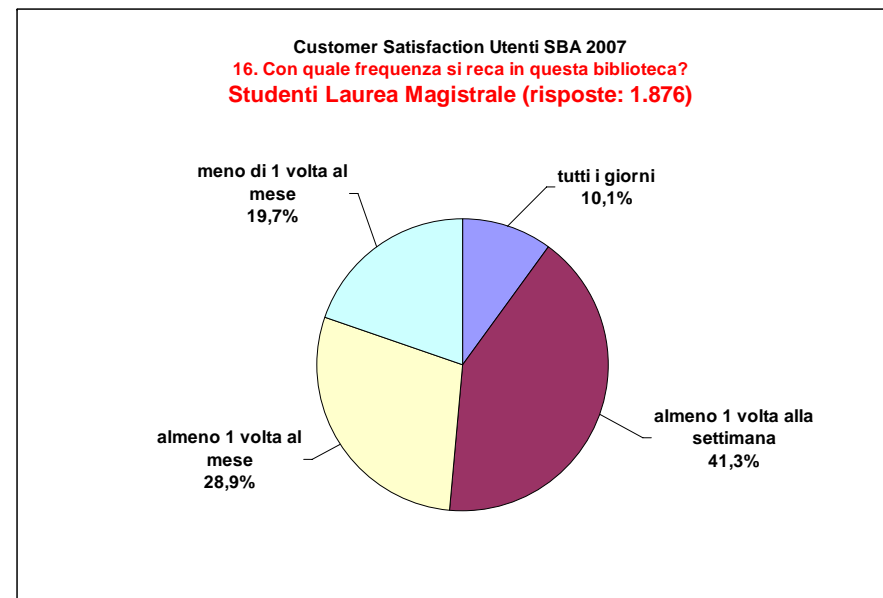
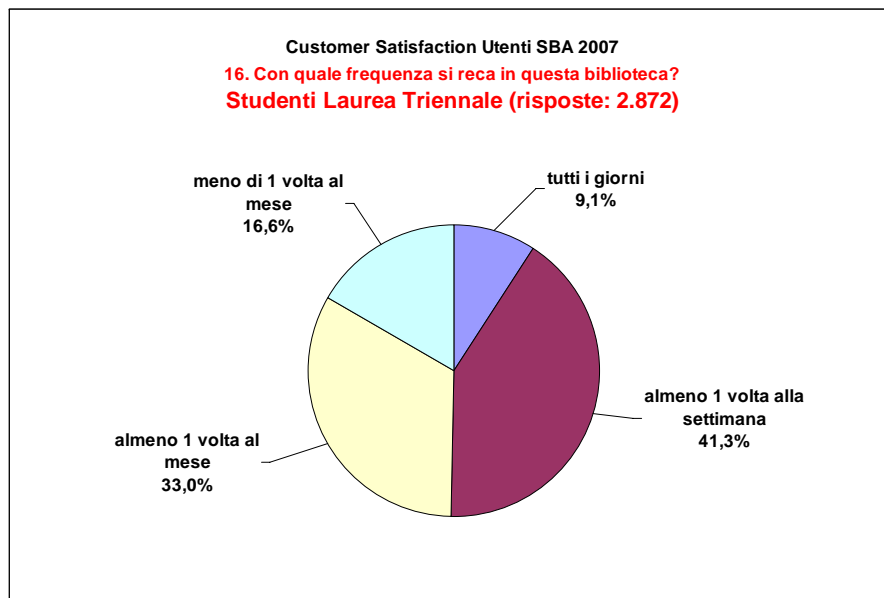


Grafico 7 - Frequenza d'uso della biblioteca (gruppi di utenti)



#### 4.4 Motivi della fruizione delle biblioteche

Agli utenti è stato richiesto di segnalare la motivazione principale dell'utilizzo della biblioteca, selezionando al massimo tre risposte da un elenco che offriva nove possibili scelte (grafico 8).

Per tutte le categorie di utenti la "richiesta di volumi in prestito" e la "consultazione di libri e riviste" rappresentano i motivi principali per cui si recano in biblioteca.

A sorpresa, la richiesta di prestito è la prima motivazione della frequenza anche per PL e Doc, con percentuali superiori a quelle degli studenti (PL 32,2% contro il 23,7% LT).

Come terza motivazione, il 18% degli studenti LT dichiara di frequentare la biblioteca per "consultare materiale proprio"; ma una buona percentuale, il 16,5%, pone in quarta posizione il "fare ricerche bibliografiche".

La ricerca bibliografica è invece la terza motivazione, con percentuali intorno al 20%, a partire dalla LM, segno positivo di un minor uso della biblioteca come semplice sala di lettura.

Anche l'utilizzo del servizio ILL raccoglie buone percentuali (superiori in media all'8%), mentre la consultazione delle risorse elettroniche avviene evidentemente per tutti principalmente in altre sedi. La funzione di socializzazione della biblioteca raccoglie pochi consensi, con una percentuale massima del 4,5% per gli studenti LT.

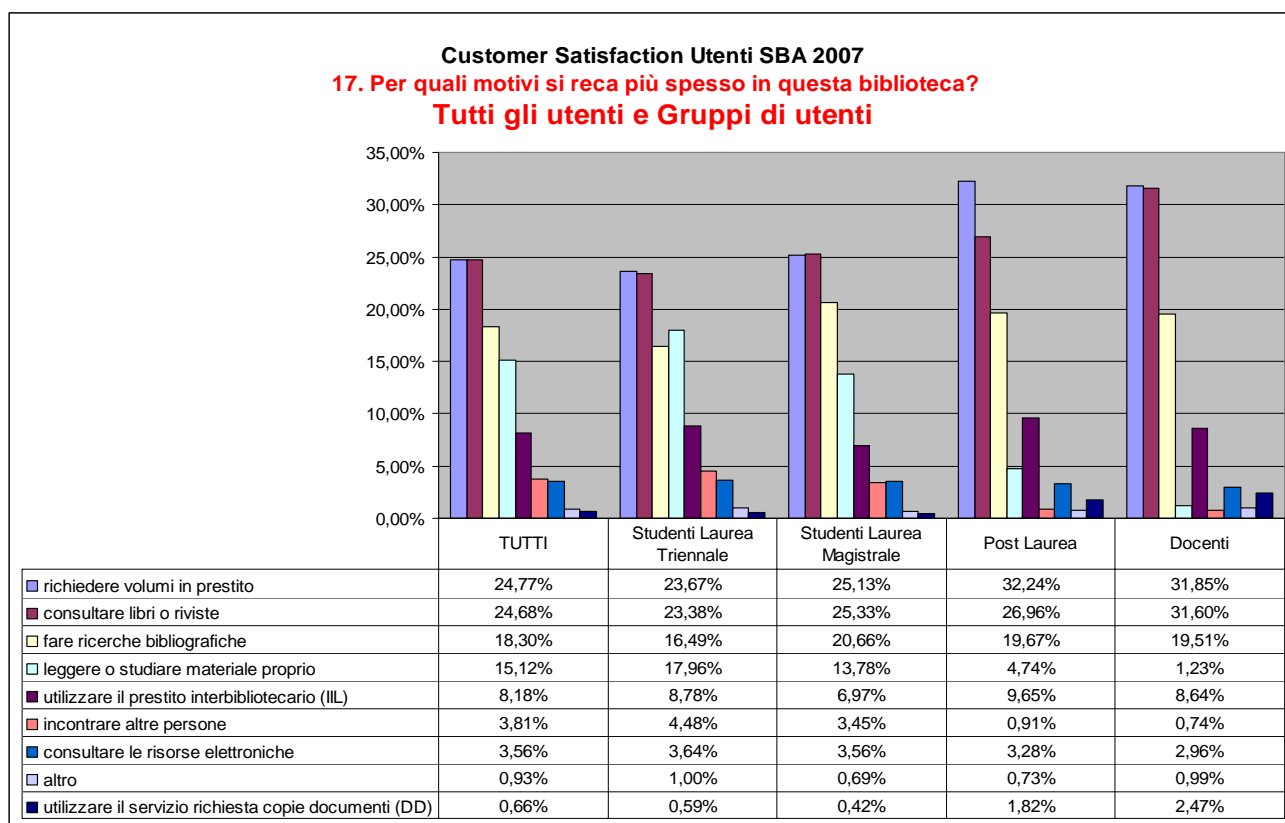


Grafico 8 - Motivi di fruizione della biblioteca (tutti gli utenti e gruppi di utenti)

Alla domanda relativa ai documenti utilizzati con maggiore frequenza, in cui era possibile selezionare al massimo tre voci, le risposte fra studenti (LT e LM) e utenti PL e Doc si differenziano considerevolmente (grafico 9).

Gli studenti utilizzano principalmente testi destinati alla preparazione degli esami (44,6% LT e 46,7% LM). Affiancando a queste alte percentuali la lettura dei suggerimenti forniti dagli utenti, si verifica in effetti come la richiesta di poter disporre di un maggior numero di copie di testi per gli esami sia fra quelle avanzate con maggior frequenza. Tuttavia, anche la consultazione delle riviste e di libri non legati alle prove d'esame raccoglie percentuali che vanno dal 18,2% al 24,4%.



Per questi utenti la graduatoria si diversifica rispetto a quella degli studenti: PL e Doc si recano in biblioteca soprattutto per consultare opere monografiche non richieste negli esami (PL 39,1%, Doc 50,6%) e periodici cartacei (PL 25,9%, Doc 25,6%).

Solo il 9,7% dei Doc dichiara di richiedere testi utilizzati per la didattica; percentuale che sale però al 19,2% fra i PL.

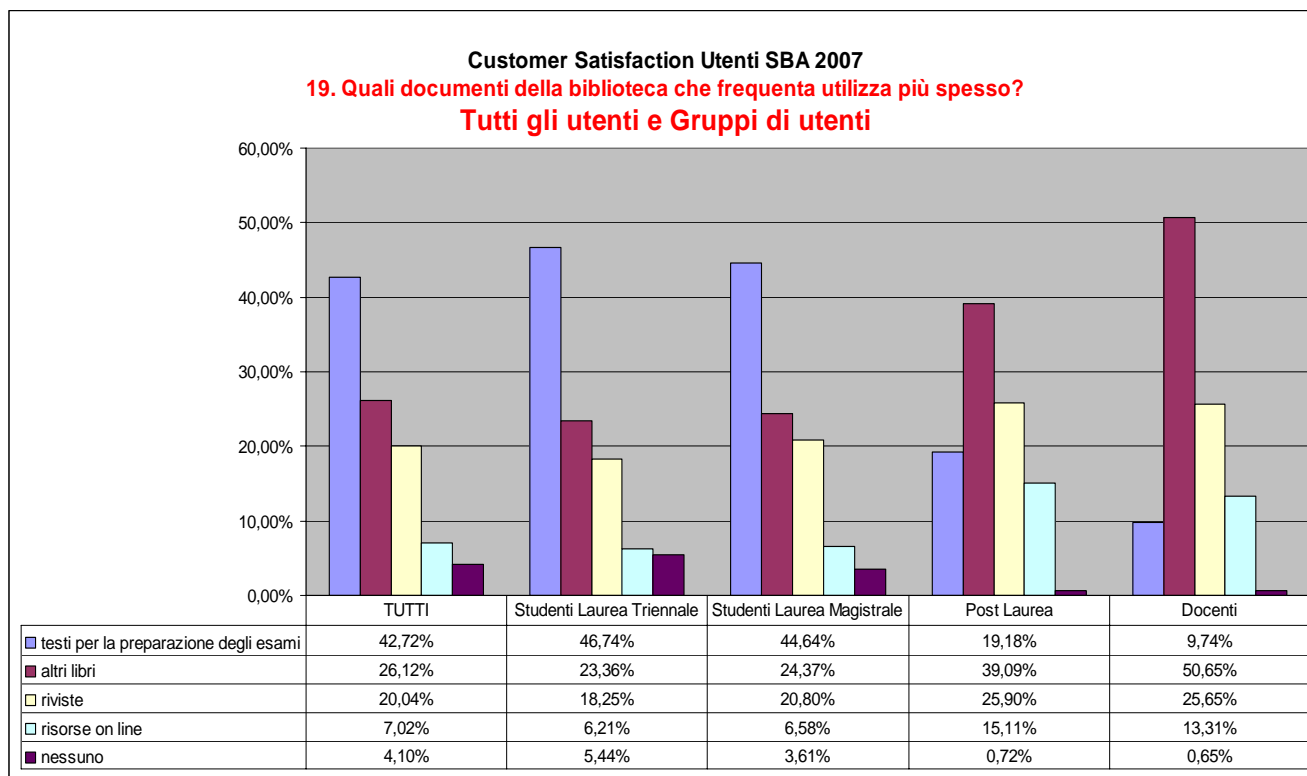


Grafico 9 - Documenti più utilizzati (tutti gli utenti e gruppi di utenti)



## **5. CONOSCENZA E USO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI**

### **5.1 Prestito**

Il servizio di prestito risulta il più utilizzato, con frequenze comprese fra tra "tutti i giorni" e "almeno 1 volta al mese" dal 50,4% dell'utenza (grafico 10).

E' usato con frequenze che vanno da "tutti i giorni" ad "almeno una volta al mese" dagli studenti e dagli utenti PL con percentuali del 58% e del 52%; l'utilizzo decresce significativamente tra i Doc (35%)

Anche nell'utilizzo di questo servizio si riscontrano differenze tra gli studenti delle 2 aree disciplinari: il totale di coloro che lo usano da "tutti i giorni" ad "almeno una volta al mese" è del 70,1% per gli studenti ARCH/DES e del 44,8% per gli studenti ING, fra i quali è considerevole la percentuale di coloro che non usano mai questo servizio (14,4%).

### **5.2 ILL (*Inter Library Loan*) e DD (*Document Delivery*)**

I servizi di Prestito Interbibliotecario (Inter Library Loan - ILL) e Document Delivery (DD) (grafici 11, 12, 13, 14), risultano scarsamente conosciuti ed utilizzati dall'utenza. Sul totale dei rispondenti, il 51,7% non è a conoscenza dell'esistenza dell'ILL; il 51% degli utenti che conosce il servizio, dichiara peraltro di non utilizzarlo mai. La percentuale di utenti che ignorano l'esistenza del servizio è massima fra gli studenti LT (57,9%); scende al 28% circa per PL e Doc, ma anche da parte di chi lo conosce, rimane scarsamente utilizzato.

Ancora meno diffusa la conoscenza del servizio di Document Delivery, la cui esistenza è nota mediamente solo al 19% degli utenti. L'83% degli studenti LT non conosce l'esistenza del servizio, percentuale che scende al 50,9% per i docenti.



Grafico 10 - Frequenza d'uso del servizio di prestito (gruppi di utenti)

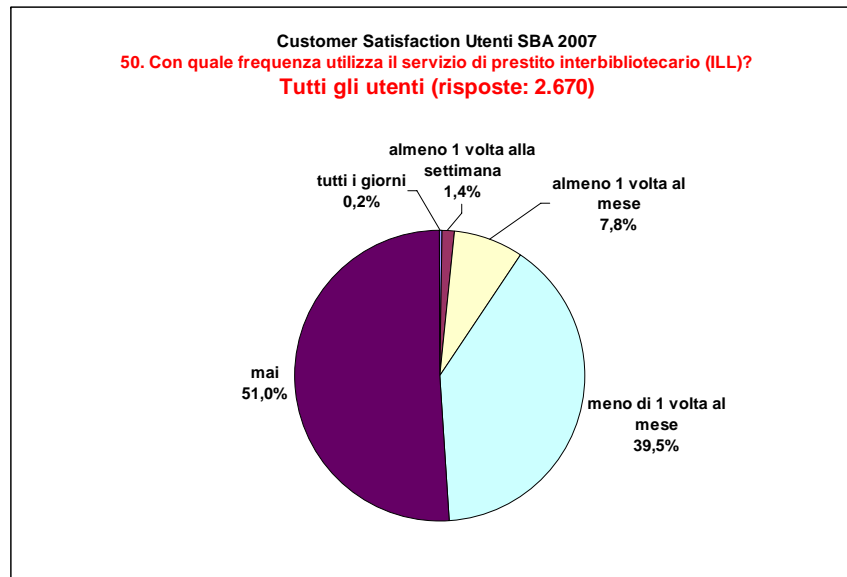
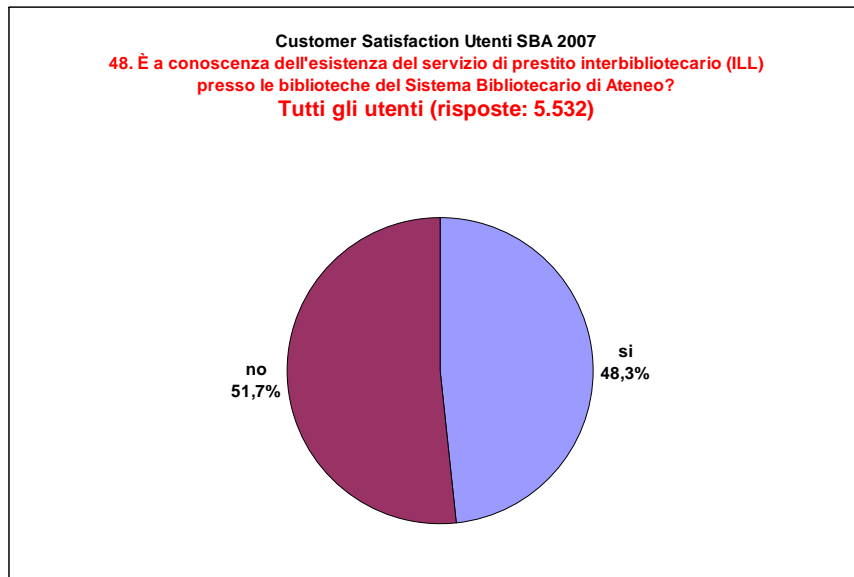


Grafico 11 - Conoscenza e frequenza d'uso del servizio ILL (tutti gli utenti)

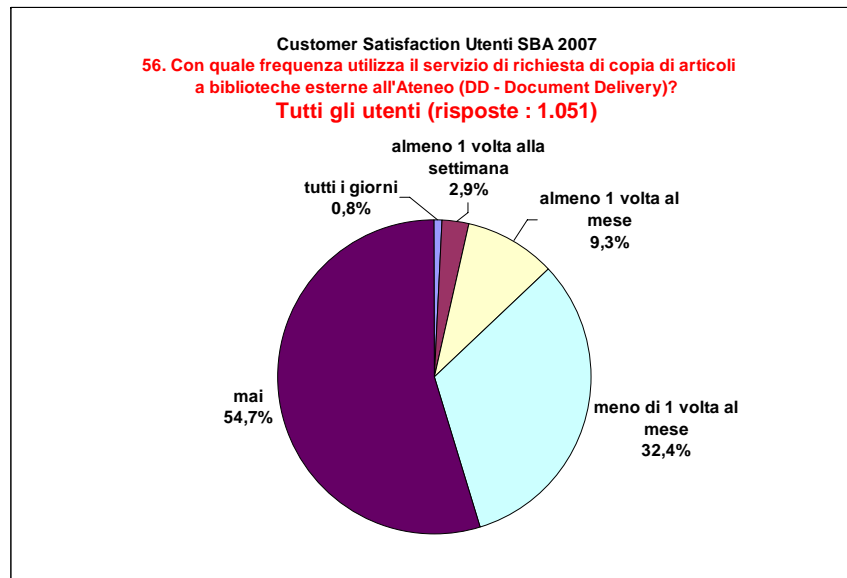
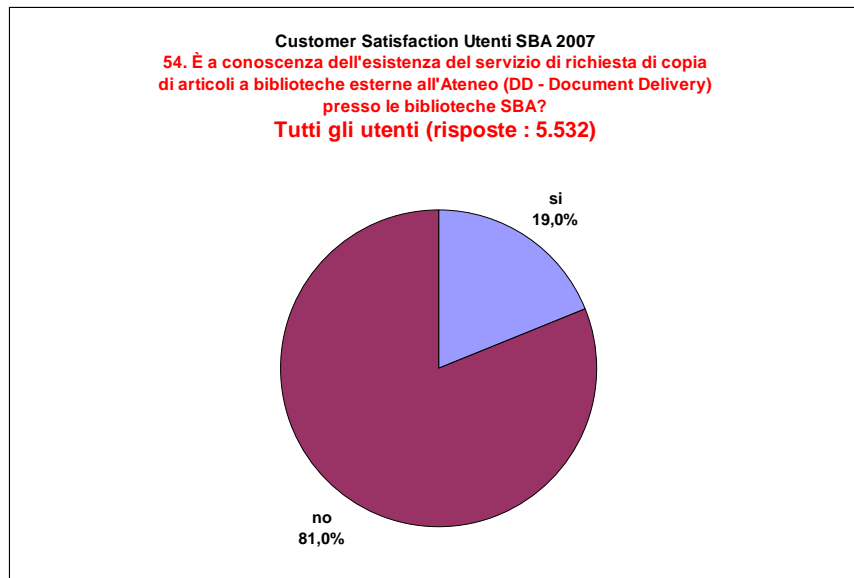


Grafico 12 - Conoscenza e frequenza d'uso del servizio DD (tutti gli utenti)

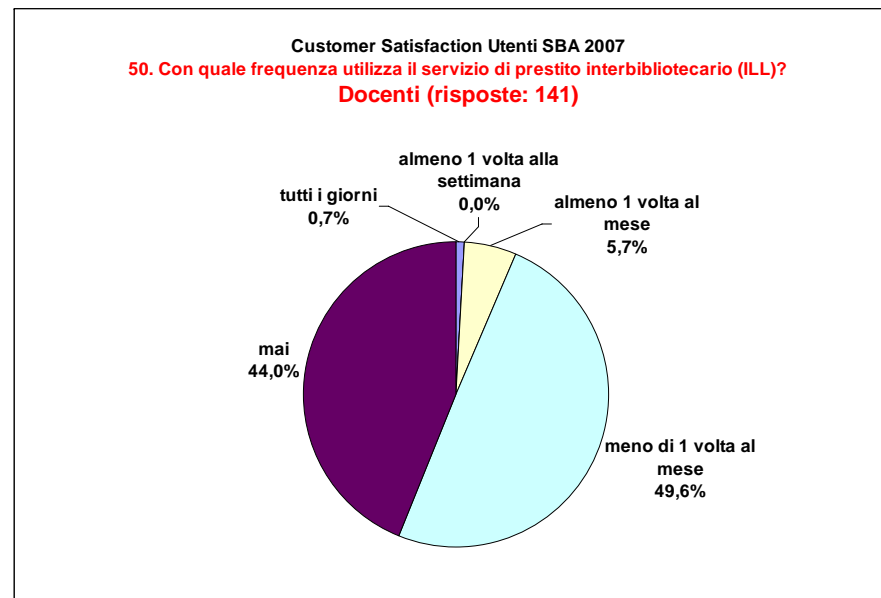
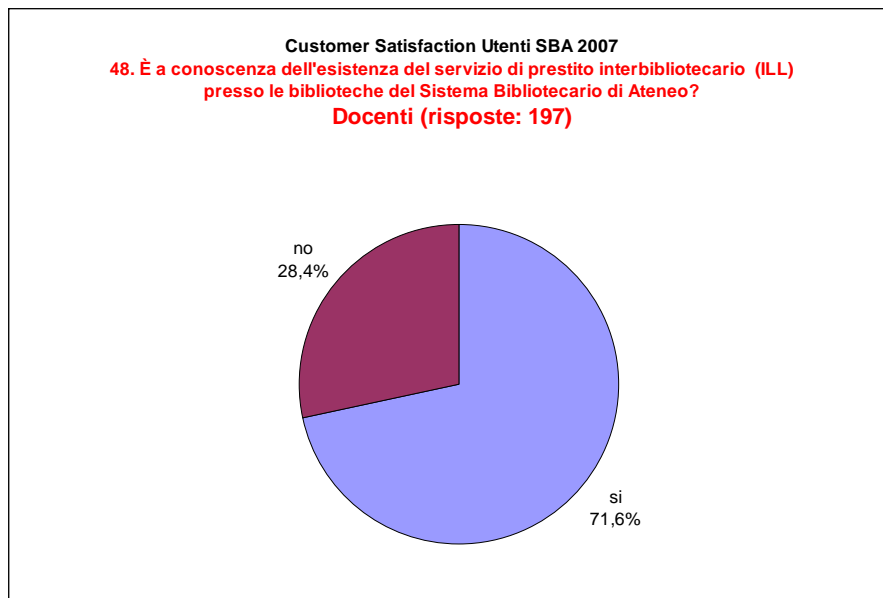
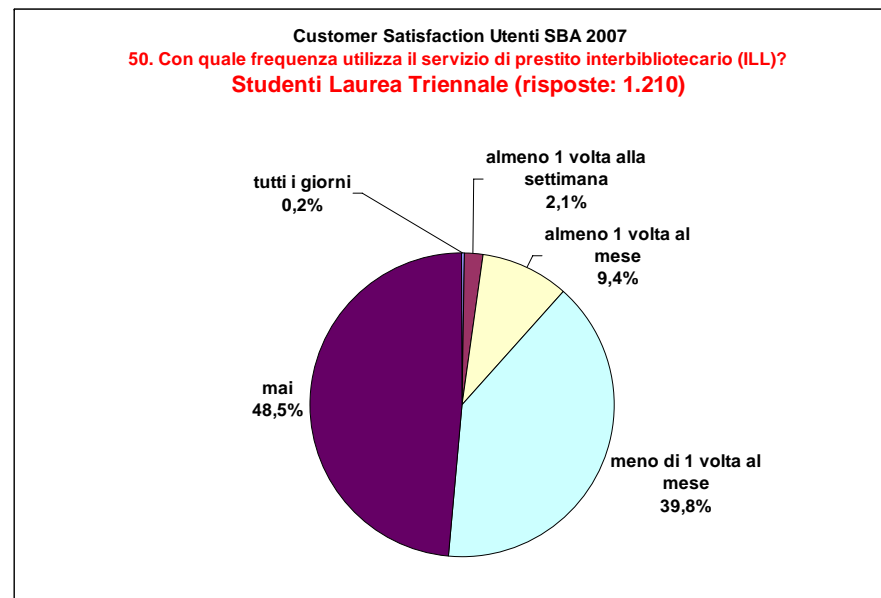
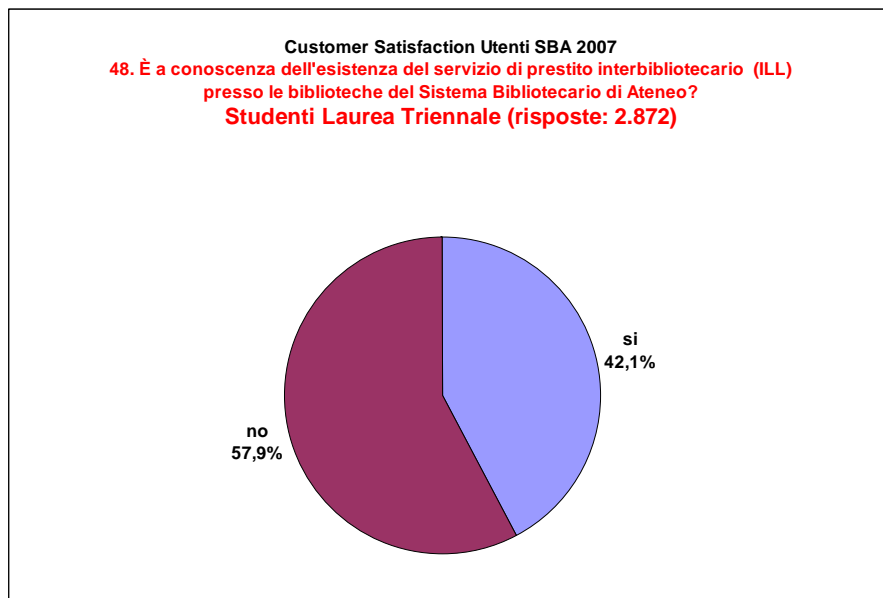


Grafico 13 - Conoscenza e frequenza d'uso del servizio ILL (gruppi di utenti: studenti Laurea Triennale e Docenti)

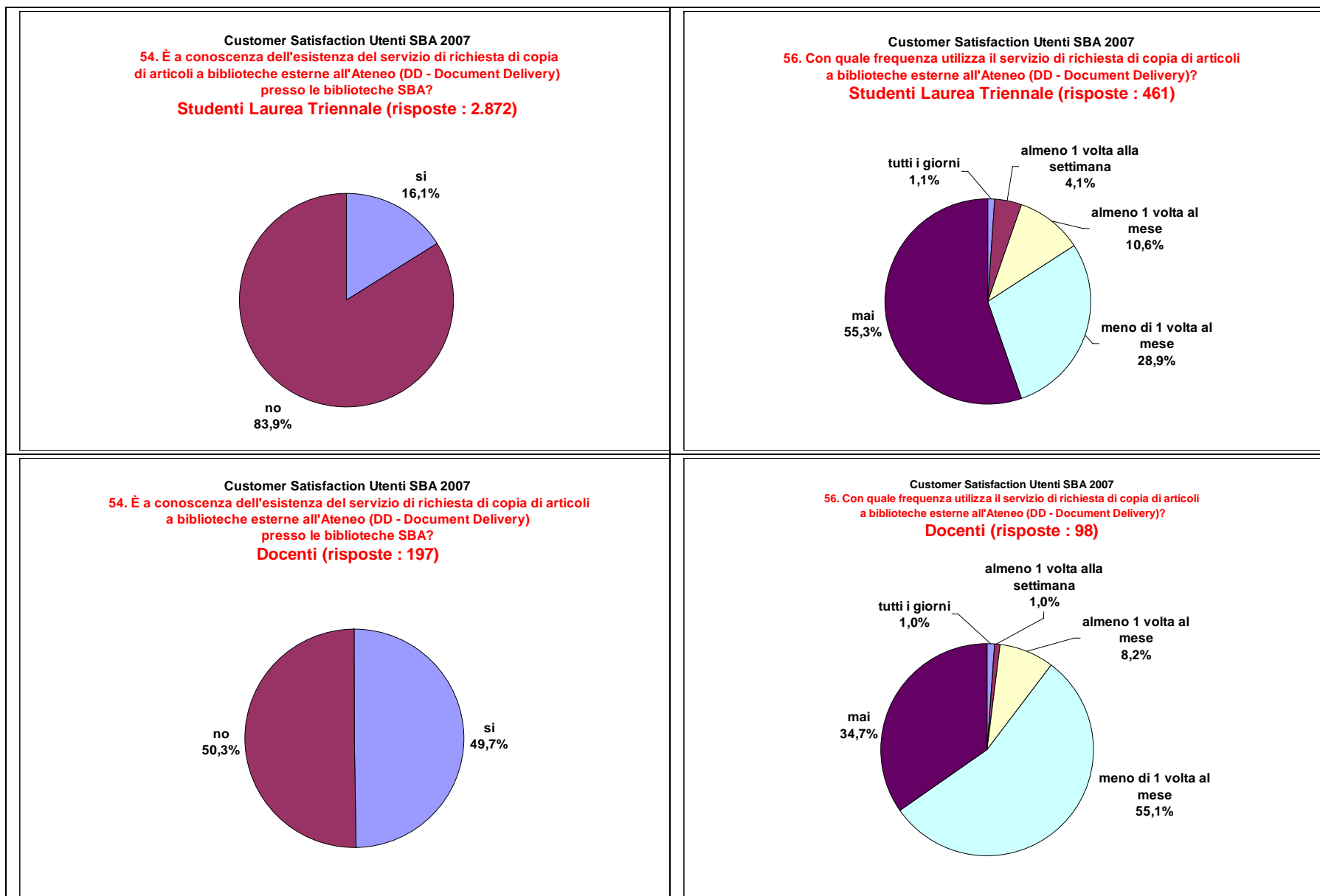


Grafico 14 - Conoscenza e frequenza d'uso del servizio DD (gruppi di utenti: studenti Laurea Triennale e Docenti)



## 6. CONOSCENZA E USO DEI SERVIZI ON LINE

### 6.1 Frequenza d'uso complessiva dei servizi on line

Complessivamente, gli utenti utilizzano con una certa assiduità l'insieme dei servizi on line - servizio di reference specialistico "Chiedi all@ tua biblioteca", risorse elettroniche (riviste elettroniche, banche dati, e-books), OPAC, sito web - messi a disposizione dallo SBA (grafico 15).

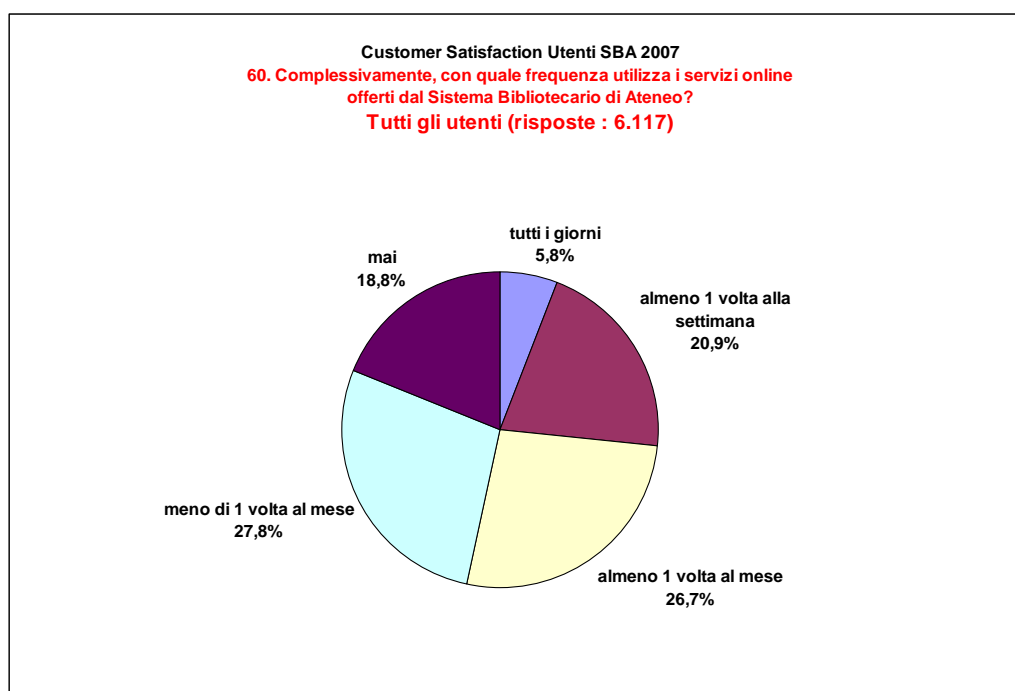


Grafico 15 - Frequenza d'uso dei servizi on line (tutti gli utenti)

Sussistono tuttavia differenze significative fra le diverse categorie di utenti. Solo una media del 3,9% degli studenti (LT e LM) utilizza i servizi on line "tutti i giorni", contro una media che fra PL e Doc supera il 20% (grafico 16).

Il 19,8% degli studenti (LT e LM) usufruisce di questi servizi "almeno una volta alla settimana". La percentuale sale al 35,8% per i Doc.

Il 23,7% degli studenti LT non utilizza mai i servizi on line, percentuale che scende al 14,2% fra gli studenti della LM e risale, a sorpresa, al 17% fra i Doc.

La percentuale di studenti che utilizza i servizi on line "tutti i giorni" o "almeno una volta alla settimana" è alta fra gli studenti ARCH/DES (32,5%) e molto meno significativa fra gli studenti ING (13,9%).

1.149 utenti (pari al 18,8% dei rispondenti) hanno invece dichiarato di non utilizzare mai i servizi on line SBA (grafico 17).

Di questi, il 42,9% (538 risposte) ha affermato di non essere a conoscenza dell'esistenza di tali servizi.

Quasi il 25% degli studenti ING non utilizza mai i servizi on line (fra questi, il 43,8% perché non li conosce, il 35,7% perché non ne ha bisogno); fra gli studenti ARCH/DES il numero di coloro che non usano mai questi servizi scende al 14,1% (di cui il 54,5% perché non li conosce, il 19,2% perché non ne ha bisogno).

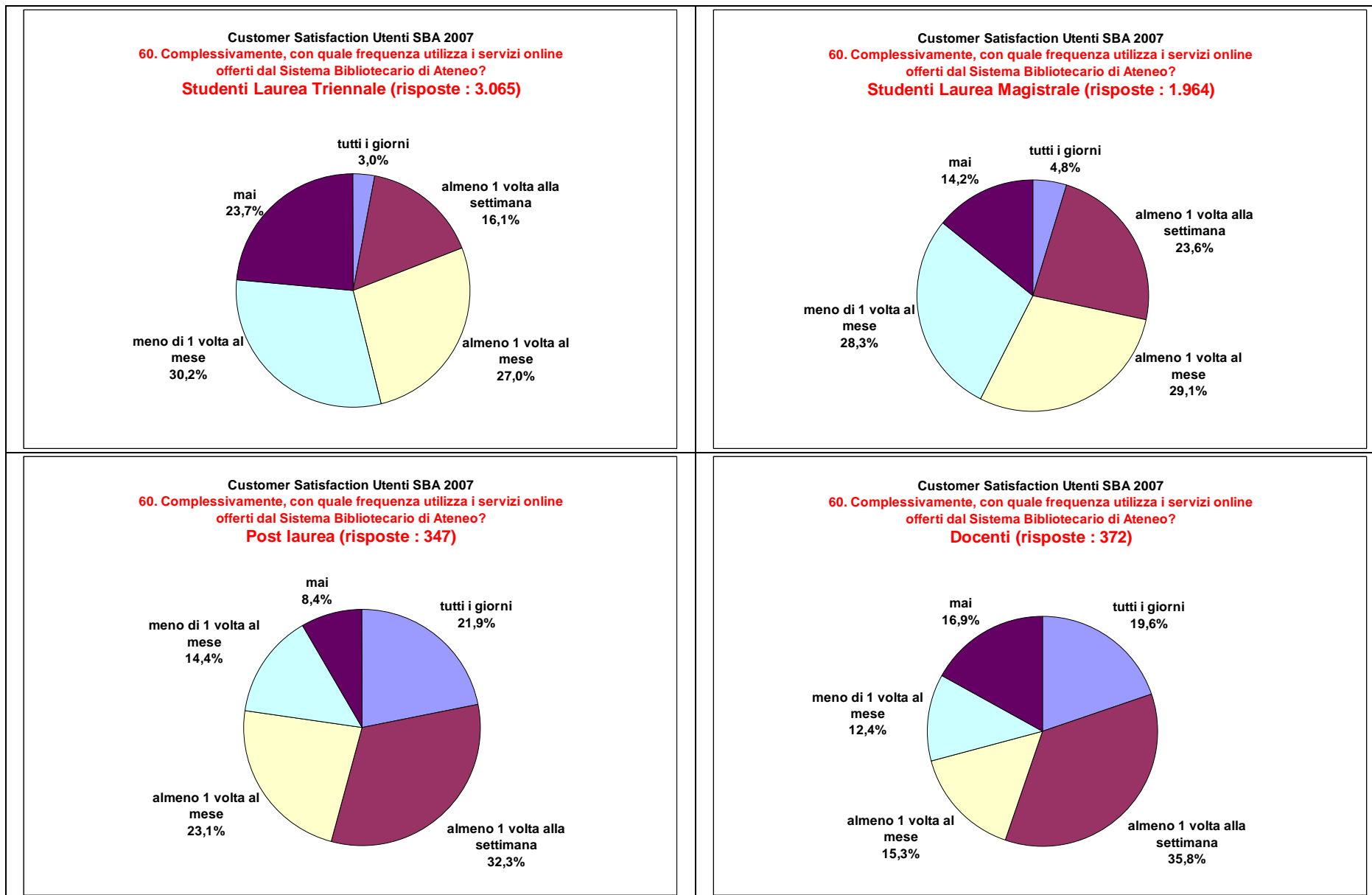


Grafico 16 - Frequenza d'uso complessiva dei servizi on line (gruppi di utenti)

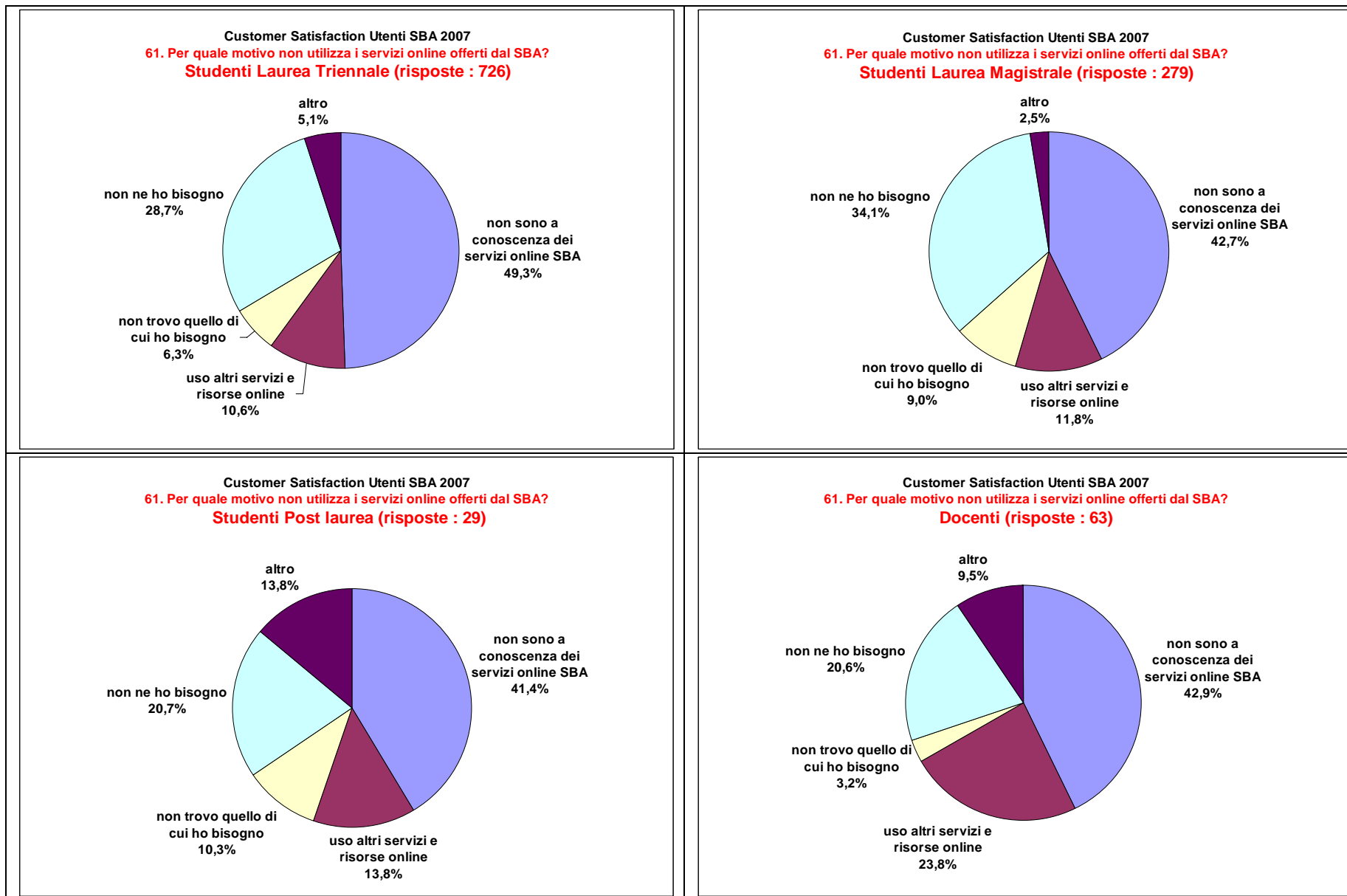


Grafico 17 - Per quale motivo non utilizza i servizi on line SBA



## **6.2 Servizio di reference on line “Chiedi@lla tua biblioteca”**

Il servizio di reference specialistico Chiedi@lla tua biblioteca risulta poco conosciuto, in media, dal 23,8% degli utenti, e utilizzato soprattutto dagli utenti LT e Doc. Il 19% degli studenti LT che conoscono il servizio (ma sono solo il 21%) dichiara di farvi riferimento almeno una volta al mese. La percentuale di utilizzatori si attesta invece intorno al 16% dei rispondenti, nello stesso intervallo temporale, fra i Doc (il 34% conosce il servizio).

## **6.3 Risorse elettroniche: riviste on line, banche dati, e-books**

Tra tutti coloro che hanno risposto al questionario, il 53,9% dichiara di essere a conoscenza della possibilità di consultare le riviste elettroniche, le banche dati e gli e-books messi a disposizione dallo SBA.

Il 50,3% degli studenti ING ne conosce l'esistenza; percentuale lievemente inferiore fra gli studenti ARCH/DES (47,8%).

La consultazione delle risorse avviene principalmente da casa o da postazioni esterne al Politecnico (38,4%), dallo studio o ufficio presso il Politecnico o da altre postazioni interne all'Ateneo (17,8% e 15%); meno di un terzo, il 28,8%, dalle biblioteche frequentate abitualmente. Gli studenti ARCH/DES consultano le risorse elettroniche prevalentemente da postazioni della biblioteca (46,7%) o da postazioni esterne all'Ateneo (41,4%); gli studenti ING usano in parte le postazioni della biblioteca (24,7%), in parte altre postazioni interne al Politecnico (29,4%), ma soprattutto accedono da postazioni esterne (45,9%).

Così come la conoscenza delle risorse elettroniche cresce con il progredire negli studi e nelle necessità di ricerca (si passa dal 43,5% degli studenti LT all' 85,8% dei Doc (grafico 18), così anche l'utilizzo delle risorse mostra lo stesso trend di crescita.

Entrando nello specifico dei diversi tipi di risorse, se la percentuale generale degli utenti che usano le riviste elettroniche almeno una volta alla settimana è pari al 14%, differenze sostanziali si riscontrano nelle percentuali rilevate fra i diversi gruppi di utenti (grafico 19).

Un andamento analogo si osserva nell'utilizzo di banche dati ed e-books.

Fra gli studenti si rileva un utilizzo maggiore delle banche dati (il 12,6% le consulta “almeno una volta alla settimana”) rispetto alle riviste elettroniche (8,3%), mentre fra PL e Doc si evidenzia un riferimento più intensivo alle riviste elettroniche (il 35,7% ne fa un uso settimanale), anche se rimane significativo il ricorso alle banche dati (31%).

Per tutti i gruppi di utenti appaiono meno utilizzati gli e-books, con percentuali nell'uso settimanale comprese fra il 5% e il 7,5%.

La percentuale di studenti ARCH/DES che consulta “almeno una volta alla settimana” le riviste elettroniche (8,8%) non si discosta da quella riscontrata fra gli studenti ING (8%); l'utilizzo delle banche dati è invece decisamente più assiduo da parte degli studenti ARCH/DES (17,5% contro l'8% degli studenti ING). Tendenza che si inverte nella consultazione degli e-books (3,7% ARCH/DES e 5,8% ING), risultato che può in parte ricondursi alla minore disponibilità sul mercato di titoli dedicati alle discipline dell'architettura e del design.

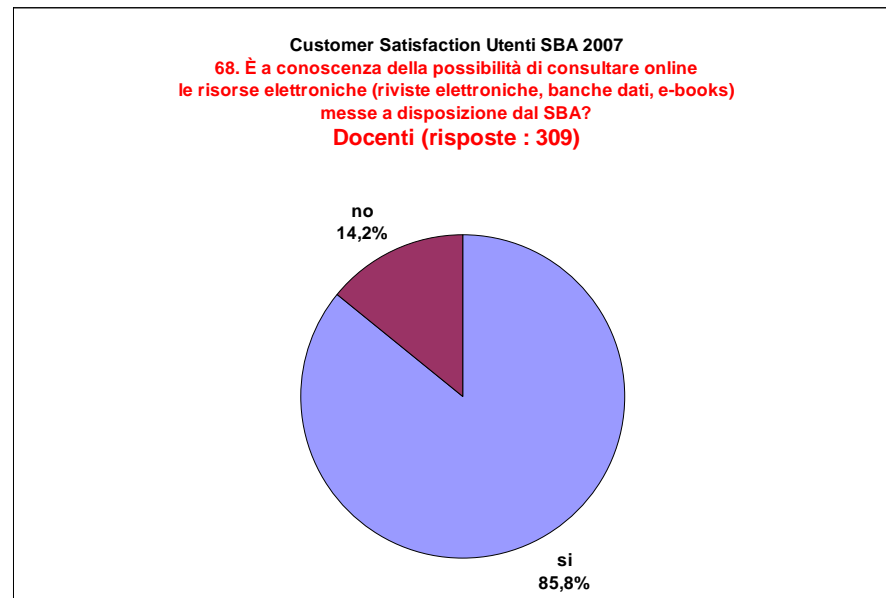
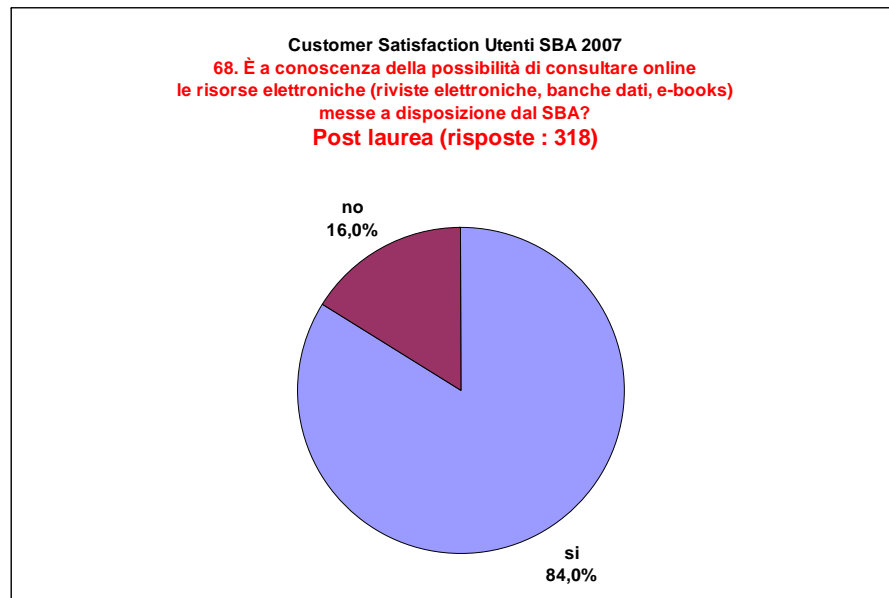
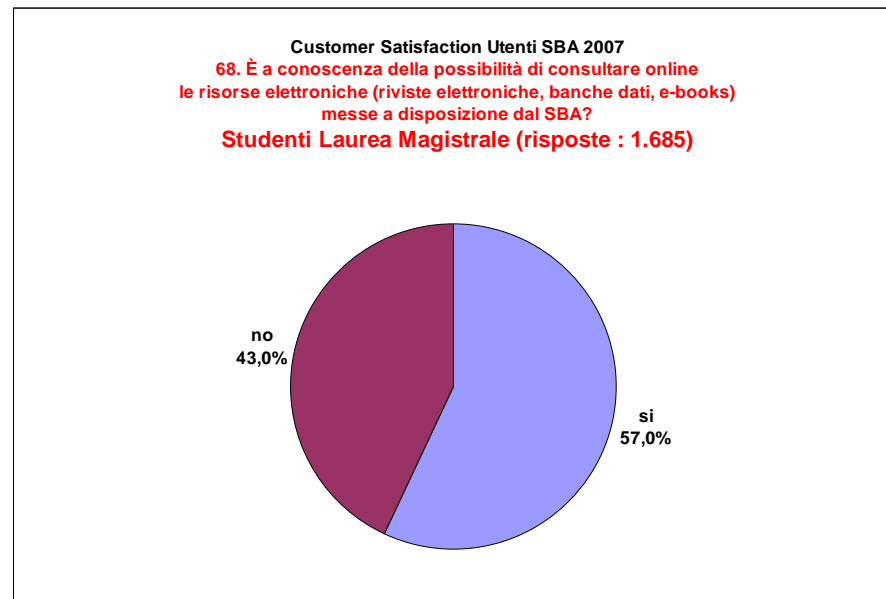
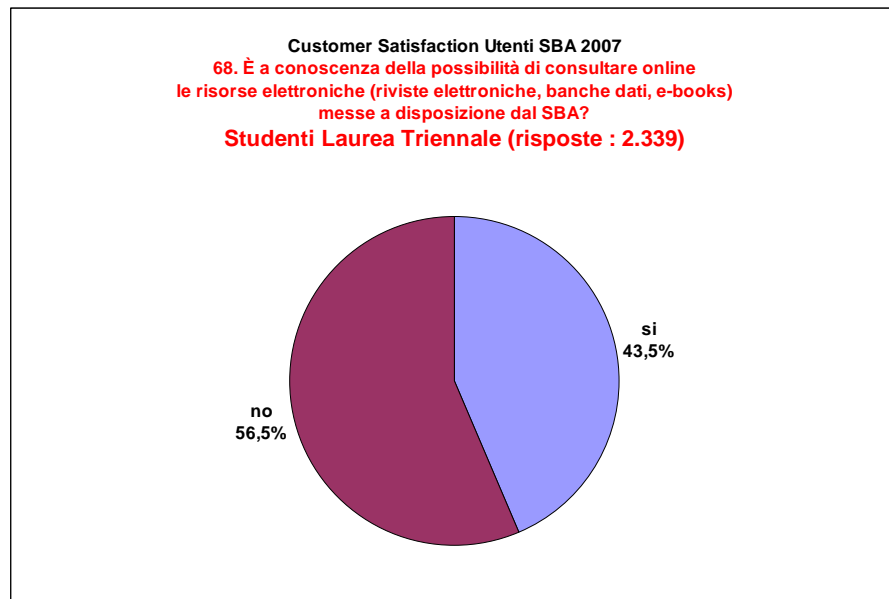


Grafico 18 - Conoscenza risorse elettroniche (Gruppi di utenti)

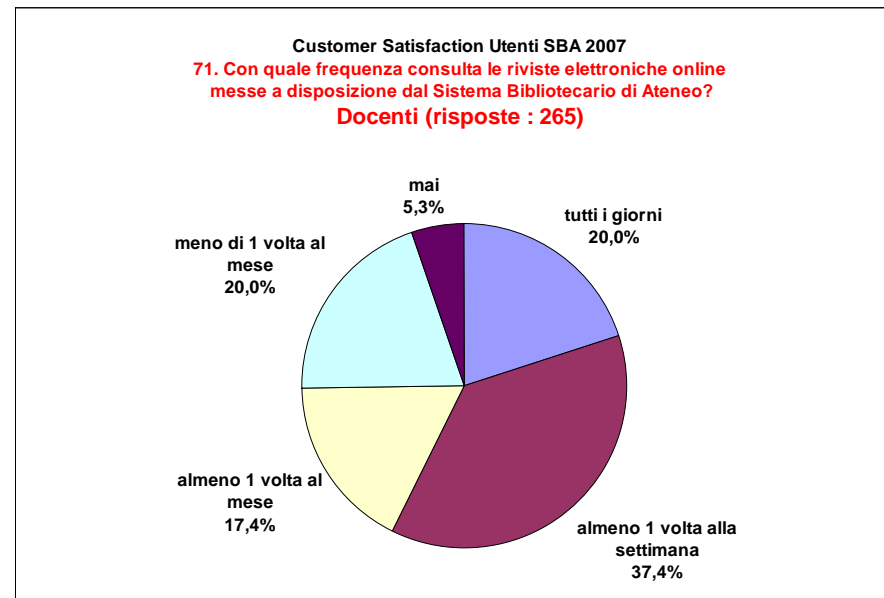
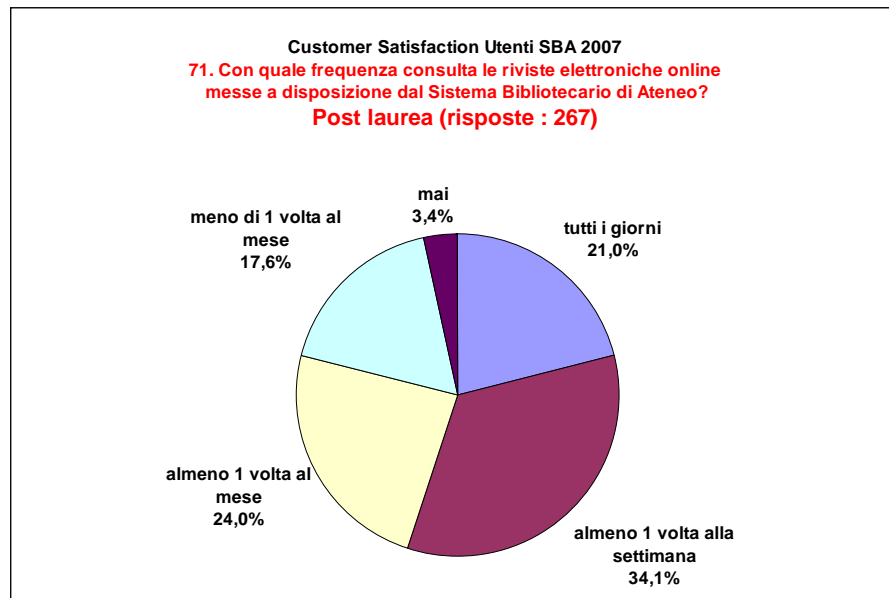
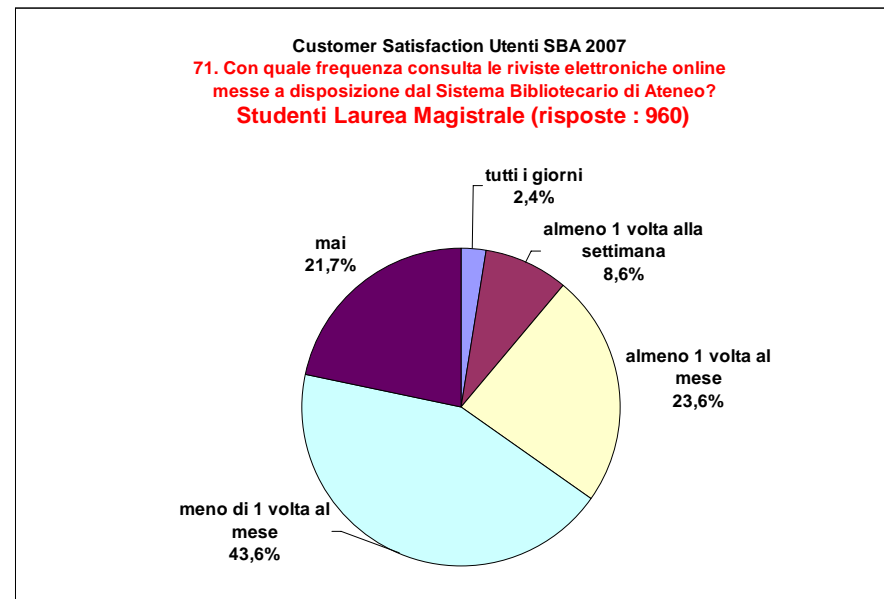
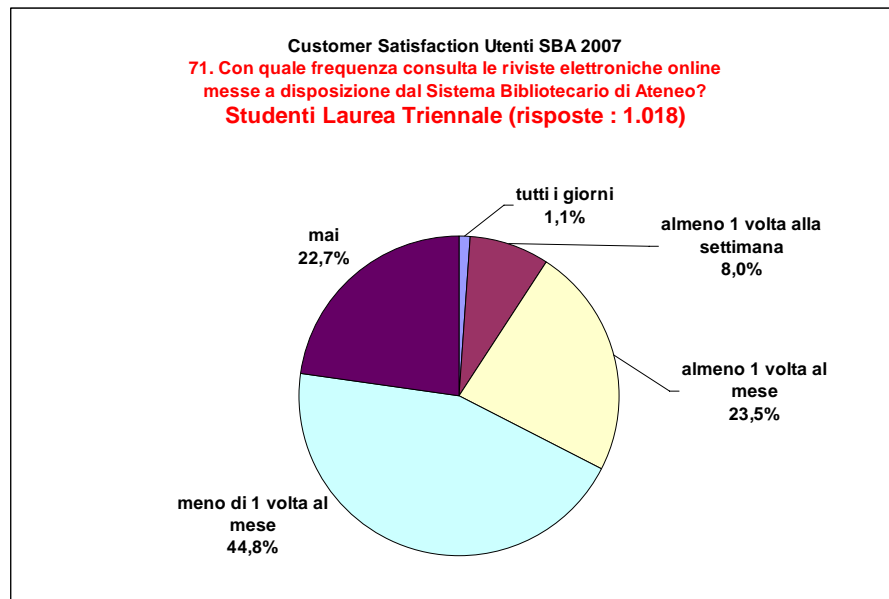


Grafico 19 - Uso riviste elettroniche (gruppi di utenti)



#### **6.4 Catalogo on line (OPAC)**

L'OPAC risulta non essere conosciuto dal 20,7% del totale dei rispondenti, ma il dettaglio dei risultati dei diversi gruppi di utenti evidenzia come questo dato sia sensibilmente influenzato dalle risposte degli studenti LT (29,7%), per quanto ci sia da riflettere sul fatto che anche l'11,3% dei Doc ignori l'esistenza del catalogo on line. L'utilizzo del catalogo "tutti i giorni" o "almeno una volta alla settimana" evidenzia una crescita con il progredire degli studi (LT 28,2%, LM 38,2%; PL 42,8%), ma scende fra i Doc (35,7%).

C'è una discreta differenza fra coloro che non conoscono l'OPAC fra gli studenti ARCH/DES (16,6%) e ING (28,6%); il divario si fa notevole fra coloro che usano questo servizio "tutti i giorni" o "almeno una volta alla settimana": il 47,2% degli studenti ARCH/DES, il 15,9% di quelli ING.

#### **6.5 Sito WEB SBA**

Analogamente a quanto rilevato per l'OPAC, una discreta percentuale degli utenti (22,5%) non conosce l'esistenza del sito WEB SBA, e l'andamento delle percentuali è simile a quello rilevato per la conoscenza dell'OPAC da parte dei diversi gruppi di utenza. L'utilizzo del sito "tutti i giorni" o "almeno una volta alla settimana" evidenzia una crescita con il progredire degli studi (LT 19,1%; LM 26,1%; PL 37,6%), ma diminuisce fra i Doc 29,1%).

Non c'è sostanziale differenza nelle percentuali di coloro che non conoscono il sito web SBA fra gli studenti delle due aree (23,9% - 22,9%); il divario si fa sensibile per quanto riguarda le percentuali d'uso: usano il sito "tutti i giorni" o "almeno una volta alla settimana" il 30,6% degli studenti ARCH/DES, il 13,8% degli studenti ING.



## 7. GIUDIZI COMPLESSIVI PER I SERVIZI DI BIBLIOTECA E ON LINE

### 7.1 Indicazioni metodologiche e osservazioni generali

Agli utenti era richiesto di esprimere un giudizio su biblioteche e servizi on line, in termini di importanza e di soddisfazione, utilizzando una scala ordinale a 5 modalità.

Il giudizio sull'importanza del servizio prevedeva i seguenti valori:

- 1 - per niente importante
- 2 - poco importante
- 3 - abbastanza importante
- 4 - importante
- 5 - molto importante

Nel giudizio sul livello di soddisfazione, la scala di valori era così articolata:

- 1 - molto basso
- 2 - basso
- 3 - medio
- 4 - alto
- 5 - molto alto

In entrambi i casi era prevista l'opzione "non so".

Sono state calcolate media, mediana e deviazione standard, oltre agli intervalli di valore minimo e massimo.

### 7.2 Giudizi complessivi sulle strutture e i servizi di biblioteca

Agli utenti veniva chiesto di esprimere un giudizio sull'importanza ed il gradimento relativi ad un ampio novero di fattori inerenti le strutture e i servizi erogati dalle biblioteche SBA. Era inoltre chiesto un giudizio complessivo di gradimento sull'efficacia dei servizi delle biblioteche.

Il giudizio medio globale su ambienti e servizi di biblioteca è stato pari a 3,30. Da rilevare come il valore centrale della scala sia stato posto pari a 3. Ogni giudizio superiore a questa media è da ritenersi quindi come sostanzialmente positivo.

Per quanto riguarda l'importanza (tabella 5) è da rilevare come i giudizi si collochino in un intervallo piuttosto ristretto, che vede prevedibilmente al primo posto il servizio di prestito libri.

	Casi validi	Mediana	Media	Deviazione standard	Min	Max
Importanza prestito libri	5.462	5	<b>4,73</b>	0,561	1	5
Importanza disponibilità strumenti	5.483	5	<b>4,60</b>	0,682	1	5
Importanza collezioni	5.412	5	<b>4,59</b>	0,715	1	5
Importanza comfort degli ambienti	5.515	5	<b>4,38</b>	0,829	1	5
Importanza orario di apertura	5.504	4	<b>4,27</b>	0,834	1	5
Importanza ILL (Inter Library Loan)	2.590	4	<b>4,26</b>	0,790	1	5
Importanza DD (Document Delivery)	1.011	4	<b>4,23</b>	0,831	1	5
Importanza del personale	5.498	4	<b>4,15</b>	0,874	1	5

**Tabella 5 - Graduatoria dei giudizi sull'importanza di ambienti, strumenti, servizi e personale della biblioteca (tutti gli utenti, tutte le biblioteche)**

Per quanto concerne il livello di soddisfazione (tabella 6), si chiedeva di valutare le strutture e l'accessibilità (orario di apertura giornaliero e settimanale) delle biblioteche: giudizi medi positivi sono stati assegnati complessivamente alla pulizia degli ambienti (3,75 su 5), all'orario settimanale (3,59) all'illuminazione (3,54) ed alla competenza del personale (3,51).



Per quanto riguarda le collezioni bibliografiche, il giudizio più elevato è stato assegnato alla quantità complessiva di libri e riviste (3,34), mentre sono stati giudicati con punteggi sotto la media del 3 sia il numero di volumi disponibili per il prestito (2,79) sia il numero di copie di testi destinati agli esami (2,67): giudizi che trovano conferma nelle numerose osservazioni critiche al riguardo espresse nelle risposte alla domanda aperta finale sulle opinioni ed i suggerimenti degli utenti. Segno che malgrado gli sforzi già compiuti, la sproporzione tra utenti che in biblioteca richiedono essenzialmente volumi per la preparazione degli esami (il 42% complessivamente, oltre il 45% degli studenti) e il numero di copie disponibile, rimane da colmare.

	Casi validi	Mediana	Media	Deviazione standard	Min	Max
Soddisfazione pulizia	5.392	4	<b>3,75</b>	0,800	1	5
Soddisfazione orario settimanale	5.350	4	<b>3,59</b>	0,880	1	5
Soddisfazione illuminazione	5.395	4	<b>3,54</b>	0,863	1	5
Soddisfazione competenza	5.251	4	<b>3,51</b>	0,901	1	5
Soddisfazione orario giornaliero	5.358	3	<b>3,44</b>	0,881	1	5
Soddisfazione cortesia	5.387	4	<b>3,43</b>	1,062	1	5
Soddisfazione temperatura	5.359	3	<b>3,36</b>	0,904	1	5
Soddisfazione quantità libri e riviste	5.127	3	<b>3,35</b>	0,895	1	5
Soddisfazione numero addetti	5.277	3	<b>3,34</b>	0,829	1	5
Giudizio sulla biblioteca e i suoi servizi	5.461	3	<b>3,30</b>	0,723	1	5
Soddisfazione ILL qualità	1.147	3	<b>3,22</b>	0,747	1	5
Soddisfazione DD qualità	438	3	<b>3,20</b>	0,853	1	5
Soddisfazione procedure prestito	4.931	3	<b>3,20</b>	0,932	1	5
Soddisfazione scaffale aperto	3.692	3	<b>3,18</b>	0,958	1	5
Soddisfazione aggiornamento	4.758	3	<b>3,17</b>	0,850	1	5
Soddisfazione durata prestito libri	4.953	3	<b>3,17</b>	0,875	1	5
Soddisfazione DD tempi di attesa	437	3	<b>3,12</b>	0,817	1	5
Soddisfazione silenziosità	5.397	3	<b>3,09</b>	1,022	1	5
Soddisfazione segnaletica	5.081	3	<b>3,04</b>	0,882	1	5
Soddisfazione ILL tempi di attesa	1.144	3	<b>2,97</b>	0,732	1	5
Soddisfazione ILL costi	984	3	<b>2,95</b>	0,880	1	5
Soddisfazione numero prese elettriche	5.026	3	<b>2,83</b>	1,099	1	5
Soddisfazione numero volumi in prestito	4.818	3	<b>2,79</b>	0,866	1	5
Soddisfazione numero posti a sedere	5.358	3	<b>2,76</b>	0,908	1	5
Soddisfazione numero PC	5.282	3	<b>2,74</b>	0,879	1	5
Soddisfazione copie testi per esami	4.839	3	<b>2,67</b>	0,878	1	5
Soddisfazione numero fotocopiatrici	4.921	2	<b>2,15</b>	0,874	1	5

Tabella 6 - Giudizi di soddisfazione relativi alle biblioteche SBA:  
tutte le biblioteche - tutti i servizi

Per alcuni fattori giudicati con punteggi poco superiori al 3, come le procedure e la durata del prestito o la disponibilità di volumi a scaffale aperto, sono già stati presi provvedimenti, sia attraverso l'implementazione del nuovo sistema gestionale sia mediante la ristrutturazione degli ambienti di alcune biblioteche, dove l'opzione "scaffale aperto" è stata ampiamente adottata. Anche il servizio ILL è stato recentemente riorganizzato.

Altri fattori giudicati negativamente, con punteggi inferiori al 3, attengono agli spazi e alle strutture (numero dei posti a sedere e prese elettriche) o alle strumentazioni messe a disposizione dell'utenza (numero dei PC e delle fotocopiatrici).



### 7.3 Giudizi complessivi sui servizi on line

E' stato quindi chiesto agli utenti di esprimere analoghi giudizi di importanza e soddisfazione relativi ai servizi erogati on line dallo SBA.

Il giudizio complessivo sui servizi on line ha superato quello sui servizi delle biblioteche fisiche, attestandosi su un giudizio medio pari a 3,39 su 5.

Da rilevare come la percentuale di risposte "non so" sia di molto superiore nella valutazione globale di soddisfazione relativa alle risorse on line, ove raggiunge il 10%, rispetto alla analoga valutazione espressa nei confronti dei servizi erogati dalla biblioteca frequentata abitualmente, ove si attesta intorno all'1,3%. Gli utenti mostrano quindi una maggiore sicurezza nell'esprimere le proprie opinioni sulle biblioteche ed i loro servizi, mentre si rivelano meno consapevoli quando viene loro richiesto di giudicare l'insieme dei servizi on line.

	Casi validi	Mediana	Media	Deviazione standard	Min	Max
Importanza OPAC	3.920	5	<b>4,62</b>	0,649	1	5
Importanza risorse elettroniche	2.655	5	<b>4,49</b>	0,724	1	5
Importanza sito web	3.766	4	<b>4,25</b>	0,795	1	5
Importanza Chiedi@Illa tua biblioteca	1.112	4	<b>3,83</b>	0,872	1	5

Tabella 7 - Giudizi importanza servizi e risorse on line - tutti gli utenti

	Casi validi	Mediana	Media	Deviazione standard	Min	Max
Soddisfazione facilità utilizzo OPAC	3.717	4	<b>3,65</b>	0,835	1	5
Soddisfazione sito web	3.299	3	<b>3,43</b>	0,701	1	5
Soddisfazione efficacia risposte OPAC	3.705	3	<b>3,41</b>	0,862	1	5
Giudizio complessivo sui servizi on line	4.468	3	<b>3,39</b>	0,725	1	5
Soddisfazione qualità Chiedi@Illa tua biblioteca	616	3	<b>3,37</b>	0,703	1	5
Soddisfazione banche dati	2.013	3	<b>3,36</b>	0,770	1	5
Soddisfazione riviste elettroniche	1.898	3	<b>3,35</b>	0,819	1	5
Soddisfazione tempi Chiedi@Illa tua biblioteca	601	3	<b>3,34</b>	0,753	1	5
Soddisfazione accesso risorse elettroniche	2.188	3	<b>3,25</b>	0,856	1	5
Soddisfazione e-books	1.498	3	<b>3,15</b>	0,792	1	5

Tabella 8 - Giudizi soddisfazione su servizi e risorse documentarie on line - tutti gli utenti

Parallelamente ai giudizi sull'importanza (tabella 7), il catalogo on line ottiene le valutazioni più lusinghiere, insieme al sito web (3,43), sia per la facilità di utilizzo (3,65) sia per l'efficacia nel restituire i risultati delle ricerche (3,41) (tabella 8).

Sia per quanto riguarda i giudizi di importanza che per quelli di soddisfazione si tratta di un ambito in cui le valutazioni si differenziano notevolmente fra le 4 classi di utenza principali e generalmente crescono con il progredire negli studi e nella carriera, come risulta dalla sintesi in tabella 9. Si è adottato a titolo di esempio il caso dei giudizi di importanza e soddisfazione espressi sulle risorse elettroniche.

Prendendo ad esempio le riviste elettroniche, il giudizio di importanza cresce dal 4,29 degli studenti LT al 4,86 dei Doc; il grado di soddisfazione si incrementa parallelamente, passando dal 3,16 al 3,86.



La soddisfazione complessiva per l'accesso alle risorse elettroniche aumenta invece dal 3,11 degli studenti LM al 3,74 dei Doc.

Una conferma proviene dall'esame dei dati sui fattori individuati dagli utenti come determinanti per definire la qualità di un servizio di documentazione. Solo il 3,1% degli studenti LT indica come fattore di qualità le risorse elettroniche, percentuale che cresce minimamente (4,7%) fra gli studenti LM per raggiungere il 12,6% fra gli utenti PL e il 13,4% fra i Doc.

### Studenti Laurea Triennale

	Casi validi	Mediana	Media	Deviazione standard	Min	Max
Importanza risorse elettroniche	1.004	4	<b>4,29</b>	0,78	1	5
Soddisfazione riviste elettroniche	651	3	<b>3,16</b>	0,69	1	5
Soddisfazione banche dati	727	3	<b>3,24</b>	0,68	1	5
Soddisfazione e-books	547	3	<b>3,13</b>	0,72	1	5
Soddisfazione accesso risorse elettroniche	788	3	<b>3,18</b>	0,77	1	5

### Studenti Laurea Magistrale

	Casi validi	Mediana	Media	Deviazione standard	Min	Max
Importanza risorse elettroniche	953	5	<b>4,49</b>	0,73	1	5
Soddisfazione riviste elettroniche	642	3	<b>3,29</b>	0,81	1	5
Soddisfazione banche dati	704	3	<b>3,31</b>	0,79	1	5
Soddisfazione e-books	508	3	<b>3,11</b>	0,81	1	5
Soddisfazione accesso risorse elettroniche	772	3	<b>3,11</b>	0,86	1	5

### Post Laurea

	Casi validi	Mediana	Media	Deviazione standard	Min	Max
Importanza risorse elettroniche	266	5	<b>4,84</b>	0,40	3	5
Soddisfazione riviste elettroniche	249	4	<b>3,53</b>	0,92	1	5
Soddisfazione banche dati	225	3	<b>3,47</b>	0,85	1	5
Soddisfazione e-books	186	3	<b>3,23</b>	0,90	1	5
Soddisfazione accesso risorse elettroniche	252	3	<b>3,44</b>	0,91	1	5

### Docenti

	Casi validi	Mediana	Media	Deviazione standard	Min	Max
Importanza risorse elettroniche	265	5	<b>4,86</b>	0,40	3	5
Soddisfazione riviste elettroniche	238	4	<b>3,86</b>	0,82	2	5
Soddisfazione banche dati	222	4	<b>3,78</b>	0,77	2	5
Soddisfazione e-books	156	3	<b>3,27</b>	0,81	1	5
Soddisfazione accesso risorse elettroniche	234	4	<b>3,74</b>	0,86	1	5

Tabella 9 - Risorse elettroniche: giudizi di importanza e soddisfazione suddivisi per classi di utenti



## 7.4 Analisi statistica dei risultati

Per agevolare l'individuazione degli elementi critici ai quali dedicare particolare attenzione, i dati di soddisfazione dei diversi aspetti indagati sono stati elaborati in grafici dei valori "media" (asse orizzontale) e "deviazione standard" (asse verticale), sia per la biblioteca fisica sia per i servizi on line, in funzione del gruppo utente. Ogni grafico è stato suddiviso in quattro quadranti utilizzando quali valori di divisione 3 per l'asse orizzontale (corrispondente ad un grado di soddisfazione medio) ed un valore corrispondente alla variabilità intermedia dei dati per l'asse verticale (0,90 per le biblioteche e 0,77 per i servizi on line, rispettivamente). In questo modo sono facilmente individuabili i punti di forza (quadranti a destra) e di debolezza (quadranti a sinistra) risultati dall'indagine di Customer satisfaction. Inoltre, la deviazione standard associata fornisce ulteriori informazioni. I 4 quadranti possono infatti essere così classificati:

- Q1: valutazione media negativa caratterizzata da una eterogeneità di valutazioni.
- Q2: valutazione media positiva caratterizzata da una eterogeneità di valutazioni.
- Q3: valutazione media negativa e con una sostanziale uniformità di giudizio.
- Q4: valutazione media positiva e con una sostanziale uniformità di giudizio.

Le situazioni di Q1 e Q2, che includono necessariamente sia valutazioni molto negative sia molto positive, meritano particolare attenzione in quanto potenzialmente indicative di contesti di disagio localizzati che possono risultare facilmente superabili attraverso l'attivazione di interventi mirati.

Vengono di seguito riportate le principali elaborazioni effettuate.

Come si può osservare dall'analisi del grafico 20, per le Biblioteche gli aspetti indagati che rappresentano punti di forza (Q2 e Q4) risultano numericamente superiori rispetto ai punti di debolezza (Q1 e Q3).

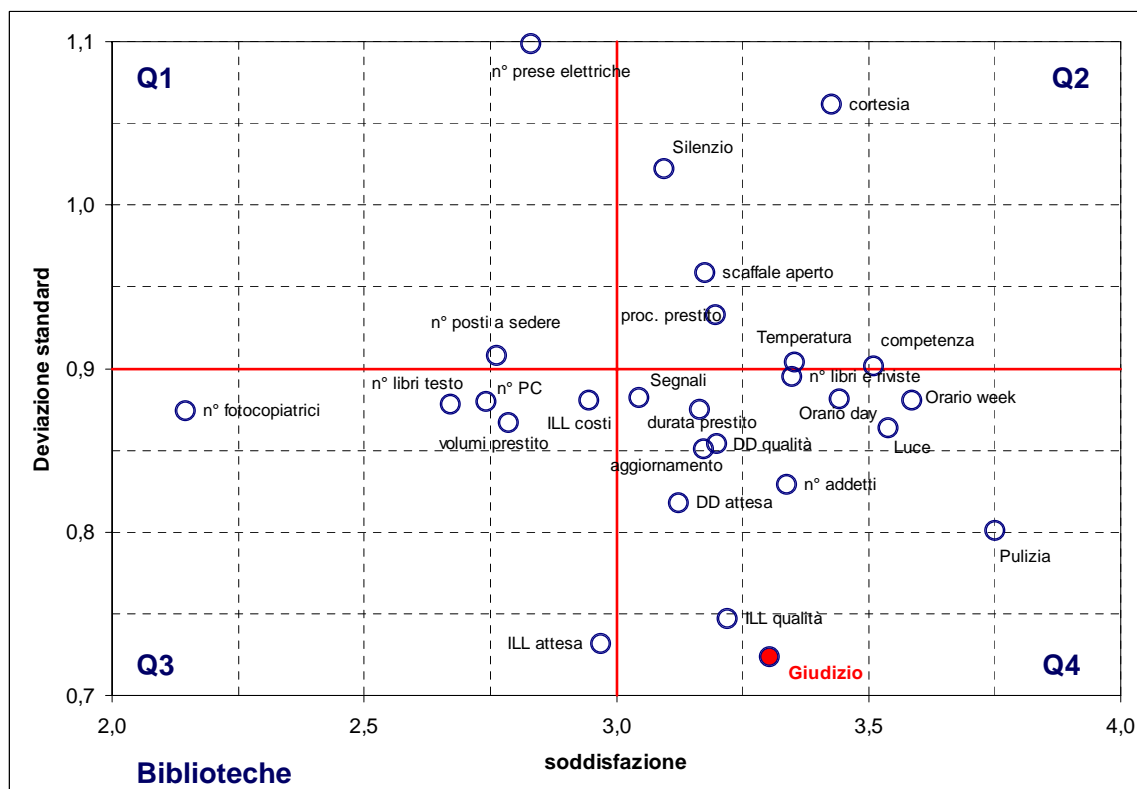


Grafico 20 - Biblioteche: valore medio di soddisfazione e deviazione standard degli aspetti indagati



Mentre gli aspetti:

- numero di fotocopiatrici
- numero di PC
- disponibilità di libri di testo per gli esami
- numero di volumi in prestito
- ILL: tempi di attesa
- ILL: costi

sono considerati punti di debolezza con una sostanziale uniformità di giudizio, per gli aspetti numero prese elettriche e numero posti a sedere il giudizio presenta una non uniformità dovuta alla presenza di valutazioni sia molto negative sia molto positive. Ciò si verifica anche per gli aspetti posizionatisi nel quadrante Q2.

Per i servizi on line (grafico 21) la situazione si presenta differente. Innanzitutto si ha una minor variabilità dei dati e tutti gli aspetti considerati si posizionano quali punti di forza. Anche in questo caso gli aspetti compresi in Q2 necessitano di maggiori approfondimenti volti alla comprensione della eterogeneità delle valutazioni che racchiudono.

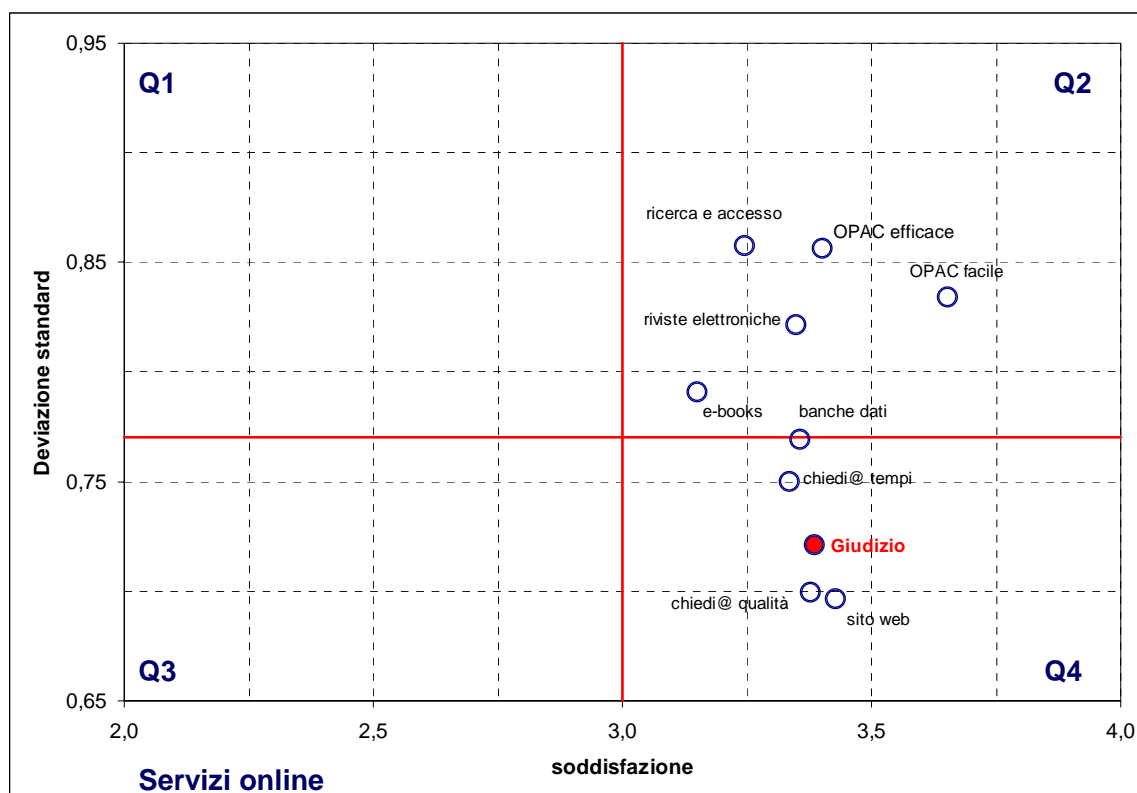


Grafico 21 - Servizi online: valore medio di soddisfazione e deviazione standard degli aspetti indagati.



Per cercare di comprendere meglio quanto osservato, l'analisi dei risultati è stata stratificata per le 4 diverse tipologie di utenti identificate: studenti LT, studenti LM, PL e Doc.

Per quanto riguarda le Biblioteche e i loro servizi, il grafico 22 evidenzia come tutte le tipologie di utenti indichino sostanzialmente gli stessi aspetti quali punti di debolezza (Q1 e Q3). Inoltre, mentre gli utenti Doc hanno espresso un giudizio uniforme su tutti gli aspetti ritenuti "deboli" o non soddisfacenti, le altre 3 tipologie hanno espresso valutazioni eterogenee per quanto riguarda gli aspetti:

- numero prese elettriche
- numero posti a sedere
- silenzio
- cortesia del personale

Si tratta di aspetti quanto mai legati alla realtà fisica della biblioteca e pertanto si è proceduto all'elaborazione stratificando i dati nelle singole realtà. L'analisi ha consentito di localizzare i contesti di disagio e quindi di proporre specifiche azioni migliorative.

A titolo di esempio, nel grafico 23 sono riportati, stratificati per biblioteca, i grafici "media-deviazione standard" per gli specifici aspetti indicati. I dati si riferiscono all'insieme delle 4 tipologie di utenti e riportano oltre ai risultati delle singole biblioteche anche il risultato medio complessivo.

Per quanto riguarda invece i servizi on line, la stratificazione per le 4 tipologie di utenti riportata nel grafico 24 mostra la sostanziale soddisfazione ed omogeneità di giudizio (Q4) che caratterizza tutti i gruppi di utenti ad esclusione degli utenti PL. I servizi on line rappresentano indubbiamente un punto di forza dello SBA, ma il segnale ricevuto dagli utenti PL merita di essere analizzato in dettaglio.



# Rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti delle biblioteche e dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo - Anno 2007

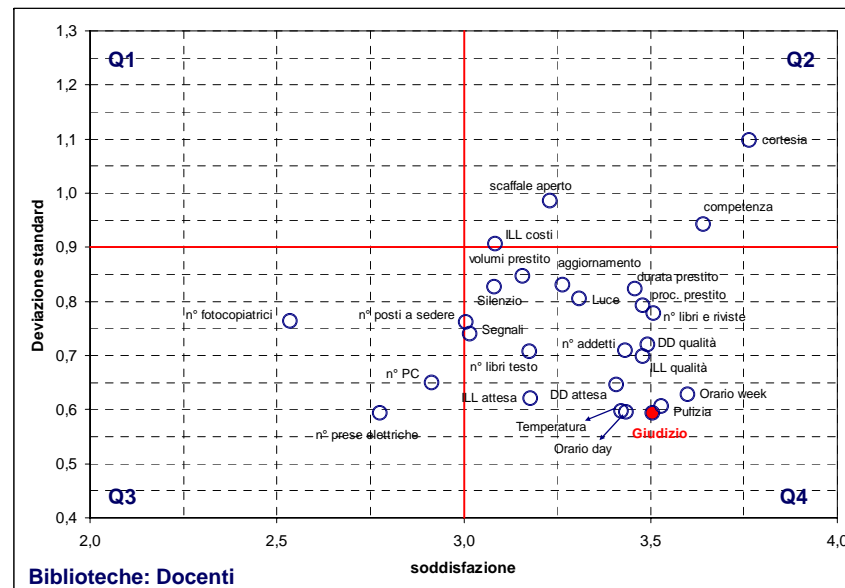
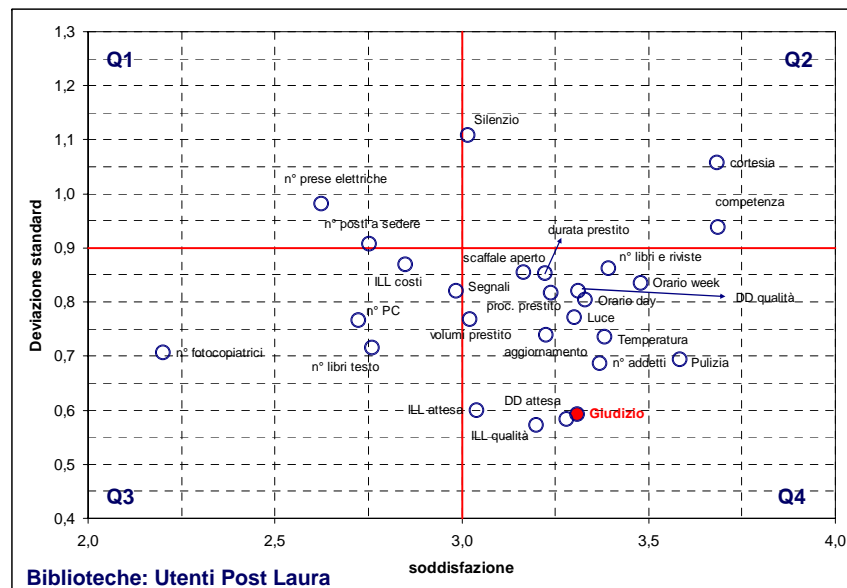
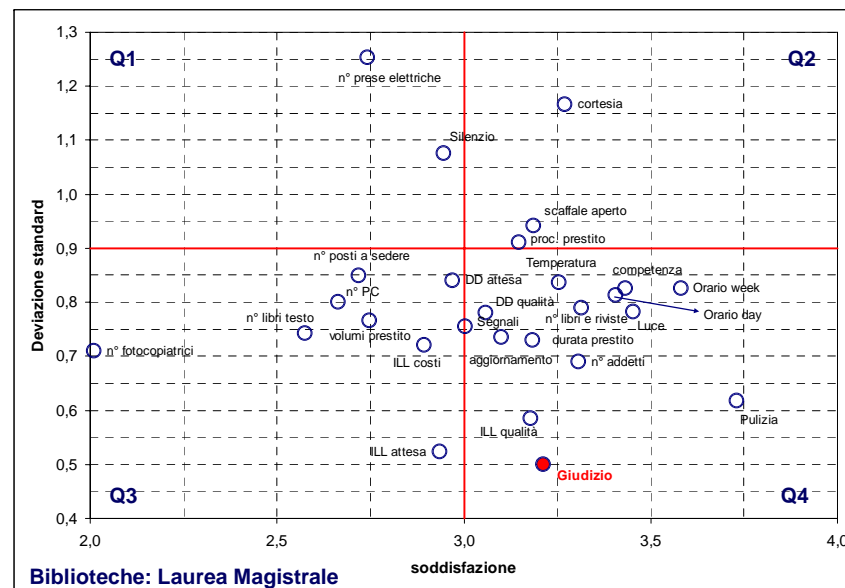
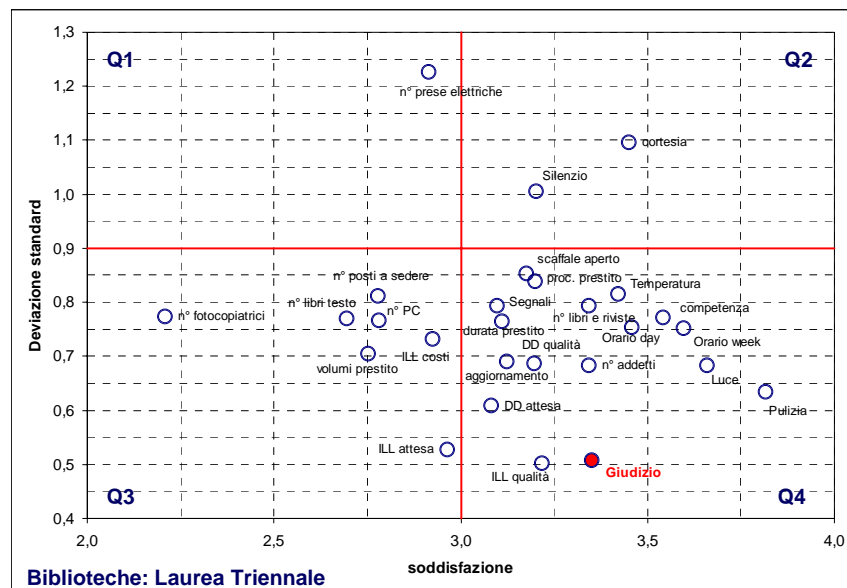


Grafico 22 - Biblioteche: valore medio di soddisfazione e deviazione standard degli aspetti indagati, stratificato per le 4 tipologie di utenti



# Rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti delle biblioteche e dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo - Anno 2007

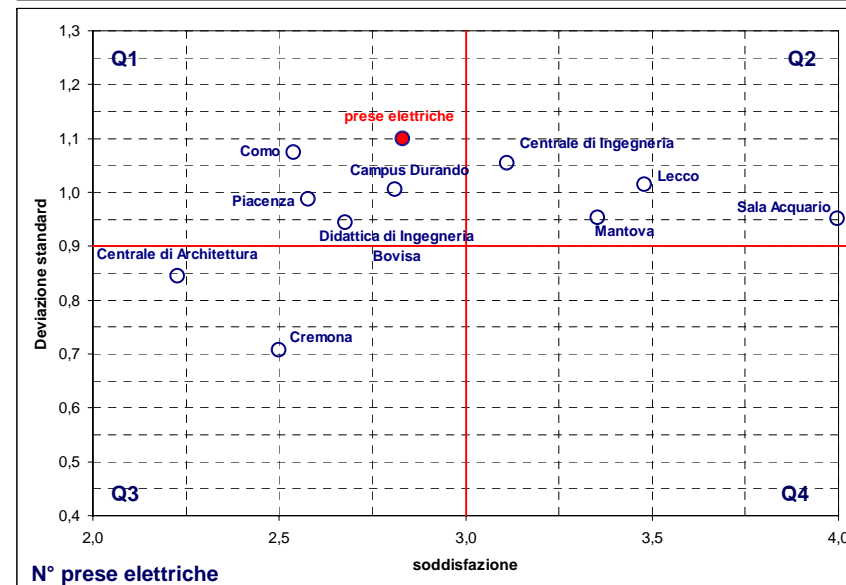
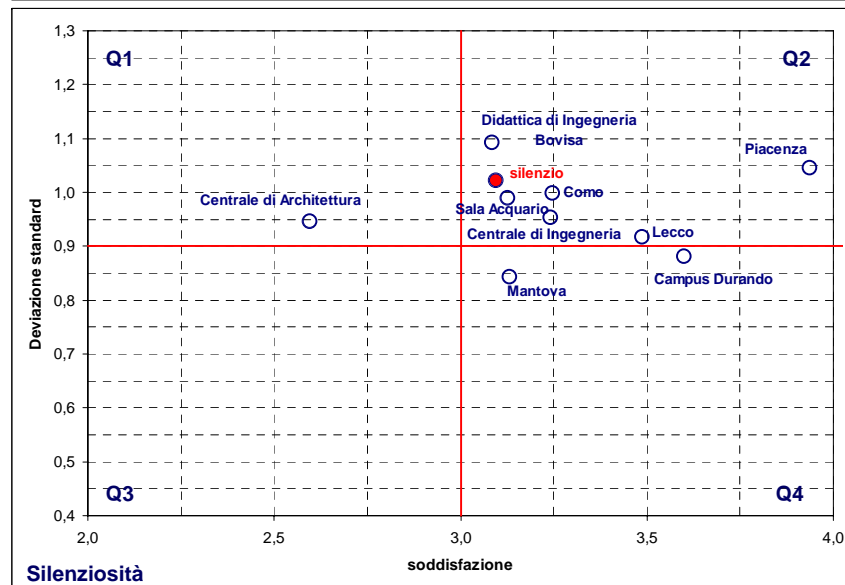
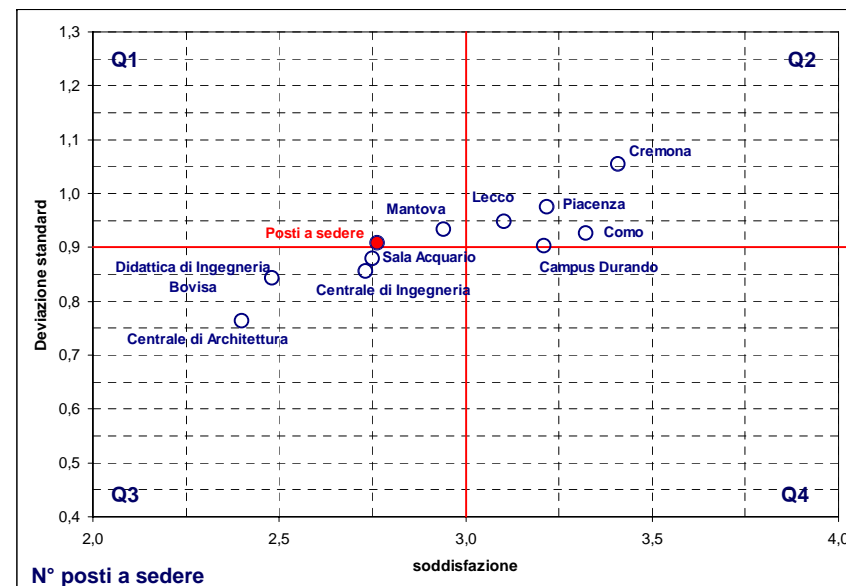
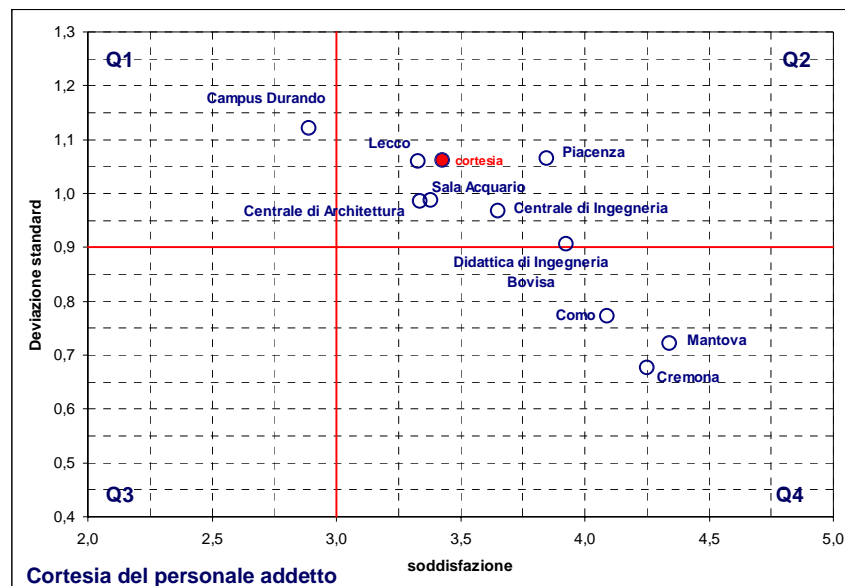


Grafico 23 - Biblioteche: valore medio di soddisfazione e deviazione standard di alcuni degli aspetti indagati (insieme delle 4 tipologie di utenti)



# Rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti delle biblioteche e dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo - Anno 2007

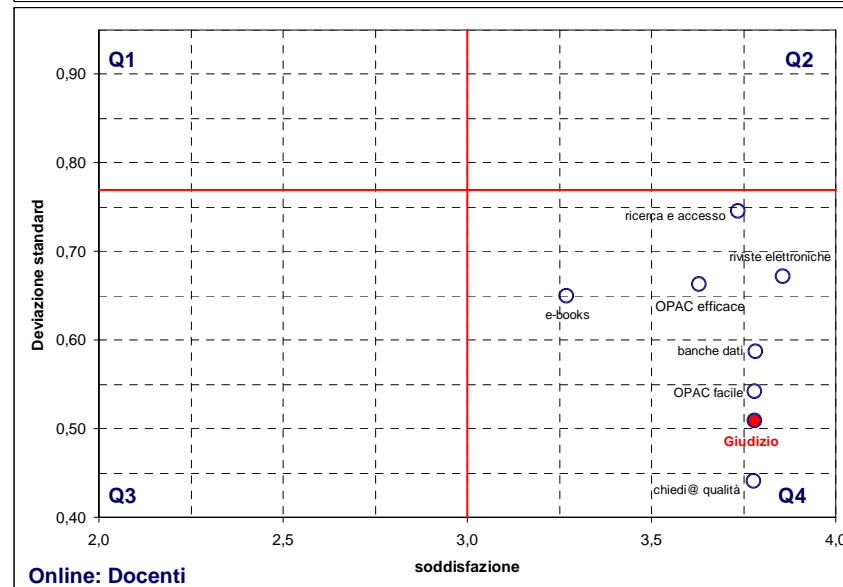
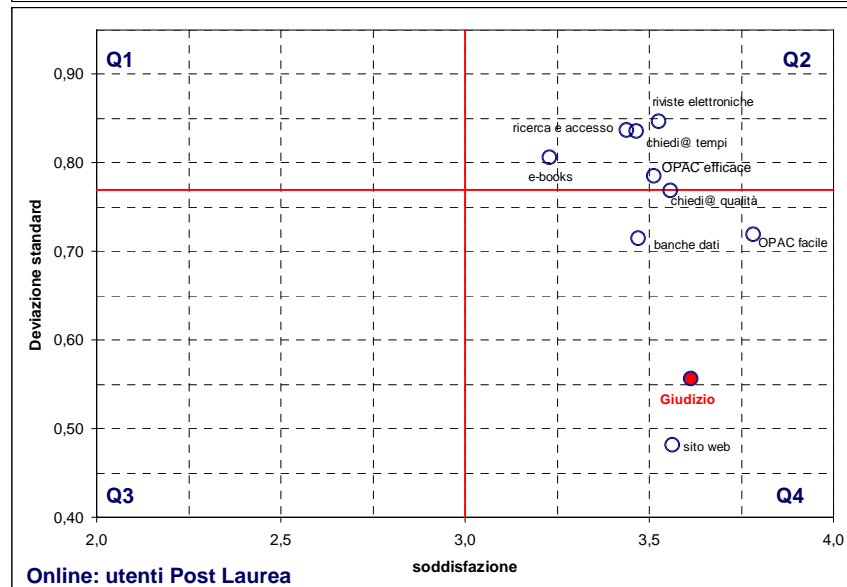
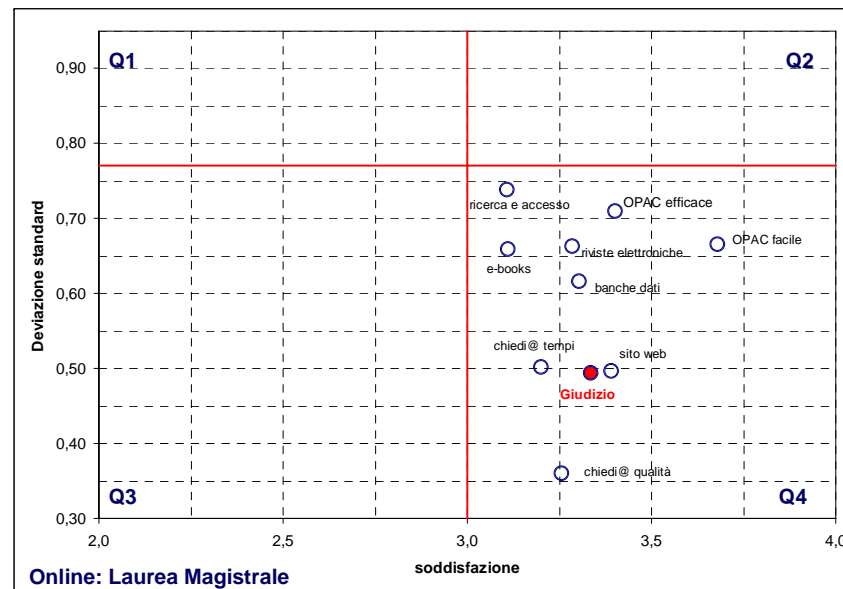
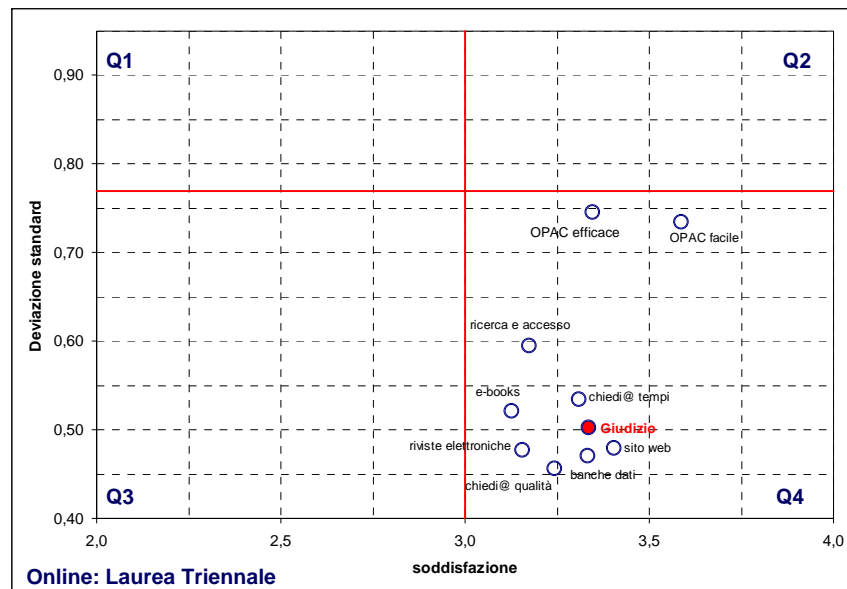


Grafico 24 - Online: valore medio di soddisfazione e deviazione standard degli aspetti indagati, stratificato per le 4 tipologie di utenti.



Poiché l'insieme degli aspetti indagati è molto ampio, si è provato ad applicare un semplice metodo di elaborazione dei dati per la valutazione dell'importanza relativa attribuita dai rispondenti al questionario ai servizi loro dedicati. L'importanza relativa viene determinata misurando la correlazione esistente tra il giudizio espresso per ciascun aspetto e il giudizio complessivo sui servizi offerti [Azzone]<sup>3</sup>

Il coefficiente di correlazione ( $r$ ) indica il grado di associazione fra due variabili e può variare, indipendentemente dal segno positivo o negativo, fra 0 (assenza di correlazione) e 1 (massima correlazione). Analizzando le correlazioni fra il grado di soddisfazione espresso per un singolo aspetto e il giudizio complessivo, il valore assunto da  $r$  fornisce un'immediata indicazione: quanto il suo valore è maggiore tanto più il singolo aspetto influenza il giudizio complessivo dell'utente ed è quindi importante nella sua valutazione. Così facendo, il giudizio di importanza sui singoli aspetti viene derivato, sia pure in modo indiretto, dalle valutazioni degli utenti.

Anche in questo caso i risultati possono essere facilmente analizzati mediante grafici riportanti i valori del coefficiente di correlazione  $r$  (asse orizzontale) e il punteggio medio di soddisfazione ottenuto per ciascun aspetto (asse verticale), sia per quanto riguarda la biblioteca fisica sia i servizi on line, in funzione del gruppo utente. Ogni grafico è stato quindi suddiviso in quattro quadranti utilizzando quali valori di divisione 0,5 per l'asse orizzontale (corrispondente ad un livello medio di correlazione) e 3 per l'asse verticale (corrispondente ad un grado di soddisfazione medio). In questo modo sono individuabili 4 diversi quadranti:

Q1: valutazione media positiva ma limitata rilevanza dell'aspetto.

Q2: valutazione media positiva e rilevanza dell'aspetto.

Q3: valutazione media negativa ma limitata rilevanza dell'aspetto.

Q4: valutazione media negativa e rilevanza dell'aspetto.

Il quadrante in basso a destra (Q4) rappresenta la zona più critica visto che corrisponde ad aspetti che sono ritenuti particolarmente rilevanti dagli utenti e per i quali si ottengono giudizi inferiori alla soglia definita di soddisfazione.

L'analisi delle correlazioni ha evidenziato la presenza di correlazioni statisticamente significative (sempre al 95% e in alcuni casi anche al 99%) fra tutti gli aspetti indagati e la soddisfazione complessiva sia per le biblioteche e i loro servizi sia per i servizi online.

Come si può osservare dai grafici riportati (grafici 25 e 26) per le biblioteche e i servizi on line rispettivamente, in nessun caso si registrano aspetti posizionati nel settore Q4, e quindi in zona critica. Si segnala inoltre che, per quanto riguarda le biblioteche, gli aspetti valutati negativamente (e in particolar modo il numero di fotocopiatrici e di prese elettriche) risultano limitatamente rilevanti per la definizione della soddisfazione complessiva di tutti gli utenti. Ciò significa che il giudizio complessivo attribuito alle biblioteche è poco influenzato da questi elementi.

Per quanto riguarda i servizi on line si può notare come per gli utenti studenti tutti gli aspetti indagati risultino limitatamente rilevanti mentre per utenti PL e Doc si evidenzia una maggiore importanza attribuita alle risorse elettroniche e al sito web, chiaro indice dell'utilizzo maggiormente consapevole di questi servizi da parte di queste categorie di utenti.

---

<sup>3</sup> Azzone G. (2007) Controllo di gestione nelle amministrazioni pubbliche. ETAS - RCS Libri SpA, Milano.



# Rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti delle biblioteche e dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo - Anno 2007

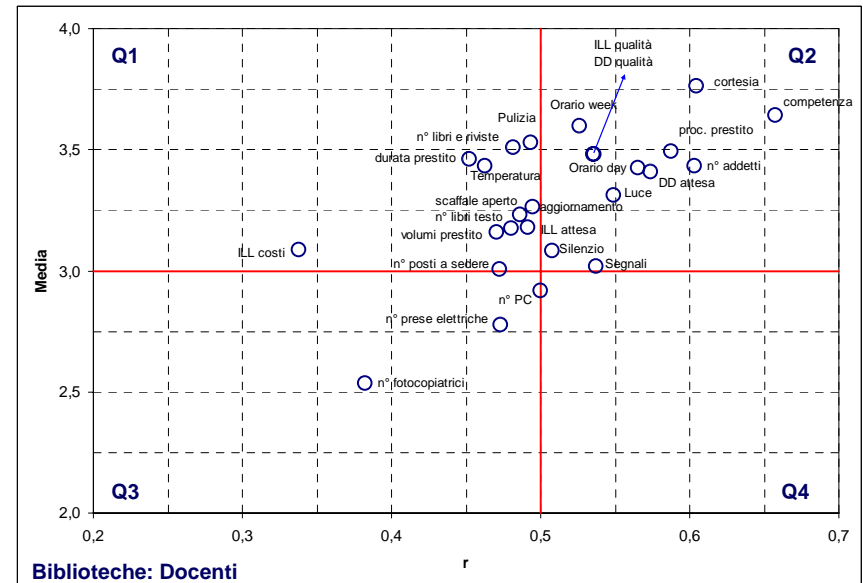
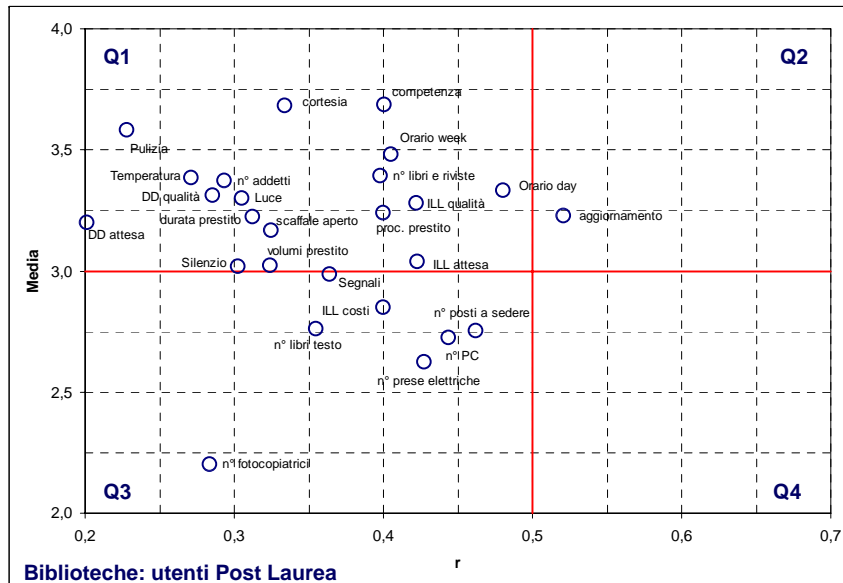
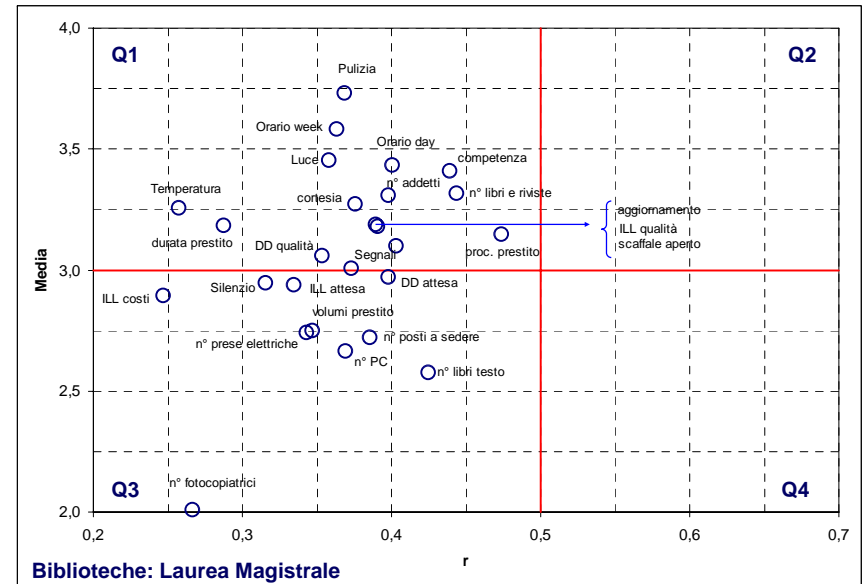
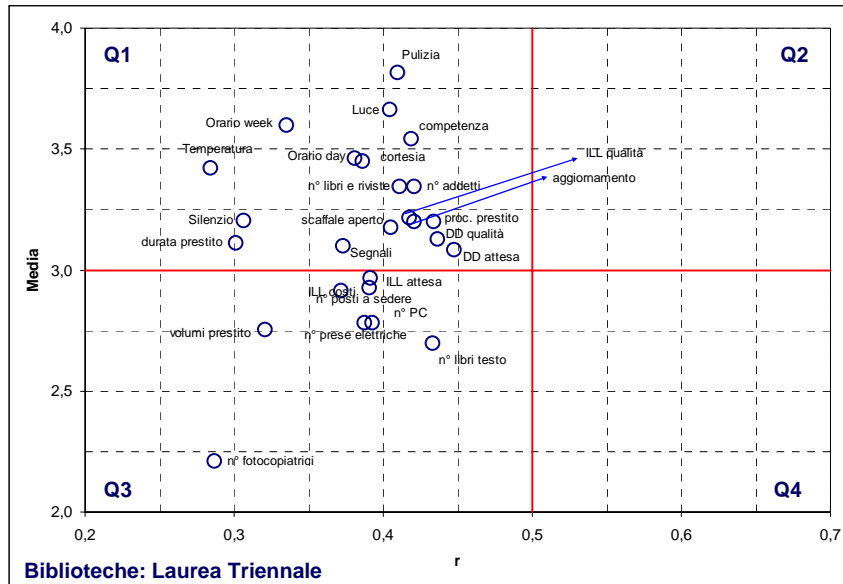


Grafico 25 - Biblioteche: rilevanza relativa dei diversi aspetti rispetto al giudizio complessivo, stratificata per le 4 tipologie di utenti.



# Rilevazione della Customer Satisfaction degli utenti delle biblioteche e dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo - Anno 2007

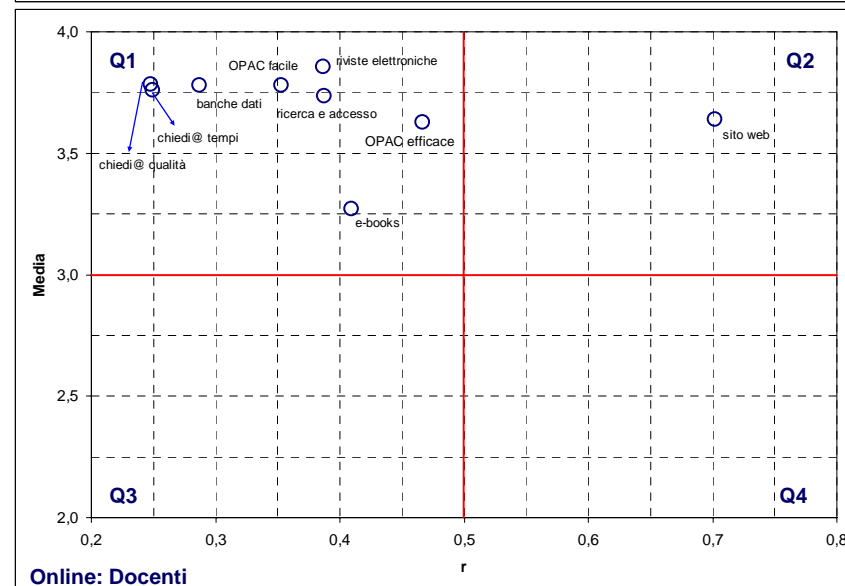
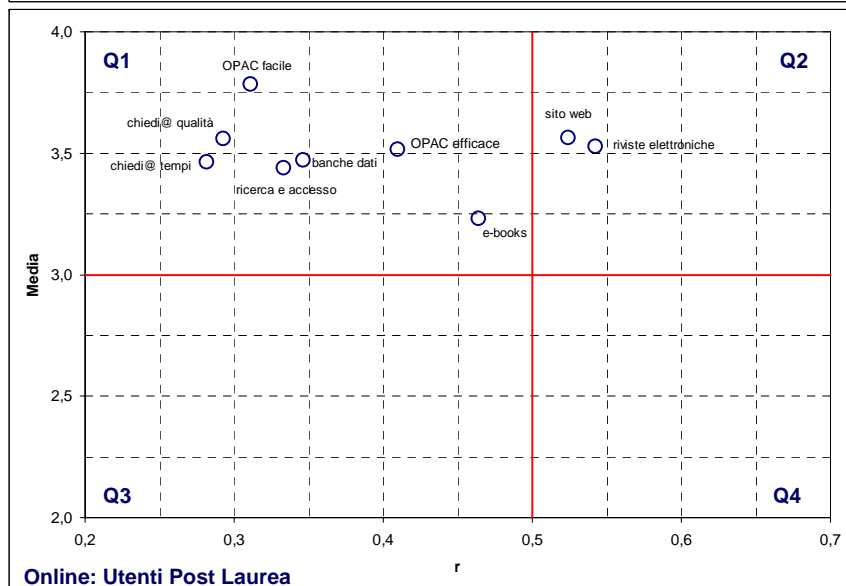
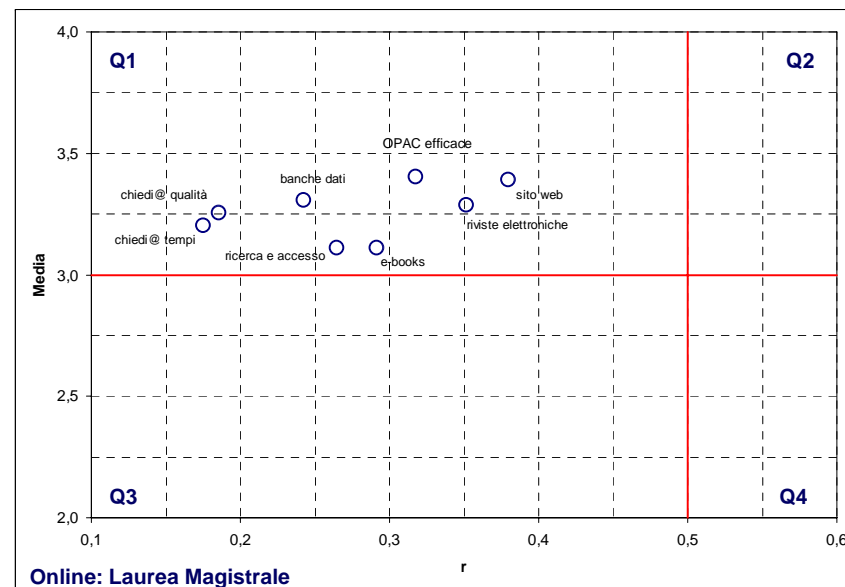
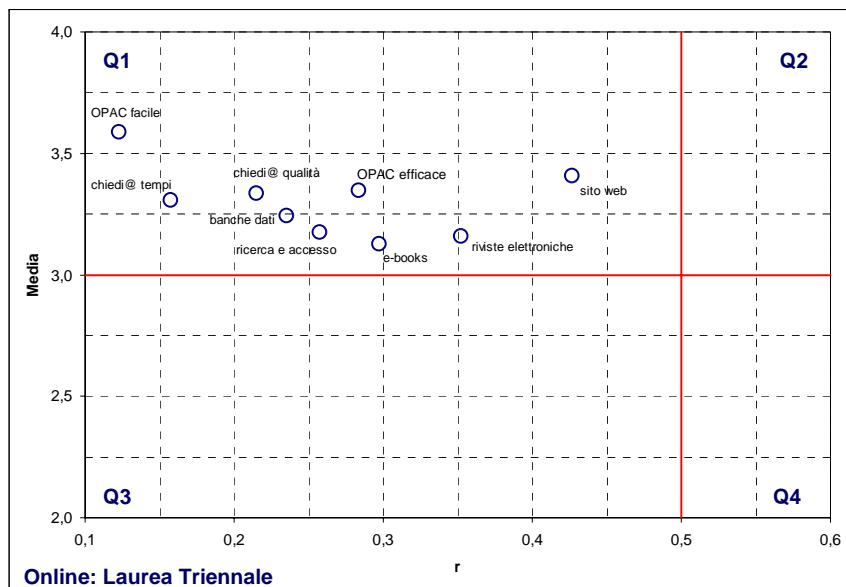


Grafico 26 - Biblioteche: rilevanza relativa dei diversi aspetti rispetto al giudizio complessivo, stratificata per le 4 tipologie di utenti.



Infine, è stato effettuato il confronto fra la rilevanza valutata sulla base dei coefficienti di correlazione e il valore d'importanza attribuito dagli utenti direttamente ai singoli servizi (si riporta a titolo di esempio il caso dei servizi online con riferimento a tutti gli utenti, grafico 27).

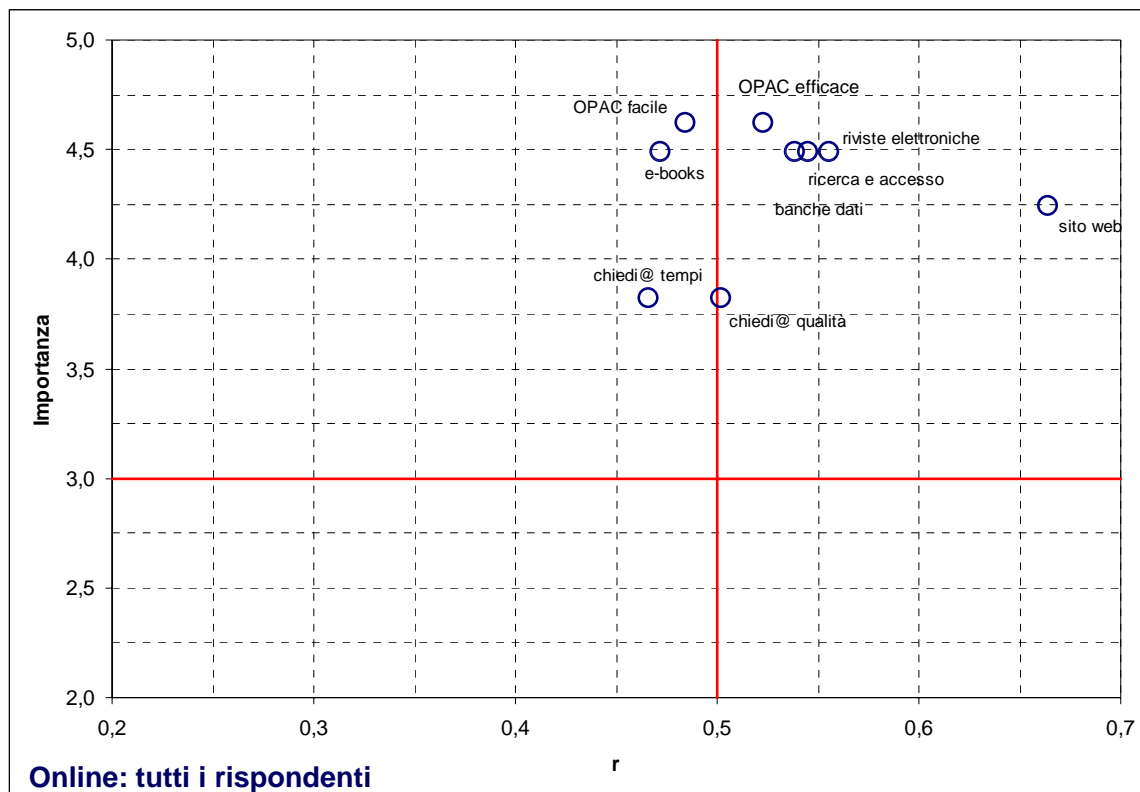


Grafico 27 – Servizi on line: confronto fra importanza e rilevanza

Come si può osservare, vi sono differenze interessanti fra l'importanza dichiarata e la rilevanza valutata indirettamente. Ciò conferma la validità del metodo adottato poiché è noto che la valutazione indiretta può ridurre il rischio che i rispondenti tendano a segnalare come importanti gli aspetti di cui sono meno soddisfatti attribuendone meno a quelli di cui sono già soddisfatti[Azzone]<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Azzone G. (2007) Controllo di gestione nelle amministrazioni pubbliche. ETAS - RCS Libri SpA, Milano.



## 8. FATTORI CHE DETERMINANO LA QUALITA' DI UN SERVIZIO BIBLIOTECARIO

E' stato chiesto agli utenti di scegliere fra un'ampia lista di possibilità i 5 elementi che a loro avviso contribuiscono maggiormente a definire la qualità di un servizio bibliotecario.

Le risposte aggregate di tutte le classi di utenti sono illustrate nel grafico 28, ma ad un esame più attento si evidenziano differenze significative fra i diversi gruppi di utenza (grafico 29).

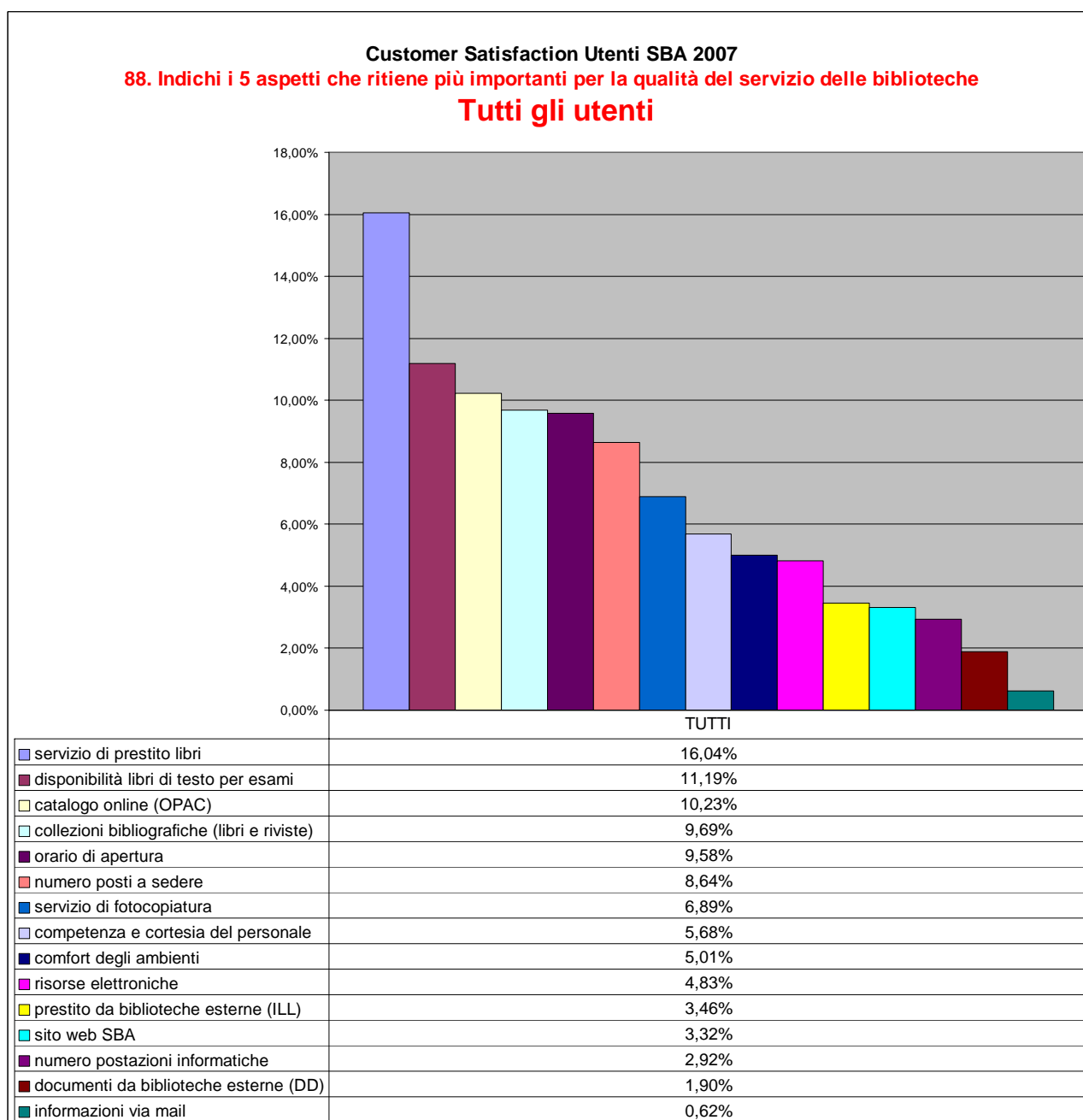
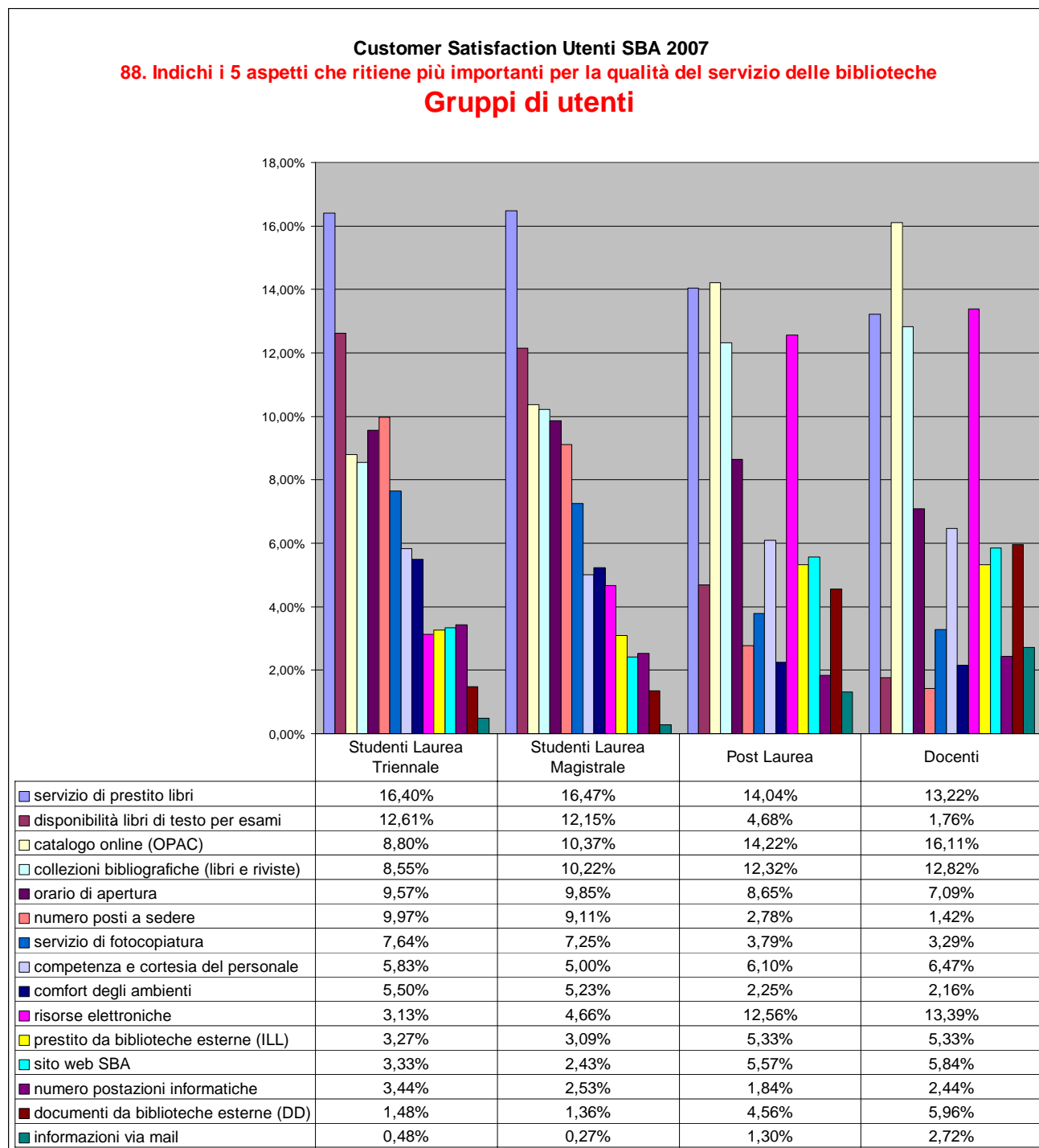


Grafico 28 – Fattori che determinano la qualità di un servizio bibliotecario (tutti gli utenti)



**Grafico 29 – Fattori che determinano la qualità di un servizio bibliotecario (gruppi di utenti)**

Gli Studenti LT e LM pongono nelle prime due posizioni il servizio di prestito libri e la disponibilità di libri di testo per gli esami; ma se per gli studenti LT sono ancora fondamentali la disponibilità di posti a sedere e l'orario di apertura (terza e quarta posizione), gli studenti LM già assegnano rilievo nelle medesime posizioni all'OPAC e alla ricchezza delle collezioni bibliografiche.

La distanza si marca ulteriormente con gli utenti PL, che pongono come primo fattore qualificante l'OPAC, quindi il prestito e, in terza posizione, le risorse elettroniche, seguite dalle collezioni bibliografiche: segno di un utilizzo diverso qualitativamente e maggiormente consapevole dell'importanza delle risorse documentarie messe a disposizione dal Sistema.

Per il corpo docente, dopo l'OPAC, sono le risorse elettroniche a porsi come elemento che attribuisce valore aggiunto all'offerta informativa, anche se rimane rilevante la funzione fondamentale del prestito. Collezioni bibliografiche e orario di apertura vengono scelti come quarta e quinta opzione.



## 9. SUGGERIMENTI ED OPINIONI DEGLI UTENTI E AZIONI CONSEGUENTI

L'ultima domanda del questionario - "Ha osservazioni o suggerimenti sui servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo?" - consentiva agli utenti di intervenire su qualsiasi aspetto dei servizi di biblioteca e on line che avesse stimolato la loro attenzione e il loro desiderio di esprimersi.

Nel contempo, rifletteva uno dei presupposti fondamentali della realizzazione di questa indagine: la volontà di porre gli utenti al centro del processo di sviluppo dei servizi, recependone le opinioni, favorendo da parte loro una maggiore conoscenza ed un uso più consapevole delle risorse disponibili e quindi coinvolgendoli, seppure indirettamente, nella progettazione dei servizi stessi. Si voleva insomma rendere quanto più possibile esplicito ed evidente il desiderio della dirigenza e degli operatori del Sistema bibliotecario di aprirsi all'ascolto delle necessità pratiche avvertite dall'utenza che frequenta le biblioteche e ne utilizza i servizi, anche recependone le eventuali osservazioni di segno negativo. Si intendeva inoltre assicurare, attraverso una capillare campagna di informazione e comunicazione, che le osservazioni espresse dagli utenti sarebbero state tenute in considerazione al momento della pianificazione e della realizzazione degli interventi per lo sviluppo ed il miglioramento del Sistema.

La risposta a questa sollecitazione è stata considerevole, sia quantitativamente sia qualitativamente: oltre 1.400 utenti - di cui 1.209 studenti, 87 PL, 79 Doc - hanno raccolto l'invito ed espresso opinioni ed idee, proposte e valutazioni, spesso in modo molto motivato ed articolato, segno positivo di una diffusa volontà di intervenire criticamente sulle questioni proposte.

Non di rado, sono stati offerti suggerimenti tecnici o procedurali, evidentemente mediati da altre esperienze in biblioteca, che spesso rispecchiavano quanto si andava pianificando ed organizzando per l'innovazione organizzativa e tecnologica delle strutture e dei servizi SBA, ed in alcuni casi, le anticipavano.

Sono tutto sommato lievi le oscillazioni fra le richieste degli studenti LT e LM. Gli studenti LT sono intervenuti maggiormente sui temi legati agli strumenti offerti in biblioteca (fotocopiatrici e prese elettriche in particolare) e hanno dedicato maggiore attenzione alla comunicazione dei servizi: gli studenti LM si sono espressi maggiormente sulle collezioni e sulle risorse elettroniche.

Sia per i PL (87 interventi) sia per i Doc (79), invece, il più dibattuto è il tema delle risorse elettroniche: quasi il 30% degli interventi dei Doc si rivolge infatti a questo soggetto, con una generica ma ripetuta richiesta di maggiore facilità nell'accesso alle risorse stesse. Frequente è anche la segnalazione di specifiche pubblicazioni di cui viene rilevata la mancanza e l'indicazione della necessità di poter disporre dei backfiles delle riviste più utilizzate.

La tabella 10 illustra sinteticamente i principali argomenti toccati dalle osservazioni degli utenti.

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi AMBIENTI (posti a sedere, silenziosità, illuminazione, pulizia, temperatura, segnaletica )	230	16,3	16,3	16,3
BIBLIOTECHE DIPARTIMENTALI	22	1,6	1,6	17,9
COLLEZIONI BIBLIOGRAFICHE	128	9,1	9,1	27,0
COMUNICAZIONE	42	3,0	3,0	30,0
ILL	3	0,2	0,2	30,2
OPAC	20	1,4	1,4	31,6
ORARIO	198	14,1	14,1	45,7
PERSONALE	56	4,0	4,0	49,6
PRESTITO	331	23,5	23,5	73,2
PROCEDURE	8	0,6	0,6	73,7
QUESTIONARIO	14	1,0	1,0	74,7
RISORSE ELETTRONICHE	71	5,0	5,0	79,8
SITO WEB	5	0,4	0,4	80,1
STRUMENTI (PC, prese elettriche per portatili, fotocopiatrici)	123	8,7	8,7	88,8
VARIE	157	11,2	11,2	100,0
Totale	1.408	100,0	100,0	

Tabella 10 – Risposte alla domanda n. 89 - tutti gli utenti



Nella pagine che seguono sono stati presi in considerazione gli argomenti di maggior interesse e per ognuno di essi si è cercato di riassumere le osservazioni ricevute attraverso la domanda aperta e le eventuali azioni di miglioramento che verranno o che sono state, poste in essere. In particolare, vengono riportati commenti alle osservazioni relative a:

- prestito
- orario di apertura
- collezioni bibliografiche
- strumenti
- ambienti
- comunicazione

### **Prestito: il nuovo software di gestione Sebina Open Library**

Per quanto concerne l'erogazione dei servizi di biblioteca in senso stretto, ed in particolare il prestito dei diversi tipi di materiale, gli utenti chiedono procedure informatizzate ed integrate, che riducano o eliminino totalmente la necessità di compilare moduli cartacei. Molto rilevante – con oltre 330 interventi – appare l'attenzione dedicata all'argomento specifico delle procedure relative al prestito dei volumi. Si tratta di osservazioni che non solo invitano ad aumentare il numero di testi disponibili, in particolare di quelli destinati alla preparazione degli esami, ma che soprattutto si concentrano sulle procedure di erogazione del prestito, in parte già automatizzate, ma appesantite dall'utilizzo dell'ormai obsoleto modulo di prestito SBN. La richiesta più frequente, spesso espressa in forma puntuale, anticipava le caratteristiche del nuovo software per la gestione integrata dei servizi di biblioteca Sebina Open Library (SOL), acquisito proprio nel periodo in cui si andava svolgendo la nostra indagine: possibilità di verificare l'effettiva disponibilità di un testo consultando l'OPAC da qualsiasi postazione WEB, anche esterna all'Ateneo, di verificare la data di scadenza del prestito e di rinnovarlo o di prenotare il volume. Nel corso del 2008, il nuovo sistema garantirà di fatto di poter svolgere tutte queste operazioni senza la necessità di recarsi in biblioteca.

### **Orario di apertura: ampliamento dell'orario e monitoraggio delle esigenze**

L'orario di apertura delle biblioteche è un altro tema ampiamente discusso dai nostri utenti, malgrado la maggior parte delle biblioteche SBA osservino ormai di norma un orario minimo 9.00 -19.00; la Biblioteca Campus Durando, anche a seguito delle ripetute richieste degli utenti, ha portato il suo orario di chiusura alle 19.50. Tuttavia, anche se sono numerose le richieste di ampliare gli orari di apertura e soprattutto di chiusura delle strutture, in modo che non vadano a coincidere con quelli delle lezioni, oltre metà degli interventi chiede l'apertura al sabato o addirittura un'apertura 7/7, che includa quindi anche la domenica, in particolare per le sale di lettura e le biblioteche di architettura.

### **Collezioni bibliografiche: l'adozione della collocazione a scaffale aperto**

I 128 interventi relativi al tema delle collezioni bibliografiche si sono concentrati su due aspetti principali: la necessità di arricchire e aggiornare le collezioni e la richiesta di ampliare il ricorso alla collocazione di volumi e riviste "a scaffale aperto". Alcuni interventi, inoltre, hanno sottolineato lo stato di estrema usura di parte del patrimonio, in particolare dei testi d'esame e di architettura. L'opzione a favore della collocazione a scaffale aperto era in effetti già stata espressa da tempo dallo SBA, e solo vincoli logistici legati alla mancanza di spazi adeguati ne avevano rallentato l'effettiva adozione. Già la sede provvisoria della Biblioteca centrale di architettura, tuttavia, ha dato risposta a questa esigenza, che troverà piena applicazione nella nuova sede della biblioteca.

### **Strumenti: semplificazione delle procedure di utilizzo degli strumenti tecnologici. II Sistema SPS**

Altro argomento molto dibattuto è quello degli strumenti offerti nelle biblioteche, con una particolare attenzione alle fotocopiatrici e alle prese elettriche cui collegare i PC portatili. Richiesta, quest'ultima, spesso accompagnata dall'invito a estendere quanto più possibile le aree coperte da WIFI.

In generale, viene manifestata l'esigenza di una semplificazione delle procedure.



Per quanto riguarda invece nello specifico gli strumenti presenti in biblioteca, fotocopiatrici e stampanti in particolare, è richiesto un utilizzo rapido ed efficace, il più possibile autonomo e senza eccessive limitazioni. Talune richieste, a questo proposito, evidenziano la necessità di comunicare più chiaramente agli utenti quali siano i vincoli alla riproduzione dei documenti posti dalla legislazione sul diritto d'autore e dalle restrizioni (derivanti dal copyright o dai contratti sottoscritti) che gravano sull'uso delle risorse elettroniche.

L'esigenza di razionalizzare l'utilizzo delle apparecchiature tecnologiche delle biblioteche era da tempo avvertita, tanto che si andava sviluppando un progetto, complesso nelle sue modalità di realizzazione sia per le sue caratteristiche tecniche intrinseche sia per il coinvolgimento di diversi attori interni ed esterni all'Ateneo, denominato SPS (Sistema Pagamento Servizi) che consentisse la gestione di piccole somme di denaro nell'ambito dell'utenza del Sistema bibliotecario. Il sistema è entrato in fase sperimentale presso la Biblioteca Campus Durando nella primavera del 2008, e consentirà ad ogni utente in possesso di matricola e password fornite univocamente dall'Ateneo, di utilizzare i servizi delle biblioteche per cui è previsto un rimborso spese (fotocopie, stampe, ILL, DD, mora per il ritardo nella riconsegna dei volumi), di ricaricare autonomamente il proprio credito, di controllare via web lo stato delle proprie transazioni.

### **Ambienti**

Immancabili inoltre le richieste di maggiori spazi destinati allo studio (circa 100 interventi), alcuni dei quali indicano la necessità di isolare spazi dedicati allo studio individuale e aree riservate allo studio di gruppo, una modalità di studio molto praticata dagli studenti delle facoltà di architettura. L'eccessiva rumorosità delle sale studio sembra infatti essere percepita come il principale elemento di disagio. A questo proposito, le osservazioni sul comfort degli spazi spesso hanno aiutato a individuare situazioni critiche a livello locale – tornelli rumorosi nella sala studio "Acquario", ubicazione degli armadietti per la BCD, rumore e disordine per la sala lettura della BCA, problemi per il WIFI nella biblioteca di Como – sulle quali poi puntualmente intervenire.

Le osservazioni formulate dagli utenti trovano riscontro nelle modalità di progettazione e realizzazione della nuova Biblioteca Centrale di Architettura.

### **Comunicazione dei servizi**

Gli utenti hanno dedicato viva attenzione ai temi della conoscenza e della comunicazione dei servizi, malgrado questi non formassero oggetto specifico delle domande del questionario, esprimendosi al riguardo in oltre 40 interventi in cui segnalano una scarsa familiarità con i servizi disponibili, che spesso affermano di avere conosciuto solo a seguito della compilazione del questionario. La richiesta ricorrente è quella di disporre di maggiori informazioni sulle esistenza di specifici servizi e sulle modalità per un loro efficiente utilizzo (servizi ILL, DD e on line in particolare).



## 10. CONCLUSIONI

L'insieme delle indicazioni qualitative e quantitative raccolte con questa prima indagine hanno fornito un contributo importante per orientare efficacemente le iniziative di programmazione e sviluppo dei servizi al pubblico dello SBA, che consentirà di dimensionarne le caratteristiche relazionali e tecniche "a misura" dell'utente-cliente compatibilmente con i vincoli di spesa e quindi di bilanciare al meglio gli obiettivi di efficienza ed efficacia.

Per ognuno dei 4 gruppi di utenti individuati è stato possibile riassumere una serie di elementi conoscitivi, di seguito riportati in forma sintetica, di interesse per i futuri sviluppi dello SBA

### Studenti laurea triennale (LT)

Il 50,4 % dei 2.872 studenti della LT che hanno risposto di frequentare una biblioteca SBA dichiara di recarsi in biblioteca da "tutti i giorni" ad "una volta alla settimana". Il 33% ci va "almeno 1 volta al mese", il 16,6%, "meno di una volta al mese". 193 LT dichiarano di non recarsi mai in biblioteca.

Gli studenti LT vanno in biblioteca principalmente per: richiedere volumi in prestito (23,7%), consultare libri o riviste (23,4%), leggere o studiare materiale proprio (18%) e fare ricerche bibliografiche (16,5%).

In biblioteca consultano principalmente i testi per la preparazione degli esami (46,7%), ma anche altri libri (23,4%) e riviste (18,2%). Solo il 6,2% dichiara di recarsi in biblioteca per consultare le risorse on line.

Chi consulta le risorse on line (risp.: 1.189) lo fa comunque principalmente da casa (42,2%) o dalla biblioteca di riferimento (40,5%); il 14,1 % da altre postazioni del Politecnico.

I 5 fattori che determinano la qualità di un servizio bibliotecario per questa classe di utenti sono essenzialmente: il servizio di prestito libri, la disponibilità di libri di testo per gli esami, il numero di posti a sedere, orario di apertura e l'OPAC.

Complessivamente, per quanto riguarda la biblioteca come luogo fisico e gli strumenti messi a disposizione, gli utenti LT giudicano positivamente la pulizia degli ambienti (3,82) e l'orario settimanale (3,60), ma esprimono giudizi inferiori al 3 per: il numero delle fotocopiatrici (2,21), dei posti a sedere (2,78), dei PC (2,78) e delle prese elettriche (2,91).

Il giudizio complessivo per la quantità e l'aggiornamento delle collezioni è positivo; critico invece il giudizio sul numero delle copie di testi disponibili per gli esami (2,70) e per il numero di volumi in prestito (2,75).

Il giudizio sul personale è positivo (competenza: 3,54, cortesia: 3,45), con qualche criticità locale.

Il servizio più utilizzato è il prestito, che viene usato dal 58% degli LT (risp.: 2.872) nel periodo compreso fra tutti i giorni e almeno una volta al mese; la soddisfazione per le procedure di prestito è discreta (3,20), ma molti utenti LT lamentano la scarsa automatizzazione del servizio nelle risposte alle domande aperte.

Poco conosciuti ed usati invece i servizi ILL e DD.

Il giudizio globale sulla biblioteca pari a 3,35 è comunque buono, superiore alla media complessiva di 3,30.

Nel loro insieme il complesso dei servizi offerti on line è utilizzato nel periodo compreso fra tutti i giorni e almeno una volta al mese dal 46,1% dei rispondenti LT (3.065). Tra i 726 utenti che dichiarano di non usare mai i servizi on line, il 49,3% non ne conosce l'esistenza, mentre quasi il 28,7% dichiara di non averne bisogno.

Il 56,5% degli utenti LT non è a conoscenza della possibilità di consultare le risorse elettroniche on line (risp.: 2.339). Tra il 43,5% (risp.: 1.018) che le conosce, vengono maggiormente usate le banche dati, quindi le riviste elettroniche. La soddisfazione per l'accesso alle risorse elettroniche è pari a 3,18.



Il servizio Chiedi@Illa tua biblioteca è poco conosciuto (21,3% su 2.339 risp.), ma chi lo conosce lo giudica positivamente (3,31).

Il 70,3% degli utenti LT conosce ed utilizza l'OPAC, che è percepito da questa fascia di utenza come il servizio on line più importante (valutazione: 4,54), facile da usare ed efficiente: il 28,3% lo usa tutti i giorni o almeno 1 volta alla settimana; il 39% almeno una volta al mese.

Il 73,4% dei rispondenti (risp. 2.339) conosce l'esistenza del sito web; il 53,9% lo usa tra tutti i giorni e almeno una volta al mese.

Il giudizio complessivo sui servizi on line è pari a 3,34, quindi al di sotto del giudizio globale (3,39)

### **Studenti laurea magistrale (LM)**

Il 51,4 % dei 1.876 studenti della LM che hanno risposto di frequentare una biblioteca SBA dichiara di recarsi in biblioteca da "tutti i giorni" ad "una volta alla settimana". Il 28,9% ci va "almeno 1 volta al mese", il 19,7%, "meno di una volta al mese". 88 LM dichiarano di non recarsi mai in biblioteca.

Gli studenti LM vanno in biblioteca principalmente per: consultare libri o riviste (25,3%), richiedere volumi in prestito (25,1%), fare ricerche bibliografiche (20,7%) e leggere o studiare materiale proprio (13,8%).

In biblioteca consultano principalmente i testi per la preparazione degli esami (44,6%), ma anche altri libri (24,4%) e riviste (20,8%). Solo il 6,6% dichiara di recarsi in biblioteca per consultare le risorse on line.

Chi consulta le risorse on line (risp.: 960) lo fa comunque principalmente da casa (45%) o dalla biblioteca di riferimento (31%); il 22% da altre postazioni del Politecnico.

I 5 fattori che determinano la qualità di un servizio bibliotecario per questa classe di utenti sono essenzialmente: il servizio di prestito libri, la disponibilità di libri di testo per gli esami, l'OPAC, le collezioni bibliografiche e l'orario di apertura.

Complessivamente, per quanto riguarda la biblioteca come luogo fisico e gli strumenti messi a disposizione, gli utenti LM giudicano positivamente la pulizia degli ambienti (3,73) e l'orario settimanale (3,58), ma esprimono giudizi inferiori al 3 per: il numero delle fotocopiatrici (2,01) e delle copie di testi disponibili per gli esami (2,58), dei PC (2,66) e dei posti a sedere (2,72).

Il giudizio complessivo per la quantità e l'aggiornamento delle collezioni è positivo; critico invece il giudizio sul silenzio (2,95) e sui tempi di attesa del servizio DD (2,97).

Il giudizio sul personale è positivo (competenza: 3,41, cortesia: 3,27), con qualche criticità locale.

Il servizio più utilizzato è il prestito, che viene usato dal 55,5% degli LM (risp.: 1876) nel periodo compreso fra tutti i giorni e almeno una volta al mese; la soddisfazione per le procedure di prestito è discreta (3,15).

Poco conosciuti ed usati invece i servizi ILL e DD.

Il giudizio globale sulla biblioteca pari a 3,21 è comunque discreto, ma lievemente inferiore alla media complessiva di 3,30.

Nel loro insieme il complesso dei servizi offerti on line è utilizzato nel periodo compreso fra tutti i giorni e almeno una volta al mese dal 57,5% dei rispondenti LM (1.964). Tra i 279 utenti che dichiarano di non usare mai i servizi on line, il 42,7% non ne conosce l'esistenza, mentre il 34,1% dichiara di non averne bisogno.

Il 43% degli utenti LM non è a conoscenza della possibilità di consultare le risorse elettroniche on line (risp.: 1.685). Tra il 57% (risp.: 960) che le conosce, vengono maggiormente usate le banche dati, quindi le riviste elettroniche. La soddisfazione per l'accesso alle risorse elettroniche è pari a 3,11.



Il servizio Chiedi@Illa tua biblioteca è poco conosciuto (20,2% su 1.685 risp.), ma chi lo conosce lo giudica positivamente (3,20).

L' 86,5% degli utenti conosce ed utilizza l'OPAC, che è percepito da questa fascia di utenza come il servizio on line più importante (valutazione: 4,68), facile da usare ed efficiente: quasi il 38,2% lo usa tutti i giorni o almeno 1 volta alla settimana; il 35,4% almeno una volta al mese.

L' 80,8% dei rispondenti (risp. 1.685) conosce l'esistenza del sito web; il 57,1 % lo usa tra tutti i giorni e almeno una volta al mese.

Il giudizio complessivo sui servizi on line è pari a 3,34, quindi al di sotto del giudizio globale (3,39)

### Utenti Post Laurea (PL)

Il 30,5% dei 249 utenti PL che hanno risposto di frequentare una biblioteca SBA dichiara di recarsi in biblioteca da "tutti i giorni" ad "una volta alla settimana". Il 28,5% ci va "almeno 1 volta al mese", il 41%, "meno di una volta al mese". 98 PL dichiarano di non recarsi mai in biblioteca.

Gli utenti PL vanno in biblioteca principalmente per: richiedere volumi in prestito (32,2%), consultare libri o riviste (27%), fare ricerche bibliografiche (19,7%) e utilizzare il prestito interbibliotecario (9,6%).

In biblioteca consultano principalmente altri libri (39,1%) e riviste (25,9%). Il 15,1% dichiara di recarsi in biblioteca per consultare le risorse on line.

Chi consulta le risorse on line (risp.: 267) lo fa principalmente dal suo studio o ufficio presso il Politecnico (70,4%) o da casa (18,7%).

I 5 fattori che determinano la qualità di un servizio bibliotecario per questa classe di utenti sono essenzialmente: l'OPAC, il servizio di prestito libri, le risorse elettroniche, le collezioni bibliografiche e l'orario di apertura.

Complessivamente, per quanto riguarda la biblioteca come luogo fisico e gli strumenti messi a disposizione, gli utenti PL giudicano positivamente la pulizia degli ambienti (3,58) e l'orario settimanale (3,48), ma esprimono giudizi inferiori al 3 per: il numero delle fotocopiatrici (2,20), prese elettriche (2,62), dei PC (2,72) e dei posti a sedere (2,75).

Il giudizio complessivo per la quantità e l'aggiornamento delle collezioni è positivo; critico invece il giudizio sulla segnaletica (2,99) e sui costi del servizio ILL (2,85).

Il giudizio sul personale è molto positivo (competenza: 3,69, cortesia: 3,68).

Il servizio più utilizzato è il prestito, che viene usato dal 52,2% dei PL (risp.: 249) nel periodo compreso fra tutti i giorni e almeno una volta al mese; la soddisfazione per le procedure di prestito è discreta (3,24).

I servizi ILL e DD sono conosciuti rispettivamente dal 71,9% e dal 41,4% degli utenti PL, e vengono utilizzati 49,2% (ILL) e dal 54,4% (DD).

Il giudizio globale sulla biblioteca pari a 3,31 è comunque buono, in linea con la media complessiva di 3,30.

Nel loro insieme il complesso dei servizi offerti on line è utilizzato nel periodo compreso fra tutti i giorni e almeno una volta al mese dal 77,3% dei rispondenti PL (347). Tra i 29 utenti che dichiarano di non usare mai i servizi on line, il 41,4% non ne conosce l'esistenza, mentre il 20,7% dichiara di non averne bisogno.

Il 16% degli utenti PL non è a conoscenza della possibilità di consultare le risorse elettroniche on line (risp.: 318). Tra l'84% (risp.: 267) che le conosce, vengono maggiormente usate le riviste elettroniche e le banche dati. Non a caso questo servizio è percepito da questa fascia di utenza come il servizio on line più importante (valutazione: 4,84). La soddisfazione per l'accesso alle risorse elettroniche è pari a 3,44.



Il servizio Chiedi@Illa tua biblioteca è abbastanza conosciuto (43,4% su 318 risp.) e chi lo conosce lo giudica positivamente (3,46).

Il 91,8% degli utenti PL conosce ed utilizza l'OPAC, lo considera facile da usare ed efficiente: il 42,8% lo usa tutti i giorni o almeno 1 volta alla settimana; il 36,6%, almeno una volta al mese.

L'84,6% dei rispondenti (risp. 318) conosce l'esistenza del sito web; il 37,6% lo usa tra tutti i giorni e almeno una volta alla settimana.

Il giudizio complessivo sui servizi on line è pari a 3,61, quindi superiore al giudizio globale (3,39).

## Docenti (Doc)

Il 18% dei 197 utenti Doc che hanno risposto di frequentare una biblioteca SBA dichiara di recarsi in biblioteca da "tutti i giorni" ad "una volta alla settimana". Il 34% ci va "almeno 1 volta al mese", il 48%, "meno di una volta al mese". 175 Doc dichiarano di non recarsi mai in biblioteca.

Gli utenti Doc vanno in biblioteca principalmente per: richiedere volumi in prestito (31,8%), consultare libri o riviste (31,6%), fare ricerche bibliografiche (19,5%) e utilizzare il prestito interbibliotecario (8,6%).

In biblioteca consultano principalmente altri libri (50,6%) e riviste (25,6%). Il 13,3% dichiara di recarsi in biblioteca per consultare le risorse on line.

Chi consulta le risorse on line (risp.: 265) lo fa principalmente dal suo studio o ufficio presso il Politecnico (79,2%) o da casa (15,8%).

I 5 fattori che determinano la qualità di un servizio bibliotecario per questa classe di utenti sono essenzialmente: l'OPAC, le risorse elettroniche, il servizio di prestito libri, le collezioni bibliografiche e l'orario di apertura.

Complessivamente, per quanto riguarda la biblioteca come luogo fisico e gli strumenti messi a disposizione, gli utenti Doc giudicano positivamente l'orario settimanale (3,60) e la pulizia degli ambienti (3,53), ma esprimono giudizi inferiori al 3 per: il numero delle fotocopiatrici (2,54), prese elettriche (2,78) e dei PC (2,92).

Il giudizio complessivo per la quantità e l'aggiornamento delle collezioni è positivo.

Il giudizio sul personale è positivo (competenza: 3,64, cortesia: 3,76).

Il servizio più utilizzato è il prestito, che viene usato dal 35% dei Doc (risp.: 197) nel periodo compreso fra tutti i giorni e almeno una volta al mese; la soddisfazione per le procedure di prestito è discreta (3,48).

I servizi ILL e DD sono conosciuti rispettivamente dal 71,6% e dal 49,7% degli utenti Doc, e vengono utilizzati dal 56% (ILL) e dal 65,3% (DD).

Il giudizio globale sulla biblioteca pari a 3,51 è positivo, superiore alla media complessiva di 3,30.

Nel loro insieme il complesso dei servizi offerti on line è utilizzato nel periodo compreso fra tutti i giorni e almeno una volta al mese dal 70,7% dei rispondenti Doc (372). Tra i 63 utenti che dichiarano di non usare mai i servizi on line, il 42,9% non ne conosce l'esistenza, mentre il 20,6% dichiara di non averne bisogno.

Il 14,2% degli utenti Doc non è a conoscenza della possibilità di consultare le risorse elettroniche on line (risp.tot. : 309). Tra l'85,8% (risp.: 265) che le conosce, vengono maggiormente usate le riviste elettroniche e le banche dati. Non a caso questo servizio è percepito da questa fascia di utenza come il servizio on line più importante (valutazione: 4,86).

La soddisfazione per l'accesso alle risorse elettroniche è pari a 3,74.

Il servizio Chiedi@Illa tua biblioteca è mediamente conosciuto (34% su 309 risp.); chi lo conosce lo giudica positivamente (3,76).



L'88,7% degli utenti Doc conosce ed utilizza l'OPAC, lo considera facile da usare ed efficiente: il 35,7% lo usa tutti i giorni o almeno 1 volta alla settimana; il 33,9%, almeno una volta al mese.

L'82,2% dei rispondenti (risp. 309) conosce l'esistenza del sito web; il 29,6% lo usa tra tutti i giorni e almeno una volta alla settimana.

Il giudizio complessivo sui servizi on line è pari a 3,78, superiore al giudizio globale (3,39) ed è il più positivo fra tutte le classi di utenza.

Complessivamente quindi è possibile riassumere i risultati salienti ottenuti dall'indagine:

1. L'elevato numero di risposte al questionario consente di effettuare valutazioni di carattere generale e specifico (per biblioteca/servizio, per categoria di utenza) attendibili e preziose in termini di indicazioni per la revisione di alcuni servizi
2. La valutazione complessiva dei servizi offerti dallo SBA, sia nelle biblioteche sia on line, è risultata più che soddisfacente a conferma della politica e delle scelte strategiche elaborate ed attuate.
3. Per quanto riguarda la frequenza delle biblioteche fisiche, l'utenza di riferimento si conferma essere la popolazione studentesca nel suo complesso. A questa lo SBA dovrà indirizzare maggiormente i propri sforzi e le proprie iniziative di progettazione/comunicazione.
4. La biblioteca fisica conferma il suo ruolo di supporto allo studio, mentre viene poco percepito il suo potenziale come luogo di socializzazione, diffusione e confronto delle idee.
5. Le singole biblioteche presentano caratteristiche eterogenee ed hanno richiesto una puntuale analisi caso per caso che ha consentito di individuarne gli specifici punti di forza e di debolezza e quindi di calibrare adeguatamente le azioni di miglioramento.
6. Per quanto riguarda i servizi on line, l'utenza di riferimento è formata dalla popolazione dei laureati nel loro complesso (post laurea e docenti) che si configurano quindi come un'utenza più evoluta nell'uso degli strumenti tecnologici; questo dato controbilancia la ridotta frequenza delle biblioteche fisiche da parte di questa classe di utenti, rappresentando un segnale positivo.
7. È risultata evidente la scarsa conoscenza di alcuni servizi in generale (ILL, DD, Chiedi@lla tua biblioteca) e per alcune categorie di utenti in particolare una scarsa familiarità nei confronti di altri servizi specifici; sarà quindi necessario che lo SBA metta in atto delle iniziative volte alla formazione / informazione degli utenti sull'esistenza e le potenzialità di tali servizi, oltre che sulle modalità per il loro efficace utilizzo.

Infine è opportuno segnalare che a seguito del completamento dell'indagine sono state avviate le necessarie azioni comunicative (nei confronti sia degli studenti, sia degli stakeholders) e sono state impostate le prime azioni correttive sui servizi/aspetti che l'indagine ha evidenziato come relativamente critici.



## 11. ALLEGATI

- Allegato 1. Questionario: frequenza delle risposte e relative percentuali sul totale dei rispondenti
- Allegato 2. Servizi di biblioteca e on line: graduatorie dei giudizi medi su importanza e soddisfazione
- Allegato 3. Servizi di biblioteca: giudizi medi su importanza e soddisfazione
- Allegato 4. Servizi on line: giudizi medi su importanza e soddisfazione
- Allegato 5. Frequenza di utilizzo delle biblioteche, conoscenza e utilizzo dei servizi di biblioteca, Conoscenza e utilizzo dei servizi on line.
- Allegato 6. Motivi principali per cui gli utenti si recano nelle biblioteche, documenti maggiormente utilizzati, fattori ritenuti determinanti per la qualità delle biblioteche
- Allegato 7. Illustrazione grafica degli intervalli di confidenza (95%)
- Allegato 8. Poster di comunicazione dell'iniziativa e dei risultati dell'indagine