

Una biblioteca "su misura": indagine 2016



Ilaria Moroni
Biblioteca di Ateneo
Agosto 2016

Una biblioteca "su misura": indagine 2016

Rapporto analitico

<i>Titolo</i>	Una biblioteca "su misura": indagine 2016 – rapporto analitico
<i>Versione</i>	0.3
<i>Data</i>	2016-08-05
<i>Responsabilità</i>	Ilaria Moroni
<i>Settore</i>	Servizi Centralizzati – Ufficio Formazione, Sviluppo e Promozione
<i>Area di interesse</i>	Misurazione e valutazione
<i>Abstract</i>	Il rapporto presenta finalità, modalità, oggetto, campione, esiti, riepilogo e propositi dell'indagine di <i>customer satisfaction</i> sulla Biblioteca di Ateneo realizzata nel maggio-giugno 2016.
<i>Rivisto da</i>	Maurizio di Girolamo, Federica De Toffol
<i>Approvato da</i>	Maurizio di Girolamo

Status del documento

Ver.	Data	Modifiche
0.1	16-07-18	Nuovo documento
0.2	16-08-03	Completamento della stesura
0.3	16-08-05	Modifiche e integrazioni

Sommario

INTRODUZIONE	5
Finalità	5
Modalità	5
Oggetto	6
CAMPIONE	7
Tipologia di utente.....	9
Area disciplinare.....	10
Tipologia di corso di laurea.....	12
Studenti tesisti e non	13
ESITI.....	14
I. Fruizione delle biblioteche	14
I.1. Fruitori di biblioteche e non	14
I.2. Le biblioteche più utilizzate.....	15
I.3. Motivi della fruizione di biblioteche diverse dalla BdA	16
I.4. Grado di frequentazione della BdA.....	16
II. Servizi bibliotecari.....	21
II.1. Servizi bibliotecari utilizzati	21
II.2. Grado di uso dei servizi bibliotecari	22
II.3. Motivi del non uso di alcuni servizi bibliotecari	24
II.4. Grado di soddisfazione per i servizi bibliotecari	25
II.5. Grado di importanza dei servizi bibliotecari.....	30
II.6. Confronto tra importanza e soddisfazione per i servizi bibliotecari	31
III. Aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca	33
III.1. Grado di importanza degli aspetti trasversali	34
III.2. Grado di soddisfazione per gli aspetti trasversali.....	35
III.3. Confronto tra importanza e soddisfazione per gli aspetti trasversali.....	40
IV. Percezione complessiva della Biblioteca di Ateneo.....	41
IV.1. Valutazione complessiva della BdA	41
IV.2. Motivi della valutazione della BdA	49
IV.3. Suggerimenti per migliorare la BdA	61
CONCLUSIONI	70

Riepilogo	70
Propositi	74
APPENDICE	75
Questionario online	75

Introduzione

Finalità

A distanza di quattro anni la Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca ha voluto rilevare in modo approfondito la qualità percepita dagli utenti, realizzando un'indagine di Customer Satisfaction analoga a quella effettuata nel 2012, in collaborazione con il [Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Siena](#) nell'ambito del [GIM](#) (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo).

Nel 2016 il desiderio di confrontarsi con strutture geograficamente lontane, che presentano analogie e differenze rispetto alla nostra realtà, ha portato a coinvolgere nel progetto di indagine anche i [Servizi Bibliotecari dell'Università degli Studi di Bergamo](#).

Le finalità questa indagine sono state sintetizzate dal Direttore della Biblioteca di Ateneo, il dott. Maurizio di Girolamo: "Dopo quattro anni siamo tornati a chiedere ai nostri utenti un'opinione sui servizi della biblioteca. Uso, importanza e soddisfazione circa i servizi offerti sono elementi la cui interpretazione ci consente di intervenire sulla strategia di sviluppo futuro e di andare incontro alle esigenze degli utenti, che mutano al pari delle condizioni di contesto e dell'evoluzione tecnologica. Non ci possiamo accontentare del, se pure molto lusinghiero, giudizio complessivo sulla biblioteca, ma dobbiamo approfondire tutti questi elementi, se vogliamo che la biblioteca continui a rappresentare oltre che un'eccellenza dell'Ateneo, un elemento fondamentale nel complesso dei servizi offerti da Bicocca".

La raccolta periodica di un *feedback* da parte degli utenti è infatti cruciale per riflettere sul proprio operato e individuare aree di **miglioramento**. A questo va aggiunta la preziosa opportunità di **confrontare i dati** da una parte con quelli rilevati nel 2012 e dall'altra con quelli di altre biblioteche universitarie.

Modalità

Lo strumento di rilevazione adottato è stato un **questionario**, composto da molte domande chiuse, utili per rilevare il livello di uso, soddisfazione e importanza rispetto ai servizi bibliotecari e ad altri aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca, e da alcune domande aperte, per raccogliere opinioni e suggerimenti di miglioramento.

Il questionario è stato somministrato a tutti gli utenti istituzionali della Biblioteca di Ateneo (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo etc.). Si è trattato quindi di un'**indagine censuaria**, che ha coinvolto l'intera popolazione di riferimento.

La **raccolta dei dati** è durata poco meno di un mese, dal 31 maggio al 26 giugno 2016. All'invito iniziale a compilare il questionario sono seguiti due *recall*.

L'invito alla compilazione è stato spedito via email tramite il software opensource LimeSurvey, in cui è stato caricato il questionario online.

Alla luce dei dati raccolti nel 2012 le domande del questionario sono state ridotte e in alcuni casi leggermente riformulate. Nella versione 2016, a seconda dei percorsi di compilazione, le domande erano minimo 4 e massimo 17.

Oggetto

Il questionario somministrato nel 2016, come quello del 2012, era diviso in quattro sezioni, focalizzate su diversi temi e quesiti di ricerca:

- 1) **Fruizione delle biblioteche:** chi utilizza le biblioteche, quali e con quale frequenza rispetto alla Biblioteca di Ateneo?
- 2) **Servizi bibliotecari:** quali sono i servizi più utilizzati, apprezzati e ritenuti più importanti, quali invece non sono conosciuti, non servono o non risultano soddisfacenti?
- 3) **Aspetti trasversali:** quale grado di importanza viene attribuito ad alcuni aspetti trasversali ai servizi bibliotecari – ambienti, personale, comunicazione, apertura, patrimonio, rete WiFi – e qual è il grado di soddisfazione rispetto alla Biblioteca di Ateneo?
- 4) **Percezione complessiva:** nel complesso quanto sono soddisfatti gli utenti della Biblioteca di Ateneo e perché? quali suggerimenti forniscono gli utenti per migliorare i servizi bibliotecari?

Le domande del questionario erano precedute da una sezione volta a rilevare il **profilo degli utenti**, raccogliendo informazioni rispetto alle seguenti variabili: tipologia di utente (studente, docente, personale tecnico-amministrativo etc.), area disciplinare di appartenenza, tipologia di corso di laurea (triennale, magistrale o specialistica, ciclo unico, vecchio ordinamento) etc.

In riferimento agli **“aspetti trasversali ai servizi bibliotecari”**, ricadono in questa categoria tutti quelli aspetti che impattano nella percezione di vari servizi bibliotecari, riprendendo un [modello concettuale](#) elaborato nel 2012. Ad esempio i giorni e gli orari di apertura condizionano la fruizione dei servizi fruibili in loco e incidono particolarmente nella percezione della sala lettura; il patrimonio bibliografico può impattare nella percezione del servizio di prestito libri, in cui la quantità e la qualità dei testi disponibili è rilevante.

Rispetto ai servizi bibliotecari e agli aspetti trasversali si è voluto rilevare sia il grado di **soddisfazione** che il grado di **importanza** attribuito agli stessi, al fine di individuare le priorità di intervento. Dal noto [Modello Servqual](#) sulla rilevazione della qualità percepita, infatti, emerge che è fondamentale rilevare l'eventuale *gap* tra aspettative dell'utente e percezioni derivanti dall'esperienza nella fruizione di un servizio.

Inoltre, per quanto riguarda i servizi bibliotecari, ci si proponeva di raccogliere anche il **grado di uso** e di scoprire i motivi per cui alcuni servizi non vengono utilizzati.

Il grado di uso, importanza e soddisfazione è stato rilevato in una **scala a quattro valori**.

Si è voluto adottare un numero pari e limitato di livelli onde evitare che molti soggetti scelgano il livello centrale, per non sbilanciarsi, o che si perdano con troppe gradazioni.

Rispetto alla scala di soddisfazione, importanza e frequenza/uso sono state adottate le risposte ordinate più diffuse: per nulla, poco, abbastanza, molto.

Campione

Si ricorda che non è stato effettuato un campionamento *ex-ante*, secondo criteri probabilistici o non probabilistici, poiché si è voluta realizzare una **rilevazione censuaria**, coinvolgendo tutti gli utenti istituzionali della Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca [d'ora in poi BdA].

Prendendo in esame il campione reale – ottenuto *ex-post* sulla base degli effettivi rispondenti all'indagine –, la letteratura sull'argomento ci insegna che la "**bontà**" di un campione, cioè la sua validità scientifica, è determinata da quattro attributi:¹

- **ampiezza**: il campione contiene un numero elevato di casi così da limitare gli errori di rilevazione;
- **accuratezza**: si riscontra un basso errore di copertura e la quota di non risposte rispetto ai casi inclusi nel campione teorico (determinato a priori) è minima;
- **eterogeneità**: il campione dovrebbe essere diversificato al suo interno in modo da presentare una variabilità di caratteristiche che siano collegate alle informazioni da rilevare;
- **rappresentatività**: il campione presenta alcune caratteristiche della popolazione di riferimento da cui è stato estratto.

Un campione si può quindi definire "rappresentativo" in base a determinate variabili note della popolazione (es. tipologia di utente e area disciplinare di appartenenza nel caso di una biblioteca universitaria), quando i valori del campione si discostano di poco rispetto ai valori parametro della popolazione ovvero se gli scarti tra variabili sono minimi.²

Rispetto al fenomeno di autoselezione dei rispondenti, che potrebbe introdurre **fattori di distorsione**, nel caso della nostra indagine si può ipotizzare che abbiano risposto prevalentemente persone che conoscono e usano almeno in parte la BdA. D'altronde tra le finalità dell'indagine vi era in primo luogo quella di raccogliere opinioni relative alla BdA, che comportano un uso sia pure parziale dei servizi e delle risorse offerte, e in secondo luogo quella di comprendere i motivi di un eventuale scarso uso dei servizi bibliotecari, per cui anche un numero di risposte circoscritto potrebbe fornire elementi sufficienti per analizzare la questione in profondità.

Inoltre la letteratura relativa ai sondaggi di opinione mette in guardia rispetto al fatto che solitamente rispondono i più schierati, quindi nel nostro caso i più soddisfatti o i più insoddisfatti rispetto ai servizi bibliotecari. Questo fenomeno di autoselezione, che impatta sulla valutazione dei servizi, può essere stemperato dall'alto numero di rispondenti.

La **popolazione** coinvolta nell'indagine è composta da 35.234 unità tra studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo ecc., cioè l'insieme degli utenti istituzionali (reali o potenziali) della BdA, stando ai dati statistici disponibili al 31/12/2015.

Hanno partecipato all'indagine, rispondendo al questionario online disponibile tra il 31 maggio e il 26 giugno 2016, 2.808 persone. Il **campione** rappresenta quindi l'8% della popolazione (v. grafico 1).

Considerato che spesso a livello globale si esamina il 10% della popolazione, si può dire che in termini di **ampiezza** complessiva il campione è abbastanza significativo.

¹ Antonio De Lillo et. al., *Metodi e tecniche della ricerca sociale. Manuale d'uso per l'indagine quantitativa*, Milano, Pearson Italia, 2011, p. 164.

² Piergiorgio Corbetta, *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. IV. L'analisi dei dati*, Bologna, Il Mulino, 2003, pp. 47-48.

Per quanto riguarda l'**accuratezza**, specifichiamo che nel caso delle rilevazioni censuarie non si può parlare di "errore di copertura", poiché quest'ultima è legata al campionamento probabilistico definito *ex-ante*, laddove c'è il rischio di sovrastimare o sottostimare le unità della popolazione da coinvolgere nell'indagine. Anche il "tasso di non risposta", come già detto, solitamente è relativo al campionamento determinato a priori e misura la percentuale di persone selezionate per l'indagine che non hanno partecipato perché non sono state reperite o perché hanno rifiutato di rispondere. Nel nostro caso, dunque, il fatto che non abbia partecipato all'indagine il 92% della popolazione coinvolta nella rilevazione censuaria (v. grafico 1) non è paragonabile a un dato analogo derivante da un campionamento mirato.

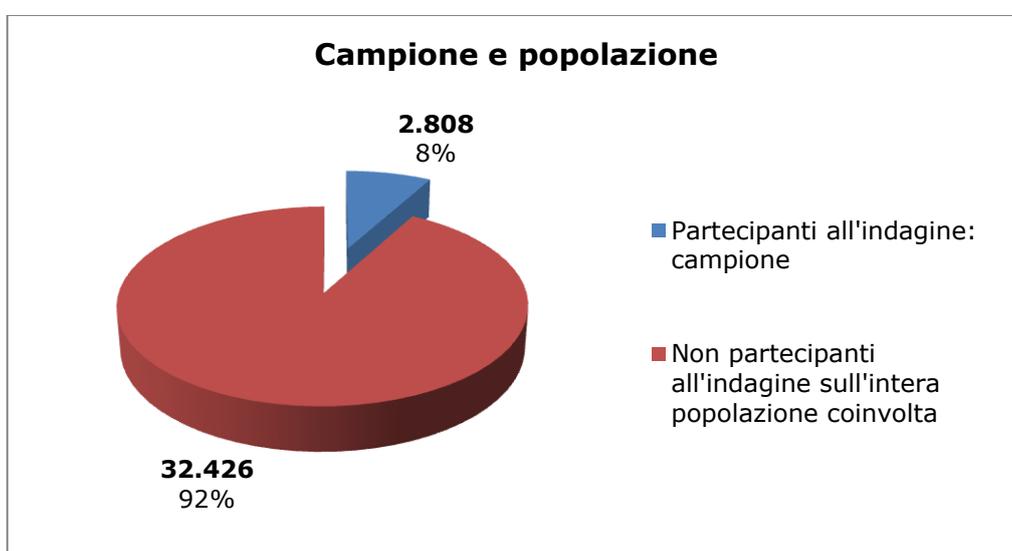


Grafico 1 - Campione e popolazione

Tuttavia, su 2.808 questionari, 475 questionari sono stati compilati in modo incompleto e non saranno oggetto di questa trattazione. Il **campione analizzato** è composto così da 2.333 unità (v. grafico 2), che rappresentano il 7% della popolazione.

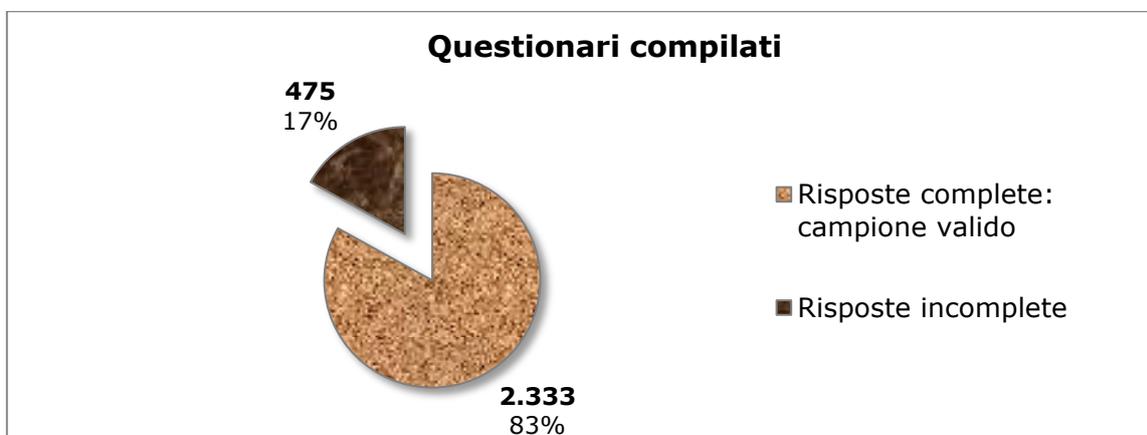


Grafico 2 - Questionari compilati

Dato che nell'esposizione degli esiti verranno presi in esame solo i questionari compilati in modo completo – la percentuale valida di risposte –, si valutano ora le **caratteristiche del campione** che appaiono significative ai fini dell'indagine, confrontandole con i dati disponibili sulla popolazione, al fine di rilevare la bontà del campione in termini di **eterogeneità** e **rappresentatività**.

Nel questionario è stato chiesto di specificare le seguenti informazioni socio-demografiche:

- tipologia di utente
- area disciplinare
- tipologia di corso di laurea
- studenti tesisti e non.

Queste variabili della popolazione sono particolarmente significative rispetto all'uso dei servizi bibliotecari e alla percezione degli stessi.

Tipologia di utente

Rispetto al campione valido (2.333 utenti), il grafico seguente riporta dati e percentuali per **tipologia di utente**, sulla base delle opzioni di risposta offerte alla prima domanda del questionario (v. appendice).

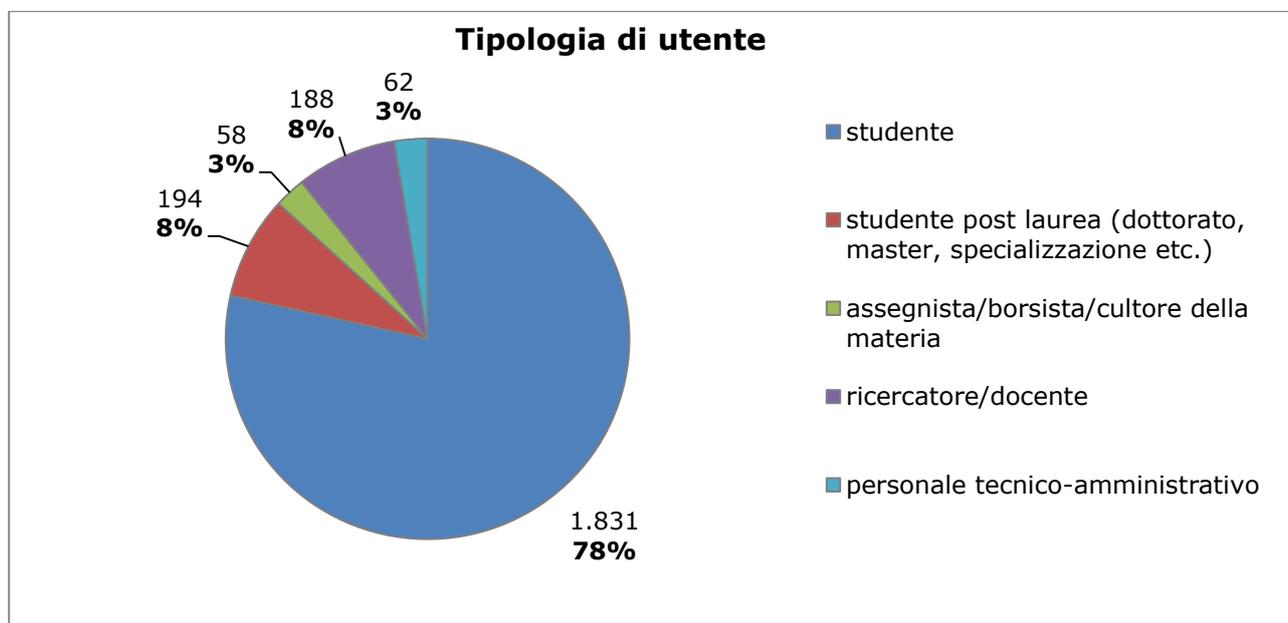


Grafico 3 – Tipologia di utente

Ora stimiamo il **tasso di partecipazione all'indagine** in riferimento alle varie tipologie di utenti, confrontando i dati del campione con quelli della popolazione, utilizzando sempre i dati statistici disponibili al 31/12/2015. Dalla tabella 1 si può constatare che è abbastanza elevata la partecipazione all'indagine da parte di determinate categorie di utenti, quali ricercatori/docenti (21%), studenti post laurea (18%) e assegnisti/borsisti/cultori della materia (16%), mentre risulta più bassa per personale tecnico-amministrativo (8%) e studenti (6%).

Nell'analisi dei risultati dell'indagine sarà quindi interessante scorporre alcuni dati per tipologie di utenti e calcolare la percentuale di risposte relativa a ciascuna categoria.

Partecipazione all'indagine per tipologia di utente			
<i>Tipologia di utente</i>	<i>Dati della popolazione</i>	<i>Dati del campione</i>	<i>Tasso di risposta</i>
Studenti	32.150	1.831	6%
Studenti post laurea	1.083	194	18%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	361	58	16%
Ricercatori/docenti	903	188	21%
Personale tecnico-amministrativo	737	62	8%

Tabella 1 – Partecipazione all'indagine per tipologia di utente

A questo punto mettiamo a confronto i dati percentuali relativi all'insieme, per valutare la **rappresentatività** del campione rispetto alla tipologia di utente. Come si evince dalla tabella 2, diverse categorie di utenti hanno risposto in misura maggiore rispetto alle quote della popolazione. Nella lettura dei risultati complessivi sarà quindi importante tenere presente che, rispetto alla tipologia di utente, il campione è sovradimensionato per assegnisti/borsisti/cultori della materia, ricercatori/docenti, studenti post laurea e personale tecnico-amministrativo, mentre è leggermente sottodimensionato rispetto agli studenti.

Rappresentatività del campione per tipologia di utente			
<i>Tipologia di utente</i>	<i>Percentuali popolazione</i>	<i>Percentuali campione</i>	<i>Differenza di rappresentatività</i>
Studenti	91%	78%	-14%
Studenti post laurea	3%	8%	+167%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	1%	3%	+200%
Ricercatori/docenti	3%	8%	+167%
Personale tecnico-amministrativo	2%	3%	50%

Tabella 2 – Rappresentatività del campione per tipologia di utente

Area disciplinare

La domanda del questionario relativa all'area disciplinare di afferenza è stata posta a tutte le categorie di utenti fin qui descritte, escluso il personale tecnico-amministrativo [d'ora in poi PTA]. L'analisi delle risposte pervenute (2.271) è illustrata nel grafico 4.

Anche in questo caso è utile confrontare questi valori con quelli della popolazione (34.497 unità), sia per valutare il tasso di partecipazione all'indagine per ciascuna area disciplinare (v. tabella 3) che per valutarne la rappresentatività rispetto all'insieme (v. tabella 4).

Facciamo notare che per l'anno 2015 non si dispone del dato statistico scorporato rispetto alle aree di Economia e Statistica poiché afferiscono alla medesima [Scuola](#). Di conseguenza nelle tabelle sono stati accorpati anche i dati del campione, visibili nel grafico 4.

Dalla tabella 3 si evince che il tasso di risposta è maggiore per le aree di Psicologia (9%), Medicina e Chirurgia (8%) e Sociologia, mentre risulta minore per le aree di Scienze della Formazione, Giurisprudenza, Scienze MM.FF.NN (6% in tutti i casi) ed Economia e Statistica (5%).

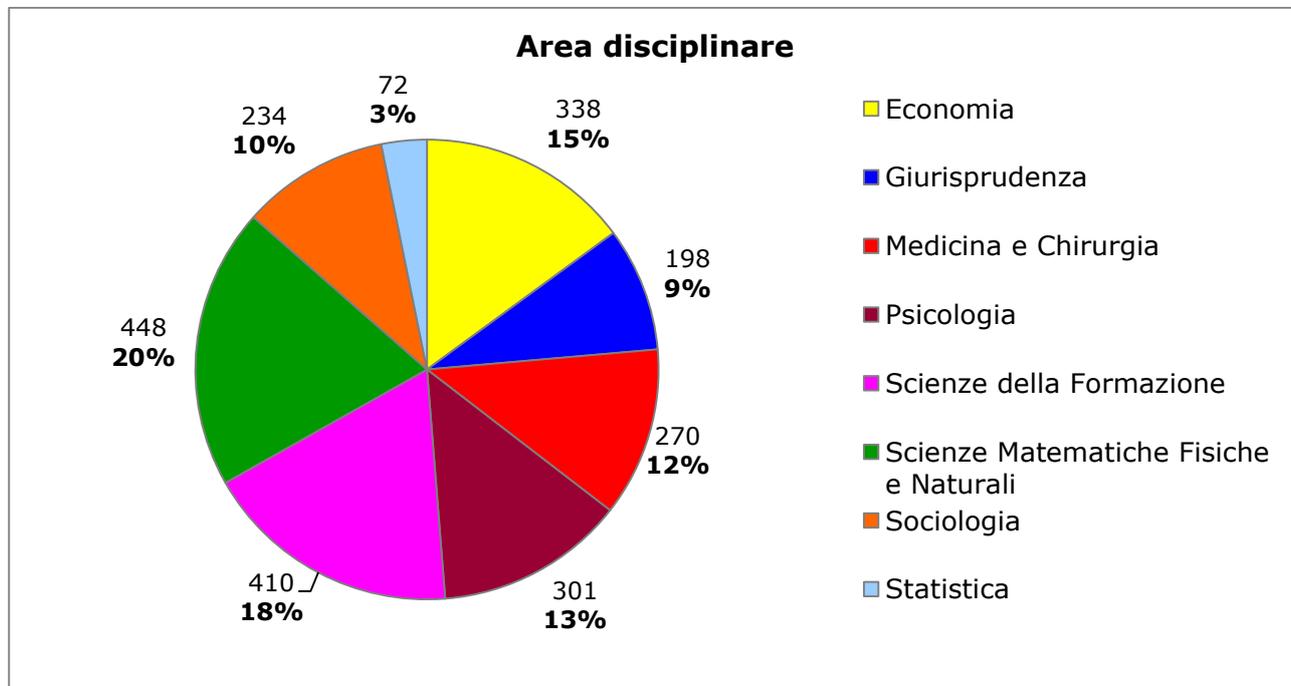


Grafico 4 – Area disciplinare

Partecipazione all'indagine per area disciplinare			
<i>Area disciplinare</i>	<i>Dati della popolazione</i>	<i>Dati del campione</i>	<i>Tasso di risposta</i>
Economia e Statistica	7.683	410	5%
Giurisprudenza	3.079	198	6%
Medicina e Chirurgia	3.507	270	8%
Psicologia	3.465	301	9%
Scienze della Formazione	6.418	410	6%
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	7.178	448	6%
Sociologia	3.167	234	7%

Tabella 3 – Partecipazione all'indagine per area disciplinare

Rappresentatività del campione per area disciplinare			
<i>Area disciplinare</i>	<i>Percentuali popolazione</i>	<i>Percentuali campione</i>	<i>Differenza di rappresentatività</i>
Economia e Statistica	22%	18%	-18%
Giurisprudenza	9%	9%	0%
Medicina e Chirurgia	10%	12%	+20%
Psicologia	10%	13%	+30%
Scienze della Formazione	19%	18%	-5%
Scienze MM.FF.NN	21%	20%	-4%
Sociologia	9%	10%	+11%

Tabella 4 – Rappresentatività del campione per area disciplinare

Dalla tabella 4, inoltre, risulta evidente che le quote del campione sono leggermente sovradimensionate nel caso di Psicologia, Medicina e Chirurgia e Sociologia, mentre sono un po' sottodimensionate nel caso di Economia e Statistica, Scienze della Formazione e Scienze MM.FF.NN. Nel caso di Giurisprudenza si verifica una corrispondenza tra la percentuale del campione e quella della popolazione.

Nell'analisi degli esiti dell'indagine talvolta si focalizzerà l'attenzione su ciascuna area disciplinare per "pesare" adeguatamente determinati giudizi e per comprendere meglio alcuni comportamenti.

Tipologia di corso di laurea

A tutti gli studenti (1.831) è stata poi chiesta la tipologia di corso di laurea a cui sono iscritti; ne è emerso il quadro esposto nel grafico 5.

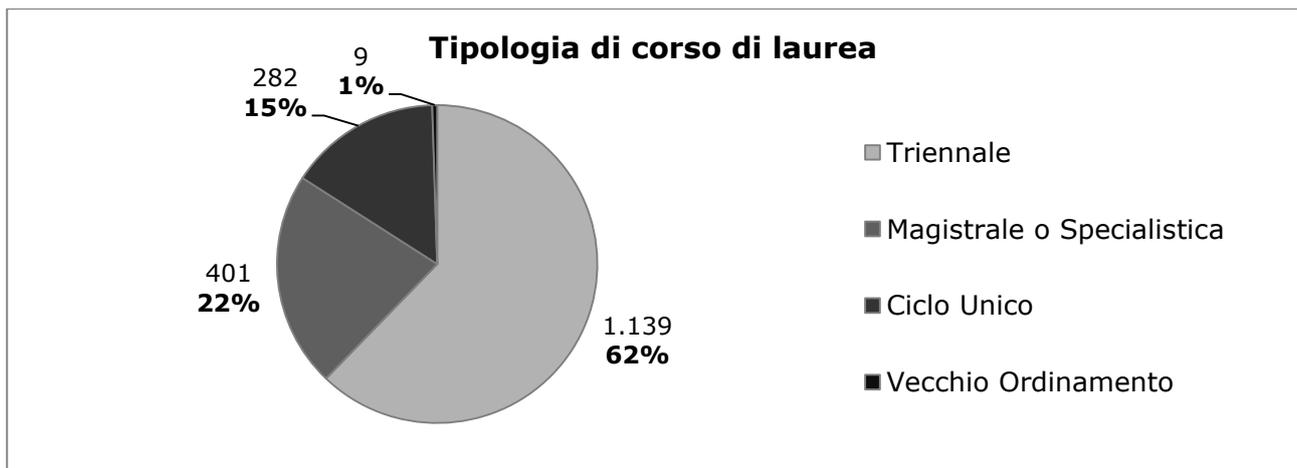


Grafico 5 – Tipologia di corso di laurea

In modo analogo a quanto fatto per le facoltà di afferenza, raffrontiamo questi valori con quelli della **popolazione** (32.150), per valutare la bontà del campione (v. tabelle 5 e 6).

Partecipazione all'indagine per tipologia di corso di laurea			
Tipologia di corso di laurea	Dati della popolazione	Dati del campione	Tasso di risposta
Triennale	21.313	1.139	5%
Magistrale o Specialistica	5.694	401	7%
Ciclo Unico	4.807	282	6%
Vecchio Ordinamento	336	9	3%

Tabella 5 – Partecipazione all'indagine per tipologia di corso di laurea

Nella tabella 5 il tasso di risposta risulta medio-alto per la Magistrale o Specialistica (7%) e per il Ciclo Unico (6%), medio-basso per la Triennale (5%) e basso per il Vecchio Ordinamento (3%), categoria composta probabilmente da utenti che frequentano di rado le strutture dell'Ateneo, compresa la BdA.

Rappresentatività del campione per tipologia di corso di laurea			
<i>Tipologia di corso di laurea</i>	<i>Percentuali popolazione</i>	<i>Percentuali campione</i>	<i>Differenza di rappresentatività</i>
Triennale	66%	62%	-6%
Magistrale o Specialistica	18%	22%	+22%
Ciclo Unico	15%	15%	0%
Vecchio Ordinamento	1%	1%	0%

Tabella 6 – Rappresentatività del campione per tipologia di corso di laurea

La tabella 6 fa notare che, per quanto riguarda gli strati della popolazione, il campione è un po' sovradimensionato per la Magistrale o Specialistica e leggermente sottodimensionato per la Triennale; per il Ciclo Unico e il Vecchio Ordinamento c'è corrispondenza tra le due percentuali.

Nell'analisi dei risultati si farà riferimento al *distinguo* per tipologia di corso di laurea solo nella misura in cui i dati appariranno significativi rispetto all'oggetto esaminato.

Studenti tesisti e non

Sia agli studenti che agli studenti post laurea (2.025 unità) è stato chiesto di specificare se stanno lavorando alla tesi (di laurea o di dottorato), poiché questo potrebbe essere legato ad un uso maggiore e differente dei servizi bibliotecari. Nel grafico 6 si nota che i tesisti rappresentano oltre ¼ dei rispondenti, di cui 461 sono studenti e 68 studenti post laurea.

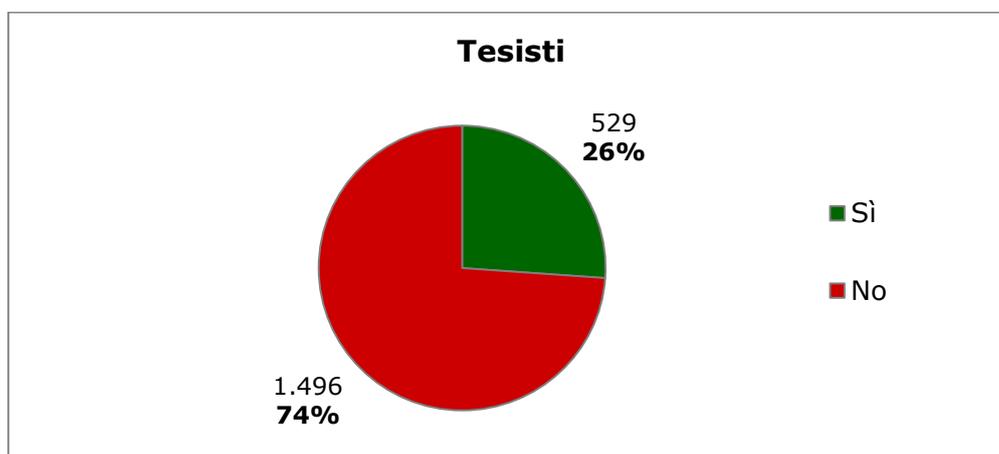


Grafico 6 – Tesisti

In questo caso non si dispone di dati statistici che si possono confrontare con il dato emerso dall'indagine.

A questo punto possiamo concludere che il **campione** è abbastanza **valido** dal punto di vista scientifico, poiché è sufficientemente ampio, eterogeneo e rappresentativo in merito alla distribuzione per tipologia di utente, area disciplinare e tipologia di corso di laurea. Queste sono, infatti, caratteristiche della popolazione significative rispetto all'oggetto di indagine e alle sue finalità.

Esiti

Nell'analizzare il campione descritto finora (2.333 questionari compilati in modo completo), si riprenderanno le **sezioni** del questionario:³

- I. Fruizione delle biblioteche
- II. Servizi bibliotecari
- III. Aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca
- IV. Percezione complessiva della BdA (Biblioteca di Ateneo).

Trattandosi di un rapporto analitico, per ciascuna area di indagine si esamineranno le risposte non solo nell'insieme ma anche in base alle variabili del campione sopra esposte.

I. Fruizione delle biblioteche

Nella sezione dedicata alla fruizione delle biblioteche, ci si proponeva da una parte di scoprire chi utilizza i servizi della BdA, con quale frequenza e presso quali sedi, dall'altra di capire come mai alcuni non utilizzano la BdA in generale o non fruiscono di specifici servizi.

I.1. Fruttori di biblioteche e non

La prima domanda di questa sezione era la seguente: **"Usi i servizi di qualche biblioteca, in università o all'esterno?"**. Come si evince dal grafico I.1, l'83% del campione ha risposto positivamente.

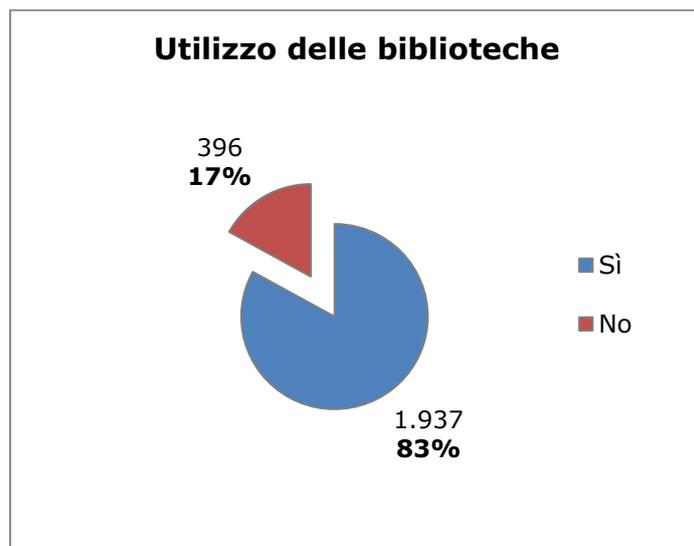


Grafico I.1 – Utilizzo delle biblioteche

³ Come si può notare dal questionario inserito in appendice, la prima sezione è quella del profilo utente, i cui risultati sono già stati esaminati nella descrizione del campione. Gli esiti veri e propri dell'indagine riguardano l'oggetto della ricerca sopra illustrato.

Come si è già detto, l'autoselezione dei rispondenti implica un fattore di distorsione rispetto all'intera popolazione e il dato appena presentato conferma l'ipotesi che abbiano partecipato all'indagine prevalentemente persone che usano almeno in parte i servizi bibliotecari.

Maggiori dettagli sulla composizione dei rispondenti verranno presentati esaminando le domande successive.

I.2. Le biblioteche più utilizzate

A chi usa i servizi delle biblioteche (1.937 persone) è stato chiesto di indicare **la biblioteca maggiormente utilizzata**.

Dal grafico I.2. emerge che la maggioranza si rivolge alla Sede Centrale della BdA (57%), una percentuale significativa frequenta la Sede di Scienze (15%) o la Sede di Medicina (9%), mentre pochissimi rispondenti usano il Polo di Biblioteca Digitale (4 persone pari allo 0,21%). A tutti questi vanno aggiunti coloro che utilizzano solo i servizi online della BdA (5%).

Una piccola percentuale si rivolge alla biblioteca dell'ex Consorzio CIDiS (2%) e una minoranza consistente si rivolge ad altre biblioteche pubbliche o universitarie (12%).

Sul campione analizzato, dunque, l'86% dei rispondenti utilizza i servizi bibliotecari offerti dalla BdA, in presenza o a distanza.

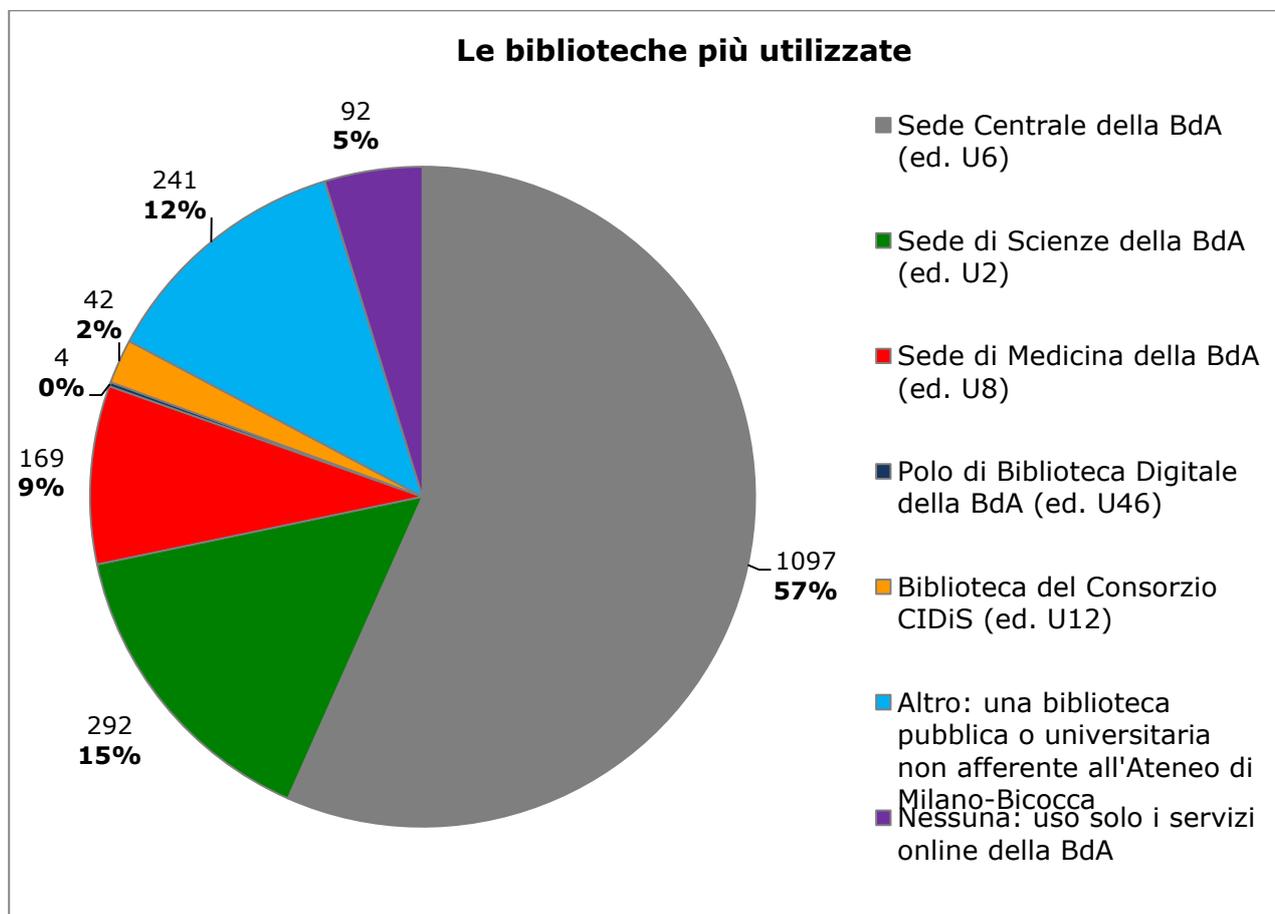


Grafico I.2. - Chi frequenta biblioteche: biblioteche principali

I.3. Motivi della fruizione di biblioteche diverse dalla BdA

A chi si rivolge a biblioteche diverse da quelle di Ateneo (283 persone) è stato chiesto di indicare il **motivo principale**, scegliendo una sola delle opzioni presentate.

Dal grafico I.3. emerge che la maggioranza trova più comodo rivolgersi ad altre biblioteche (66%). Alcuni non frequentano molto l'Ateneo (14%), altri trovano altrove orari di apertura più adeguati alle proprie esigenze (8%).

Sono pochi coloro che vanno altrove perché sono più soddisfatti dei servizi delle altre biblioteche (6%) o perché non conoscono i servizi offerti dalla BdA (5%).

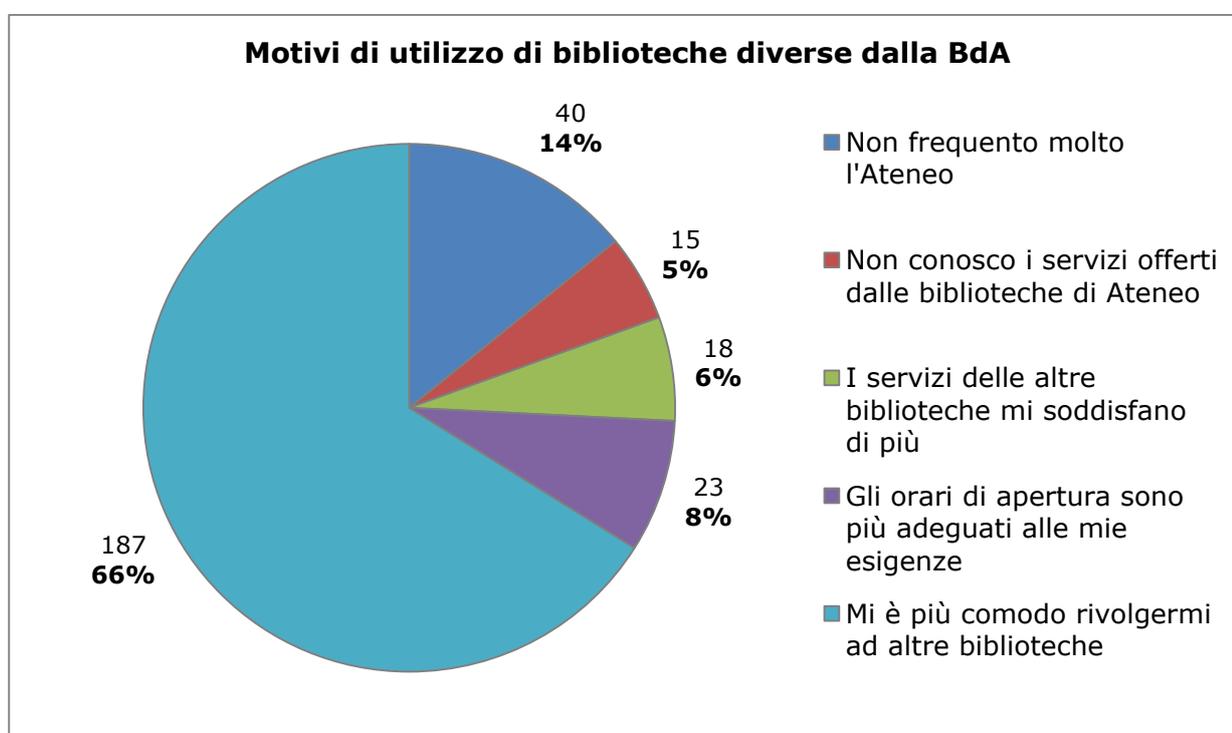


Grafico I.3 – Motivi di utilizzo di biblioteche diverse dalla BdA

I.4. Grado di frequentazione della BdA

A chi si rivolge a una delle sedi della BdA (1.562 persone) è stato chiesto di indicare il **grado di frequentazione** in una scala a quattro valori:

- molto (qualche volta alla settimana)
- abbastanza (qualche volta al mese)
- poco (qualche volta all'anno)
- mai.

Nel grafico I.4.1 si possono vedere i dati delle risposte ottenute a livello globale: il 40% frequenta abbastanza la biblioteca; il 36% frequenta poco la biblioteca e il 20% frequenta molto la biblioteca; solo il 4% non la frequenta mai.

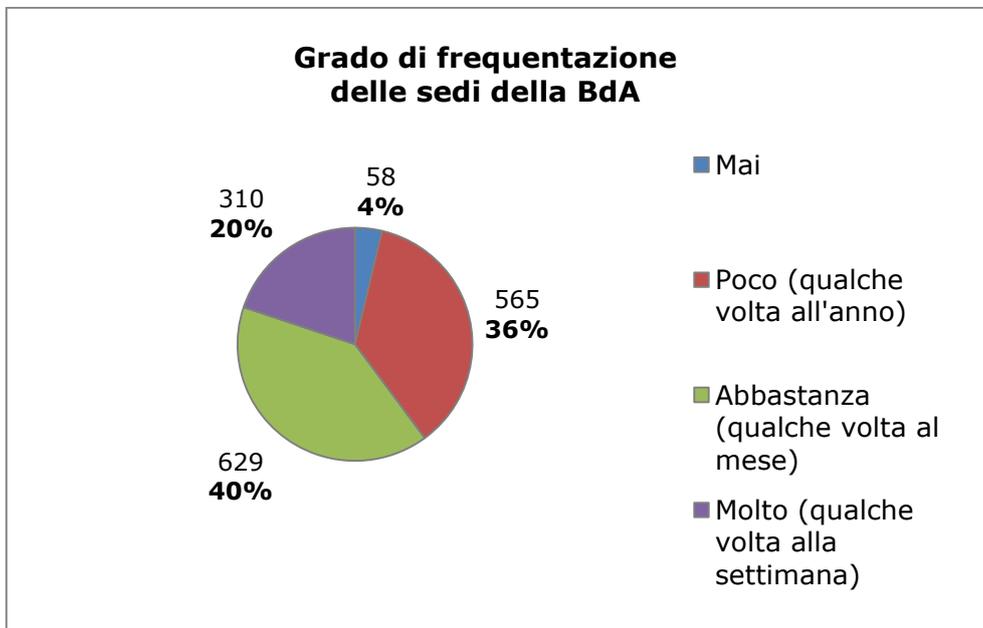


Grafico I.4.1 – Grado di frequentazione delle sedi della BdA

Calcoliamo allora la **media di frequentazione** della BdA, moltiplicando per i coefficienti della scala 1-4 le risposte ordinate "mai" (1), "poco" (2), "abbastanza" (3), "molto" (4): il risultato di **2,76/4** è rappresentato nel grafico I.5.2.

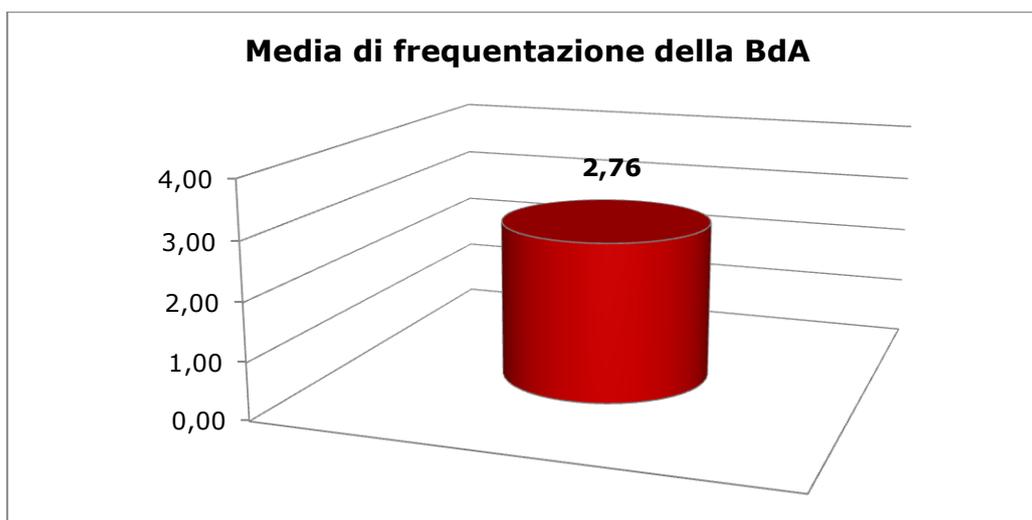


Grafico I.4.2 – Media di frequentazione della BdA

Esaminiamo ora il grado di frequentazione ripartito per le **tre sedi** della BdA, escludendo qui il Polo di Biblioteca Digitale a cui si rivolgono 4 persone. Dal grafico I.4.3 si nota che la Sede di Scienze vede la maggior percentuale di utenti sporadici (41% tra mai e poco) ma anche assidui (24% molto). Visualizziamo poi le medie di frequentazione per ciascuna sede con il grafico I.4.4: la Sede di Medicina è quella con il tasso di frequentazione più elevato (2,80/4), anche se questa è la sede frequentata da meno utenti delle tre, seguita dalla Sede di Scienze (2,77/4).

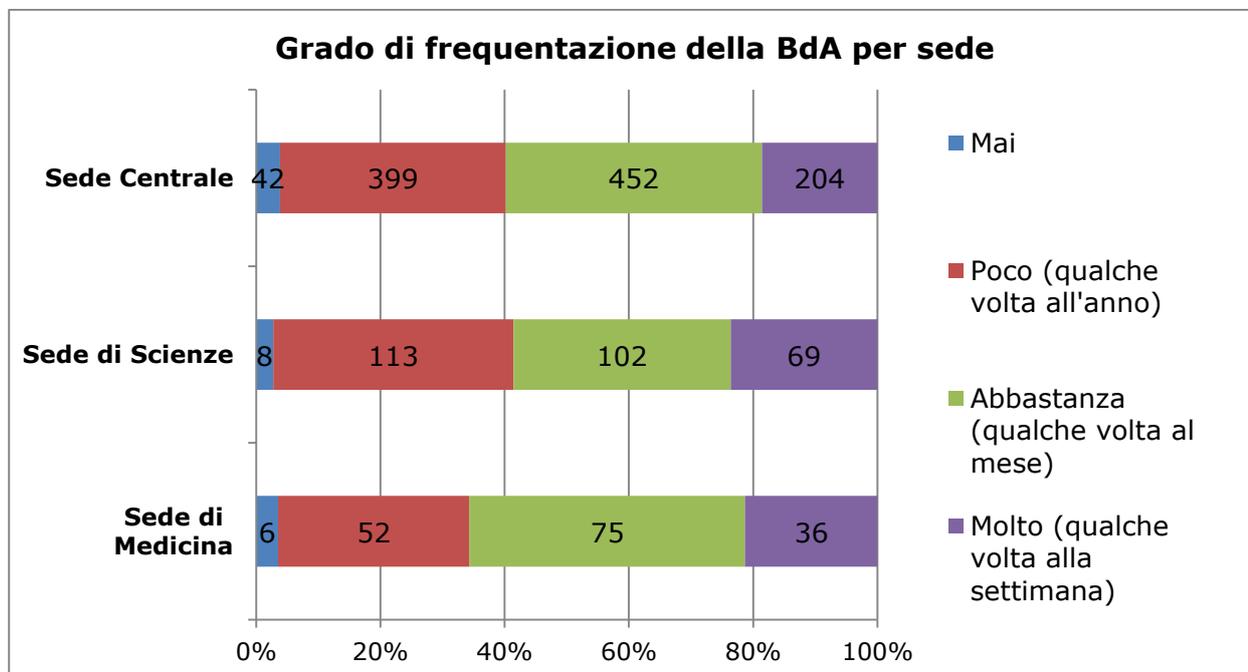


Grafico I.4.3 – Grado di frequentazione della BdA per sede

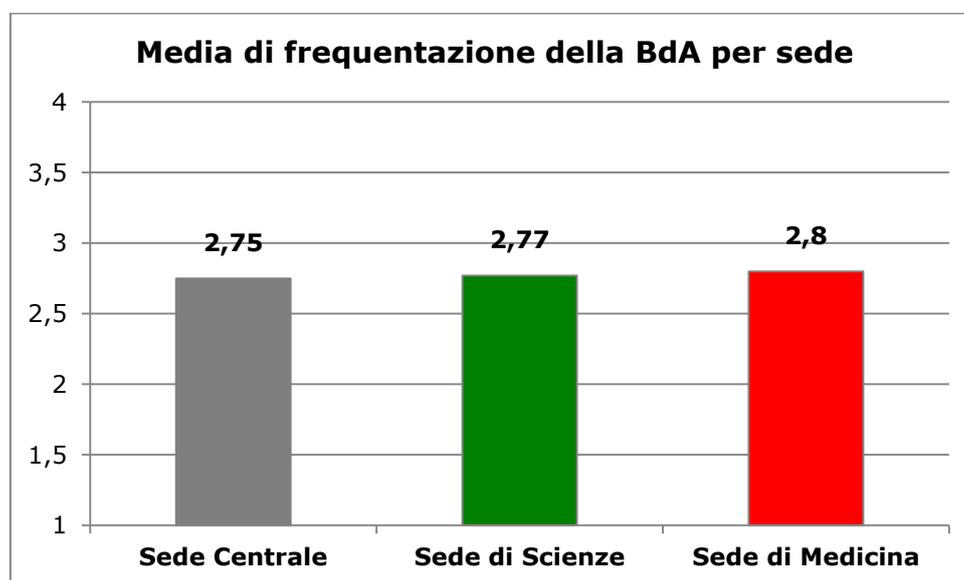


Grafico I.4.4 – Media di frequentazione della BdA per sede

A questo punto prendiamo in esame alcune **variabili del campione**, quali la tipologia di utente e l'area disciplinare di afferenza, al fine di scoprire eventuali differenze di comportamento grazie all'analisi multivariata.

Per quanto riguarda la **tipologia di utente**, dal grafico I.4.5 si evince che i frequentatori più assidui della BdA sono gli studenti (22% molto) e che i meno assidui sono gli assegnisti/borsisti (67% tra mai e poco).

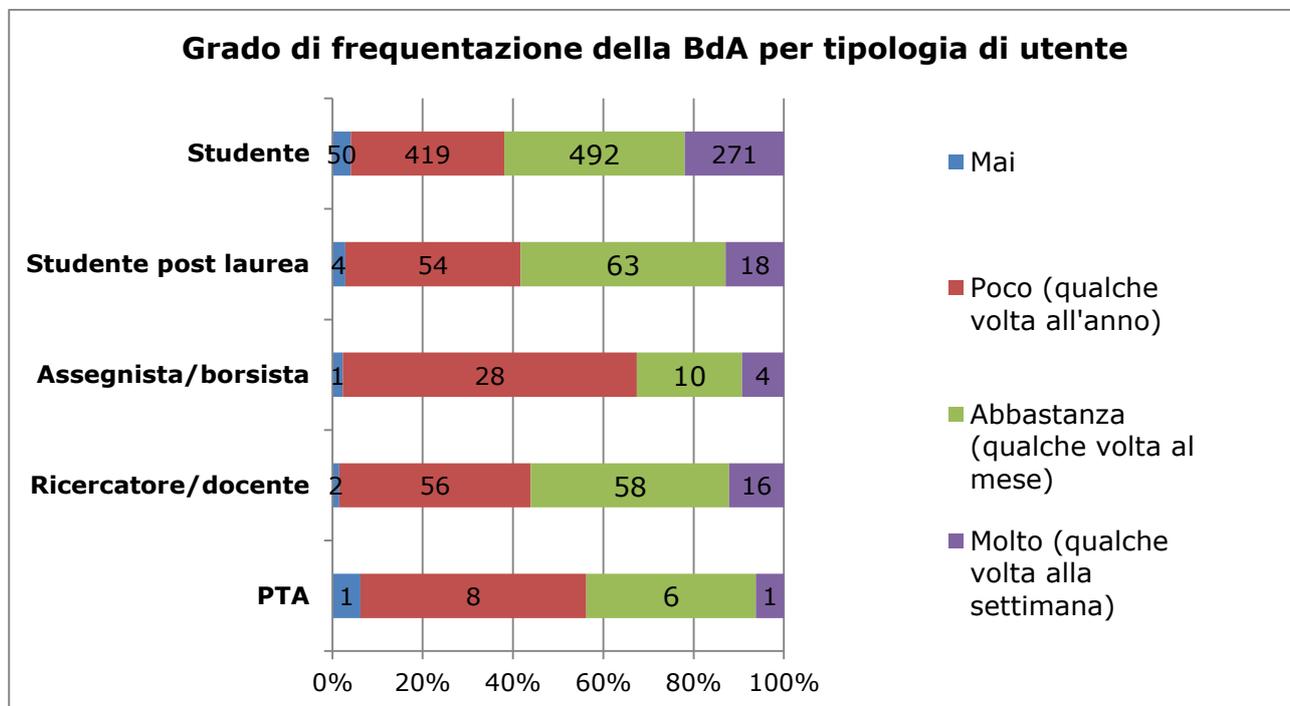


Grafico I.4.5 – Grado di frequentazione della BdA per tipologia utente

Inoltre nel grafico I.4.6, che mostra le medie di frequentazione per tipologia di utente, si può notare che in cima alla lista ci sono gli studenti (2,80/4), seguiti da studenti post laurea (2,68/4) e ricercatori/docenti (2,67/4); medie più basse si registrano per PTA (2,44/4) e assegnisti/borsisti/cultori della materia (2,40/4).

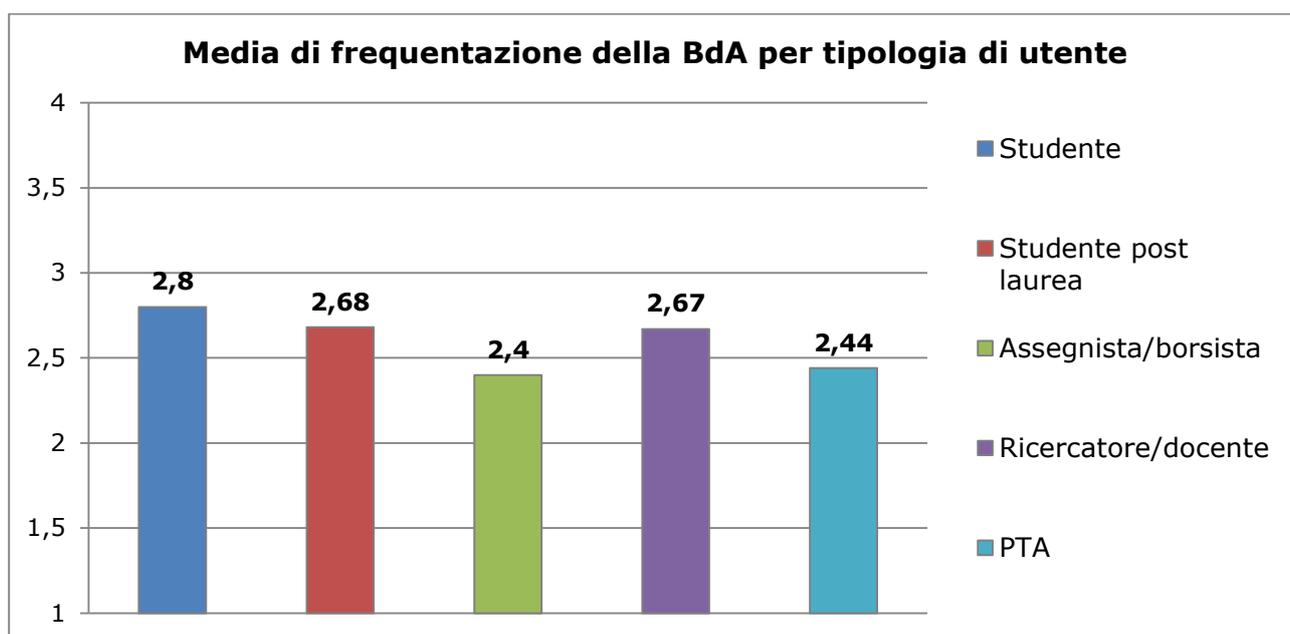


Grafico I.4.6 – Media di frequentazione della BdA per tipologia utente

Per quanto riguarda l'area disciplinare di afferenza, si ricorda che questa domanda è stata posta a tutte le tipologie di utenti che frequentano una delle sedi della BdA, ad eccezione del PTA (1.546 rispondenti). Dal grafico I.4.7 risulta evidente che i frequentatori più assidui sono quelli di Giurisprudenza (33% molto), mentre quelli meno assidui sono quelli di Statistica (67% mai e poco).

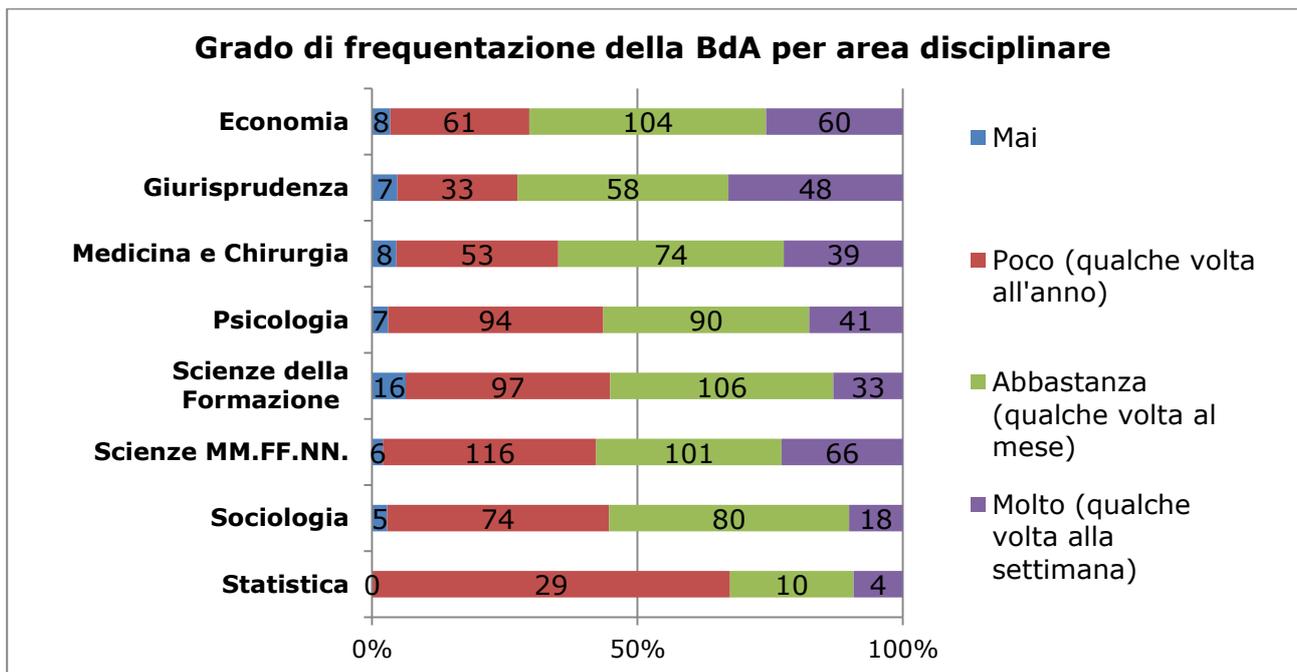


Grafico I.4.7 – Grado di frequentazione della BdA per area disciplinare

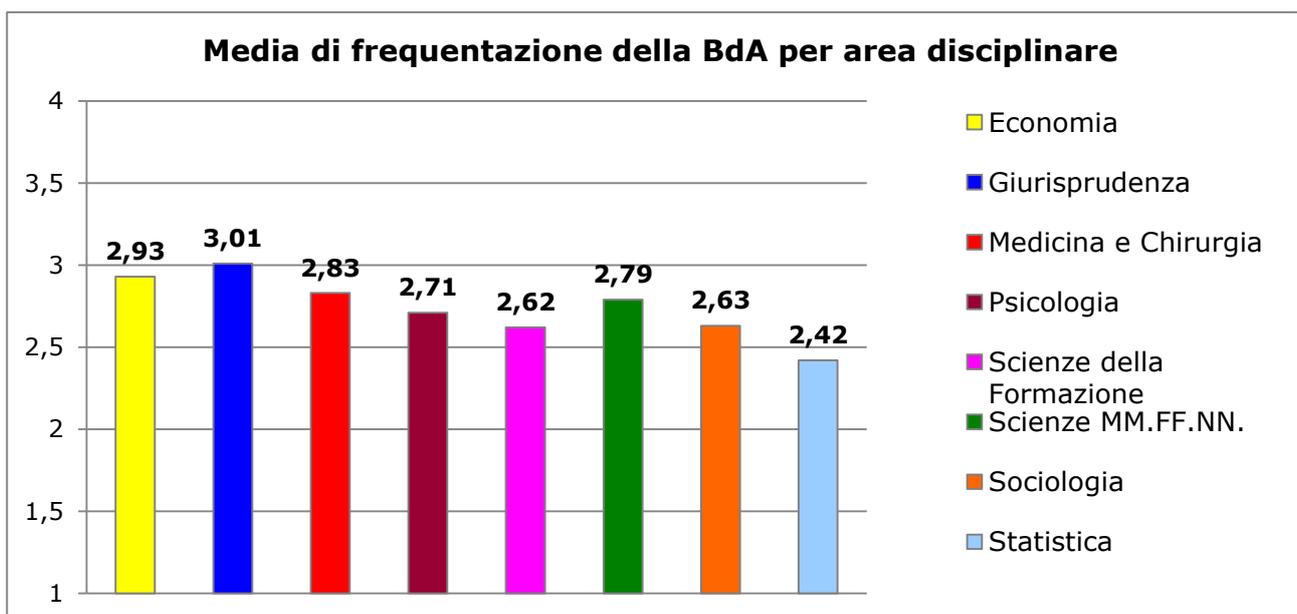


Grafico I.4.8 – Media di frequentazione della BdA per area disciplinare

Come mostrato dal grafico I.4.8, le medie di frequentazione su scala 1-4 vedono le aree disciplinari disposte in questo ordine decrescente: Giurisprudenza (3,01), Economia (2,93), Medicina e Chirurgia (2,83), Scienze MM.FF.NN (2,79), Psicologia (2,71), Sociologia (2,63), Scienze della Formazione (2,62) e Scienze Statistiche (2,42).

Confrontando i dati del grafico I.4.8 con quelli del grafico I.4.4, si può notare che le medie di frequentazione delle sedi di Medicina (2,80) e di Scienze (2,77) sono diverse rispetto alle medie di frequentazione degli utenti afferenti alle aree di Medicina e Chirurgia (2,83) e di Scienze MM.FF.NN (2,79). Andando infatti a verificare chi utilizza queste due sedi, si scopre su un campione di 165 persone che frequentano la Sede di Medicina, 4 fanno parte del PTA e 3 afferiscono alle aree di Psicologia, Scienze della Formazione e Sociologia; mentre nel caso della Sede di Scienze, su 292 frequentanti, 21 afferiscono a tutte le altre aree disciplinari e 2 fanno parte del PTA.

Per quanto riguarda la Sede Centrale, rivolta alle scienze umane e sociali, i 1.097 frequentanti sono composti da 18 utenti afferenti alle scienze pure (18 di Scienze MM.FF.NN e 3 di Medicina) e da 10 utenti facenti parte del PTA.

II. Servizi bibliotecari

La sezione dell'indagine relativa ai servizi bibliotecari della BdA ha coinvolto tutti gli utenti che in precedenza hanno risposto di rivolgersi a una delle sedi della BdA o di utilizzare anche solo i servizi online della BdA (1.654 soggetti). Solo la domanda relativa all'importanza attribuita ai servizi che può offrire una biblioteca universitaria è stata rivolta a tutti coloro che hanno partecipato all'indagine (2.333 persone).

II.1. Servizi bibliotecari utilizzati

A coloro che usano i servizi online della BdA o che si rivolgono a una delle sue sedi (1.654 persone) è stata presentata una lista di servizi offerti, chiedendo di selezionare tutti quelli utilizzati abitualmente o che sono stati usati almeno una volta.

Nel grafico II.1.1 si può vedere l'elenco dei servizi esaminati, presentati in ordine decrescente secondo il **numero di utilizzatori**.

Gli stessi dati possono essere indicati in percentuale sulla base del numero di rispondenti (1.654), distinguendo tre fasce di utilizzo: alto, medio e basso.

I servizi che registrano un alto utilizzo sono:

- Catalogo online (OPAC): 58%
- Prestito libri, DVD, CD etc.: 57%
- Sala lettura: 56%
- Consultazione di libri, riviste, enciclopedie etc.: 52%

I servizi che registrano un medio utilizzo sono:

- Fotocopiatura: 36%
- Sito web della BdA: 32%
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook: 29%
- Informazioni e supporto al banco prestiti: 22%
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche [d'ora in poi Servizi interbib.]: 18%
- Postazioni informatiche: 16%
- Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale): 16%

I servizi che registrano un basso utilizzo sono:

- Biblio E-Learning (tutorial per la ricerca bibliografica): 6%
- Informazioni e supporto via email: 5%
- Consulenza per ricerche bibliografiche (reference): 5%
- Seminari sulla ricerca bibliografica: 5%
- Prestito tablet ed e-reader (presso il Polo di Biblioteca Digitale): 0,24%

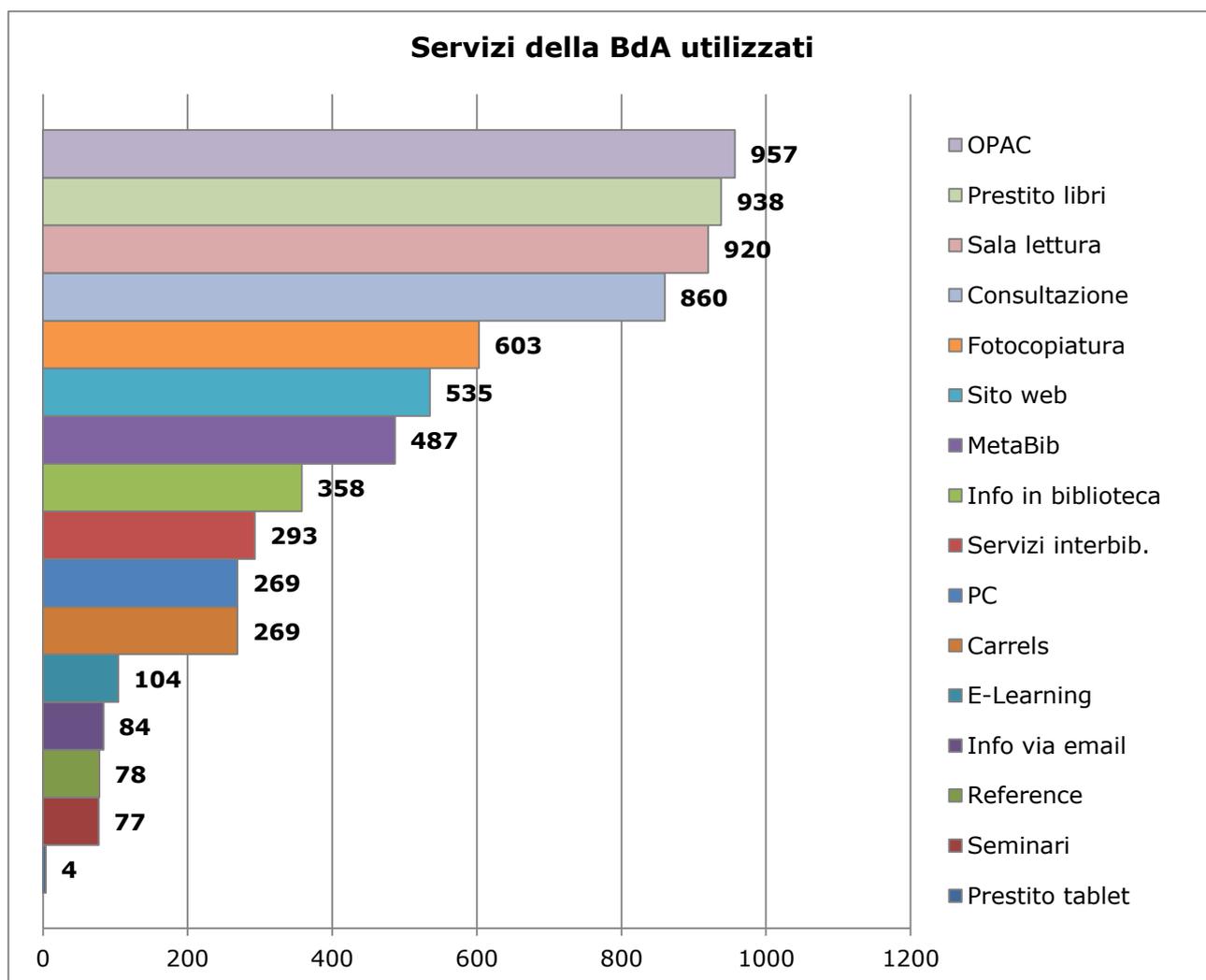


Grafico II.1 – Servizi della BdA utilizzati

II.2. Grado di uso dei servizi bibliotecari

Per ciascuno dei servizi selezionati nella domanda precedente è stato poi chiesto di indicare il **grado di utilizzo**, utilizzando la scala a quattro valori, già vista nella parte sulla fruizione delle biblioteche, ma escludendo l'opzione "mai" e lasciando le opzioni "poco (qualche volta all'anno)", "abbastanza (qualche volta al mese)", "molto (qualche volta alla settimana)". La domanda "Quanto usi i seguenti servizi bibliotecari?" mostrava infatti solo i servizi usati

abituamente o usati almeno una volta dal soggetto che aveva risposto alla domanda precedente (1.654 unità).

Ecco una rappresentazione grafica delle risposte raccolte, partendo dal servizio usato da più persone (OPAC) per arrivare a quello usato da meno persone (prestito tablet).

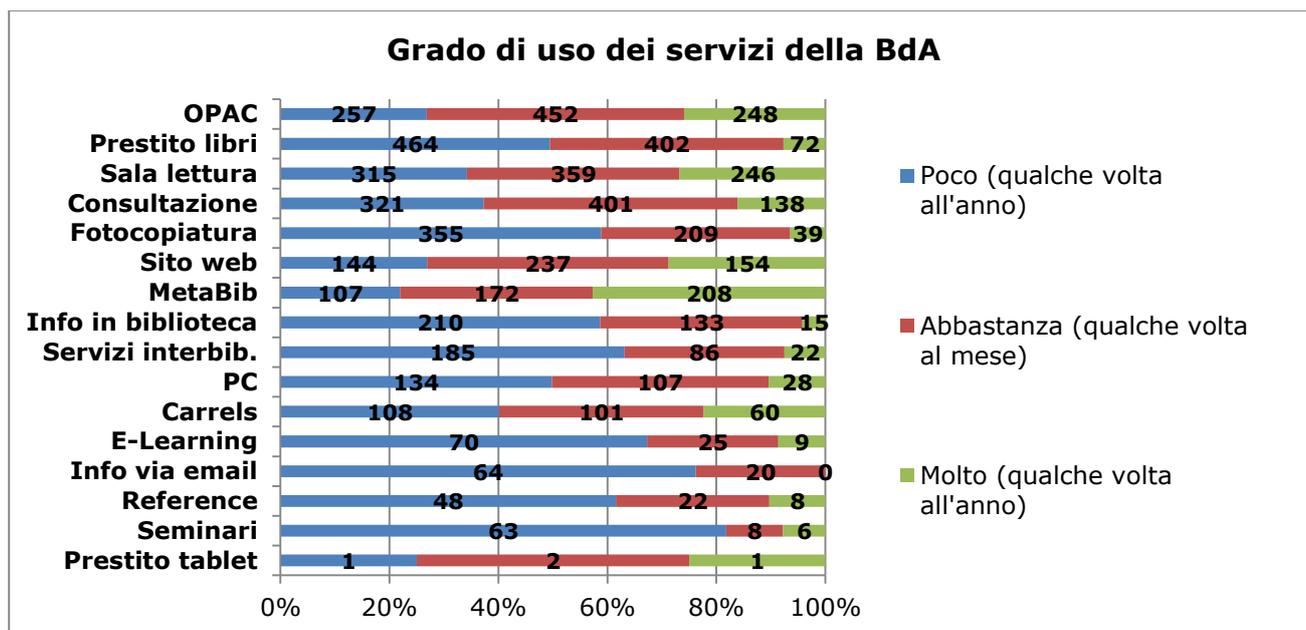


Grafico II.2.1 – Grado di uso dei servizi della BdA

Come si evince dal grafico II.1.2, il servizio usato più assiduamente è Metabib, il portale della biblioteca digitale, mentre il servizio usato più sporadicamente è il servizio di Informazioni e supporto via email.

Nel grafico II.2.2 sono rappresentate le medie di utilizzo, sempre nella scala a 4 valori. Elenchiamo quindi i servizi in ordine decrescente di frequenza/assiduità di utilizzo, ricordando che 3 indica "abbastanza (qualche volta al mese)" e 2 significa "poco (qualche volta all'anno)".

- MetaBib: 3,21
- Sito web: 3,02
- Prestito tablet: 3,00
- OPAC: 2,99
- Sala lettura: 2,93
- Carrels: 2,82
- Consultazione: 2,79
- PC: 2,61
- Prestito: 2,58
- Reference: 2,49
- Fotocopiatura: 2,48
- Info in biblioteca: 2,46
- Servizi interbib.: 2,44
- E-learning: 2,41
- Info via email: 2,24.

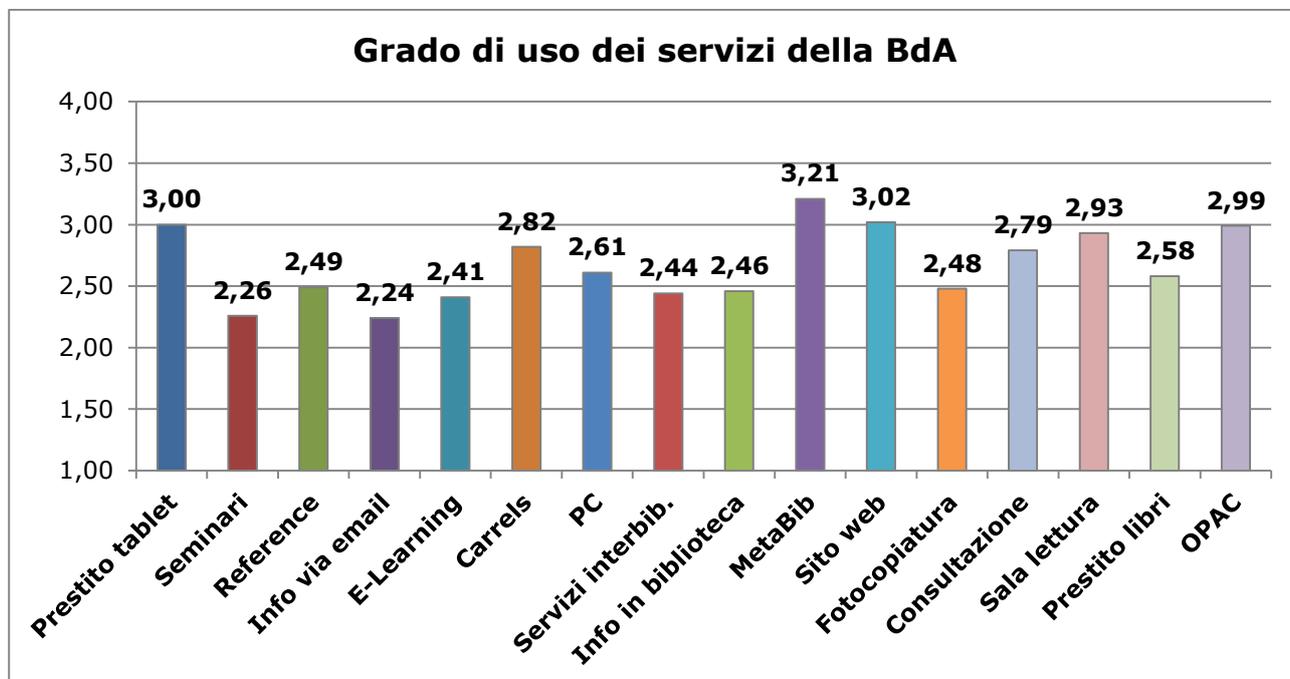


Grafico II.2.2 – Media di uso dei servizi della BdA

II.3. Motivi del non uso di alcuni servizi bibliotecari

Come mai alcuni servizi bibliotecari non vengono usati?

Alla luce di precedenti indagini, sono state individuate tre possibili opzioni di risposta nel questionario online: ignoranza di un determinato servizio, inutilità rispetto alle proprie esigenze o insoddisfazione per il servizio erogato.

Con il grafico II.3 si nota immediatamente che la motivazione prevalente è quella dell'inutilità soggettiva, seguita dall'ignoranza di determinati servizi, mentre il motivo dell'insoddisfazione è presente in misura minima.

Possiamo inoltre evidenziare altri elementi legati al mancato utilizzo dei servizi della BdA:

- i servizi ignorati dal maggior numero di persone sono il Prestito tablet (808) e la piattaforma di E-learning (670), che sono infatti i servizi più recenti offerti dalla BdA; seguono i Seminari (586), il Reference (515) e MetaBib (514);
- i servizi che non servono al maggior numero di soggetti sono i PC (1.100) e le Informazioni via email (1.057); seguono il Reference (1.028), i Servizi interbibliotecari (1.015) e le Informazioni in biblioteca (995);
- tra coloro che non usano certi servizi perché non sono soddisfatti spiccano la Fotocopiatura (82) e i PC (71); seguono il Sito web (65), le Informazioni in biblioteca (56) e i Servizi interbibliotecari (56).

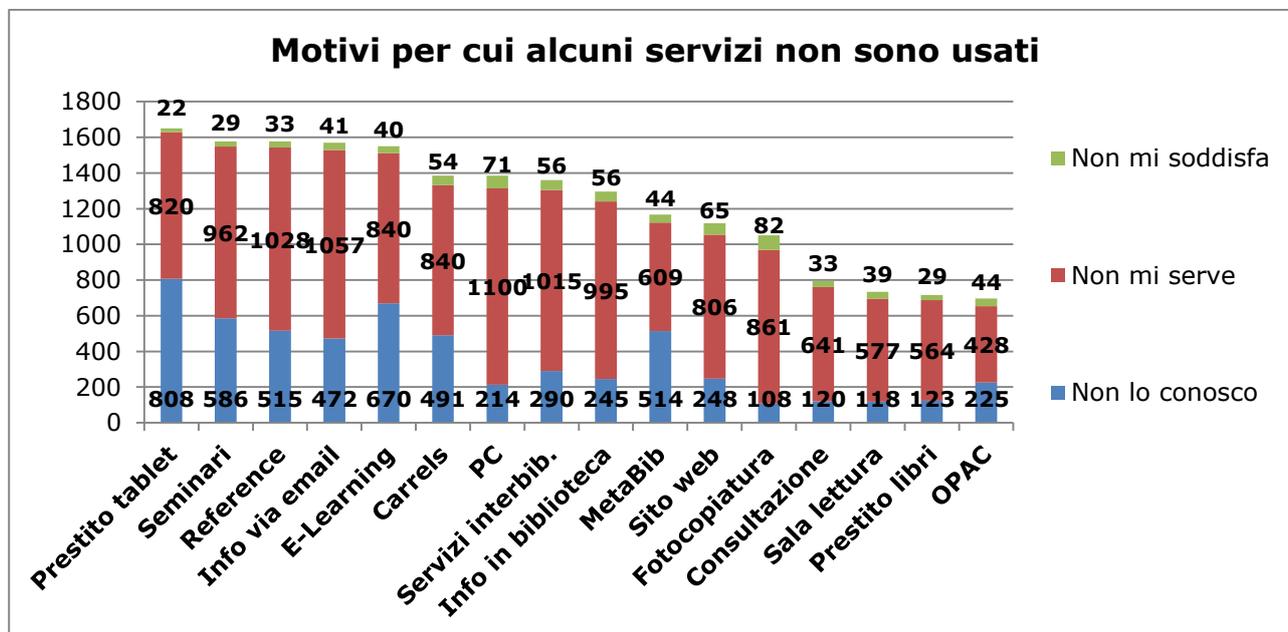


Grafico II.3 – Motivi per cui alcuni servizi non sono usati

II.4. Grado di soddisfazione per i servizi bibliotecari

Ora veniamo al "cuore" dell'indagine, esaminando la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi della BdA. A tutti coloro che hanno usato determinati servizi almeno una volta è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione su una scala a quattro valori: per nulla, poco, abbastanza, molto.

Nel grafico II.4.1 si può notare che, in termini relativi, i servizi che raccolgono la maggior percentuale di utenti "molto soddisfatti" sono i Servizi interbibliotecari (60%), seguiti in pari misura dai Seminari sulla ricerca bibliografica e dalle informazioni via email (56%); al contrario, i servizi che vedono la maggiore quota di utenti "per nulla o poco soddisfatti" sono il Prestito tablet (25% ma su 4 persone), seguito da Metabib (12%), PC ed E-learning (10% in entrambi i casi). In termini assoluti l'OPAC è il servizio con più utenti molto soddisfatti (435) e il Prestito libri quello con più utenti per nulla soddisfatti (16).

Per quanto riguarda la numerosità delle valutazioni, ricordiamo che il grafico riprende l'ordinamento dei servizi dal più usato al meno usato, passando dai 957 utenti che esprimono una valutazione sull'OPAC ai 4 che giudicano il prestito tablet.

Nel grafico II.4.2 sono invece rappresentate le medie di soddisfazione rispetto alla scala a 4 valori. Elenchiamo quindi i servizi in ordine decrescente di soddisfazione:

- Servizi interbib: 3,55; Seminari: 3,51;
- Info via email: 3,49; Reference: 3,45; Info in biblioteca: 3,42;
- Carrels: 3,38; OPAC: 3,37; Consultazione: 3,36; Prestito libri: 3,35; MetaBib 3,31;
- Fotocopiatura: 3,29; Sito web: 3,28; Sala lettura: 3,27; E-learning: 3,23;
- PC: 3,17; Prestito tablet: 3,00.

Tutti i servizi ottengono comunque un punteggio elevato, paragonabile a un voto in decimi compreso tra il 7,50 (3,00/4 per Prestito tablet) e l'8,88 (3,55/4 per i Servizi interbibliotecari), per una media di 8,35 (3,34/4) riferita ai 16 servizi offerti dalla BdA.

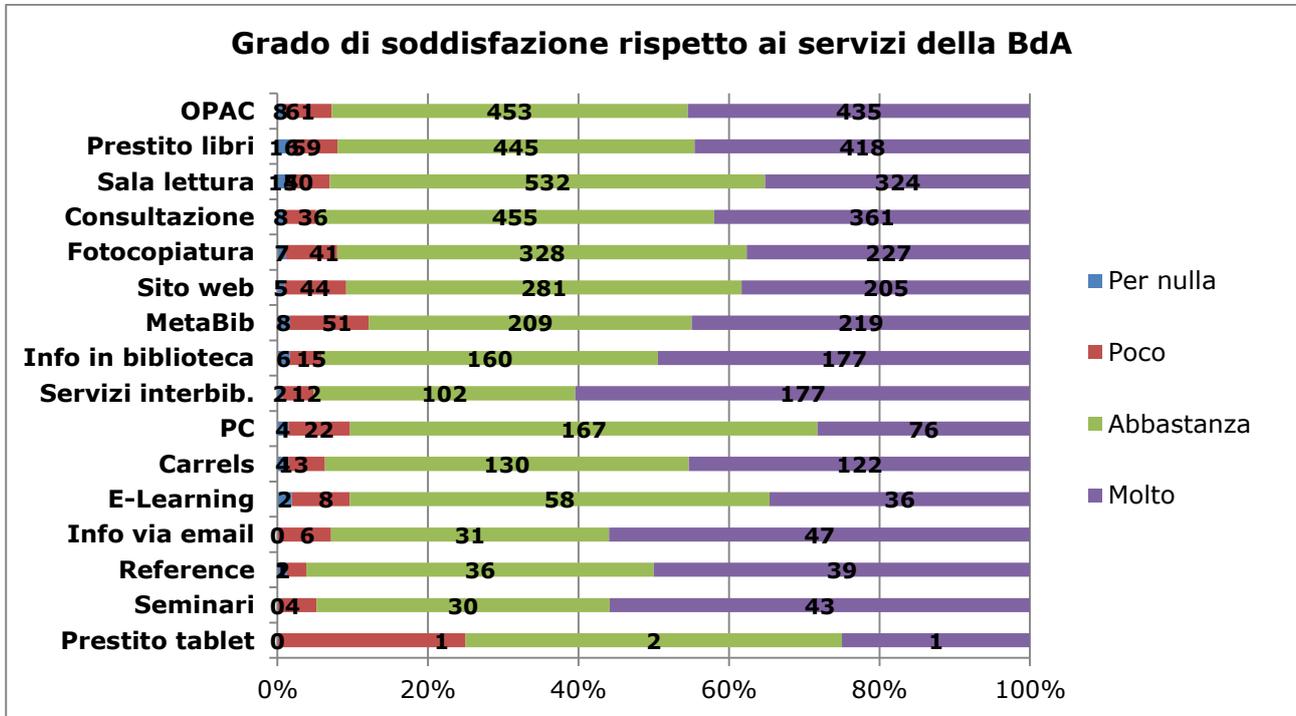


Grafico II.4.1 – Grado di soddisfazione rispetto ai servizi della BdA

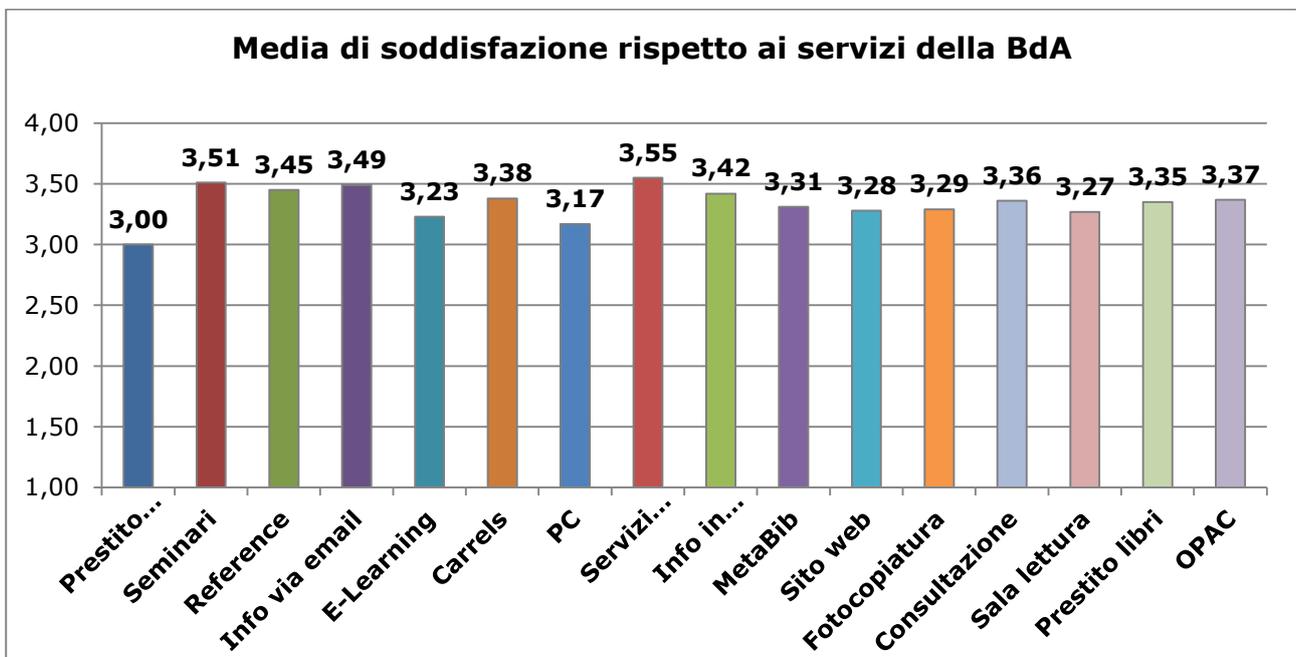


Grafico II.4.2 – Media di soddisfazione rispetto ai servizi della BdA

II.4.1. Grado di soddisfazione per il servizio di prestito: approfondimento

A questo punto approfondiamo il grado di soddisfazione rispetto a un servizio che ci appare particolarmente significativo, poiché è da sempre associato ai servizi principali offerti da una biblioteca e, stando al campione, viene utilizzato da molte persone (938 su 1.654 utenti reali della BdA): il **Prestito libri, DVD, CD** etc.

Vogliamo infatti scoprire se utenti appartenenti a tipologie diverse o afferenti ad aree disciplinari differenti abbiano una percezione diversa di questo servizio offerto dalla BdA.

Cominciamo a visualizzare i dati distinti per **tipologia di utente** con i grafici II.4.1.1 e II.4.1.2 che riportano rispettivamente il grado di soddisfazione e le medie di gradimento rispetto al Prestito libri.

Dal grafico II.4.1.1 si evince che la maggior percentuale di utenti molto soddisfatti del Prestito libri sono ricercatori/docenti (69%). Gli utenti per nulla o poco soddisfatti sono prevalentemente studenti (9%).

Dalle medie di soddisfazione, visualizzabili nel grafico II.4.1.2, emerge che i ricercatori/docenti sono la categoria di utenti più soddisfatta del Prestito libri (3,65), seguita dal PTA (3,62) e da assegnisti/borsisti (3,56). Meno soddisfatti sono gli studenti post laurea (3,44) e gli studenti (3,28).

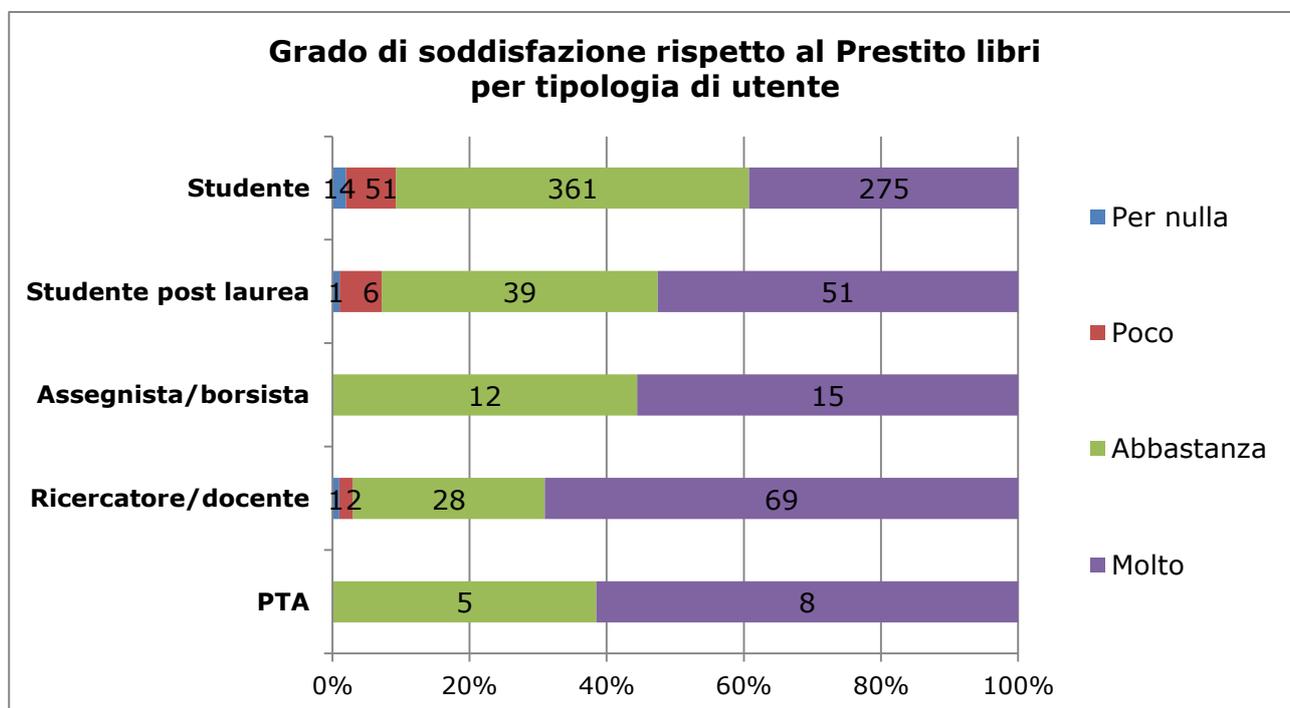


Grafico II.4.1.1 – Grado di soddisfazione rispetto al Prestito libri per tipologia di utente

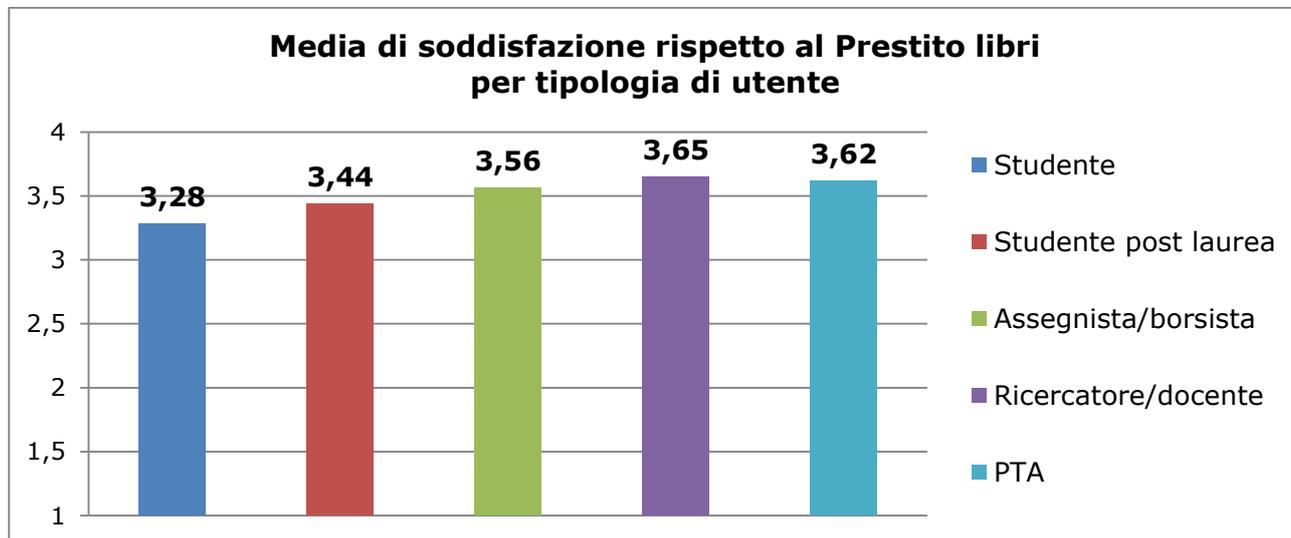


Grafico II.4.1.2 – Media di soddisfazione rispetto al Prestito libri per tipologia di utente

Prendiamo poi in esame i dati distinti per **area disciplinare** di appartenenza, che esclude il personale tecnico-amministrativo (13 soggetti).

Nei grafici II.4.1.3 e II.4.1.4 si possono visualizzare le risposte fornite dal campione e le medie di soddisfazione rispetto al Prestito libri.

Nel grafico II.4.1.3 si nota che la maggior percentuale di utenti molto soddisfatti afferisce alle aree di Medicina e Chirurgia, Psicologia e Scienze MM.FF.NN (51% in tutti i casi), seguite a breve distanza da Statistica (48%). Gli utenti per nulla o poco soddisfatti afferiscono principalmente all'area di Scienze della Formazione (18%), seguita a una certa distanza da Economia e Giurisprudenza (9% in entrambi i casi).

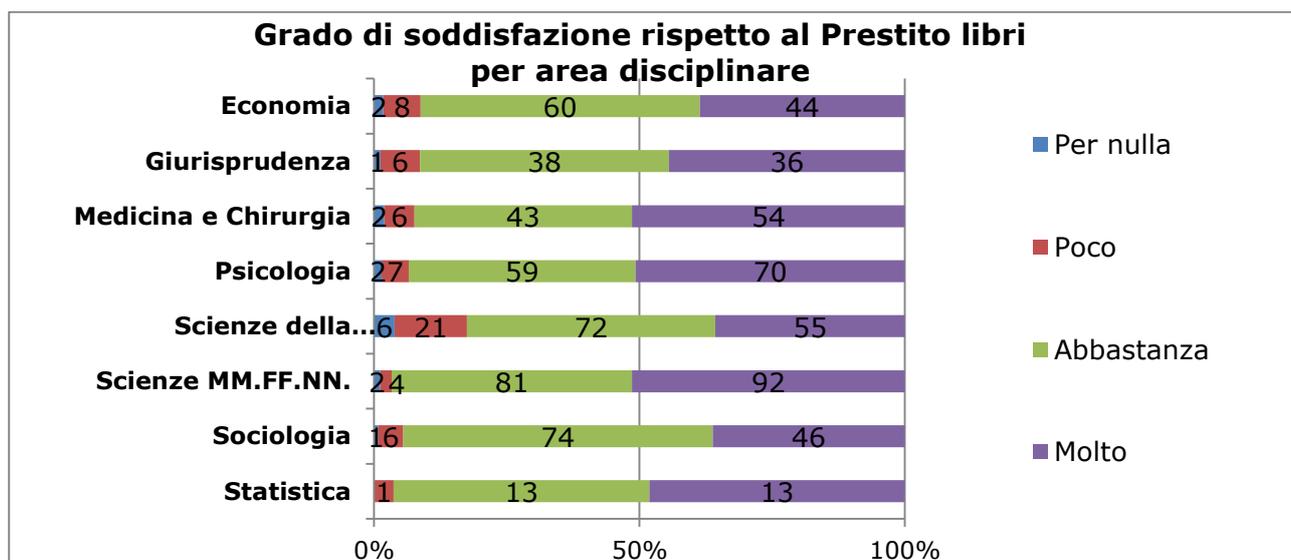


Grafico II.4.1.3 – Grado di soddisfazione rispetto al Prestito libri per area disciplinare

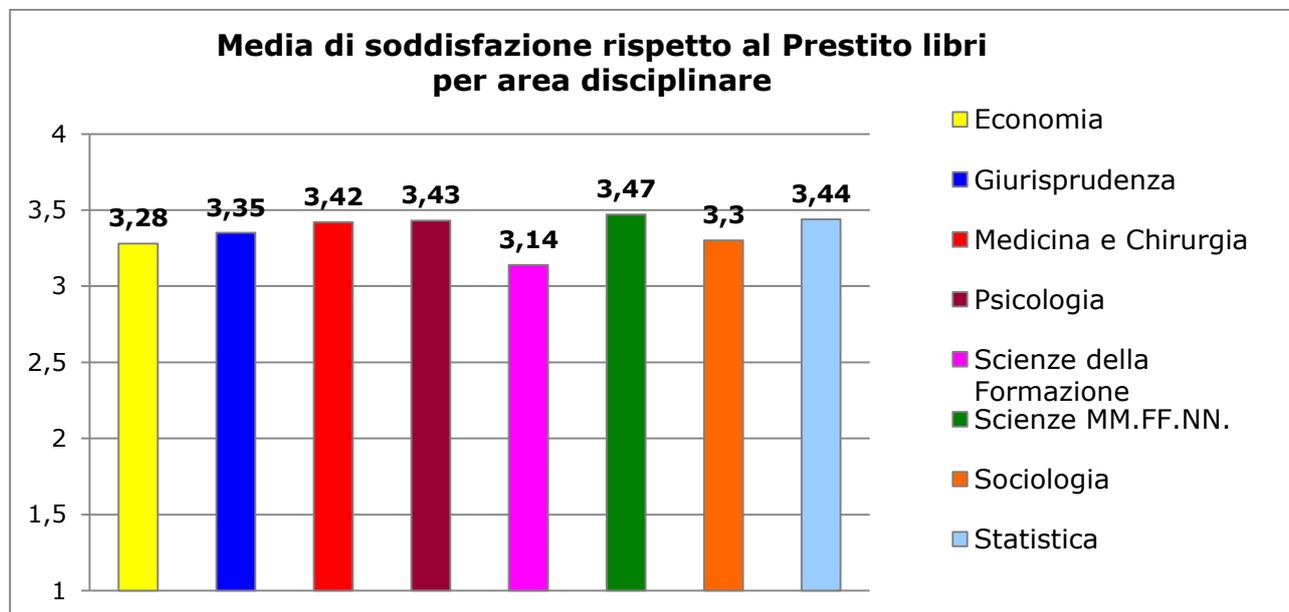


Grafico II.4.1.4 – Media di soddisfazione rispetto al Prestito libri per area disciplinare

Con il grafico II.4.1.4 possiamo ordinare le aree disciplinari da quella più soddisfatta a quella meno soddisfatta del Prestito libri: Scienze MM.FF.NN (3,47), Statistica (3,44), Psicologia (3,43), Medicina e Chirurgia (3,42), Giurisprudenza (3,35), Sociologia (3,30), Economia (3,28), Scienze della Formazione (3,14).

Infine vogliamo incrociare la **variabile disciplinare** con la **tipologia di utente**, creando due **macro categorie: Studenti**, composta da studenti e studenti post laurea (798) e **Personale**, composta da docenti/ricercatori e assegnisti/borsisti/cultori della materia (127). Nella tabella II.4.1.1 viene riportata la combinazione di queste variabili al fine di far emergere eventuali differenze di percezione rispetto a questo servizio.

La soddisfazione del Personale è superiore a quella degli Studenti in tutti i casi e lo scarto maggiore si verifica per l'area di Medicina e Chirurgia, in cui la media di soddisfazione del Personale è pari a 4,00/4 e quella degli Studenti è pari a 3,38/4. Al contrario, per l'area di Statistica la differenza di percezione è minima (0,17/4).

Media di soddisfazione rispetto al Prestito libri per macro categorie di utenti			
<i>Area disciplinare</i>	<i>Studenti</i>	<i>Personale</i>	<i>Delta</i>
Medicina e Chirurgia	3,38	4,00	0,62
Scienze della Formazione	3,1	3,5	0,4
Sociologia	3,25	3,58	0,33
Psicologia	3,4	3,71	0,31
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	3,42	3,72	0,3
Economia	3,23	3,53	0,3
Giurisprudenza	3,29	3,56	0,27
Statistica	3,4	3,57	0,17

Tabella II.4.1.1 – Media di soddisfazione rispetto al Prestito libri per macro categorie di utenti

II.5. Grado di importanza dei servizi bibliotecari

A tutti coloro che hanno partecipato all'indagine (2.333 persone) è stato chiesto di esprimere il grado di importanza attribuito a vari servizi di una biblioteca universitaria, sempre nella scala 1-4, al fine di poter valutare la priorità degli interventi migliorativi da realizzare a parità di livello di insoddisfazione.

Le risposte raccolte sono rappresentate nel grafico seguente.

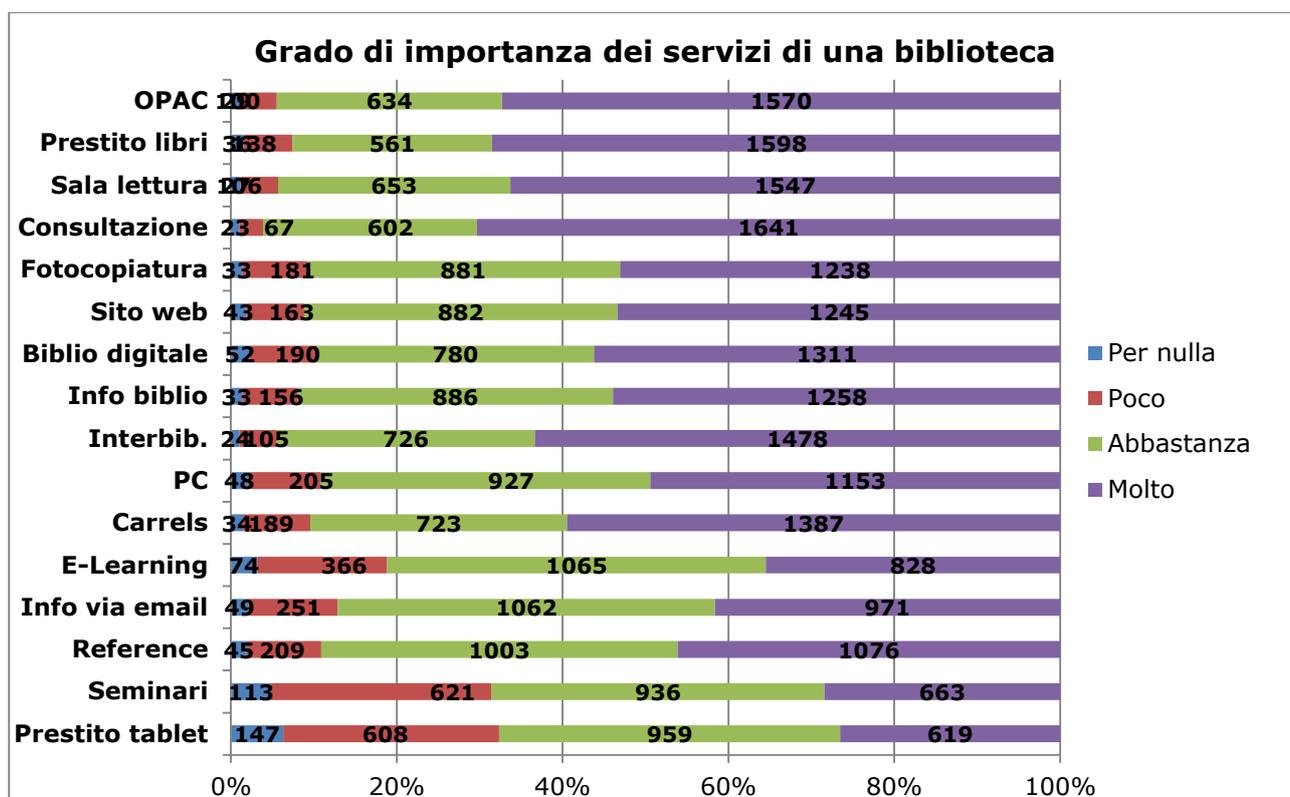


Grafico II.5.1 – Grado di importanza dei servizi di una biblioteca

Dal grafico, che presenta sempre i servizi nell'ordine dai più usati ai meno usati, risulta evidente che i quattro servizi ritenuti molto importanti da più persone sono anche quelli usati dalla maggioranza del campione, cioè consultazione, prestito libri, OPAC e sala lettura; viceversa i servizi ritenuti per nulla o poco importanti sono quelli usati da poche persone, spesso perché non conosciuti, quali prestito tablet, seminari ed e-learning.

Vediamo ora la media di importanza attribuita ai servizi. Nel grafico II.5.2 è possibile individuare tre fasce di importanza, in ordine decrescente:

- fascia alta: Consultazione (3,65), OPAC (3,61), Sala lettura (3,59), Prestito libri (3,59); Servizi interbibliotecari (3,57);
- fascia media: Carrels (3,48); Informazioni in biblioteca (3,44); Biblioteca digitale (3,44); Sito web (3,43); Fotocopiatura (3,42); PC (3,37); Reference (3,33); Informazioni via email (3,27)
- fascia bassa: E-learning (3,13), Seminari (2,92), Prestito tablet (2,88).

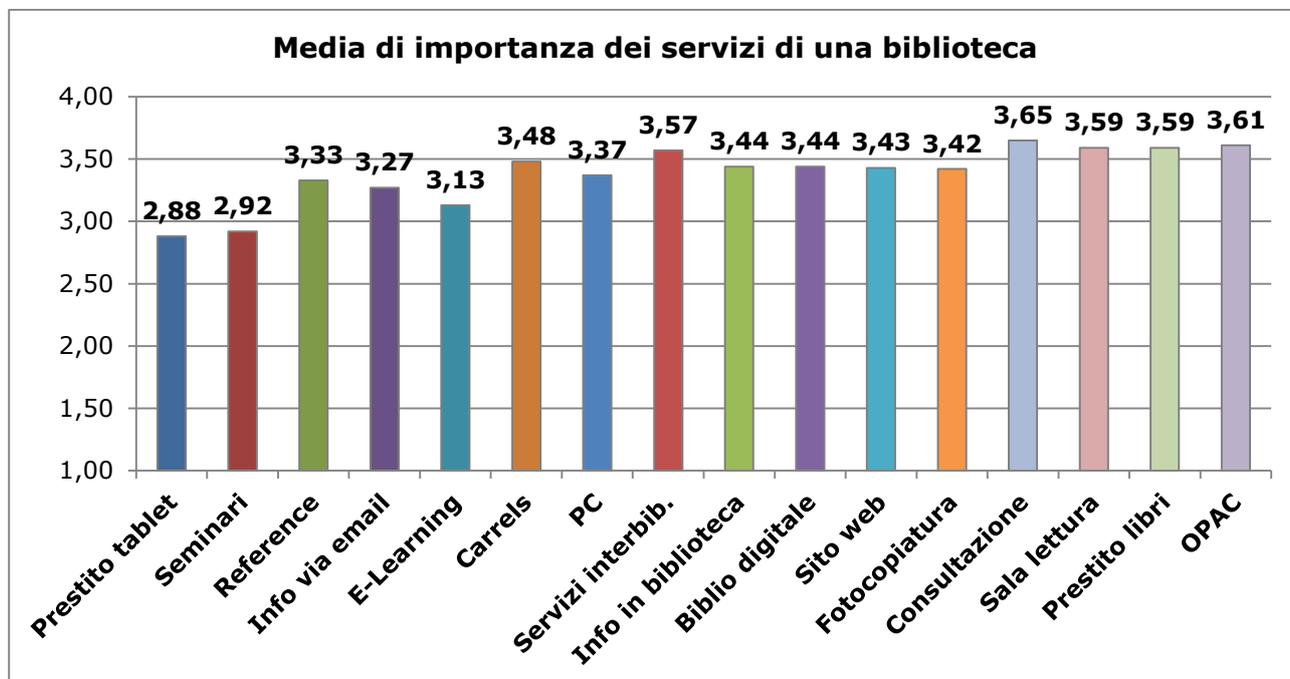


Grafico II.5.2 – Media di importanza dei servizi di una biblioteca

II.6. Confronto tra importanza e soddisfazione per i servizi bibliotecari

Come anticipato, la rilevazione del grado di importanza attribuito ai servizi era funzionale al confronto con il livello di soddisfazione: la misurazione degli scarti tra i due valori è infatti utile per individuare le aree su cui intervenire più tempestivamente, secondo questo specchio.

<i>Importanza e soddisfazione rispetto ai servizi</i>	Soddisfazione bassa	Soddisfazione alta
Importanza alta	Migliorare (priorità alta)	Mantenere e promuovere
Importanza bassa	Monitorare (priorità bassa)	Limitare gli sprechi di risorse

Confrontiamo quindi i valori emersi dalla rilevazione dell'importanza (richiesta a tutti, 2.333 soggetti) con quelli della soddisfazione, espressa solo da coloro che hanno usato almeno una volta ciascun servizio (massimo 957 per l'OPAC e minimo 4 per il Prestito tablet).

Dal grafico cartesiano II.6.1, che mette in relazione le **due variabili**, risulta evidente che i dati si collocano tutti nel quadrante dell'alta soddisfazione e dell'alta importanza, in cui si tratta di mantenere o di incrementare ulteriormente il livello di qualità raggiunto e di promuovere maggiormente i servizi ritenuti più importanti.

Si può inoltre notare che il grado di soddisfazione è molto vicino a quello di importanza e in alcuni casi – al di sotto della freccia rossa – è addirittura superiore.

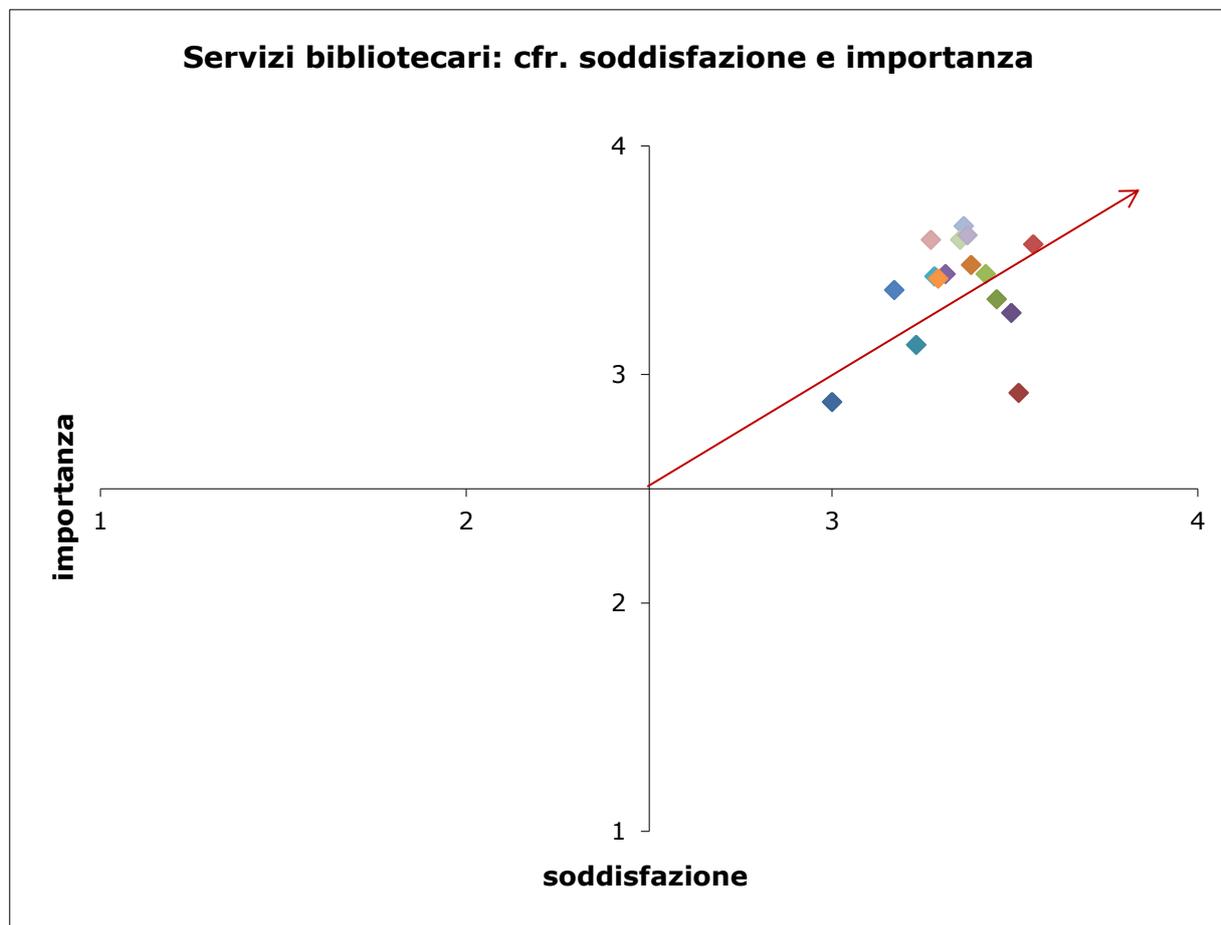


Grafico II.6.1 – Servizi bibliotecari: cfr. soddisfazione e importanza

Focalizziamoci ora sull'area del grafico di interesse (v. grafico II.6.2) per fare ulteriori osservazioni:

- il grado di soddisfazione risulta superiore a quello di importanza nei seguenti casi: Seminari (+0,59), Informazioni via email (+0,22), Prestito tablet (+0,12), Reference (+0,12), E-learning (+10);
- il rapporto è invece invertito – soddisfazione inferiore all'importanza – per i seguenti servizi in ordine di *delta*, dal maggiore al minore: Sala lettura (-0,32), Consultazione (-0,29), Prestito libri (-0,24), OPAC (-0,24), PC (-0,20), Sito web (-0,15), MetaBib/Biblioteca digitale (-0,13), Fotocopiatura (-0,13), Carrels (-10), Informazioni in biblioteca (-0,02), Servizi interbibliotecari (-0,02).

Di conseguenza nel primo caso si potrebbero ridurre parzialmente le risorse spese per erogarli e nel secondo caso bisognerebbe soddisfare maggiormente gli utenti, facendo tesoro delle considerazioni e dei suggerimenti degli utenti, espressi nell'ultima sezione del questionario.

D'altro canto una maggiore promozione di determinati servizi avanzati di supporto alla ricerca bibliografica, quali i Seminari, il Reference e la piattaforma di E-learning, potrebbero accrescerne il grado di importanza, riequilibrando di conseguenza lo scarto suddetto.

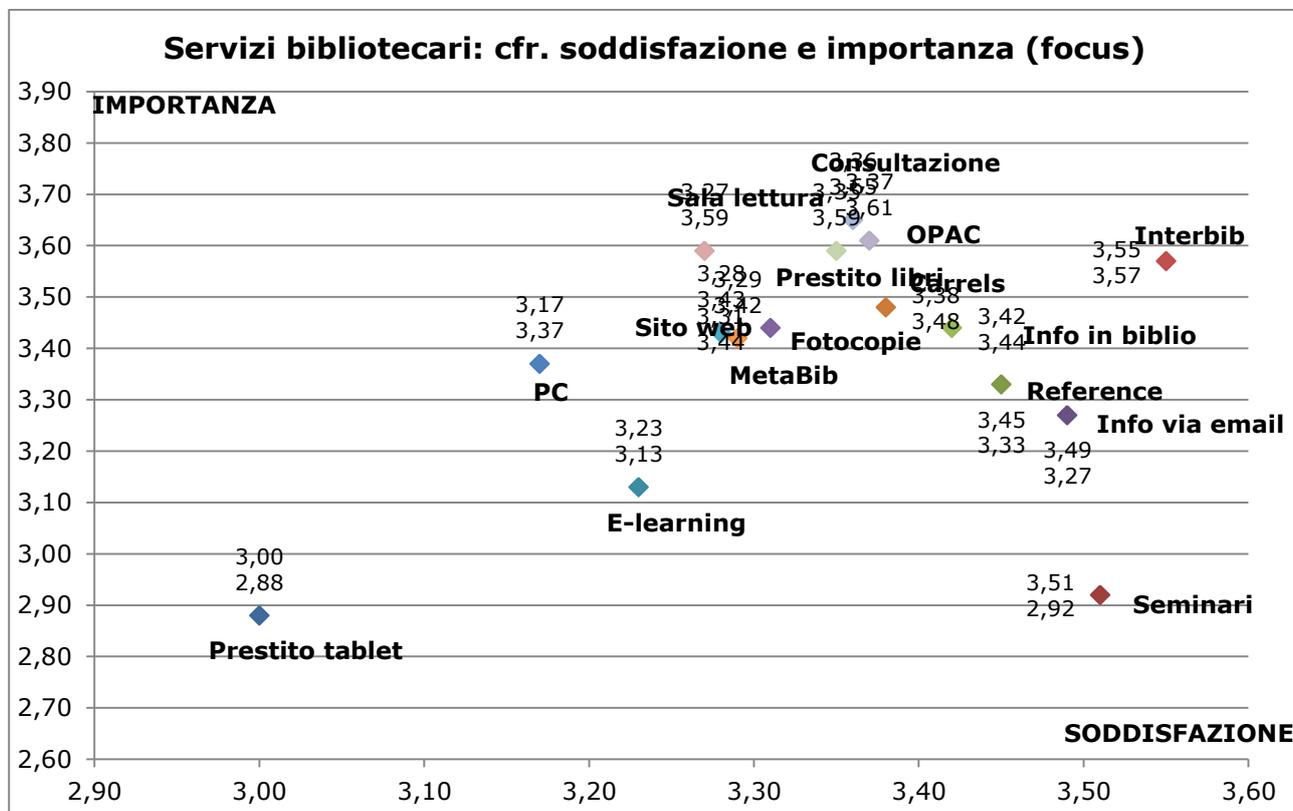


Grafico II.6.2 – Servizi bibliotecari: cfr. soddisfazione e importanza (focus)

III. Aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca

Dopo aver esaminato la parte dell'indagine che vagliava i servizi offerti dalla BdA, passiamo a quella inerente gli aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca.

In primo luogo è stato chiesto a tutti di valutare il grado di importanza dei seguenti aspetti:

- Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura etc.)
- Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito (chiarezza e tempestività)
- Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)
- Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza etc.)
- Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal etc. (quantità e qualità)
- Rete Wi-Fi di Ateneo (accessibilità, fruibilità, velocità).

In secondo luogo a coloro che si rivolgono a una delle sedi della BdA o che ne usano solo i servizi online è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione sui medesimi aspetti, consentendo di astenersi dal giudicare aspetti ignorati o non usati.

In modo speculare alla parte sui servizi, alla fine incroceremo i dati sulla soddisfazione con quelli sull'importanza.

III.1. Grado di importanza degli aspetti trasversali

Quali sono gli aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca ritenuti più importanti dagli utenti reali e potenziali?

A tutti coloro che hanno partecipato all'indagine (2.333 soggetti) è stato chiesto di attribuire un grado di importanza a vari aspetti, utilizzando sempre la scala a quattro valori (per nulla, poco, abbastanza, molto). Trattandosi di una domanda di carattere generale, infatti, non richiedeva la conoscenza dello specifico contesto della BdA.

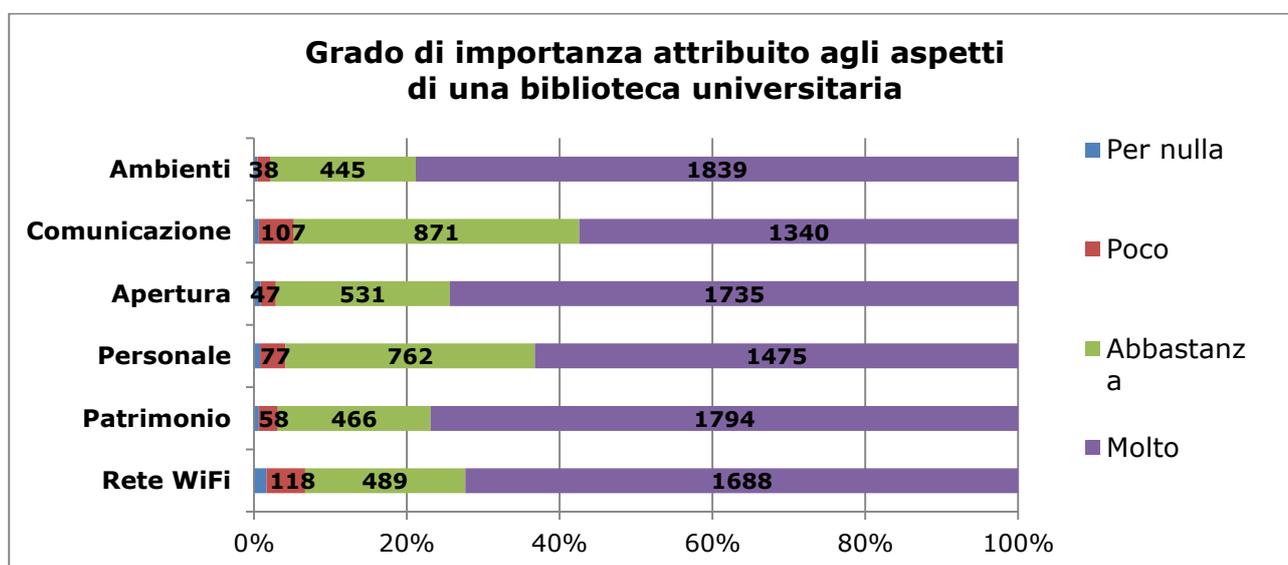


Grafico III.1.1 – Grado di importanza attribuito agli aspetti di una biblioteca universitaria

Nel grafico III.1.1. per motivi di spazio non è possibile vedere il numero soggetti che ha risposto "per nulla" in riferimento ai vari aspetti, quindi lo riportiamo qui:

- Ambienti: 11
- Comunicazione: 15
- Apertura: 20
- Personale: 19
- Patrimonio: 15
- Rete WiFi: 38.

Dallo stesso grafico si evince che gli Ambienti e il Patrimonio, seguiti a breve distanza dall'Apertura, raccolgono la percentuale maggiore di persone che ritengono questi aspetti molto importanti (tra il 74 e il 79%) . Viceversa gli aspetti ritenuti per nulla o poco importanti da una maggiore quota di soggetti sono la Rete WiFi, la Comunicazione e il Personale (tra il 4 e il 7%).

Con il grafico III.1.2 è possibile anche vedere le rispettive medie e stilare una classifica degli aspetti esaminati, dal più importante al meno importante: Ambienti (3,76), Patrimonio (3,73), Apertura (3,71), Rete WiFi (3,64), Personale (3,58), Comunicazione (3,52).

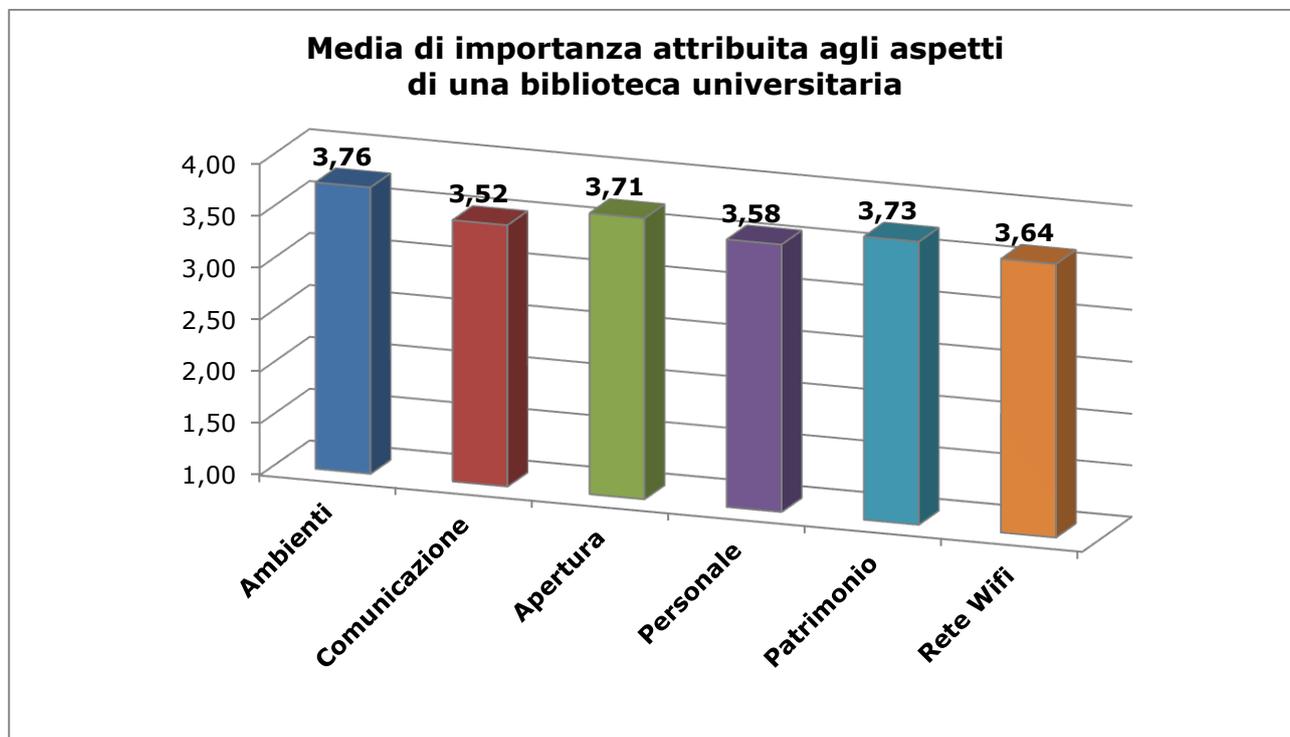


Grafico III.1.2 – Grado di importanza attribuito agli aspetti di una biblioteca universitaria

III.2. Grado di soddisfazione per gli aspetti trasversali

A questo punto prendiamo in esame le risposte relative al grado di soddisfazione per i medesimi aspetti riferiti alla BdA.

Ricordiamo che la domanda è stata rivolta a tutti coloro che si rivolgono a una delle sedi della BdA o che ne usano solo i servizi online (1.654 persone). Era possibile astenersi dal giudizio per gli aspetti ignorati o non usati e il grado di soddisfazione andava espresso sempre nella scala a quattro valori (per nulla, poco, abbastanza, molto).

Nel grafico III.2.1 si può notare che gli aspetti ignorati dal maggior numero di persone sono la Comunicazione (285) e il Patrimonio (209); viceversa gli aspetti sconosciuti a poche persone sono l'Apertura (102) e gli Ambienti (125).

Rispetto al grado di soddisfazione, la percentuale più alta di utenti molto soddisfatti si registra per il Personale (42%) e per l'Apertura (37%). D'altro canto la percentuale più alta di utenti per nulla o poco soddisfatti si rileva per la Rete WiFi (32%) e per l'Apertura (15%). Si può quindi dedurre che giorni e orari di apertura da una parte incontrano le esigenze di molti utenti e dall'altra scontentano fortemente una porzione della popolazione.

Le medie di soddisfazione, rappresentate nel grafico successivo, ci aiuteranno a capire meglio le valutazioni emerse. Ecco la graduatoria degli aspetti, dal più soddisfacente al meno soddisfacente: Personale (3,37), Comunicazione (3,30), Patrimonio (3,29), Ambienti (3,24), Apertura (3,20), Rete WiFi (2,80).

Le medie di soddisfazione complessive per gli aspetti della BdA è pari a 3,20/4, che corrisponde a 8,00/10. La bassa soddisfazione per la Rete WiFi di Ateneo impatta negativamente sulla valutazione complessiva degli aspetti della biblioteca universitaria.

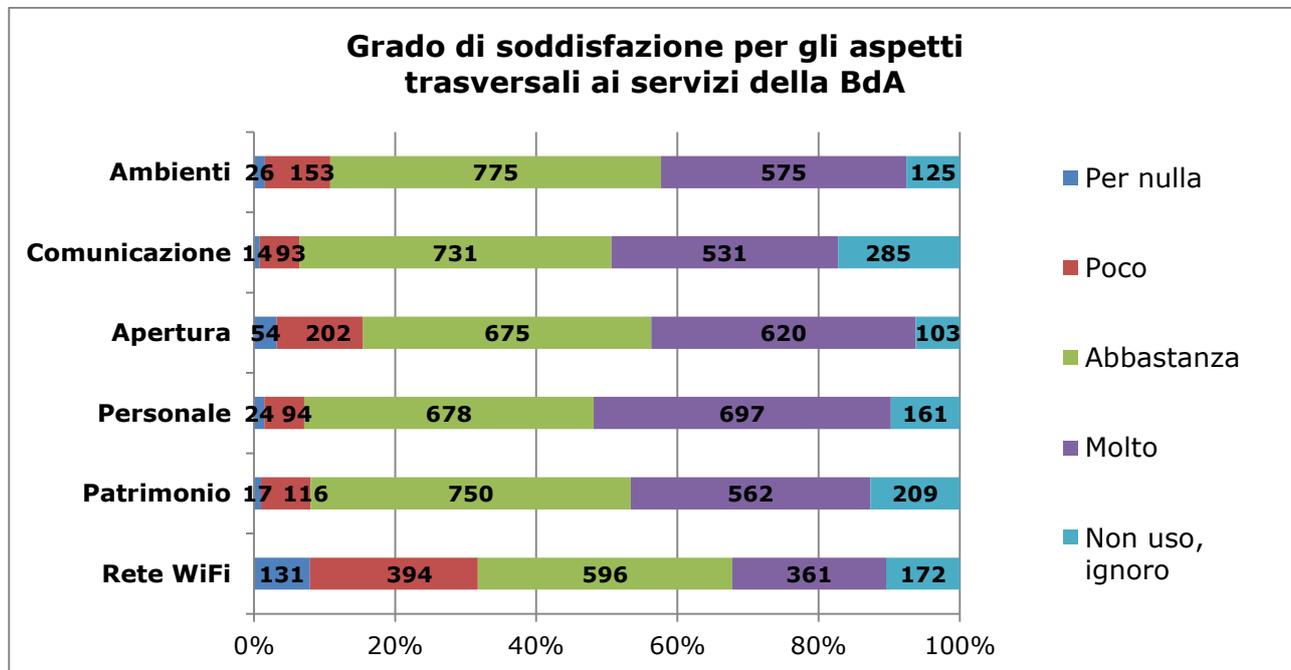


Grafico III.2.1 – Grado di soddisfazione per gli aspetti trasversali ai servizi della BdA

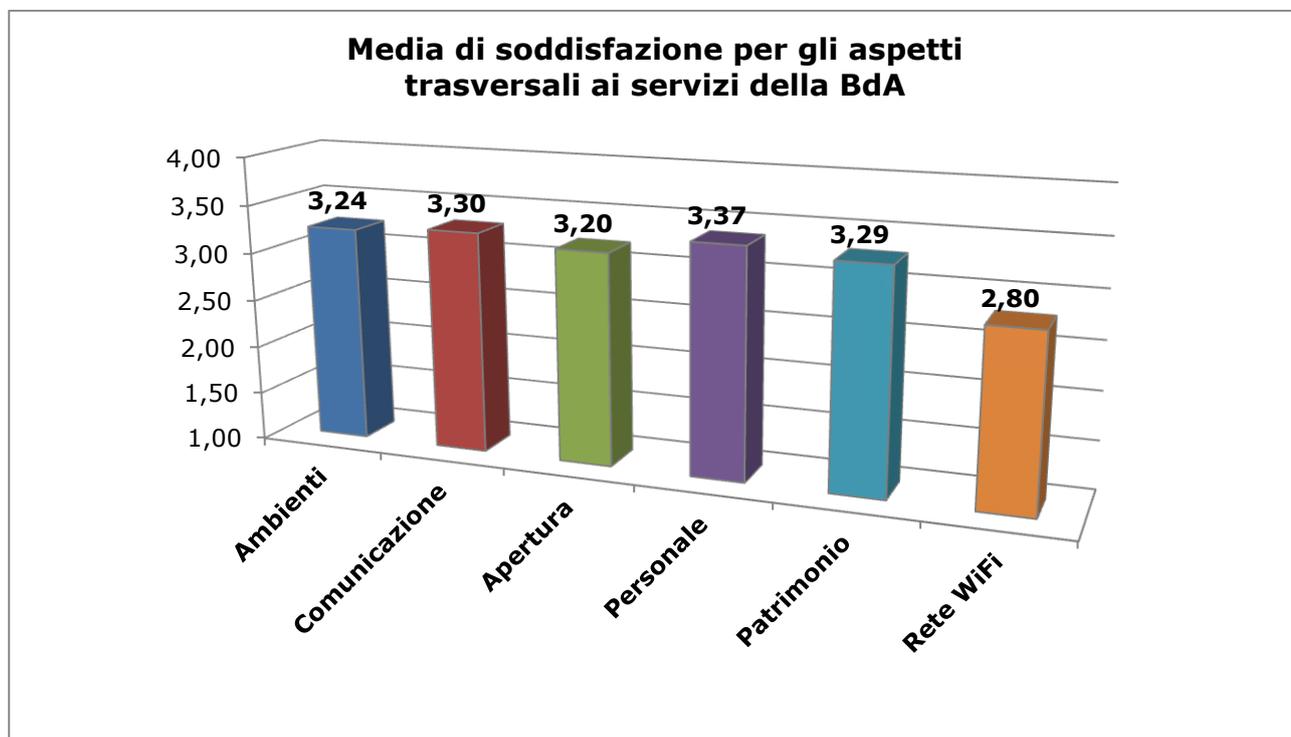


Grafico III.2.2 – Media di soddisfazione per gli aspetti trasversali ai servizi della BdA

III.2.1. Grado di soddisfazione per il patrimonio: approfondimento

Ora vogliamo approfondire il grado di soddisfazione rispetto a un aspetto trasversale che ci sembra particolarmente significativo, poiché rappresenta la "cifra" di una biblioteca: il **Patrimonio bibliografico**, in formato cartaceo, elettronico etc.

Ci interessa infatti scoprire se utenti appartenenti a tipologie diverse o afferenti ad aree disciplinari differenti abbiano una percezione diversa di questo aspetto della BdA.

Iniziamo col visualizzare i dati relativi a 1.654 utenti reali della BdA distinti per **tipologia di utente** con i grafici III.2.1.1 e III.2.1.2, che riportano rispettivamente il grado di soddisfazione e le medie di gradimento rispetto al Patrimonio.

Dal grafico III.2.1.1 emerge che la maggior percentuale di utenti molto soddisfatti del Patrimonio sono costituiti da personale tecnico-amministrativo (58%) e ricercatori/docenti (43%). Gli utenti per nulla o poco soddisfatti sono prevalentemente studenti (9%) o studenti post laurea (8%). Coloro che non sanno esprimere una valutazione sul patrimonio prevalentemente appartengono al PTA (16%) o sono studenti (13%).

Dalle medie di soddisfazione, visualizzabili nel grafico III.2.1.2, si evince che gli assegnisti/borsisti sono i più soddisfatti del Patrimonio (3,44), seguiti da ricercatori/docenti (3,39). Un po' meno soddisfatti sono gli studenti post laurea (3,30) e gli studenti (3,26), seguiti a distanza dal PTA (3,08).

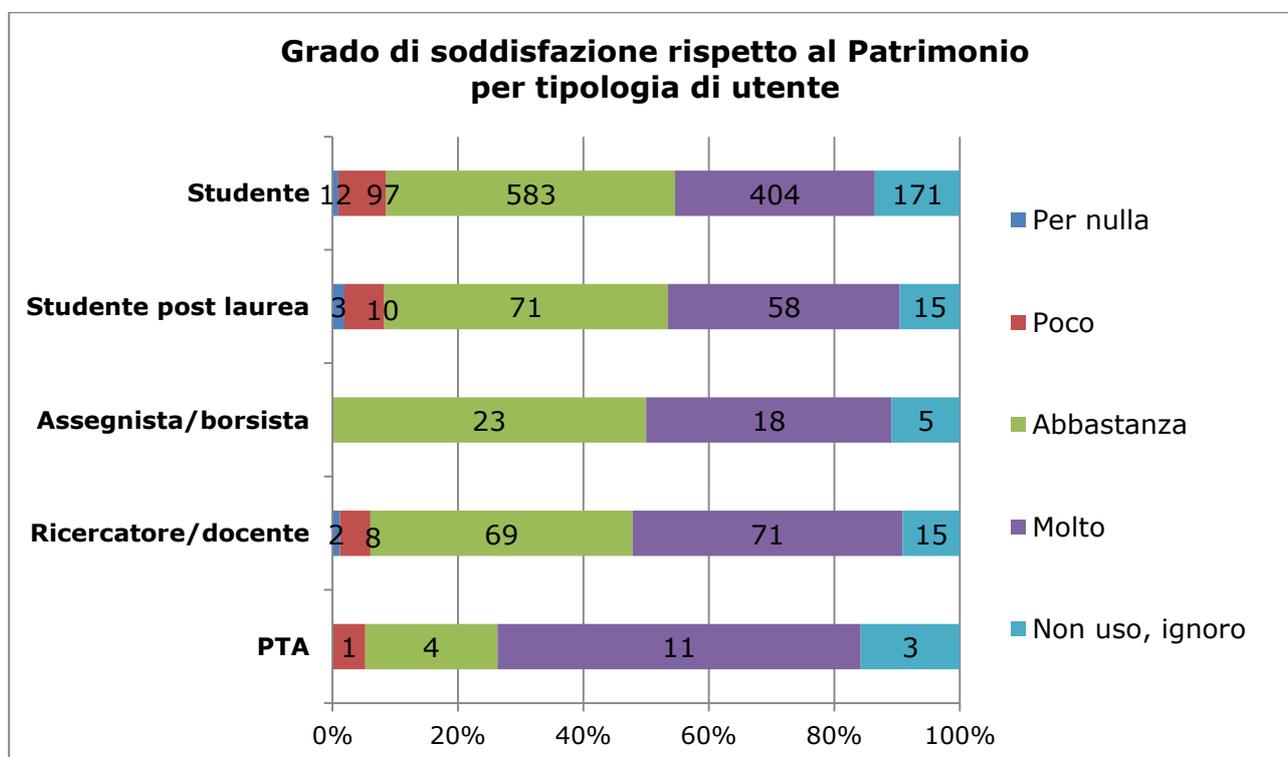


Grafico III.2.1.1 – Grado di soddisfazione rispetto al Patrimonio per tipologia di utente

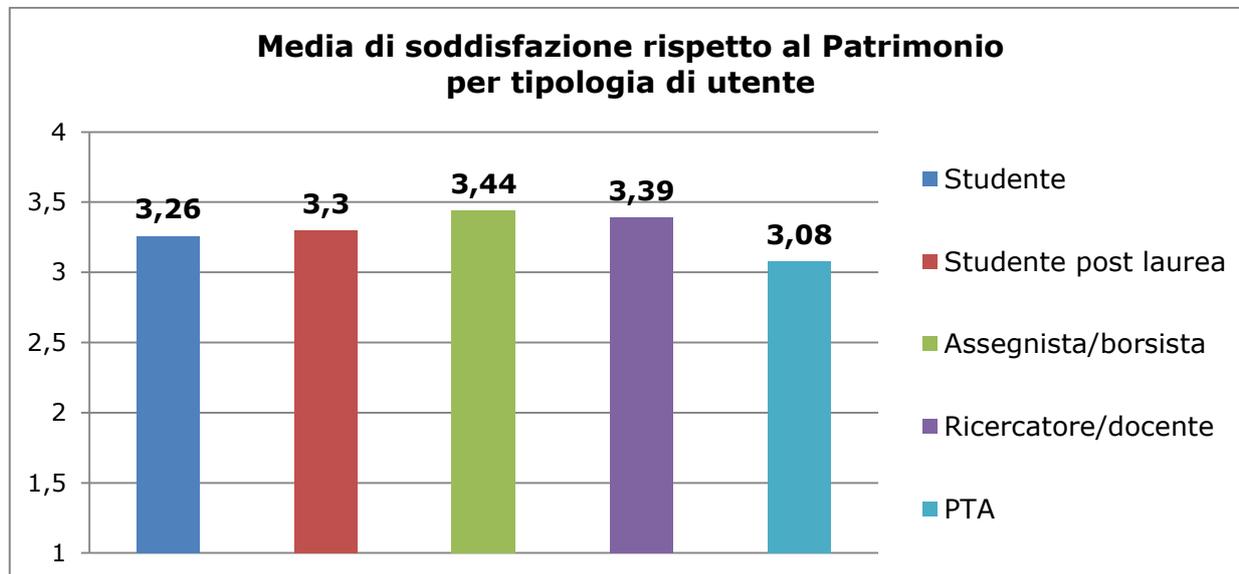


Grafico III.2.1.2 – Media di soddisfazione rispetto al Patrimonio per tipologia di utente

Prendiamo poi in esame i dati distinti per **area disciplinare** di afferenza, che esclude il personale tecnico-amministrativo (19 soggetti).

Nei grafici III.2.1.3 e III.2.1.4 si possono visualizzare le risposte fornite dal campione e le medie di soddisfazione rispetto al Patrimonio.

Nel grafico III.2.1.3 si nota che la maggior percentuale di utenti molto soddisfatti afferisce alle aree di Giurisprudenza (44%) e Psicologia (40%), seguite a breve distanza da Medicina e Chirurgia (37%). Gli utenti per nulla o poco soddisfatti afferiscono principalmente alle aree di Scienze della Formazione (12%) e Giurisprudenza (11%). Non sanno esprimere una valutazione in merito soprattutto coloro che afferiscono a Statistica (17%).

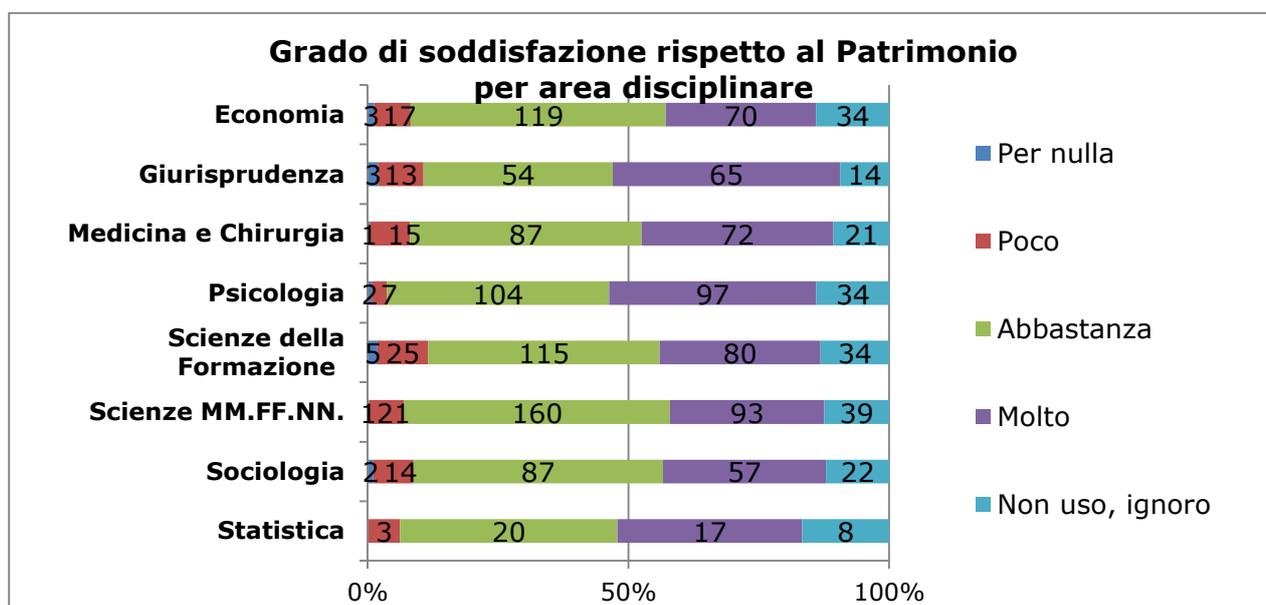


Grafico III.2.1.3 – Grado di soddisfazione rispetto al Patrimonio per area disciplinare

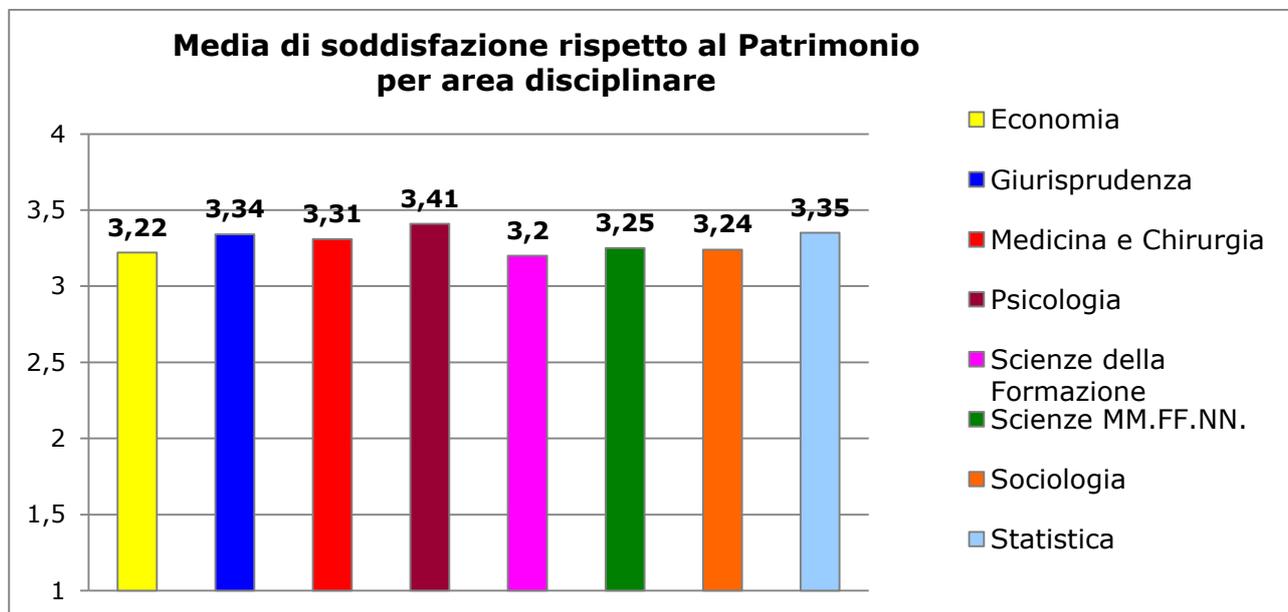


Grafico III.2.1.4 – Media di soddisfazione rispetto al Patrimonio per area disciplinare

Con il grafico III.2.1.4 possiamo ordinare le aree disciplinari da quella più soddisfatta a quella meno soddisfatta del Patrimonio: Psicologia (3,41), Statistica (3,35), Giurisprudenza (3,34), Medicina e Chirurgia (3,31), Scienze MM.FF.NN. (3,25), Sociologia (3,24), Economia (3,22), Scienze della Formazione (3,20).

Infine vogliamo incrociare la **variabile disciplinare** con la **tipologia di utente**, creando due **macro categorie: Studenti**, composta da studenti e studenti post laurea (1.238) e **Personale**, composta da docenti/ricercatori e assegnisti/borsisti/cultori della materia (191). Nella tabella III.2.1.1 riportiamo la combinazione di queste variabili al fine di far emergere eventuali differenze di percezione in relazione a questo aspetto.

La soddisfazione del Personale è più alta di quella degli Studenti nella maggioranza dei casi e lo scarto maggiore si verifica per l'area di Scienze MM.FF.NN, in cui la media di soddisfazione del Personale è pari a 3,56/4 e quella degli Studenti è pari a 3,20/4; al contrario, per l'area di Statistica la differenza di percezione è irrisoria (0,01/4). L'area di Giurisprudenza è l'unica che vede la soddisfazione degli Studenti più alta rispetto a quella del Personale (3,38 versus 3,06).

Media di soddisfazione rispetto al Patrimonio per macro categorie di utenti			
<i>Area disciplinare</i>	<i>Studenti</i>	<i>Personale</i>	<i>Delta</i>
Scienze MM.FF.NN.	3,2	3,56	0,36
Medicina e Chirurgia	3,29	3,52	0,23
Economia	3,2	3,38	0,18
Scienze della Formazione	3,19	3,32	0,13
Sociologia	3,23	3,35	0,12
Psicologia	3,4	3,45	0,05
Statistica	3,35	3,36	0,01
Giurisprudenza	3,38	3,06	-0,32

Tabella III.2.1.1 – Media di soddisfazione rispetto al Patrimonio per macro categorie di utenti

III.3. Confronto tra importanza e soddisfazione per gli aspetti trasversali

Ora mettiamo a confronto di dati sulla soddisfazione per gli aspetti della BdA con quelli di importanza attribuita agli aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca.

Il grafico III.3.1 mostra che i dati che incrociano le variabili soddisfazione/importanza si collocano tutti nel quadrante dell'alta soddisfazione e dell'alta importanza, in cui bisogna mantenere o incrementare ulteriormente il livello di qualità raggiunto e promuovere maggiormente gli aspetti ritenuti più importanti.

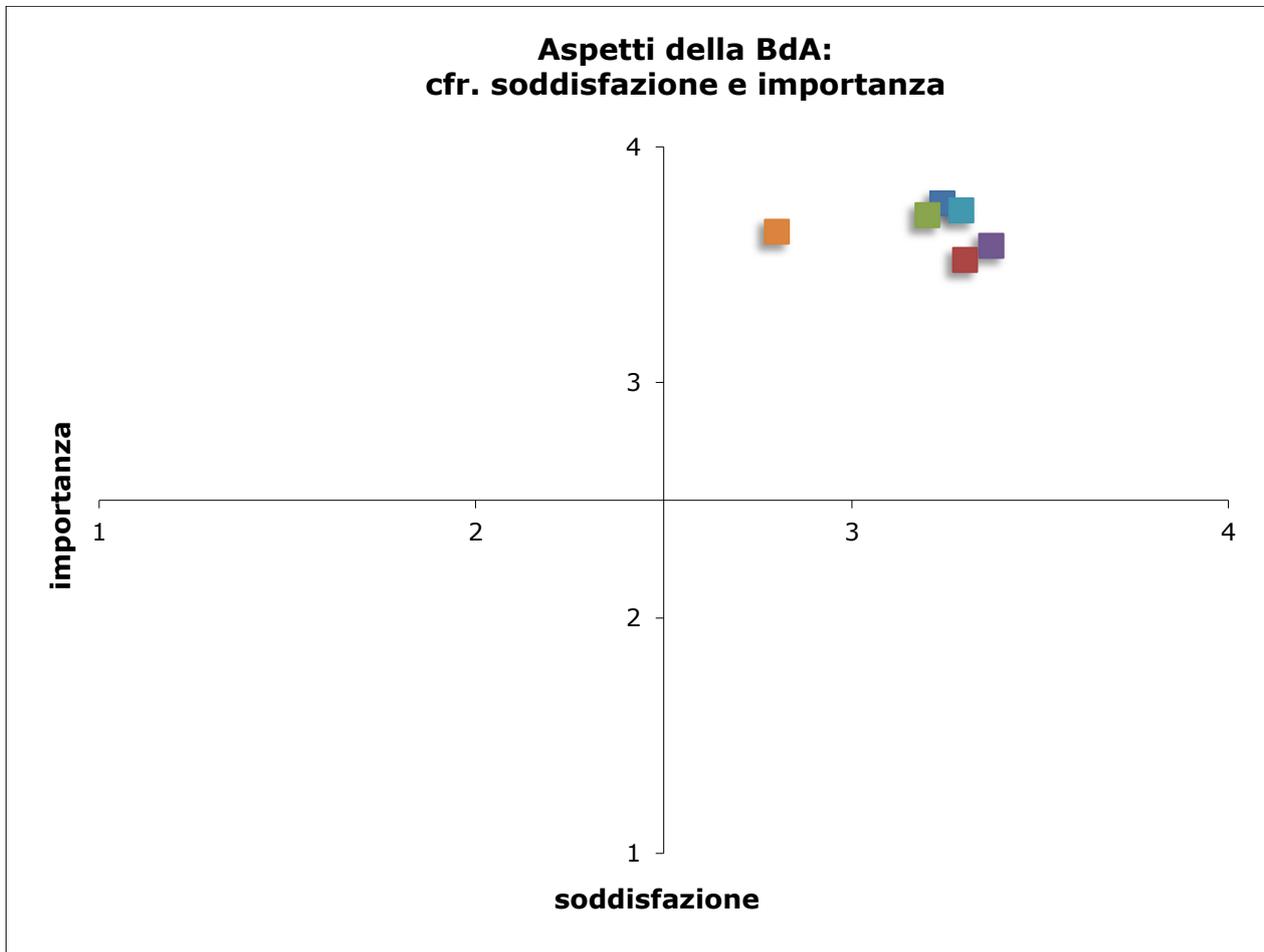


Grafico III.3.1 – Aspetti della BdA: cfr. soddisfazione e importanza

Focalizziamoci poi sull'area di interesse con il grafico III.3.2. Il grado di soddisfazione è sempre inferiore a quello di importanza, nel seguente ordine di *delta*, dal maggiore al minore: Rete WiFi (-0,84), Ambienti (-0,52), Apertura (-0,51), Patrimonio (-0,44), Comunicazione (-0,22), Personale (-0,21). Di conseguenza i primi aspetti dell'elenco sono quelli prioritari su cui intervenire al fine di incrementare la qualità percepita dagli utenti.

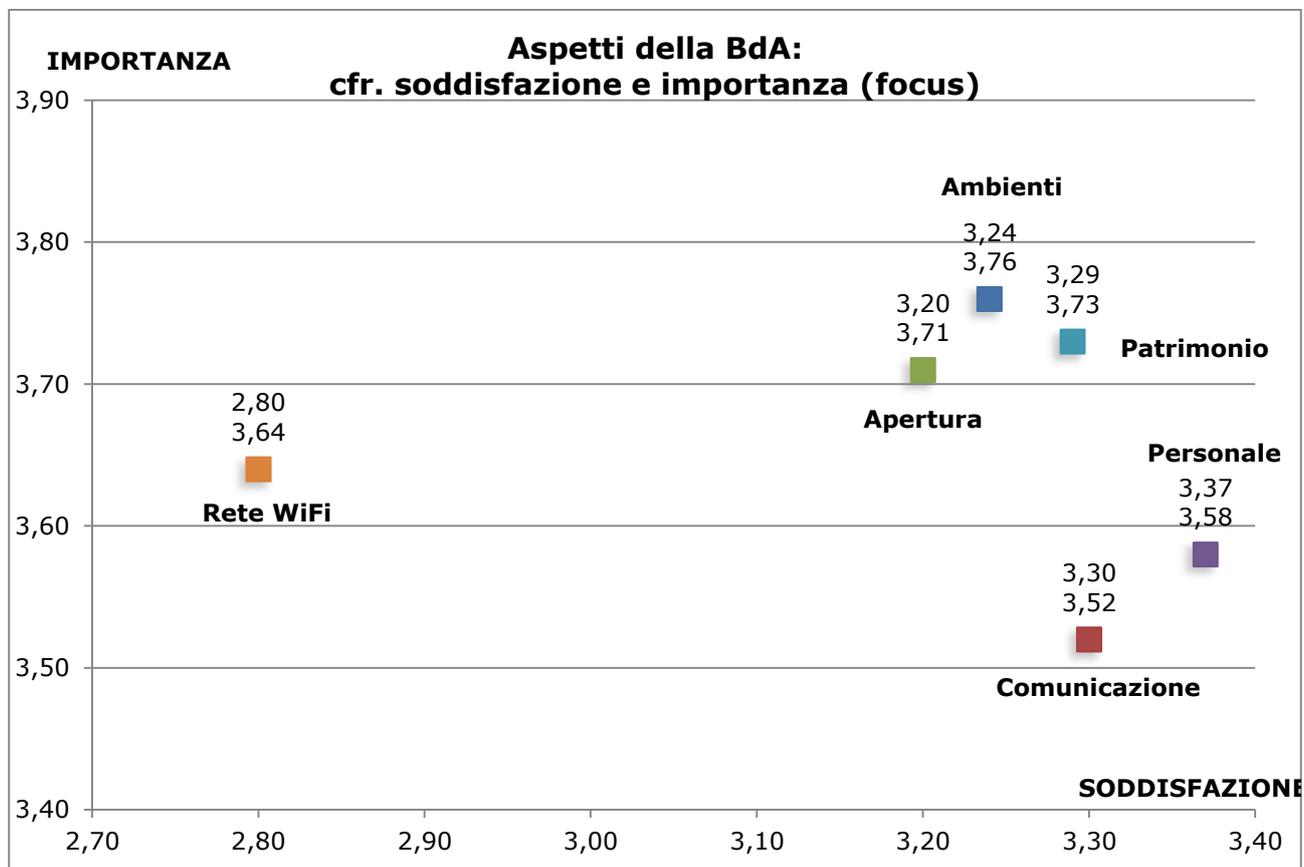


Grafico III.3.2 – Aspetti della BdA: cfr. soddisfazione e importanza (focus)

IV. Percezione complessiva della Biblioteca di Ateneo

Nell'ultima sezione del questionario online si intendeva raccogliere una percezione complessiva della BdA, chiedendo agli utenti di esprimere una valutazione sintetica, di motivarla e di aggiungere eventuali suggerimenti per migliorare.

IV.1. Valutazione complessiva della BdA

L'ultima domanda chiusa del questionario chiedeva a tutti coloro che si rivolgono a una delle sedi della BdA o che ne usano solo i servizi online (1.654 persone): "Quanto sei soddisfatto/a nel complesso della Biblioteca di Ateneo?". Il grado di soddisfazione complessiva andava espresso nella solita scala a quattro valori (per nulla, poco, abbastanza, molto) e si forniva anche la possibilità di scegliere l'opzione "Non so, non conosco".

Nel grafico IV.1.1 si possono vedere le risposte degli utenti nel dettaglio, mentre nel grafico IV.1.2 è stata rappresentata la media della valutazione nella scala 1-4.

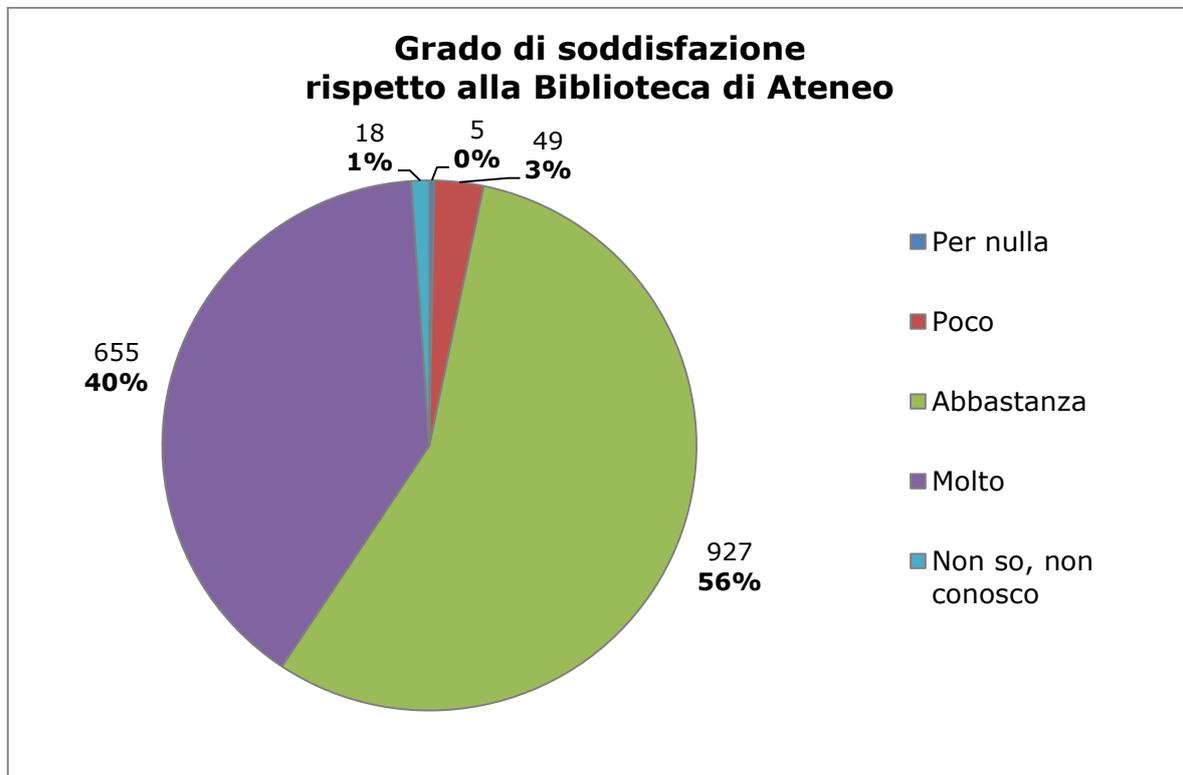


Grafico IV.1.1 – Grado di soddisfazione rispetto alla Biblioteca di Ateneo

Dal grafico IV.1.1 incentrato sul **grado di soddisfazione** si evince che il 56% (927 soggetti) è abbastanza soddisfatto e il 40% è molto soddisfatto (655 soggetti) della BdA. Solo il 3% (49 soggetti) è poco soddisfatto e lo 0% (5 soggetti) non è affatto soddisfatto. Solo l'1% (18 soggetti) non esprime una valutazione perché non conosce abbastanza la BdA.

La **valutazione media** della BdA è pari a di **3,36/4**, corrispondente a un punteggio di 8,41/10.

Nell'analoga indagine effettuata nel 2012 il punteggio medio rilevato era pari a 3,29/4 corrispondente a 8,23/10.

Ora ci appare interessante scomporre i dati per sede della BdA e per diverse variabili del campione (tipologia di utente, area disciplinare di appartenenza, corso di laurea, tesisti e non), al fine di scoprire eventuali differenze di percezione.

Iniziamo con il *distinguo* per **sede della BdA**, riportando nel grafico IV.1.3 i dati raccolti e nel grafico IV.1.4 la relativa media di valutazione.

Dal grafico IV.1.3 emerge che la maggiore percentuale di coloro che non sanno esprimere una valutazione complessiva sulla BdA si concentra tra gli "utenti remoti", i quali usano solo i servizi online della BdA (13%). La maggioranza di utenti molto soddisfatti si rivolge abitualmente alla Sede di Medicina (42%) o alla Sede Centrale (40%). Gli utenti per nulla o poco soddisfatti si rivolgono prevalentemente alla Sede di Scienze (5%) o alla Sede Centrale (3%).

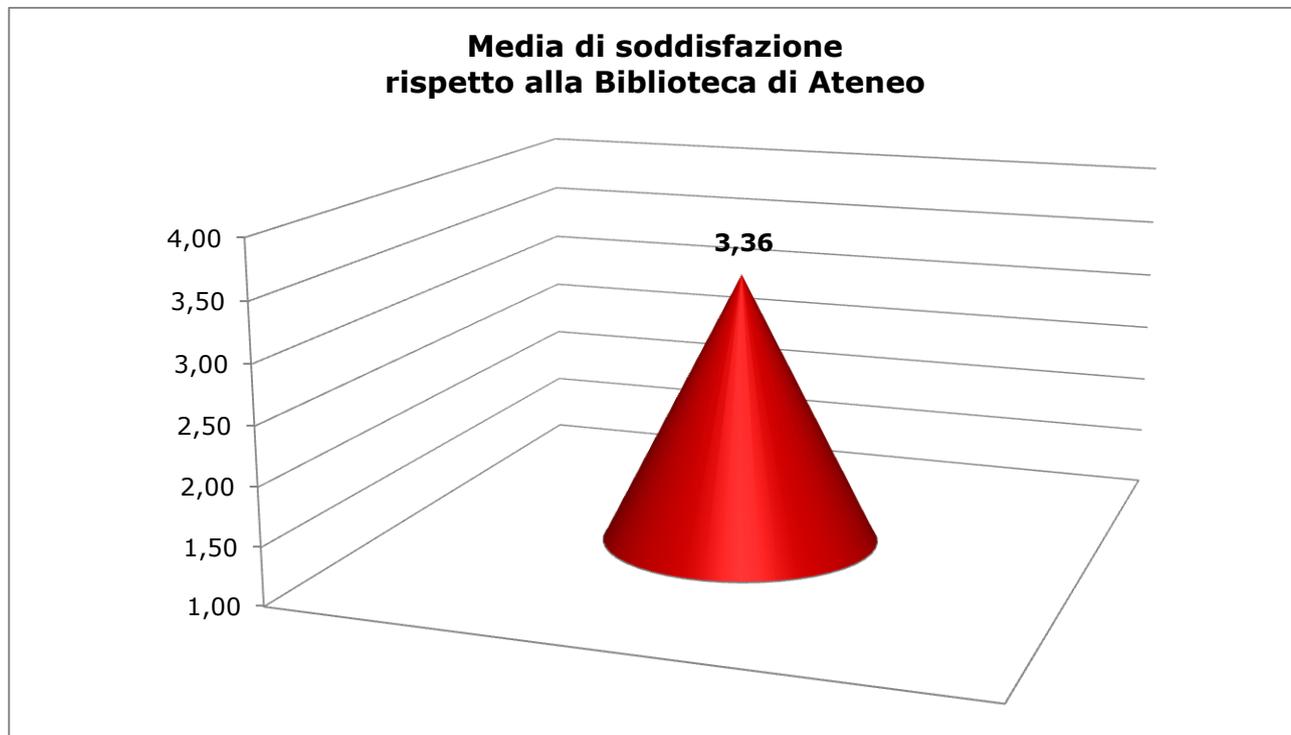


Grafico IV.1.2 – Media di soddisfazione rispetto alla Biblioteca di Ateneo

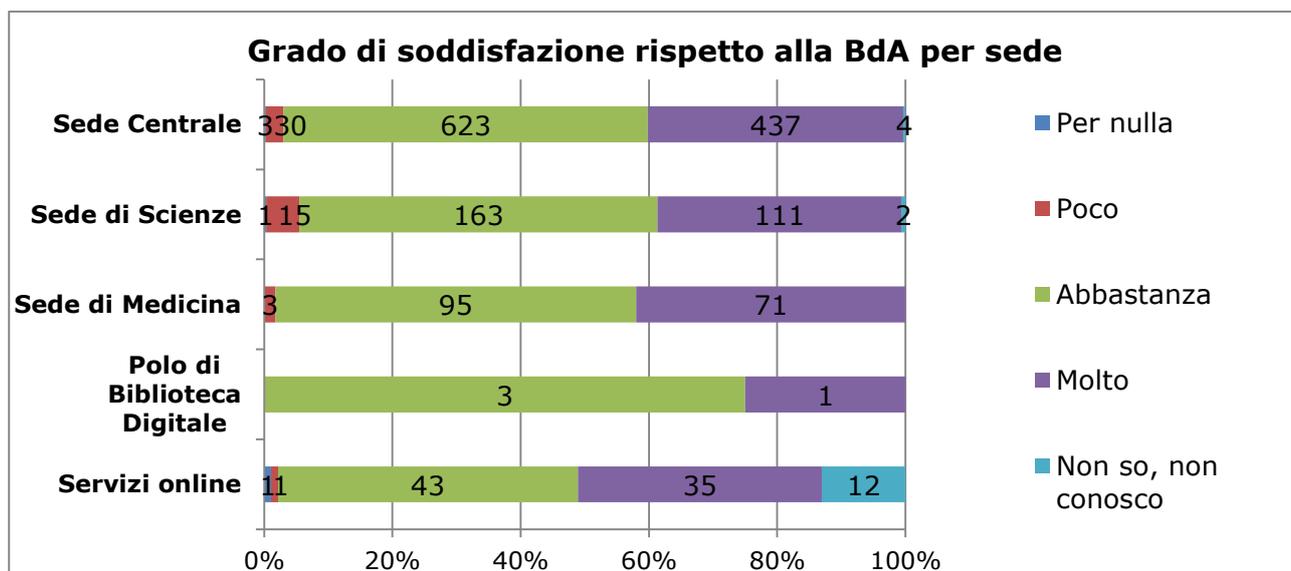


Grafico IV.1.3 – Grado di soddisfazione rispetto alla BdA per sede

Osservando la media di soddisfazione suddivisa per sede, con il grafico IV.1.4, si può notare che i punteggi più alti provengono dagli utenti che si rivolgono alla Sede di Medicina o che usano esclusivamente i Servizi online (3,40 in entrambi i casi). Seguono gli utenti della Sede

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo. Servizi Centralizzati

Centrale (3,37) e quelli della Sede di Scienze (3,32). Rispetto al Polo di Biblioteca Digitale ricordiamo che la media di 3,25 deriva dalle valutazioni di soli 4 utenti.

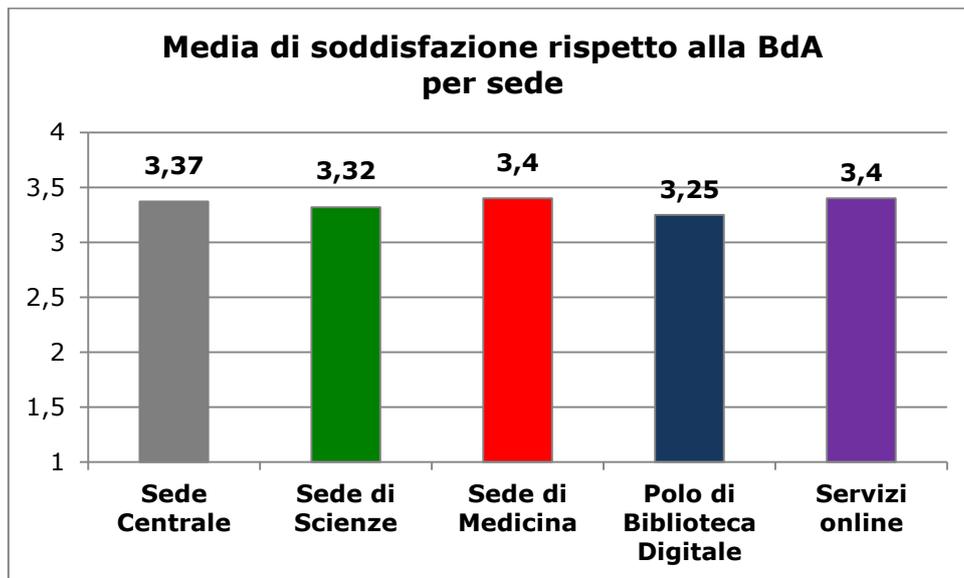


Grafico IV.1.4 – Media di soddisfazione rispetto alla BdA per sede

Passiamo a vagliare le risposte distinte per **tipologia di utente** con i grafici successivi, che riguardano sempre 1.654 soggetti.

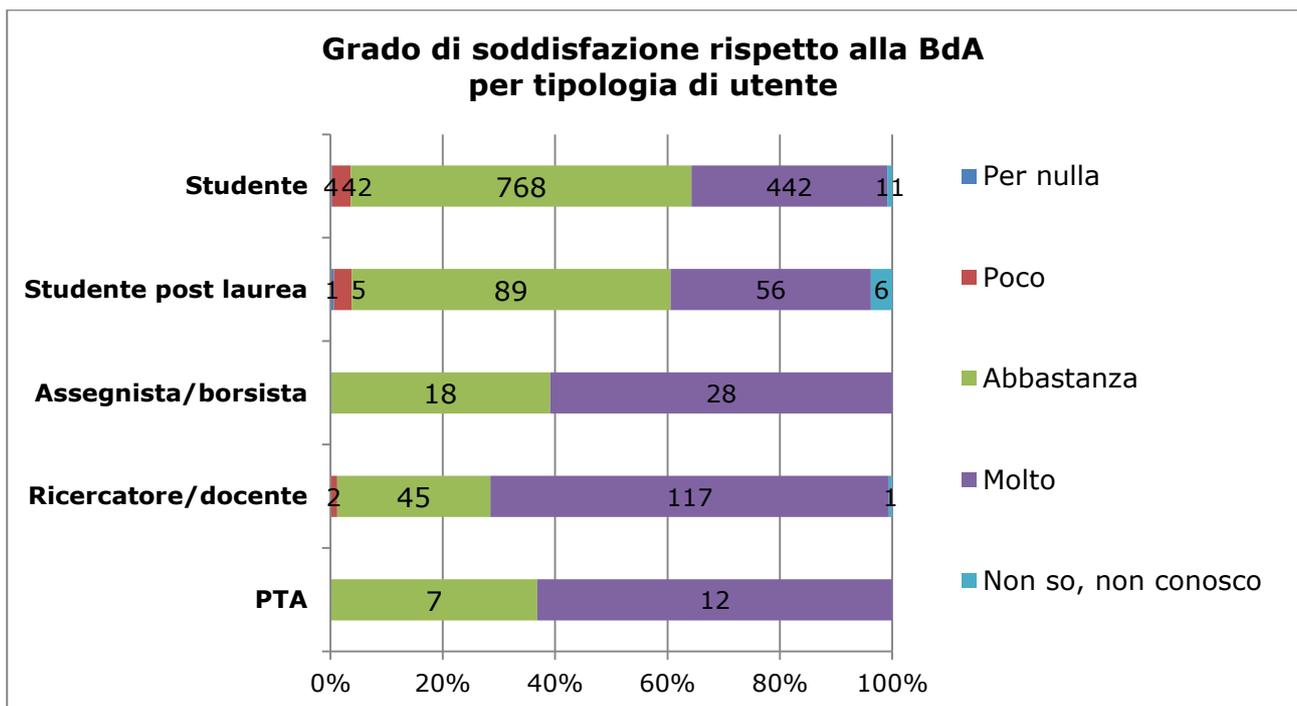


Grafico IV.1.5 – Grado di soddisfazione della BdA per tipologia di utente

Dal grafico IV.1.5 si evince che la maggior percentuale di utenti molto soddisfatti sono ricercatori/docenti (71%), personale tecnico-amministrativo (63%) o assegnisti/borsisti/cultori della materia (61%). Gli utenti per nulla o poco soddisfatti sono prevalentemente studenti o studenti post laurea (4% in entrambi i casi). Coloro che non sanno esprimere una valutazione sulla BdA, pur usando alcuni dei suoi servizi, sono soprattutto studenti (11) e studenti post laurea (6).

Dalle medie di soddisfazione, visualizzabili nel grafico IV.1.6, emerge che i ricercatori/docenti sono la categoria di utenti più soddisfatta della BdA (3,70), seguita da assegnisti/borsisti (3,61) e dal PTA (3,63). Meno soddisfatti sono gli studenti post laurea (3,32) e gli studenti (3,31).

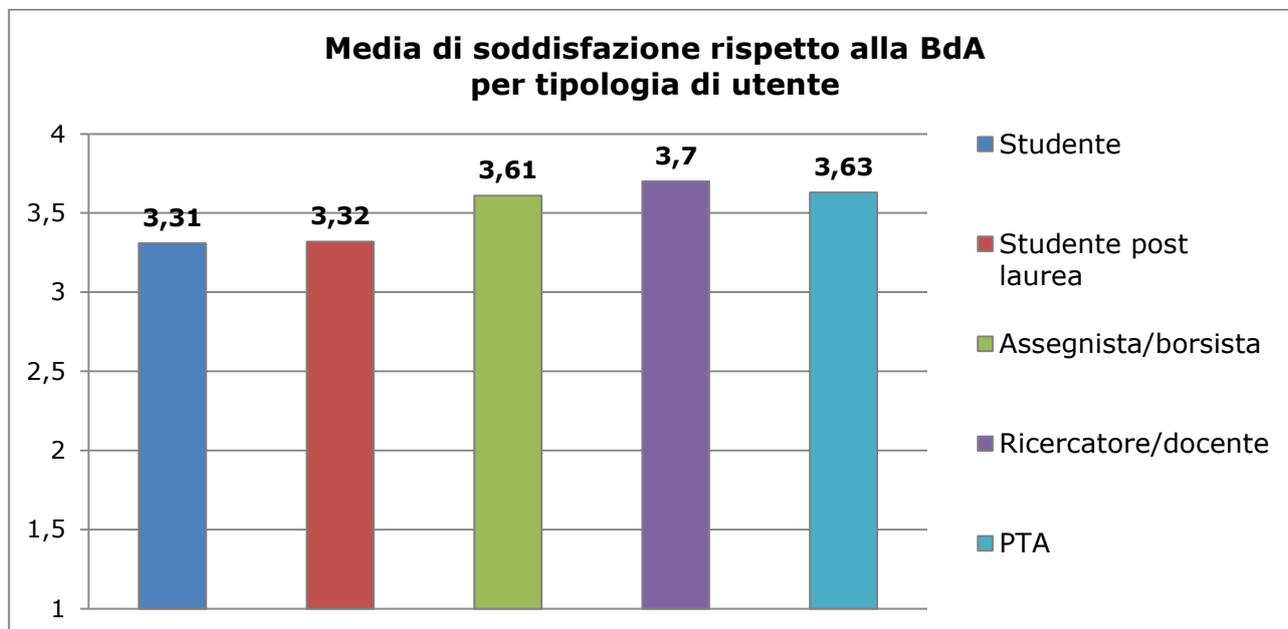


Grafico IV.1.6 – Grado di soddisfazione rispetto alla BdA per tipologia di utente

A questo punto analizziamo le differenze per **area disciplinare**, rappresentando i dati ottenuti da 1.635 soggetti (1.654 utenti reali meno 19 utenti appartenenti al PTA).

Nel grafico IV.1.7 si nota che la maggior percentuale di utenti molto soddisfatti afferisce alle aree di Statistica (52%) e Psicologia (49%). Gli utenti per nulla o poco soddisfatti afferiscono principalmente alle aree di Statistica (6%), Scienze della Formazione e Scienze MM.FF.NN (5% in entrambi i casi). Quanti non sanno esprimere una valutazione sulla BdA afferiscono prevalentemente a Sociologia (6) e Medicina e Chirurgia (4).

Con il grafico IV.1.8 si può stilare un ordine, dall'area disciplinare più soddisfatta a quella meno soddisfatta: Psicologia (3,48), Statistica (3,46), Giurisprudenza (3,40), Medicina e Chirurgia (3,39), Sociologia (3,35), Scienze MM.FF.NN (3,32), Scienze della Formazione (3,31), Economia (3,29).

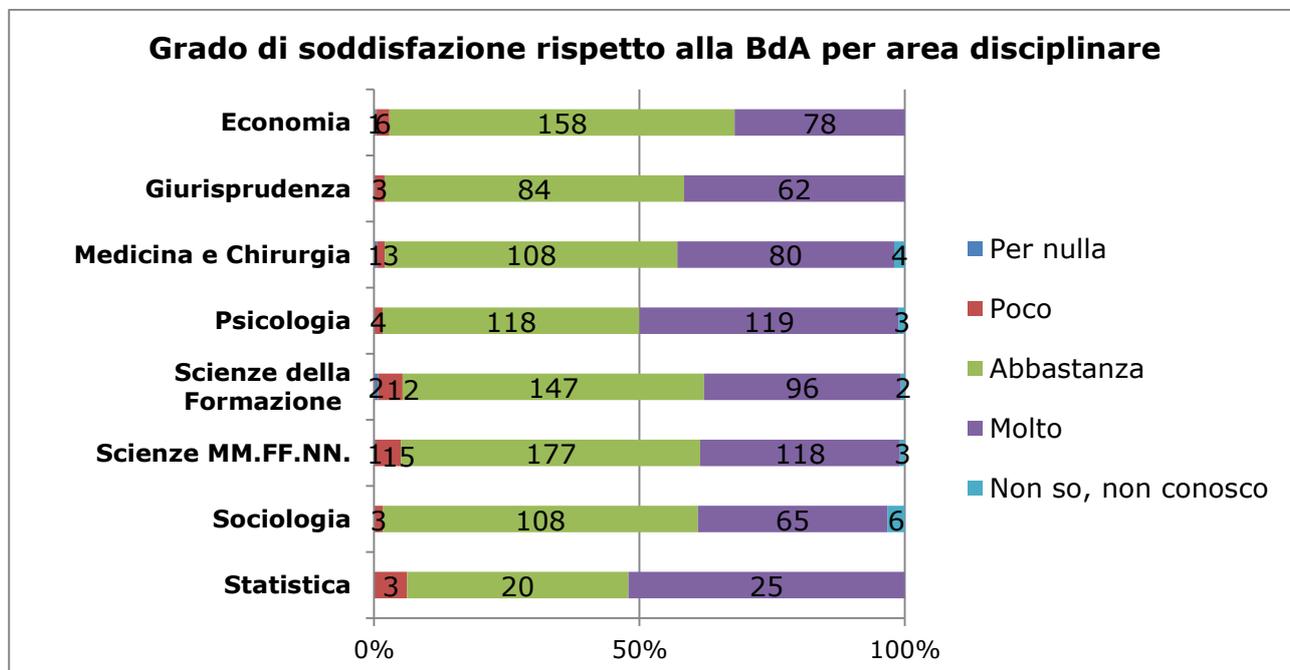


Grafico IV.1.7 – Grado di soddisfazione rispetto alla BdA per area disciplinare

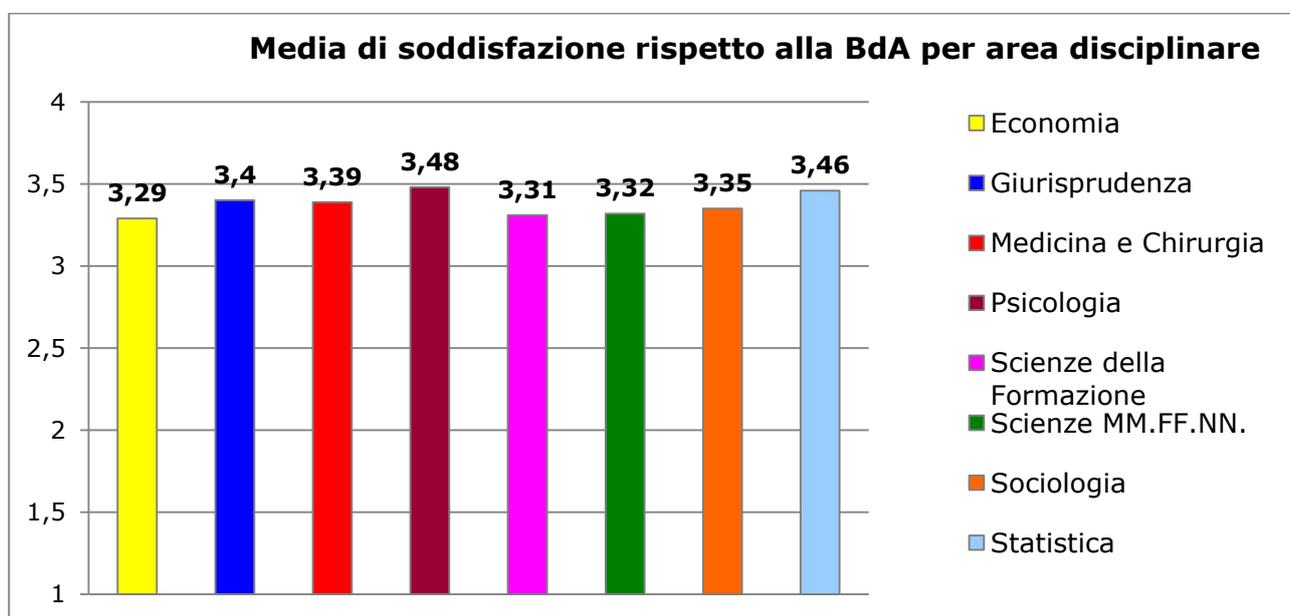


Grafico IV.1.8 – Media di soddisfazione rispetto alla BdA per area disciplinare

Con i grafici seguenti esaminiamo invece la soddisfazione rispetto alla BdA distinta per **tipo di corso di laurea**, che riguarda esclusivamente la categoria degli studenti (1.267 soggetti).

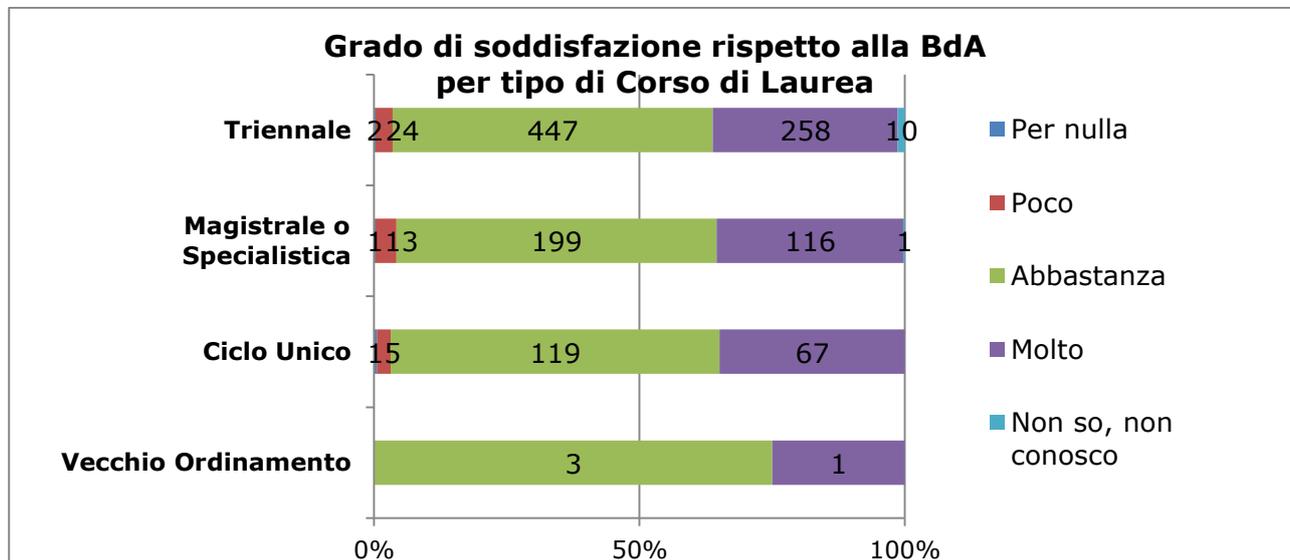


Grafico IV.1.9 – Grado di soddisfazione della BdA per tipologia di corso di laurea

Osservando il grafico IV.1.9 si può notare che le percentuali di utenti molto soddisfatti corrispondono per i diversi tipi di corso di laurea (35%), escluso il Vecchio Ordinamento (25%). Gli studenti per nulla o poco soddisfatti sono iscritti principalmente a un corso di laurea Triennale e Magistrale o Specialistica (4% in entrambi i casi). Quelli che non sanno esprimere una valutazione sulla BdA sono soprattutto studenti della Triennale (10).

Dal grafico IV.1.10 si evince che la categoria di studenti più soddisfatta è quella della Triennale (3,46), seguita a pari merito da Magistrale o Specialistica (3,31) e Ciclo Unico (3,31); il Vecchio Ordinamento è la categoria che risulta meno soddisfatta rispetto alle altre (3,25).

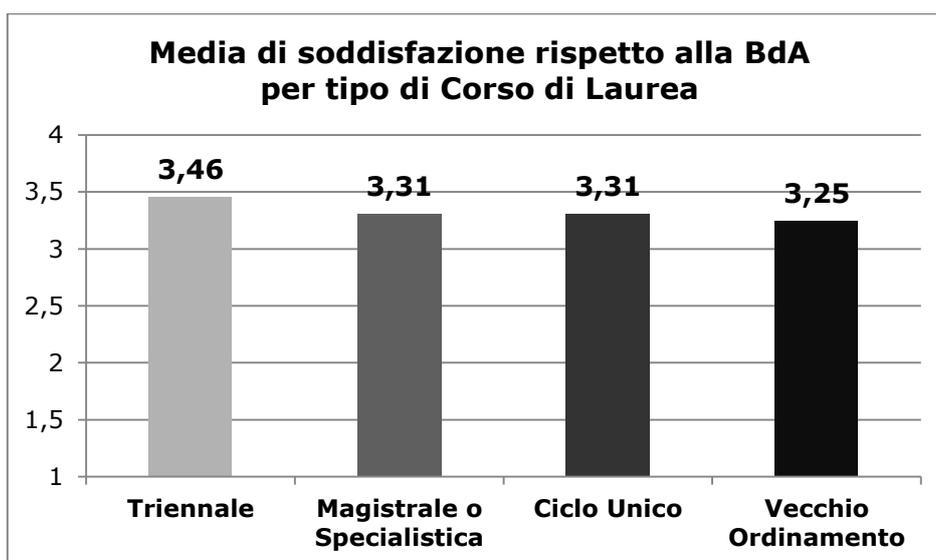


Grafico IV.1.10 – Grado di soddisfazione della BdA per tipologia di corso di laurea

Concludiamo con la distinzione della soddisfazione complessiva per **tesisti e non**, che abbraccia studenti e studenti post laurea (1.424 soggetti).

Con gli ultimi due grafici (IV.1.11 e IV.1.12) risulta chiaro che gli studenti che stanno lavorando alla tesi sono un po' più soddisfatti degli altri, probabilmente perché scoprono servizi avanzati di cui prima non hanno avuto bisogno, quali il reference, i seminari sulla ricerca bibliografica, Biblio E-learning, i servizi interbibliotecari e MetaBib, o perché possono fruire di servizi aggiuntivi, quali il prestito "esteso" per i laureandi e i carrels (presso la Sede Centrale).

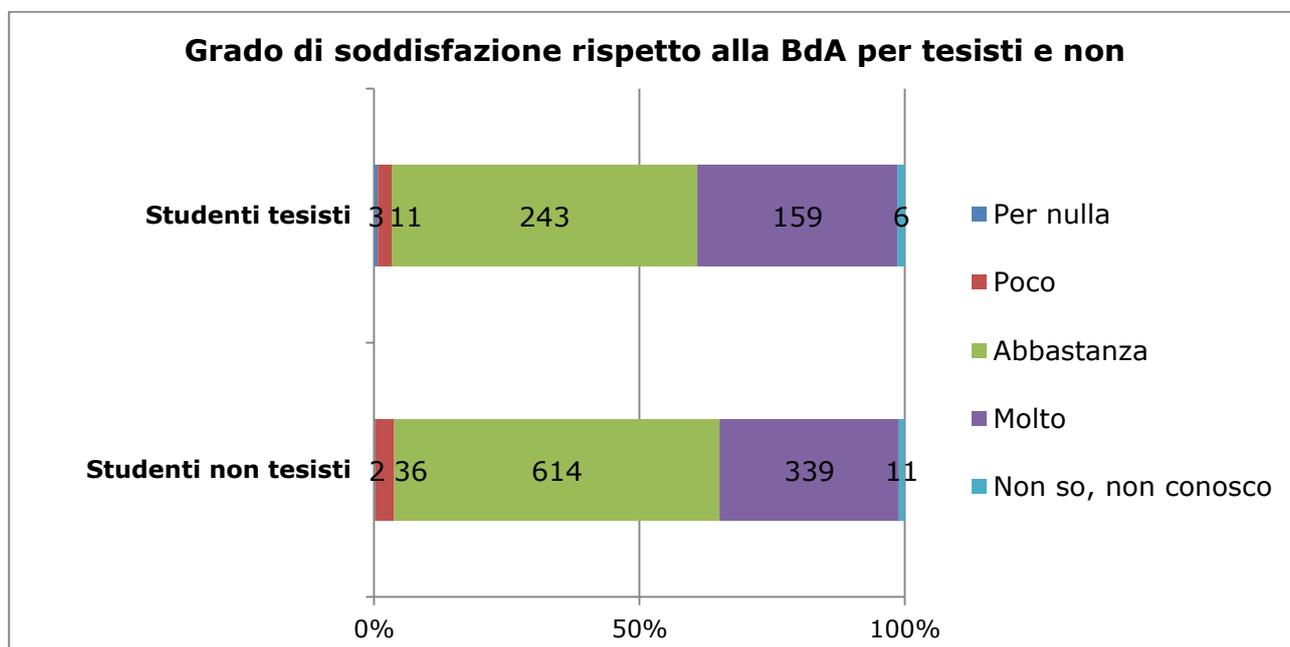


Grafico IV.1.11 – Grado di soddisfazione rispetto alla BdA per tesisti e non

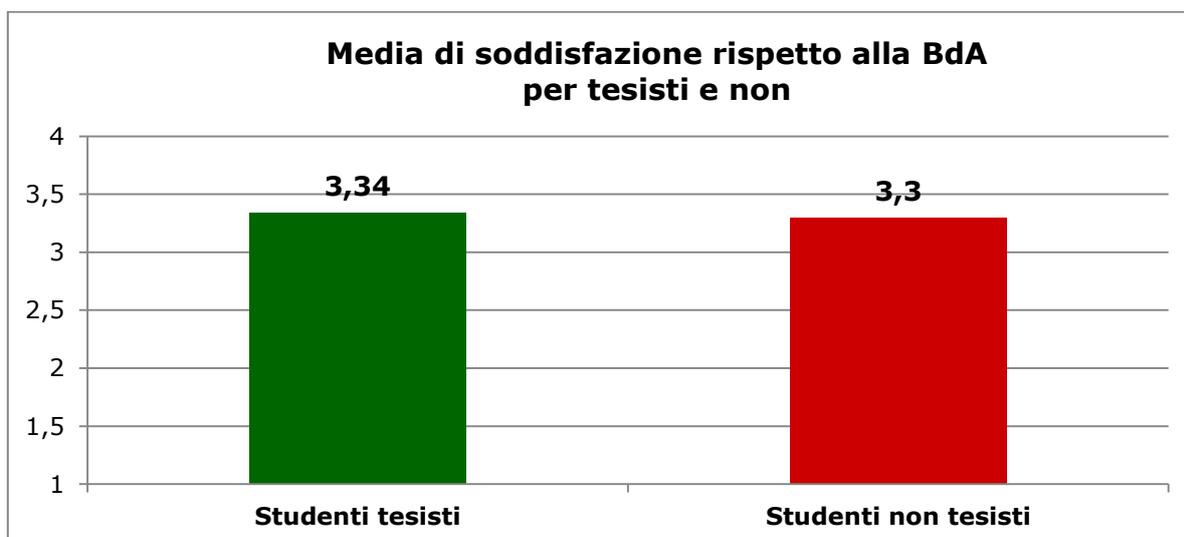


Grafico IV.1.12 – Media di soddisfazione rispetto alla BdA per tesisti e non

IV.2. Motivi della valutazione della BdA

Dopo aver rilevato il grado di soddisfazione complessivo rispetto alla BdA da parte di chi frequenta le sedi della BdA e di chi ne utilizza anche solo i servizi online (1.654 persone), agli stessi soggetti è stato chiesto: **“Quali sono i motivi principali per cui hai espresso questa valutazione?”**.

A questa domanda aperta e facoltativa hanno risposto **736 persone**. Di queste, 667 persone (91%) hanno risposto in modo pertinente, esplicitando i motivi di soddisfazione e/o insoddisfazione rispetto alla BdA, mentre 69 persone (9%) hanno risposto diversamente, esprimendo principalmente i motivi per cui hanno partecipato all'indagine.

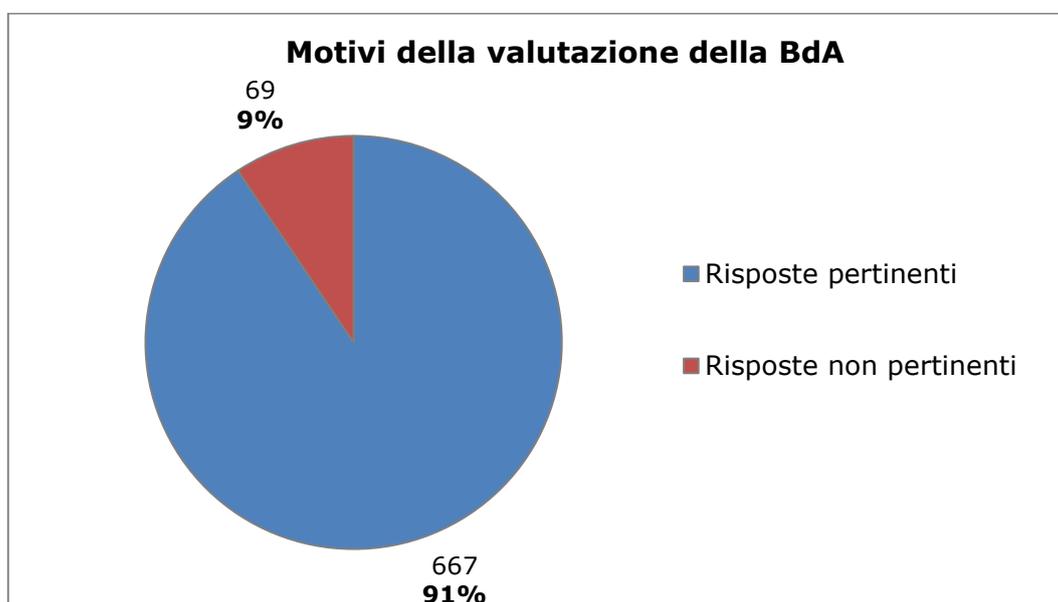


Grafico IV.2.1 – Motivi della valutazione della BdA

Le **risposte non pertinenti (69)** si possono dividere nelle seguenti categorie:

- 1) chi intende per “valutazione” le opinioni espresse nel questionario: 49 persone
- 2) chi mette in relazione la valutazione espressa con la fruizione della biblioteca: 13 persone
- 3) chi di fatto non si esprime (“nessuno”, “bho”): 6 persone
- 4) chi ha partecipato all'indagine “per essere informata su ulteriori servizi che offre la biblioteca”: una persona

Rispetto alla prima categoria (49 soggetti), molti sottolineano l'**importanza di valutare i servizi bibliotecari** e di fornire il proprio contributo a un potenziale miglioramento: “Con la mia valutazione potrebbero esserci dei cambiamenti”; “Per spirito di collaborazione, affinché si possa intervenire per migliorare ancora di più la biblioteca di ateneo”; “Poiché l'unico modo che la biblioteca ha di capire se gli utenti sono soddisfatti è fare indagini di customer satisfaction”; “Mi fa piacere poter contribuire all'innovazione e al miglioramento di un servizio universitari così importante”; “Credo nell'esigenza di migliorare sempre in modo dinamico e continuo i servizi rivolti ai docenti e agli studenti. La Biblioteca è un assetto importante - forse il più importante - per chi fa ricerca. In ogni Università estera la prima cosa che fanno visitare - non a caso - e la Biblioteca”.

Per quanto riguarda la seconda categoria (13 soggetti), si possono individuare le seguenti sottocategorie legate alla **fruizione della BdA**: 4 persone che nella domanda precedente avevano risposto "Non so, non conosco", esplicitano che non sono in grado di esprimere una valutazione complessiva perché non conoscono o non usano i servizi bibliotecari; una persona che nella domanda precedente si era dichiarata "poco soddisfatta" della BdA, qui scrive "iscritta da poco non conosco i servizi offerti"; 6 persone che si erano dette "abbastanza soddisfatte", scrivono che hanno espresso questa valutazione in base all'uso che ne fanno e principalmente perché usano raramente la BdA; delle 2 persone "molto soddisfatte" della BdA, una scrive che la usa intensamente e l'altra che purtroppo non riesce a frequentare molto la biblioteca avendo le lezioni in sedi distaccate.

Ora ci focalizziamo sulle **risposte pertinenti (667)**, in cui vengono espressi i **motivi di soddisfazione o di insoddisfazione** rispetto alla BdA.

Nel grafico seguente sono state messe in evidenza le percezioni positive (460) e le percezioni negative (345) rispetto alla BdA che emergono dall'analisi delle risposte a questa domanda.

Alcuni esprimono solo apprezzamenti (322). Altri, al contrario, comunicano soltanto criticità e aree di miglioramento, pur ritenendosi "abbastanza soddisfatti" nella maggioranza dei casi (207). Altri ancora, a fronte di una generale percezione positiva, esprimono alcuni motivi di malcontento, oppure esternano sia percezioni negative che positive prendendo in esame diversi aspetti della BdA (138).

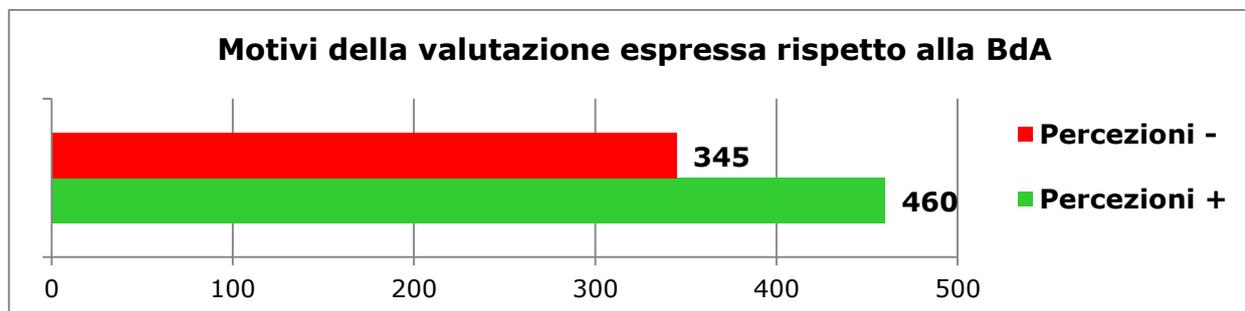


Grafico IV.2.2 – Motivi della valutazione espressa rispetto alla BdA

Dato che la maggioranza esprime **percezioni positive**, vediamo quali sono i motivi principali.

Alcuni mettono in evidenza le **linee evolutive** e il **miglioramento continuo** della BdA: "Nel tempo si è visto un costante impegno al miglioramento"; "L'intero sistema bibliotecario di ateneo si è molto sviluppato negli anni, aprendosi anche alla formazione degli utenti (con e-learning ad esempio), in più sono organizzati seminari molto interessanti in Villa Forno, questo fatto sottolinea un interesse per la cultura che ormai è difficile trovare in dipartimento"; "Complessivamente ritengo il servizio molto ricco e soddisfacente. La biblioteca si impegna a promuovere iniziative innovative legate alla sfera del mondo digitale che interessa in modo particolare i docenti e ricercatori. La strada è quella giusta"; "Qualità dei servizi, attenzione alle esigenze dell'utenza, innovazione e costante aggiornamento".

Altri sottolineano l'**efficienza** e l'**organizzazione** della BdA: "Efficienza dei servizi, rapidità delle procedure, organizzazione del sistema bibliotecario d'Ateneo"; "E' una struttura funzionante e funzionale, capace ancora di un rapporto personale con l'utenza"; "È forse la migliore biblioteca a Milano per efficienza dei servizi. Ne sono molto soddisfatta"; "Molti servizi, tutti funzionanti. Personale sempre molto disponibile e competente".

Altri ancora esprimono soddisfazione per l'**efficacia** delle risposte ottenute e per la **qualità** dei servizi offerti dalla BdA: "Avendo usufruito di diversi tra i servizi offerti posso dire di essermi trovata nel complesso bene e di aver sempre trovato risposta alle mie domande/richieste"; "Sono molto soddisfatta perché ho sempre trovato risposta alle mie esigenze e non ho mai avuto esperienze negative"; "I servizi messi in atto da una biblioteca universitaria sono fondamentali e imprescindibili per chi voglia studiare e fare ricerca. I servizi di cui fruisco sono stati, difatti, necessari per affinare le mie conoscenze e partecipare in modo oggettivo alla preparazione delle materie di studio"; "Seminari bibliografici molto utili e spiegazioni chiare e precise sulle banche dati da utilizzare per la ricerca di articoli. Ambienti idonei allo studio e alla concentrazione. Personale sempre disponibile"; "Supporto alla ricerca bibliografica: TOP. Vastità delle risorse (articoli): molto buona. Seminari ed elearning: molto buoni".

Esaminando nel dettaglio le risposte fornite dagli utenti, si individuano 765 **considerazioni** riconducibili agli **aspetti** trasversali ai servizi della BdA e 403 commenti relativi a specifici **servizi** della BdA. Partiremo dalle percezioni sugli aspetti trasversali per poi analizzare la valutazione analitica dei servizi bibliotecari.

IV.2.1. Considerazioni sugli aspetti trasversali

Per quanto riguarda gli aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca, gli utenti esprimono motivi di soddisfazione e di insoddisfazione per ciascun aspetto preso in esame nella parte precedente del questionario (765 considerazioni).

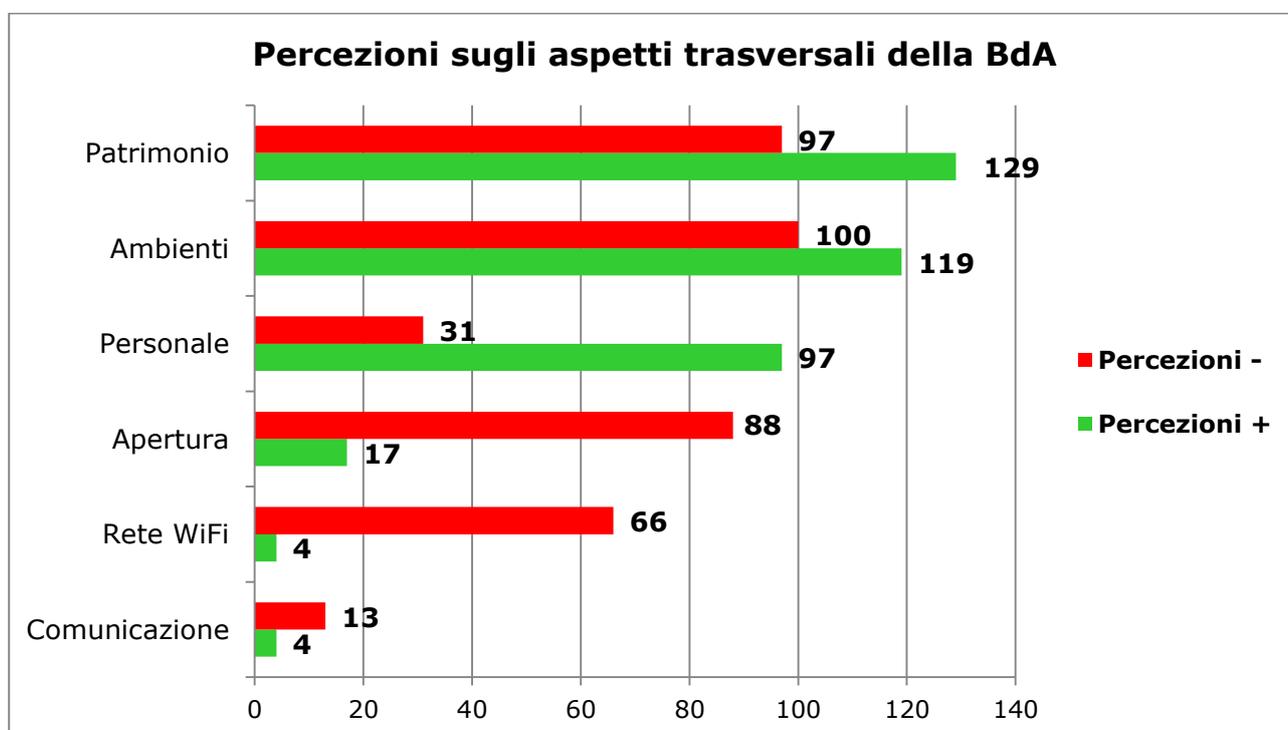


Grafico IV.2.3 – Percezioni sugli aspetti trasversali della BdA

Nel grafico IV.2.3. si può vedere il numero di occorrenze riconducibili a ciascun aspetto, distinguendo le percezioni positive da quelle negative. Seguendo un ordine decrescente, le considerazioni prendono in esame i seguenti aspetti trasversali:

- patrimonio bibliografico: 226 considerazioni, di cui 129 positive e 97 negative
- ambienti: 219 considerazioni, di cui 119 positive e 100 negative
- personale: 128 considerazioni, di cui 97 positive e 31 negative
- giorni e orari di apertura: 105 considerazioni, di cui 88 negative e 17 positive
- rete WiFi: 70 considerazioni, di cui 66 negative e 4 positive
- comunicazione: 17 considerazioni, di cui 13 negative e 4 positive.

A questo punto "diamo la parola" agli utenti, citando alcune frasi significative per ciascun aspetto.

Per quanto riguarda il **PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO** (226 considerazioni), prevalgono i motivi di soddisfazione su quelli di insoddisfazione.

Le **percezioni positive** riguardano la **quantità** e la **qualità del patrimonio**, con particolare riferimento al materiale fruibile in **formato digitale** (129): "Moltissima disponibilità di materiale"; "Ottima fornitura di testi e riviste scientifiche sia in italiano che in inglese riguardanti il mio settore di studio"; "Più spesso che raramente, trovo i documenti che sto cercando, ed è per me la cosa più importante. Grazie"; "Ho trovato testi che cercavo e non riuscivo a trovare in altre biblioteche"; "Trovo molte delle riviste/libri che mi interessano (soprattutto online)"; "Apprezzo il fatto che sia molto fornita come riviste e libri, e che sia possibile accedere alle riviste anche al di fuori dell'Ateneo"; "Ricchezza del patrimonio librario e documentale (soprattutto per quanto riguarda l'accesso alle risorse elettroniche)"; "Vasta gamma di libri e risorse elettroniche e rapidità di acquisizione di nuove qualora ne si faccia richiesta".

Le **percezioni negative** riguardano lo **scarso numero di copie di libri di testo**, la **manca di materiali** su precisi ambiti disciplinari, il **deterioramento** o il **furto di materiale**, i **ritardi nell'acquisizione di volumi** o i **problemi di accesso a riviste elettroniche**, causati da problemi con i fornitori (97): "Per alcuni libri ci sono pochi volumi e quindi bisogna mettersi in lista di attesa"; "Mi piacerebbe ci fossero ancora più libri a disposizione, soprattutto più copie di quelli nelle bibliografie d'esame"; "Per quanto riguarda il patrimonio non ci sono molti libri sulla cultura orientale"; "Mancano i cartacei di diverse riviste e alcune serie di libri che ritengo utili (Elsevier precedenti al 1996)"; "Spesso i libri sono troppo sottolineati"; "Purtroppo il patrimonio librario non è sufficientemente controllato e, per quanto riguarda le scienze giuridiche, diversi volumi risultano dispersi"; "Vorrei che possedesse un patrimonio di libri e riviste più ampio e che le richieste di acquisto di titoli (cartacei) fossero svolte con più semplicità e rapidità"; "Non sempre ho trovato i testi d'esame disponibili in tempi congrui. Forse varrebbe la pena avere più copie dei testi d'esame"; "La scarsa valutazione per il punto e-journals dipenda dalla impossibilità di scaricare articoli da riviste di Taylor e Francis a causa di un indecente ritardo da parte dell'agenzia libraria incaricata a rinnovare l'abbonamento. E' ormai il secondo anno che questo avviene (rinnovo a metà anno inoltrato) e penso sia necessario interrompere senza indugio l'accordo con l'agente librario in questione".

Rispetto agli **AMBIENTI** (128 considerazioni), le percezioni positive superano di poco quelle negative.

I motivi di **soddisfazione** riguardano principalmente il **comfort**, la **luminosità** e la **silenziosità** degli ambienti, che favoriscono la concentrazione in tutte le sedi della BdA e in

particolare nella Sede Centrale (119): "L'ambiente della biblioteca è molto accogliente e luminoso, manca solo di potersi mettere in ciabatte!"; "La temperatura, la pulizia e la luminosità degli ambienti non sono sempre adeguati"; "L'ambiente è ampio, pulito e silenzioso"; "Silenziosa e luminosa. Mi trovo bene a studiare in biblioteca"; "È un ambiente stimolante in cui studiare, in cui viene rispettato il silenzio"; "È un ambiente tranquillo dove poter studiare. Ha ampi spazi fruibili a tutti. È pulita, silenziosa e luminosa"; "Riferendomi alla biblioteca della Sede Centrale ho dato questa valutazione perché la trovo un luogo perfetto per poter studiare in tranquillità. È luminosa, spaziosa, silenziosa".

I motivi di **insoddisfazione** vertono principalmente sulla **temperatura** spesso inadeguata, sul **rumore** causato dagli utenti, sulla carenza di **prese elettriche** o sulla scarsa **pulizia** riscontrata in sala o nei servizi igienici (100): "Una delle cose più fastidiose è la gestione della temperatura nella biblioteca U6, in estate fa troppo caldo e in inverno ho visto gente studiare indossando il giubbotto"; "L'ambiente è molto bello, ma la temperatura non è per niente confortevole: d'inverno fa freddo, in primavera fa caldo e d'estate fa di nuovo freddo perché i condizionatori sono regolati ad una temperatura troppo bassa"; "Spesso ci sono studenti che fanno rumore e disturbano il mio studio"; "Vi sono troppe persone che continuano a parlare anche al telefono e a voce alta. In particolare, troppe persone consumano cibi *rumorosi* e *odorosi*"; "La maggior parte delle postazioni sono sprovviste di attacchi e prese per caricare i computer"; "Ci dovrebbero essere più prese elettriche per collegare i dispositivi elettronici"; "Da quando è stata introdotta la raccolta differenziata ci sono molti meno cestini e l'ambiente è generalmente più sporco"; "I bagni spesso sono sporchi e mal funzionanti".

Per quanto riguarda il **PERSONALE** (128 considerazioni), le percezioni positive sono più del triplo di quelle negative.

Le **percezioni positive** sul personale, riscontrate presso ciascuna sede della BdA, riguardano prevalentemente l'**efficacia** – cortesia, disponibilità e competenza – e talvolta coinvolgono anche l'**efficienza** – rapidità di risposta – (97): "Ottimo personale per disponibilità e gentilezza"; "Il personale è molto competente e disponibile, sono di estremo supporto alla ricerca e allo studio"; "Gentilezza e disponibilità del personale"; "Personale sempre molto disponibile e competente"; "Il personale è sempre stato chiaro e gentile"; "Quando richiedo un servizio, la risposta è celere e corretta".

Le **percezioni negative** riguardano principalmente la **carenza di disponibilità e cortesia** sperimentata in alcune occasioni in Sede Centrale e il **desiderio di una maggiore severità** nei confronti degli utenti indisciplinati della Sede di Scienze (31): "Personale poco disponibile, molto vario e spesso poco preparato"; "Il personale alle volte è scortese e non aiuta quanto dovrebbe"; "Per quanto riguarda il personale auguro di passare da quella buona :)"; "Non c'è nemmeno il più piccolo controllo da parte del personale per quanto riguarda i posti occupati per ore ma inutilizzati e quindi vuoti a spese di chi vorrebbe stare in biblioteca [Sede di Scienze] senza trovare posto. È accettabile occupare il posto solo per il tempo necessario per una pausa breve o per la pausa pranzo (mezzora circa)".

In riferimento a **GIORNI E ORARI DI APERTURA**, il rapporto tra percezioni positive e negative risulta invertito: queste ultime sono circa il quadruplo delle prime.

Chi si lamenta ritiene che gli orari di apertura siano **limitati** e in molti casi specifica che la BdA dovrebbe chiudere più tardi la sera e aprire prima al mattino; alcuni studenti lavoratori vorrebbero che la biblioteca fosse aperta nel fine settimana; un paio di persone inoltre vorrebbero che la sala periodici della Sede di Scienze chiudesse dopo le 16.00 (88): "L'orario 9-18,30 è troppo limitante"; "Secondo me, aprire la biblioteca alle 8:30 e chiuderla alle 19:50 sarebbe un orario migliore di quello attuale"; "Vorrei che gli orari di apertura venissero

ampliati: apertura ore 7:30 come gli altri edifici e chiusura ore 22:00"; "Orari poco funzionali a uno studente lavoratore"; "Orari troppo restrittivi, chiusura nel week end e festività"; "Preferirei avere orari d'apertura prolungati e possibilmente anche nel week-end"; "La biblioteca situata al piano -1 in U2 chiude alle ore 16, quando a mio avviso potrebbe rimanere aperta più a lungo, dato che la biblioteca situata al primo piano è spesso piena e non sempre si trova posto a sedere".

Tuttavia c'è anche chi apprezza i tempi di apertura, ritenendoli **adeguati** (17): "Buona ampiezza di apertura"; "Gli orari della biblioteca sono buoni"; "Orari perfetti"; "Ottimi gli orari che permettono flessibilità per tutti anche per chi ha troppi impegni".

Rispetto alla **RETE WIFI** le considerazioni sono quasi solo negative.

Molti lamentano la **scarsa fruibilità** e la **lentezza** della rete WiFi (66): "È difficile accedere alla rete wi-fi"; "L'unica pecca è la rete wifi che risulta lenta e di difficile fruibilità"; "La rete wi-fi è imbarazzante, funziona raramente e quando va è lentissima"; "La connessione Wi-Fi è pressoché assente in alcuni punti"; "Il Wi-Fi in biblioteca non funziona"; "Il Wi-Fi spessissimo non funziona ovunque in questa università!"; "Rete Wi-Fi disastrosa a Monza".

Pochi **apprezzano** la rete WiFi (4): "In generale la rete wi-fi funziona abbastanza bene"; "Copertura WiFi ottima".

Infine diverse persone esternano le proprie opinioni rispetto alla **COMUNICAZIONE**.

Alcuni lamentano una **scarsa promozione** dei servizi e delle risorse offerte dalla BdA e un utente della Sede Centrale vorrebbe **più mappe** in loco per orientarsi nella ricerca dei libri a scaffale (13): "Molti servizi interessanti non vengono comunicati con efficacia"; "Mancanza di informazione relativa alle risorse bibliotecarie"; "Penso che i molteplici servizi offerti siano poco pubblicizzati. I servizi ci sono, ma devono essere fruibili a tutti partendo dal far conoscere l'esistenza di certi servizi e la modalità d'uso"; "Si potrebbero organizzare e sponsorizzare di più seminari e corsi per usare banche dati e i servizi bibliotecari"; "Scarsità di mappe, magari metterne in giro, mi capita di dover cercare libri al di sopra del 700 (dewey) e girare disperatamente, non capendo dove si trovano e a volte non trovandoli affatto".

D'altro canto c'è chi apprezza l'invio mensile della **newsletter** elettronica della BdA e più in generale l'**efficacia** della comunicazione (4): "La comunicazione via mail efficace"; "Le notifiche sono frequenti e dettagliate"; "Le comunicazioni sono eccellenti".

Alcune persone esternano diversi **DESIDERATA**, che riguardano principalmente la gestione degli **ambienti** e del **patrimonio bibliografico** della BdA (6): "Sarebbe utile dotare la biblioteca di armadietti con lucchetto per potersi allontanare dalla postazione studio senza problemi"; "Sarebbe bello se ci fosse un'aula dedicata proprio allo *studio di gruppo* in cui mantenere un tono di voce né troppo alto né assente"; "Sarebbe bello poter prenotare i libri anche prima di passare, perché può capitare di arrivare troppo tardi e si è fatto il viaggio per nulla. Mi rendo conto che ci potrebbero essere degli abusi, ma si potrebbero sanzionare!"; "Sarebbe bello poter acquistare i libri in disuso (come avviene in altre biblioteche universitarie) mettendoli a disposizione degli studenti"; "Si potrebbe pensare a una sorta di vendita libri usati alla biblioteca in cambio di buono sconto spendibili in ateneo (fotocopie, servizio rilegatura tesi, cancelleria)"; "Sarebbe bello avere un catalogo di libri (completi) in formato digitale, fruibili mediante connessione proxy dal sito dell'università (quindi non sarebbe possibile effettuare una copia offline del libro, per chiarirci). Questo gioverebbe agli studenti fuori sede e chi vorrebbe solo sfogliare il libro prima di effettuare il prestito. Inoltre avrebbe un impatto economico favorevole sugli studenti, che eviterebbero di prendere libri validi solo per un

insegnamento (al massimo è accettabile introdurre una quota fissa)”.
 Ci sono poi utenti che comunicano **LAMENTI o PROPOSTE** che coinvolgono l’**Ateneo** nel suo complesso (5): “Sarebbe necessario un miglior interfacciamento con l'intero sistema bibliotecario, rendendo le informazioni relative alla possibilità di utilizzo di fotocopiatrici o altro particolare materiale più dettagliate sul sito di Ateneo”; “Dovrebbero essere previsti spazi esterni contigui per la socializzazione e il pranzo/cena [Sede Centrale]”; “Spazi studio autogestiti?”; “Colgo l’occasione per sottolineare inoltre che trovo inaccettabile che in U16, sede di scienze della formazione, non siano presenti aule studio in sufficiente quantità e di sufficiente capienza per offrire a tutti gli studenti della sede uno spazio silenzioso e appropriato per lo studio personale”; “Frequento la facoltà di Ostetricia a Bergamo e la biblioteca è pressoché inesistente sempre chiusa fornita di poco spazio e materiale... non esiste personale dedicato... non esiste un servizio fotocopie né la connessione wi-fi”.

IV.2.2. Considerazioni sui servizi bibliotecari

Molti utenti, nel motivare la valutazione generale espressa rispetto alla BdA, esprimono motivi di soddisfazione e di insoddisfazione riferiti a specifici servizi bibliotecari (403 considerazioni).

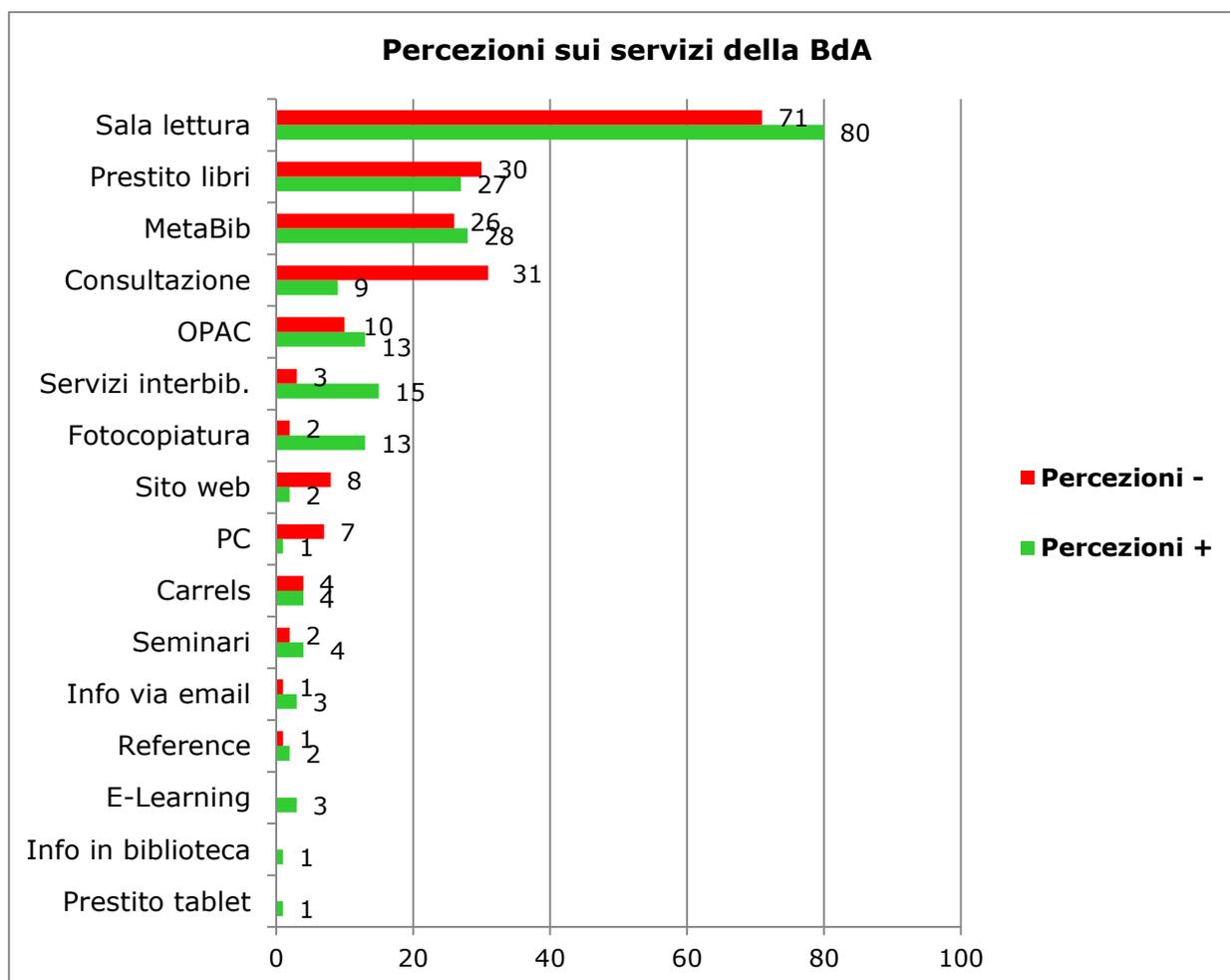


Grafico IV.2.4 – Percezioni sui servizi della BdA

Nel grafico IV.2.4. si può vedere il numero di ricorsività riconducibili a ciascun servizio, distinguendo le percezioni positive da quelle negative. Seguendo un ordine decrescente, le considerazioni prendono in esame i seguenti servizi bibliotecari:

- sala lettura: 151 considerazioni, di cui 80 positive e 71 negative
- prestito libri: 57 considerazioni, di cui 30 negative e 27 positive
- MetaBib: 54 considerazioni, di cui 28 positive e 26 negative
- consultazione: 40 considerazioni, di cui 31 negative e 9 positive
- OPAC: 23 considerazioni, di cui 13 positive e 10 negative
- servizi interbibliotecari: 18 considerazioni, di cui 15 positive e 3 negative
- fotocopiatura: 15 considerazioni, di cui 13 positive e 2 negative
- sito web: 10 considerazioni, di cui 8 negative e 2 positive
- PC: 8 considerazioni, di cui 7 negative e 1 positiva
- carrels: 8 considerazioni, di cui 4 negative e 4 positive
- seminari: 6 considerazioni, di cui 4 positive e 2 negative
- informazioni via email: 4 considerazioni, di cui 3 positive e 1 negativa
- reference: 3 considerazioni, di cui 2 positive e 1 negativa
- e-learning: 3 considerazioni positive
- informazioni in biblioteca: 1 considerazione positiva
- prestito tablet ed e-reader: 1 considerazione positiva

A questo punto "diamo voce" agli utenti, citando alcune frasi significative per ciascun servizio.

Rispetto alla **SALA LETTURA** le percezioni positive superano di poco quelle negative.

Alcuni utenti, soprattutto afferenti alla **Sede Centrale**, vedono la BdA come un **luogo ottimale per studiare** (80): "Riferendomi alla biblioteca della Sede Centrale ho dato questa valutazione perché la trovo un luogo perfetto per poter studiare in tranquillità"; "Utilissima per studiare, ci vado praticamente ogni giorno"; "Ottimo ambiente per poter studiare in pace e tranquillità"; "È l'unico posto in Bicocca dove si può studiare"; "L'ambiente è adatto allo studio grazie al silenzio e ai molteplici posti a sedere presenti"; "Un ottimo posto per studiare, mai troppo affollato e ben organizzato".

Altri utenti, afferenti soprattutto alla **Sede di Scienze** e in misura minore alla **Sede di Medicina**, lamentano i **pochi posti** disponibili o l'atteggiamento scorretto di alcuni utenti che occupano a lungo dei posti a vuoto (71): "I posti nella Sede di Scienze (U2) sono molto limitati o comunque sempre occupati, per questo motivo il più delle volte non posso usufruire della consultazione libri o area lettura"; "È un luogo molto utile per lo studio. Ma gli studenti non dovrebbero occupare postazioni per poi non usarle o usarle dopo ore [Sede di Scienze]"; "Penso che servirebbero più posti per poter studiare in biblioteca [Sede di Medicina]"; "Personalmente, i principali problemi della biblioteca in U6 sono i pochi posti disponibili per sedersi e studiare"; "In alcuni periodi dell'anno, in concomitanza con le lezioni, i posti a sedere non sono sufficienti [Sede Centrale]"; "La biblioteca viene sempre occupata da persone che tengono il posto per altri [Sede Centrale]".

Per quanto riguarda il **PRESTITO LIBRI**, i motivi di malcontento sono leggermente superiori a quelli di soddisfazione.

Gli utenti insoddisfatti del prestito libri criticano principalmente la **durata esigua** del prestito e il **numero di copie** dei libri di testo (30): "Ci sono delle cose da migliorare, come ad esempio il prestito di 20 giorni che potrebbe essere esteso a 1 mese, alcuni libri sono smarriti ma non sono stati ricomprati, a volte vorrei prendere un libro ma oltre ad essere già in prestito ci sono altre 2 persone prenotate prima di me"; "Alcune copie di libri sono consultabili solo in

biblioteca o posso essere presi in prestito solo nei weekend"; "I libri che vengono prestati hanno una durata troppo breve per poter essere utilizzati abbastanza per la tesi e il rinnovo di tre volte è troppo poco"; "Trovo spesso le opzioni per i prestiti particolarmente scomode e ci sono testi di cui ho avuto assoluto bisogno ai quali però non ho potuto avere accesso perché non erano mai disponibili"; "Le procedure informatiche per il servizio prestiti sono lunghe e complesse"; "Sarebbe utile ci fosse un *luogo* dove poter consegnare i libri presi in prestito anche fuori dall'orario di apertura della biblioteca: spesso dovendo aspettare le h.9 per poter riconsegnare un libro, perdo l'inizio delle mie lezioni".

Gli utenti soddisfatti del prestito libri mettono in evidenza l'**opportunità** offerta dalla BdA, l'**estensione** del numero di libri prestabili per i laureandi, il "**prestito weekend**" per i libri abitualmente in sola consultazione o la possibilità di **prenotare** i libri in prestito (27): "Ho preso in prestito libri costosi che non potevo permettermi di comprare"; "Trovo positivo il fatto che si possano prendere in prestito libri di testo adottati dai professori del corso di laurea"; "Il servizio prestiti è ben gestito e la quantità di libri è buona"; "Il fatto di poter prendere fino a 8 libri durante la tesi è ottimo"; "La possibilità di prendere più libri in prestito se laureando è perfetta"; "Molto utile è il prestito dei libri per il week-end"; "Possibilità di prenotare prima del prestito".

Rispetto a **METABIB**, il portale della biblioteca digitale, i commenti positivi sono leggermente superiori a quelli negativi.

Diversi docenti/ricercatori, assegnisti/cultori della materia, dottorandi/masterizzandi e studenti apprezzano l'ampia **disponibilità di riviste elettroniche, e-book e banche dati**, accessibili anche **da casa** (28): "Trovo che Metabib sia davvero utile e ben fatto"; "Le risorse elettroniche sono molto utili, il servizio nel complesso è efficiente"; "L'accessibilità al servizio di riviste in formato elettronico, fondamentale per il lavoro di ricerca e di didattica, è soddisfacente"; "Ampia disponibilità di riviste elettroniche. Servizi di banche dati on-line ottimi"; "Nella preparazione dell'attuale tesi magistrale utilizzo molto le risorse elettroniche e ho trovato la maggioranza degli articoli che cercavo in versione full text (ed è stato utilissimo)"; "La possibilità di accedere alle risorse anche da casa è un servizio molto utile"; "La modalità di accesso alle riviste elettroniche da casa è molto comodo soprattutto da quando basta autenticarsi con le proprie credenziali di posta elettronica per accedere alle riviste".

Alcuni utenti trovano **poco intuitivo** l'utilizzo di MetaBib o lamentano il passaggio al **nuovo sistema** di accesso da casa alle risorse elettroniche (26): "Il sito del MetaBib e la banca dati di EBSCO (che sono quelli che utilizzo normalmente) non sono assolutamente intuitivi ed è difficile navigare"; "La disponibilità dei journal elettronici è ampia, ma sarebbe utile migliorare il sistema di ricerca al loro interno (ad esempio, per argomento e non solo per journal)"; "Se possibile, renderei più semplice la ricerca dei materiali elettronici con la possibilità di effettuare facilmente una ricerca unica di articoli, volumi o altro sull'insieme complessivo dei materiali, senza necessità di specificare aree disciplinari o pacchetti di risorse"; "Da quando è stato modificato l'accesso da casa è diventato complicatissimo scaricare articoli"; "Il nuovo sistema (quello che ha sostituito l'accesso tramite proxy da casa) per utilizzare le riviste elettroniche è scomodo rispetto a prima".

Il servizio di **CONSULTAZIONE** di libri, riviste, enciclopedie etc. riceve molte critiche e pochi apprezzamenti, soprattutto rispetto alla Sede Centrale, che copre sei aree disciplinari su due piani e dispone di quasi 8.500 metri di scaffale aperto.

Le lamentele riguardano quasi solo la **Sede Centrale**, in cui molti fanno **fatica a orientarsi e non trovano i testi** a scaffale, spesso perché fuori posto (31): "Trovare dei libri è una caccia al tesoro"; "Non è semplicissimo orientarsi tra tutti i volumi, ma questo dipende dalla vastità

del catalogo e della biblioteca stessa"; "Mi è capitato spesso di non trovare dei libri che erano segnalati come presenti e non in prestito"; "Ultimo periodo molto disordine negli scaffali, libri in disordine o scomparsi perché non riposti nei punti giusti"; "Grave disordine nella ricollocazione di libri e riviste"; "È anche l'unica biblioteca che conosco in cui i libri vanno cercati e prelevati in autonomia, senza la possibilità di richiederlo dal sito e trovarli al banco".

Tuttavia c'è chi trova **facile orientarsi** nella ricerca a scaffale in Sede Centrale e chi apprezza l'**ordine dei libri** nella Sede di Scienze (9): "Ritengo che quella fornita dall'edificio u6 sia una biblioteca, oltre che confortevole, molto ben fornita e di facile orientamento"; "La consultazione e il reperimento di libri sono agevoli"; "I libri sono facili da trovare o comunque ho sempre trovato personale disposto ad aiutare"; "Gli spazi e i libri sono ordinati [Sede di Scienze]".

Per quanto riguarda l'**OPAC**, il catalogo online, i commenti positivi sono leggermente superiori a quelli negativi.

Gli estimatori dell'OPAC lo trovano **intuitivo** e **molto utile** per le **funzioni personalizzate** – prenotazione e rinnovo del prestito libri – fruibili anche da casa, e tra di essi c'è chi apprezza in particolare l'**app** del catalogo online (13): "Opac semplice ed intuitivo da utilizzare (almeno per la mia valutazione)"; "Il servizio on line (soprattutto la propria pagina con i prestiti e lo storico) e la consultazione opac da casa sono ottimi"; "Il catalogo e la prenotazione online sono molto utili"; "È comodo poter gestire le prenotazioni e i rinnovi dall'opac"; "Apprezzo le mail che ti ricordano la scadenza dei prestiti"; "Ottimo servizio online per la consultazione del catalogo sia da PC che da App".

I detrattori del catalogo online muovono **critiche** generiche o fanno riferimento a **difficoltà e disagi** incontrati nel suo utilizzo (10): "Il sistema OPAC è penoso, ad esser gentili, pensando che ci sono sistemi OPAC organizzati molto meglio (il Polo dell'Emilia-Romagna ad esempio...)"; "Opac d'Ateneo obsoleto"; "Personalmente mi rifiuto di utilizzare materiale a prestito proprio per la prassi burocratica a cui si viene sottoposti. Non posso passare un pomeriggio a bestemmiare al PC ogni volta che devo rinnovare un prestito per l'assurdità della procedura informatica. Faccio prima a cercare e scaricare il materiale da internet o comprarlo"; "Nell'ultimo anno ho notato qualche limite nel sistema di Albert [Alert] scadenza prestiti, che per me è di vitale importanza".

I **SERVIZI INTERBIBLIOTECARI** (prestito interbibliotecario per i libri e Document Delivery per gli articoli non posseduti dalla BdA) sono molto apprezzati.

Chi si avvale di questi servizi ne apprezza l'**efficienza** e l'**efficacia** (13): "Sono molto soddisfatta della qualità del servizio e della velocità di recupero del materiale da altre biblioteche"; "I servizi (vd. prestito interbibliotecario) sono erogati in modo efficace"; "Ottimo il prestito interbibliotecario"; "Avevo bisogno di un articolo ma non era disponibile in Bicocca, mi è stato fornito grazie al servizio interbibliotecario rapidamente"; "Disponibilità elevata del personale nella fornitura dei servizi, soprattutto esterni di prestito bibliotecario".

Alcuni utenti vorrebbero una **maggiore efficienza** rispetto ai servizi interbibliotecari (3): "Per quanto riguarda i prestiti da altre biblioteche spesso non arriva la mail per ritirare il libro e si rischia che vengano sospesi i servizi biblioteca"; "Agevolare prestito interbibliotecario tra le diverse università (Insubria e Statale)"; "Trovo che il materiale bibliografico per la materia della quale mi occupo sia insufficiente e i tempi per procurarsi nuovi libri o riviste (anche tramite prestito interbibliotecario) siano decisamente inadeguati per chi, come me, deve svolgere ricerca e si vede costretto a procurarsi lo stesso materiale ricorrendo a biblioteche di altri atenei (esteri)".

Il servizio di **FOTOCOPIATURA** e stampa riceve soprattutto complimenti.

Diversi utenti della **Sede Centrale** sottolineano la cortesia del **personale** addetto a questo servizio, oltre alla convenienza dei **prezzi** e alla funzionalità delle **macchine** (13): "É molto positivo il servizio di stampa e fotocopiatrice, sia per l'efficienza che per la cortesia delle persone addette"; "Il personale alle fotocopiatrici è molto cortese e disponibile ed è comodo poter stampare i propri file"; "Personale fotocopie disponibile e gentile"; "La fotocopiatrice è a buon prezzo e la signora che aiuta è molto disponibile"; "Fotocopiatrici ben funzionanti e assistenza presente per qualche consulenza nell'utilizzo (ho usato poco il servizio ma ho potuto comunque notare la cosa)".

Un paio di utenti esprimono qualche **criticità** e avanzano delle **proposte** di miglioramento rispetto alla fotocopiatrice (2): "Trovo solamente che sia necessario rendere più semplice il processo per stampare/fotocopiare. Credo che sia necessario un dipendente che aiuti gli studenti ma trovo che non dovrebbe essere indispensabile che l'avvio alla stampa, la scelta delle impostazioni etc. debba avvenire totalmente per mano del personale. Ciò rallenta decisamente il processo [Sede Centrale]"; "La fotocopiatrice spesso è complicata da usare in quanto alcuni studenti toccano i tasti a caso, modificando le impostazioni base; mettere un foglio o una guida per poterla usare in modo veloce ed efficace" [Sede di Scienze]".

Per quanto riguarda il **SITO WEB** della BdA, le critiche superano gli apprezzamenti.

Diversi trovano **complesso o poco chiaro** il sito web (8): "Ritengo sia una buona biblioteca anche se il servizio web bibliotecario è di difficile comprensione"; "Sito internet poco smart"; "Complessità e scarsa facilità uso di metabib e sito"; "Maggior chiarezza sul sito"; "Da migliorare assolutamente il sito web".

Due utenti si dicono invece **soddisfatti** rispetto al sito web (2): "Ho utilizzato il sito, ho sempre prenotato i libri on-line, anche da altre biblioteche, e sono rimasta abbastanza soddisfatta"; "I servizi cui accedo (sito web, e-journals) sono più che soddisfacenti".

Rispetto ai **PC**, o meglio le postazioni informatiche disponibili nelle sedi della BdA, prevalgono i motivi di insoddisfazione.

C'è chi critica la **scarsa quantità** o la **collocazione** dei terminali e chi lamenta l'**accesso limitato** a internet o la funzionalità intermittente (7): "Le postazioni informatiche sono poche e difficili da trovare, non c'è una vera aula informatica a disposizione di chi non può portarsi il pc da casa [Sede di Scienze]"; "Occorrerebbe distribuire i pc in diversi punti della biblioteca e non solo di fronte allo sportello prestiti [Sede Centrale]"; "E' assurdo che non si possa accedere a internet presso le postazioni. Siamo studenti universitari, abbiamo assolutamente bisogno di internet. Non si può accedere nemmeno alla posta elettronica unimib.campus.it"; "Postazioni online bloccate per moltissime cose"; "A volte alcune postazioni informatiche non funzionano".

Un utente, che apprezza la quantità e la varietà dei servizi offerti dalla BdA, cita anche le postazioni informatiche (1): "Offre molti servizi diversificati (come fotocopie, postazioni internet...) e un'ampia scelta di libri, anche molto vecchi e difficili da reperire altrove".

I **CARRELS**, spazi individuali per lo studio disponibili solo in Sede Centrale, raccolgono percezioni positive e negative in pari misura.

Alcuni **apprezzano molto questa opportunità** fornita a laureandi, dottorandi, professori e ricercatori (4): "Ottima l'idea dei carrels per lo studio individuale, di cui ho usufruito nel periodo precedente alla laurea"; "Negli ultimi mesi ho anche sfruttato il servizio di carrels, che trovo molto utile ed intelligente"; "I carrels sono un'idea fantastica per chi come me stava scrivendo la tesi".

Altri pensano che i carrels siano **pochi**, disponibili per pochi giorni o che questo servizio **non sia spiegato bene** (4): "I carrels sono pochi e anche i giorni di utilizzo sono pochi"; "Per l'utilizzo dei carrels (che sono pochi) una sola settimana è veramente un limite, principalmente per il ricercatore"; "Non è chiaro a molti come si possa usufruire dei carrels"; "Alcune risorse non sono spiegate bene o complicate da utilizzare (es. carrels)".

I SEMINARI SULLA RICERCA BIBLIOGRAFICA sono molto apprezzati.

Chi ne ha usufruito li trova **molto efficaci** (4): "Seminari bibliografici molto utili e spiegazioni chiare e precise sulle banche dati da utilizzare per la ricerca di articoli"; "Ottimo il seminario sulla ricerca bibliografica tenuto da Ilaria Moroni"; "Seminari ed elearning: molto buoni".

C'è poi chi propone di **promuoverli di più** e di organizzarli più spesso (2): "Si potrebbero organizzare e sponsorizzare di più seminari e corsi per usare banche dati e i servizi bibliotecari"; "Non sapevo esistessero corsi per la ricerca bibliografica".

Il servizio di **INFORMAZIONI VIA EMAIL** riceve **apprezzamenti** per la rapidità di risposta e per la disponibilità dei bibliotecari (3): "Ho sempre ricevuto risposte tempestive alle richieste fatte in ogni ambito"; "Ho scritto email agli indirizzi di biblioteca e alla fine ho risolto un problema di fornitura articolo". Solo un utente ha avuto un'esperienza negativa in tal senso: "Da migliorare la tempestività di risposta via mail (mi è capitato di aspettare anche 10 giorni per ricevere informazioni o altro)".

Il **REFERENCE**, cioè il supporto nella ricerca bibliografica su appuntamento, raccoglie **grandi apprezzamenti** (2): "Nella preparazione della precedente tesi triennale ho usufruito del servizio di reference per la ricerca bibliografica ed il personale è stato molto gentile e competente"; "Supporto alla ricerca bibliografica: TOP". Un utente, infatti, vorrebbe che questo servizio, sospeso presso la Sede di Medicina, venisse ripristinato: "Maggior disponibilità del personale per ricerche bibliografiche mirate, attualmente non disponibili per studenti delle triennali e delle magistrali".

Infine ci sono servizi che ricevono **solo apprezzamenti**:

- **E-LEARNING** (3): "Dopo aver seguito il corso di e-learning ho scoperto l'esistenza di nuovi servizi e la loro utilità";
- **INFORMAZIONI IN BIBLIOTECA** (1): "Disponibilità elevata del personale nella fornitura dei servizi, soprattutto esterni di prestito bibliotecario, e la risoluzione (on line, telefonicamente e di persona) di problemi nell'acquisizione di materiale bibliografico";
- **PRESTITO TABLET ED E-READER** (1): "Alcuni servizi innovativi mi hanno stupita in positivo come la possibilità di prendere a prestito un kobo per iniziare a familiarizzarmi; se posso dare un suggerimento mi piacerebbe che la sede di presa e reso fosse la biblioteca centrale e non solo villa Forno, che per me è troppo lontana. Sarebbe bello se forniste un corso in proposito per gestire il kobo, che ha un set up di installazione (le manovre preliminari prima di poter caricare i prestiti) poco intuitivo";

Rispetto al servizio di informazioni in biblioteca, va specificato che molti utenti non vi fanno esplicito riferimento quando parlano del personale (v. parte sugli aspetti trasversali), ma di

fatto nella maggioranza dei casi le loro esperienze si riferiscono alle interazioni al banco prestiti che funge anche da punto informazioni.

IV.3. Suggerimenti per migliorare la BdA

L'ultima domanda del questionario era nuovamente rivolta a chi frequenta le sedi della BdA e a chi ne utilizza anche solo i servizi online (1.654 persone) e chiedeva: **"Che cosa suggerisci per migliorare i servizi della Biblioteca di Ateneo?"**.

A questa domanda aperta e facoltativa hanno risposto **733 persone**. Di queste, 648 persone (88%) hanno risposto in modo pertinente, esplicitando suggerimenti e proposte per migliorare i servizi della BdA, mentre 85 persone (12%) hanno risposto diversamente, dichiarando di non avere nulla da suggerire o rimandando alla loro risposta precedente.

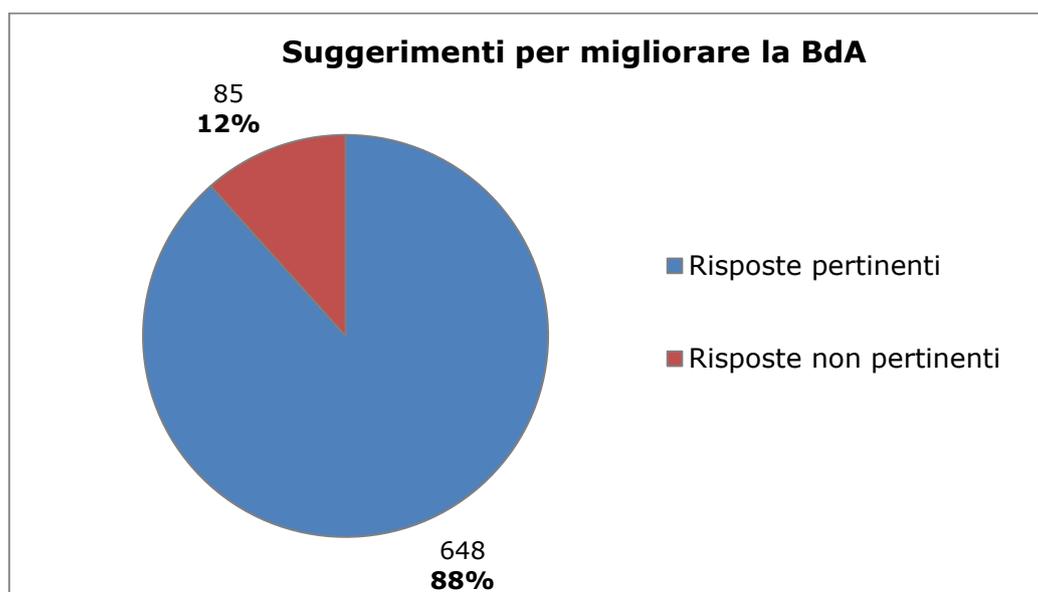


Grafico IV.3.1 – Suggerimenti per migliorare la BdA

Le **risposte non pertinenti (85)** si possono dividere nelle seguenti categorie:

- 1) chi di fatto non si esprime ("non saprei", "nulla", "non ho suggerimenti"): 42 persone
- 2) chi dichiara di non avere suggerimenti perché è molto soddisfatto: 21 persone
- 3) chi rimanda alla risposta precedente ("scritto prima", "già risposto", "vedi risposta precedente"): 18 persone
- 4) chi esterna un generico malcontento ("Ci sono ancora molte mancanze", "Un po' in tutto"): 3 persone
- 5) chi suggerisce di "fare questionari di gradimento più brevi": una persona.

Rispetto alla seconda categoria (21 soggetti), riportiamo alcune frasi degli utenti che esprimono la loro **piena soddisfazione** o che incoraggiano mantenere alti gli standard di servizio: "Il servizio è complessivamente ottimo non saprei come migliorarlo ulteriormente"; "Dal mio punto di vista il servizio è molto valido, ogni volta che ne ho avuto bisogno sono sempre stata soddisfatta quindi non ho suggerimenti per eventuali miglioramenti", "La nostra

biblioteca soddisfa pienamente le mie esigenze che, credo, siano abbastanza generali. Faccio proprio fatica a trovare qualche suggerimento per migliorarla”; “Dal mio punto di vista nulla. I servizi che offrite sono molti e ottimi”; “Continuate a lavorare così e ad aggiornarvi”; “Di mantenere il livello delle prestazioni così alto!”; “Bibliotecari veri professionisti che conoscono il proprio lavoro”.

Prendiamo ora in esame le **risposte pertinenti (648)**, in cui vengono espressi **suggerimenti per migliorare i servizi della BdA**.

Analizzando le risposte fornite dagli utenti, si individuano 706 **suggerimenti** riconducibili agli **aspetti** trasversali ai servizi della BdA e 369 suggerimenti relativi a specifici **servizi** della BdA. Partiremo dai suggerimenti sugli aspetti trasversali per poi analizzare le proposte di miglioramento relative ai servizi bibliotecari.

IV.3.1. Suggerimenti sugli aspetti trasversali

Per quanto riguarda gli aspetti trasversali ai servizi di una biblioteca, gli utenti esprimono suggerimenti di miglioramento per ciascun aspetto preso in esame finora (706 suggerimenti).

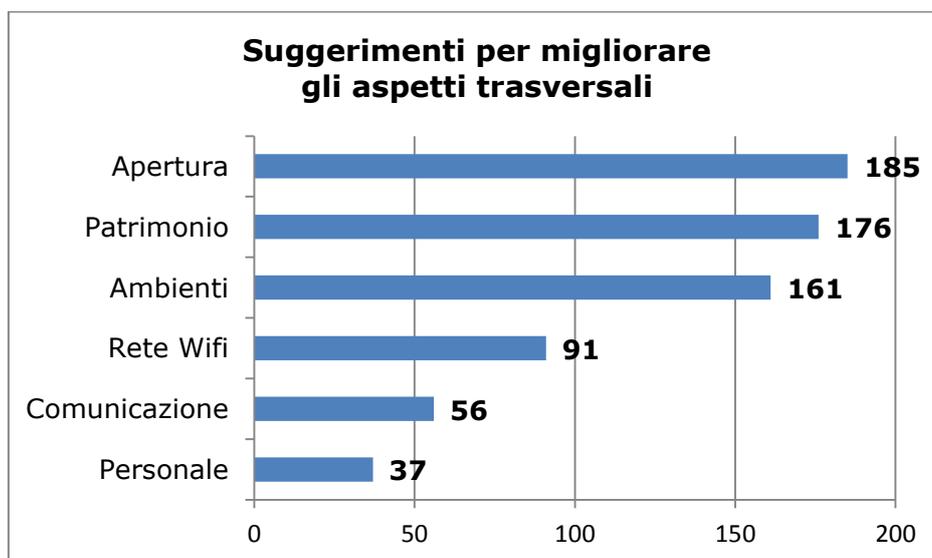


Grafico IV.3.2 – Suggerimenti per migliorare gli aspetti trasversali

Nel grafico IV.3.2. si può vedere il numero di occorrenze riconducibili a ciascun aspetto. Seguendo un ordine decrescente, i suggerimenti di miglioramento coinvolgono i seguenti aspetti trasversali:

- giorni e orari di apertura: 185 suggerimenti
- patrimonio bibliografico: 176 suggerimenti
- ambienti: 161 suggerimenti
- rete WiFi: 91 suggerimenti
- comunicazione: 56 suggerimenti
- personale: 37 suggerimenti.

Anche stavolta “diamo la parola” agli utenti, citando alcune frasi significative per ciascun aspetto.

Rispetto all'**APERTURA** (185 suggerimenti), la maggioranza suggerisce di **ampliare l'orario**, sia chiudendo **più tardi la sera** che aprendo **prima al mattino**, e di estendere i giorni di apertura tenendo aperto anche nel weekend, soprattutto **il sabato**: "Aumentare orari e giorni di apertura"; "Prolungamento dell'orario pomeridiano/serale"; "Orario apertura anticipato"; "Orari di apertura prolungati e anche durante i festivi"; "Aperta anche il sabato"; "Apertura nel fine settimana"; "Suggerisco di ampliare gli orari di apertura, dalle 07:30 alle 22:00 tutti i giorni e apertura anche al sabato"; "Orario 8-20 e apertura al sabato".

Per quanto riguarda il **PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO** (176 suggerimenti), molti suggeriscono di acquistare **più libri e riviste**, diversi studenti vorrebbero **più copie di libri di testo**, tempi di acquisizione più rapidi, edizioni recenti dei manuali e la sostituzione di libri smarriti o rovinati, mentre docenti/ricercatori, assegnisti/cultori della materia e studenti post laurea, desiderano soprattutto **più e-book ed e-journals**: "Aumentate i testi disponibili sia per quantità che per varietà"; "Aumentare l'offerta di libri, riviste, film"; "Più copie di libri di testo richiesti"; "Aumentare il numero di copie disponibili di libri necessari per i corsi di studio"; "Maggiore tempestività nel recupero dei libri nuovi o vecchi richiesti per gli esami"; "Acquistare le ultime edizioni dei testi"; "Ricomprare i libri di testo smarriti"; "I libri... so che dovrebbero essere gli studenti a trattarli con cura, ma se si nota che sono rotti o maltrattati potrebbero essere sostituiti"; "Ampliamento dell'offerta di ebook e riviste in formato digitale"; "Mettere a disposizione più ebooks"; "Ampliare l'offerta di testi, meglio se in formato ebook visibile da pc/tablet"; "Cercherei di espandere i testi disponibili mediante risorse elettroniche il più possibile, soprattutto gli ebook, che potrebbero man mano sostituire i libri tradizionali".

In merito agli **AMBIENTI** (161 suggerimenti), molti propongono di intervenire sulla **climatizzazione**, diversi vorrebbero **più prese elettriche** in tutte le sedi, alcuni auspicano una maggiore cura della **pulizia** e altri desiderano più silenzio e una migliore illuminazione: "Regolare la temperatura interna. Fa generalmente troppo caldo. Ma a volte (anche se rare) fa troppo freddo. Sarebbe ottimale una temperatura intermedia"; "Regolare meglio il riscaldamento"; "Migliorare l'impianto di climatizzazione"; "Aumento di prese per caricare i pc ai tavoli della sede centrale"; "Più prese della corrente (soprattutto in U2)"; "Aumentare il numero di prese per la corrente. Sono troppo poche"; "Pulire meglio i servizi igienici"; "Programmare una pulizia regolare dei Carrels e una più assidua igienizzazione dei bagni"; "Prese elettriche ad ogni postazione, pulizie adeguate e controllo da parte del personale"; "La temperatura, la luminosità, la pulizia, il silenzio"; "Carrelli più silenziosi".

Un numero significativo di utenti suggerisce di **migliorare il WIFI** di Ateneo, ampliando la copertura e incrementandone l'efficienza (91 suggerimenti): "Migliorare WI-FI di ateneo"; "Potenziare la rete Wi-Fi"; "Migliore copertura wi-fi"; "Wi-fi più veloce ed efficiente"; "Wi-Fi veloce e facilmente accessibile".

Rispetto alla **COMUNICAZIONE** (56 suggerimenti), molti propongono di **promuovere** di più i servizi offerti, inviando più informazioni o intervenendo a lezione, alcuni chiedono **maggiore chiarezza** rispetto ad alcuni servizi e risorse mentre altri vorrebbero **maggiori indicazioni** per orientarsi **in loco**, soprattutto nella Sede Centrale: "Pubblicizzare i servizi e renderli noti a tutti"; "Inviare più informazioni riguardo i servizi offerti dalla biblioteca"; "Servirebbe una maggiore informazione e coinvolgimento degli studenti verso la biblioteca, magari dedicando una lezione interamente alla biblioteca ogni anno, spiegando i servizi offerti, come funzionano, come usarli e aggiornando sulle novità chi già alcune cose le sa"; "Fornire maggiori informazioni o ribadire (anche direttamente in aula, in un piccolo spazio durante le lezioni) riguardo ai servizi bibliotecari, soprattutto agli studenti dell'ultimo anno che devono occuparsi

della tesi"; "Maggiore pubblicità dei servizi di supporto alla ricerca bibliografica"; "Far conoscere di più il servizio prestito tablet e reader"; "Per alcune risorse elettroniche è talvolta difficile capire come accedere e quali siano i servizi offerti"; "Migliorare le informazioni relative all'accesso agli e-book"; "Una mappa più dettagliata. Mi sono persa un paio di volte nel cercare i libri :) [Sede Centrale]"; "Suggerirei più chiarezza per quanto riguarda la disposizione dei testi negli scaffali e trovo indispensabile che sia sempre presente una mappa per ciascuna area formativa tramite cui poter orientare la ricerca dei libri. Più volte non erano presenti delle mappe riguardanti l'area di Scienze della Formazione e ho perso del tempo girando intorno agli scaffali che avrei preferito utilizzare in un altro modo"; "Migliorare la segnaletica per identificare le collocazioni (soprattutto per il piano superiore) [Sede Centrale]".

Inoltre un utente suggerisce di migliorare così la **newsletter** che promuove servizi, attività e risorse della BdA e viene inviata ogni mese tramite email a tutti gli utenti istituzionali (studenti e personale dell'Ateneo): "Preparare un *template* più accattivante per le mail da parte della biblioteca, aggiungere ai link delle iniziative una breve descrizione e delle immagine visibili nel corpo della mail".

In riferimento al **PERSONALE** (37 suggerimenti), gli utenti della Sede Centrale vorrebbero una **maggiore disponibilità** verso chi non conosce la biblioteca e ha difficoltà nella ricerca dei libri, mentre gli utenti della Sede di Scienze vorrebbero una **maggiore severità** nei confronti di chi occupa i posti di lettura a vuoto; gli utenti di diverse sedi suggeriscono **controllare e punire** maggiormente gli **utenti indisciplinati**: "Il personale dovrebbe essere più disponibile con chi come me non è pratico della biblioteca", "Personale a disposizione per aiutare con gentilezza e tanta pazienza gli studenti più impacciati", "Riorganizzazione, ristrutturazione e, selezione operatori sulla base di attitudini alla customer service e customer care e formazione continua operatori [Sede Centrale]; "Impedire la *prenotazione di posti*: gente che lascia materiale quale quaderni e libri ad una postazione per ore, occupandola, senza poi presentarsi per tutto il giorno", "Controllare i *furbetti* che occupano i posti per ore intere senza un minimo di rispetto per gli altri utenti [Sede di Scienze]"; "Richiedere maggiore disciplina nelle aree di studio", "Controllo del silenzio e del rispetto", "Non far sottolineare i libri e farli ricomprare a chi li danneggia".

Ci sono poi persone che esprimono suggerimenti che esulano dagli aspetti presi finora in esame e che talvolta coinvolgono altre strutture dell'**ATENEO**; alcuni propongono una gestione diversa degli **accessi tramite badge**, altri suggeriscono di aggiungere **servizi di ristoro e armadietti** nei pressi della biblioteca, altri ancora vorrebbero il potenziamento dei **servizi di trasporto** per raggiungere il Polo di Biblioteca Digitale a Cinisello Balsamo, l'apertura di **spazi autogestiti** o l'introduzione di servizi di **tutoring per lo studio** (18 suggerimenti): "Badge di ingresso temporaneo per studenti non della bicocca settimanale e non solo giornaliero", "Il metodo di accesso durante il periodo di momentanea assenza del badge (subito dopo l'iscrizione)"; "Aggiungere delle macchinette per il caffè appena fuori dalla biblioteca"; "Mettere come in U3 i distributori dell'acqua gratuita"; "Sarebbe utile dotare la biblioteca di armadietti con lucchetto per potersi allontanare dalla postazione studio senza problemi"; "Potenziare i collegamenti con Villa Forno"; "Apertura di spazi studio autogestiti dagli studenti, dove sia l'ateneo a provvedere al mantenimento (utenze, affitto, ecc.)"; "Proporre attività di tutoring per lo studio".

Alcuni utenti della **Sede di Medicina** vorrebbero l'**accesso limitato** per la sala lettura o un ampliamento dei **servizi per le sedi distaccate** (2 suggerimenti): "Affluenza di persone controllata in base agli spazi disponibili"; "Cercare di estendere la rete anche alle sedi distaccate delle facoltà per venire incontro a chi non frequenta la sede centrale a Greco Pirelli, per facilitare l'accesso e il prestito di libri, riviste e materiale".

IV.3.2. Suggerimenti sui servizi bibliotecari

Molti utenti suggeriscono di migliorare specifici servizi offerti dalla BdA (369 suggerimenti).

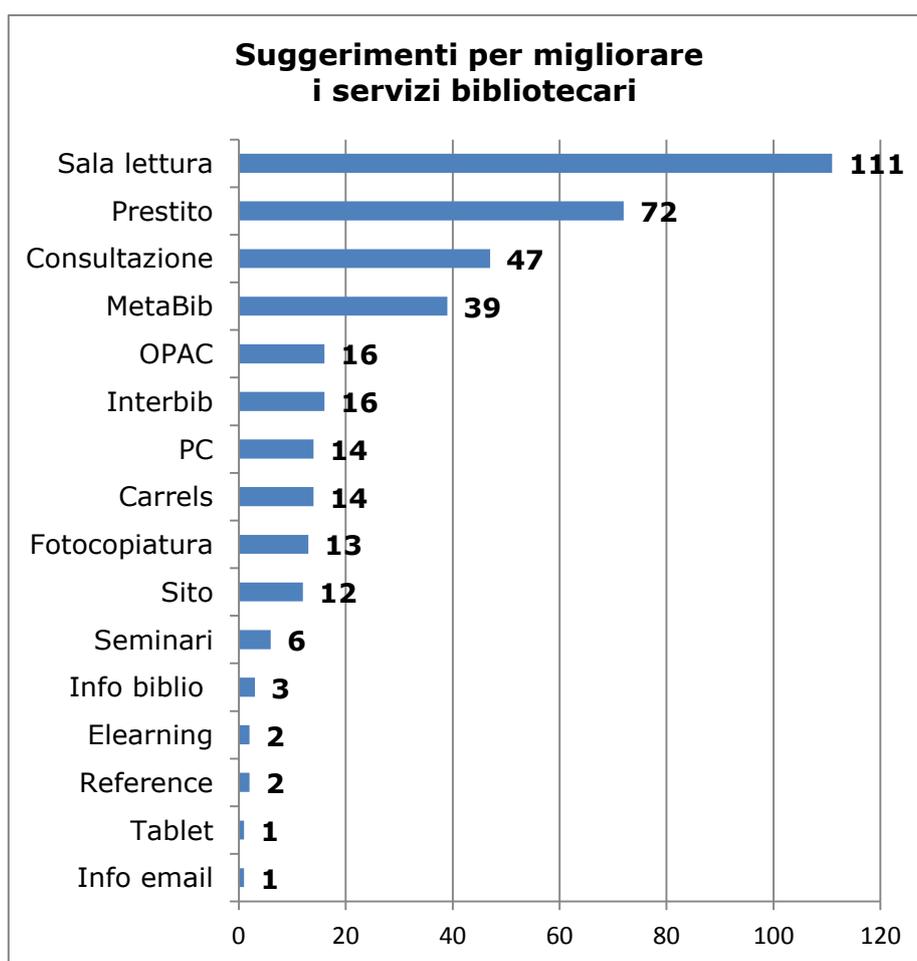


Grafico IV.3.3 – Suggerimenti per migliorare i servizi bibliotecari

Nel grafico IV.3.3. si può vedere il numero di ricorsività riconducibili a ciascun servizio. Seguendo un ordine decrescente, i suggerimenti prendono in esame i seguenti servizi bibliotecari:

- sala lettura: 111 suggerimenti
- prestito libri: 72 suggerimenti
- consultazione: 47 suggerimenti
- MetaBib: 39 suggerimenti
- OPAC: 16 suggerimenti
- servizi interbibliotecari: 16 suggerimenti
- PC: 14 suggerimenti
- carrels: 14 suggerimenti
- fotocopiatura: 13 suggerimenti

- sito web: 12 suggerimenti
- seminari: 6 suggerimenti
- informazioni in biblioteca: 3 suggerimenti
- e-learning: 2 suggerimenti
- reference: 2 suggerimenti
- prestito tablet ed e-reader: 1 suggerimento
- informazioni via email: 1 suggerimento.

A questo punto "ascoltiamo" gli utenti, citando alcune frasi significative per ciascun servizio.

Rispetto alla **SALA LETTURA** (111 suggerimenti) la maggioranza vorrebbe **più posti** per lo studio, alcuni suggeriscono di migliorare il **comfort** mentre altri propongono di creare degli **spazi** con funzioni specifiche: "Aumentate il numero di posti disponibili per lo studio"; "Ampliamento dei posti (in periodo di esami non si trova mai posto)"; "Spazi di studio e confort"; "Nella sede di Scienze U2 gli spazi sono poco confortevoli e vicini"; "Migliorare il comfort: sedie e tavoli più comodi"; "Spazi per poter ripetere ad alta voce"; "Creare una sala del silenzio"; "Allestimento di una saletta attrezzata con computers stile laboratorio".

Per quanto riguarda il **PRESTITO LIBRI** (72 suggerimenti), diversi utenti suggeriscono di estendere la **durata** del prestito per i libri di testo, il **numero di volumi** prestabili e la **quantità di copie** per lo stesso libro, specie se di testo; alcuni propongono miglioramenti rispetto al **prestito weekend** che riguarda le copie dei libri in sola consultazione, altri avanzano proposte relative ad **altri servizi legati al prestito** (rinnovo, alert etc.) o al **prestito di e-book**: "Aumentare i tempi di prestito dei libri"; "Prestito dei libri superiore a 20 giorni [per libri di testo]"; "Portare il numero di prestiti consentiti da 10 a 15 volumi per i dottorandi; da 5 a 10 per i tesisti dei corsi di laurea"; "Maggiore numero copie di libri da dare in prestito"; "Più copie prestabili dei libri adottati dai docenti dell'università"; "I tempi per la riconsegna dei libri per la consultazione sono troppo ristretti (consegna giornaliera ed entro un certo orario) [per prestito weekend]"; "Modificare il prestito week end, anticipare l'orario di prestito. Abitando lontano non sempre riesco a restare fino alle 16 per prendere un libro che mi serve che esiste solo nel prestito week end"; "Possibilità di rinnovo di un prestito anche nelle 24 ore successive alla scadenza"; "Il mailing riguardante le scadenze prestiti non sempre funziona. E' sempre stato un po' intermittente. Migliorate questo, per favore"; "Maggior supporto nei prestiti di libri digitali online. Sono complicati non solo sulle piattaforme di questa biblioteca, ma di tutte. Vanno meglio accompagnati, perché sono molto utili ma si finisce per usarli poco ed è un vero peccato".

Rispetto alla **CONSULTAZIONE** del materiale bibliografico (47 suggerimenti), molti utenti afferenti soprattutto alla **Sede Centrale**, lamentano difficoltà nella ricerca e suggeriscono di rendere **più chiara la collocazione dei libri**; alcuni vorrebbero poter **stampare la collocazione** o poter **prenotare i libri** disponibili per essere sicuri di poterli consultare una volta arrivati in biblioteca, altri propongono di curare maggiormente l'**ordine** dei libri e delle riviste a scaffale: "Rendere più comprensibili i criteri di collocazione dei libri"; "Una suddivisione dei libri più semplice per poterli ritrovare meglio"; "Rendere più chiara l'individuazione dei volumi"; "Distribuire la numerazione dei libri in un modo più comprensibile, le celle soprattutto sono poco intuitive"; "Miglioramento nella collocazione del materiale cartaceo libri nella biblioteca (U8), maggiormente dettagliata per macroargomenti quella visibile lateralmente così da facilitare la ricerca dei libri"; "Rendere più semplice l'identificazione dei volumi permettendo la stampa del codice Dewey ovvero la trasmissione a linear device"; "Potere prenotare i libri che sono disponibili"; "Inserire un nuovo sistema per cui se una persona prende in consultazione un libro dovrebbe risultare dalle postazioni che a scaffale non è presente (se uno prende un libro per consultazione potrebbe esserci un pulsante

da schiacciare che faccia comparire sul monitor che il libro è in consultazione)”; “Invitare gli studenti che collaborano con la biblioteca a una maggior cura nel ricollocamento di libri e riviste sugli scaffali”.

In riferimento a **METABIB**, il portale della biblioteca digitale (39 suggerimenti), diversi utenti suggeriscono di **migliorare l'accesso** alle risorse elettroniche, di **rendere più intuitiva la ricerca** all'interno della biblioteca digitale e di **integrare i diversi strumenti di ricerca**: “Migliorare accesso a riviste e database (con elenco dettagliato dei nomi), e dei libri online”; “Un accesso più immediato, dal sito, alle banche dati delle riviste”; “Migliorare l'accesso da casa”; “Incentivare la ricerca da casa di articoli (al momento poco intuitiva e molto laboriosa)”; “Semplificazione biblioteca digitale”; “Per alcune risorse elettroniche è talvolta difficile capire come accedere e quali siano i servizi offerti”; “Metabib è uno strumento troppo complesso e poco comunicativo. Ad esempio, l'elenco delle piattaforme e-book dovrebbe essere distinto in base alle discipline e inserito in modo più evidente sul sito della biblioteca nella pagina dedicata agli e-books. Inoltre, ci dovrebbe essere una descrizione più comprensibile del contenuto delle piattaforme. Ad es., una dicitura come *Oxford Scholarship Online* non fa capire la natura del contenuto e rispetto a quali discipline si ha l'accesso alle risorse elettroniche. Il linguaggio è spesso da addetti alla biblioteca, poco da utenti. Il rischio è che molte risorse non siano utilizzate proprio perché gli utenti ignorano la loro esistenza”; “E' ancora abbastanza complesso poter accedere alla versione digitale dei libri (almeno nell'accesso da casa) mi piacerebbe ci potesse essere un collegamento diretto alla versione digitale anziché dover fare ogni volta una doppia ricerca (una per la versione cartacea e una per quella digitale) così come non poter disporre più facilmente della versione pdf”; “Una maggiore integrazione fra strumenti di ricerca: Metabib | Trova riviste e libri | Libri elettronici non permette di usare parole chiave ed utile solo se sto cercando un libro che conosco già. Potrebbero confluire in OPAC? Oppure OPAC confluire in Metabib? Si potrebbe avere un unico punto di ricerca per materiale cartaceo e materiale elettronico?”; “Sarebbe utile una banca dati unica books e ebooks”.

Per quanto riguarda l'**OPAC**, il catalogo online (16 suggerimenti), alcuni utenti suggeriscono di **semplificare** la ricerca di libri, di **precisare** alcune informazioni o di **agevolarne l'accesso**; oltre a suggerire un'integrazione di vari strumenti di ricerca della BdA, c'è chi propone di collocare il catalogo della BdA in un sistema che coinvolga tante biblioteche: “Rendere più semplice la ricerca nel catalogo opac”; “Si potrebbe migliorare il sito online per rendere più semplice la ricerca dei libri”; “Suggerirei di essere un po' più precisi sul sito Opac per quanto riguarda la disposizione dei libri e soprattutto sugli edifici di biblioteca”; “Se si potesse avere accesso all'opac attraverso la propria pagina personale sarebbe molto più semplice ed efficiente. Non sarebbe necessario passare da un altro sito e digitare l'ennesima password”; “Implementare la fruibilità e la chiarezza dell'OPAC (inserendolo in un sistema centralizzato di consultazione; un OPAC solo della Bicocca è inutile. Meglio utilizzare un sistema centralizzato lasciando in seconda battuta un eventuale raffinamento della ricerca bibliografica per biblioteche specifiche) adeguandosi ai modelli indicati nella precedente risposta invece di proporre un sistema così poco funzionale da apparire ridicolo nel 2016”.

Rispetto ai **SERVIZI INTERBIBLIOTECARI** (16 suggerimenti), diversi utenti suggeriscono di **potenziarli** ulteriormente, di **ridurne i costi** eventuali o di **migliorarne la comunicazione**; alcuni propongono attività non realizzabili, quali l'ampliamento della durata del prestito interbibliotecario, che dipende dalle biblioteche prestanti, o la consegna dell'articolo in pdf anziché in formato cartaceo, cosa impedita dalla relativa normativa: “InterPrestito anche con biblioteche di altre città per agevolare i fuori sede”; “Agevolare prestito interbibliotecario tra le diverse università (Insubria e Statale)”; “Gemellare il patrimonio bibliotecario degli Atenei italiani e istituire collaborazioni con biblioteche nazionali e internazionali pubbliche e private”;

"Ampliare i servizi di prestito tra atenei e di fornitura di articoli senza costi per gli studenti"; "Rendere efficiente la comunicazione del materiale (libri, articoli) provenienti da altre biblioteche"; "Possibilità di avere a disposizione i testi di prestito interbibliotecario per un tempo maggiore"; "Richiesta articoli da altre biblioteche in formato digitale senza dover passare a prendere una stampa".

In riferimento ai **PC**, o meglio alle postazioni informatiche (14 suggerimenti), alcuni utenti suggeriscono di **incrementarne il numero**, altri di **migliorarne le funzionalità** e altri di **ampliare l'accesso a internet**: "Più computer"; "Più postazioni per chi ha necessità del pc, quindi sia pc in dotazione sia personali"; "Migliorare le postazioni informatiche"; "Computer più efficienti"; "Possibilità di utilizzo computer con stampanti collegate (seppur esistano i laboratori, ben gestiti)"; "Accesso totale a internet"; "Qualche postazione dove si possa navigare fuori dal dominio unimib".

Per quanto riguarda i **CARRELS**, gli spazi individuali per lo studio in Sede Centrale (14 suggerimenti), diversi utenti ne vorrebbero **di più** e alcuni propongono delle **migliorie** nell'erogazione del servizio: "Più carrels per lo studio individuale", "Un incremento degli spazi tipo carrel in cui si possa studiare in isolamento"; "I carrels sono pochi e anche i giorni di utilizzo sono pochi"; "Programmare una pulizia regolare dei Carrels"; "Inserire dei PC nei carrels".

Rispetto alla **FOTOCOPIATURA** (13 suggerimenti), c'è chi suggerisce di **ridurre il costo** delle fotocopie, chi propone di **aumentare il numero di addetti** in Sede Centrale o di **semplificare la fruizione** del servizio: "Diminuire il prezzo a fotocopia"; "Diminuire il costo delle fotocopie, aumentare il numero di fotocopie gratuite"; "Più personale all'area fotocopie (U6)"; "Aggiungere un'altra addetta al servizio di fotocopiatrice nelle ore in cui è più utilizzato"; "Facilitare i servizi di fotocopiatrice"; "Suggerirei anche di riportare le istruzioni necessarie per fare le fotocopie onde evitare di dover chiedere sempre aiuto circa i vari formati".

In riferimento al **SITO WEB** della BdA (12 suggerimenti), diversi utenti suggeriscono di agevolare la **navigazione** o la **ricerca di informazioni**: "Rivedere il sito che sia più immediato e facilmente comprensibile"; "Organizzare il sito in modo tale da creare *collegamenti immediati* agli aspetti più importanti"; "Il sito risente delle caratteristiche del portale web d'ateneo. Si può ancora migliorare l'organizzazione dell'informazione, anche se consultando le varie pagine si ricava sostanzialmente sempre l'informazione cercata"; "Rendere la funzione di ricerca del sito della biblioteca più efficiente / veloce / facile da utilizzare".

Per quanto riguarda i **SEMINARI** sulla ricerca bibliografica (6 suggerimenti), alcuni utenti propongono di **organizzarli più spesso** e di **comunicarli con largo anticipo**: "Maggiore informazione e più corsi di formazione sull'utilizzo e sulle risorse bibliotecarie anche a partire dai primi anni di studio in università"; "Propongo di inserire i seminari durante l'orario di lezione magari del terzo anno"; "Svolgere seminari per la ricerca bibliografica anche il sabato"; "Comunicazione anticipata (almeno un mese prima) di eventuali seminari per la ricerca bibliografica o attività connesse al servizio".

In riferimento al servizio di **INFORMAZIONI IN BIBLIOTECA** (3 suggerimenti), alcuni utenti vorrebbero una maggiore disponibilità nello spiegare i servizi a chi è meno pratico: "Migliorare il servizio al banco prestiti"; "Personale che aiuta gli studenti a usufruire dei servizi per la prima volta. Personalmente mi sono arrangiata ma ci ho messo un po' a cercare i libri";

“Personale più motivato, meno arrogante e presuntuoso. Non è scontato che io sappia perfettamente come funzionino i vari servizi offerti”.

Rispetto alla piattaforma di **E-LEARNING** (2 suggerimenti), un utente propone un “aggiornamento costante dei tutorial per la ricerca bibliografica” e un altro suggerisce di fare dei “tutorial su endnote e/o rework”. Attualmente, nella sezione di Biblio E-learning denominata “Valuta, organizza e usa i documenti”, c’è un tutorial sui reference managers che confronta le caratteristiche di EndNote Basic, Zotero e Mendeley.

Un paio di utenti suggeriscono di **promuovere di più** alcuni servizi quali il **REFERENCE** (2 suggerimenti) e il **PRESTITO TABLET ED E-READER** (1 suggerimento): “Maggiore pubblicità dei servizi di supporto alla ricerca bibliografica”, “La comunicazione dei servizi (consulenza per ricerche bibliografiche)”; “Far conoscere di più il servizio prestito tablet e reader”.

Infine, facendo riferimento al servizio di **INFORMAZIONI E SUPPORTO VIA EMAIL**, un utente vorrebbe una “maggiore tempestività nelle risposte via email”.

Alcuni suggeriscono di **introdurre NUOVI SERVIZI**, che **già esistono** (5): “Non so se già esiste, ma potrebbe essere utile avere un tutorial sulla ricerca bibliografica” [la piattaforma di tutorial sulla ricerca bibliografica, Biblio E-learning, è disponibile dal 2014]; “Potrebbe essere una buona idea una app della biblioteca! Informazioni a portata di mano su prestiti e richieste in corso, e catalogo facilmente consultabile passeggiando tra gli scaffali”, “Sviluppo di una App dedicata per la consultazione da mobile e tablet” [la app relativa al catalogo della BdA è online da ottobre 2015]; “Mettere in vendita i libri in disuso [talvolta in Sede Centrale vengono regalate le vecchie edizioni di alcuni libri]”; “Non saprei, forse promuoverla di più tramite i Social. Magari proporre anche incontri di lettura per aprirla ai cittadini, sarebbe bello! [da gennaio 2015 il Polo di Biblioteca Digitale della BdA organizza ogni mese diverse iniziative aperte ai cittadini e le promuove tramite i social network]”.

Conclusioni

Riepilogo

Che cosa è emerso dall'analisi approfondita di 2.333 questionari?

Innanzitutto ripercorriamo le varie aree di indagine e riepiloghiamo le risposte degli utenti.

Da uno sguardo d'insieme ai dati rispetto a **fruizione e conoscenza** dei servizi della BdA, emerge che:

- **chi non utilizza** la BdA ha abitudini o esigenze diverse, legate prevalentemente a motivi logistici (66%), ma non è quasi mai insoddisfatto dei servizi offerti (6%);
- **chi utilizza** la BdA prevalentemente usa l'OPAC (58%) e prende libri in prestito (57%), studia in biblioteca (56%) o consulta il materiale (52%);
- i **servizi usati più spesso**, cioè più volte alla settimana, sono, in ordine decrescente: MetaBib (3,21/4), Sito web (3,02/4), Prestito tablet (3,00/4), OPAC (2,99/4) e Sala lettura (2,93/4);
- i **servizi meno conosciuti** sono i seguenti, sempre in ordine decrescente: Prestito tablet, Biblio E-learning, Seminari, Reference, MetaBib e Carrels.

Sintetizzando i dati più rilevanti su **soddisfazione e importanza** rispetto a **servizi** della BdA, si può dire che:

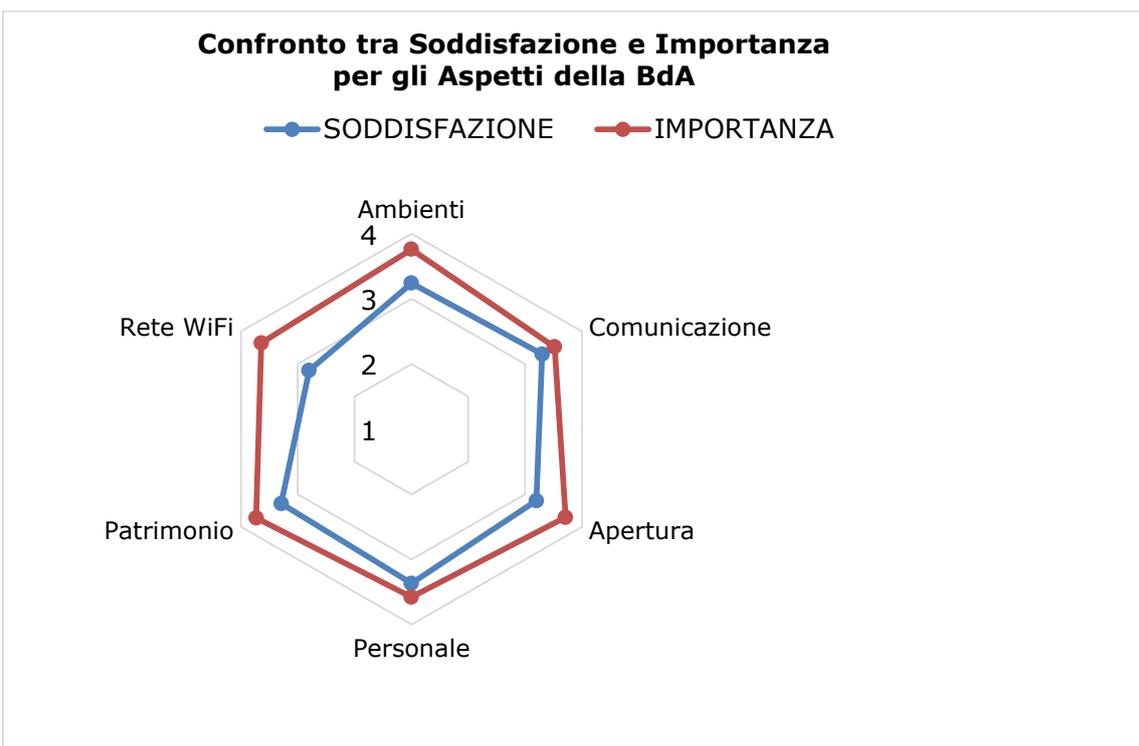
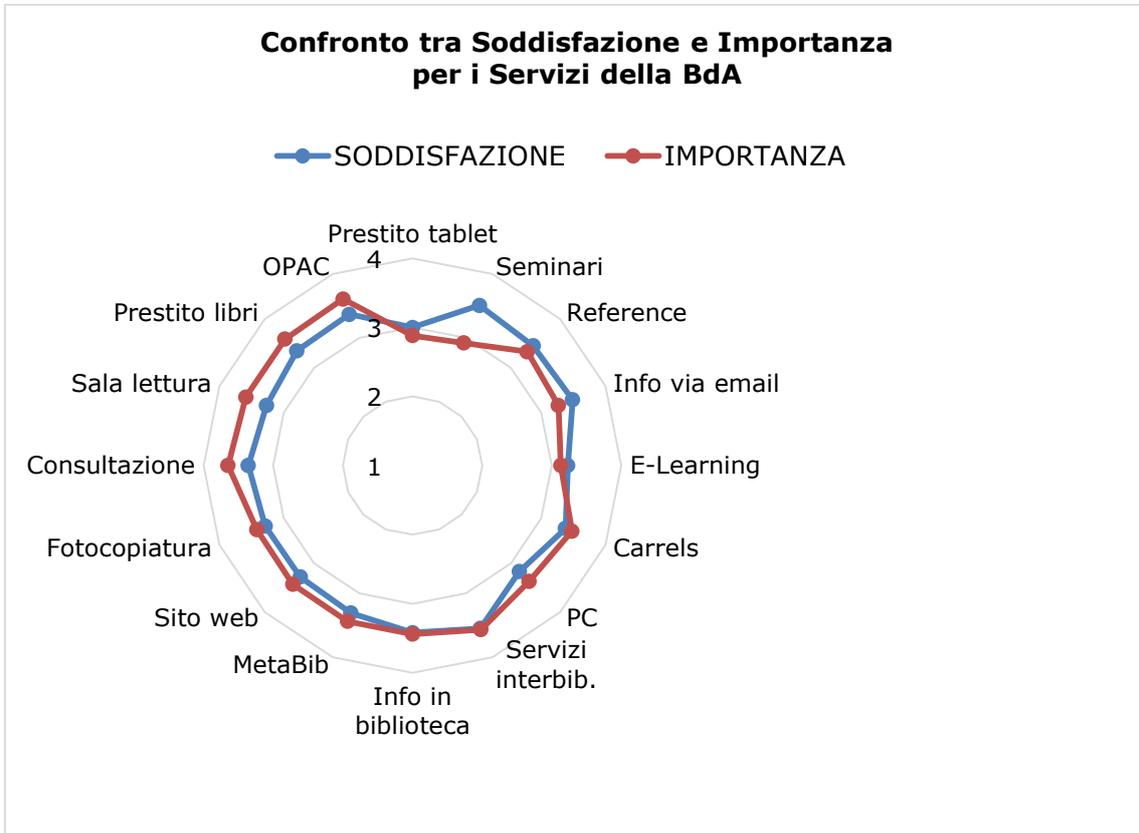
- i servizi ritenuti più **importanti** sono: Consultazione (3,65/4), OPAC (3,61/4), Sala lettura (3,59/4) e Prestito libri (3,59/4); quelli meno importanti, e al contempo meno noti, sono: Prestito tablet (2,88/4), Seminari (2,92/4) e Piattaforma di e-learning (3,13/4);
- i servizi più **soddisfacenti** sono: Servizi interbibliotecari (3,55/4), Seminari (3,51/4), informazioni via email (3,49/4), Reference (3,45/4) e Informazioni in biblioteca (3,42/4); quelli meno soddisfacenti sono: Prestito tablet (3,00/4), PC (3,17/4), E-learning (3,23/4) e Sala lettura (3,27/4);
- i servizi per cui si verifica uno **scarto maggiore** in negativo tra importanza attribuita e soddisfazione rilevata sono: Sala lettura (-0,32), Consultazione (-0,29), Prestito libri (-0,24) e OPAC (-0,24).

Dall'analisi dei dati su **soddisfazione e importanza** rispetto agli **aspetti** della BdA, si evince che:

- gli aspetti di una biblioteca universitaria ritenuti più **importanti** sono gli Ambienti (3,76/4) e il Patrimonio offerto (3,73/4), mentre i meno importanti sono la Comunicazione (3,52/4) e il Personale (3,58/4);
- gli aspetti della BdA più **soddisfacenti** sono il Personale (3,37/4) e la Comunicazione (3,30/4), mentre quelli meno soddisfacenti sono la Rete WiFi (2,80) e l'Apertura (3,20/4);
- l'aspetto per cui si verifica lo **scarto maggiore** in negativo tra importanza attribuita e soddisfazione rilevata è la Rete WiFi (-0,84/4).

La **soddisfazione complessiva** è alta: 3,36/4.

Con i grafici seguenti vogliamo riportare i dati principali emersi dall'analisi quantitativa delle risposte raccolte, ricordando che la scala a quattro valori, per misurare il grado di uso e soddisfazione, indica le seguenti risposte: 1 = per nulla, 2 = poco, 3 = abbastanza, 4 = molto.



Dalle **risposte testuali** degli utenti, emerge che:

- i principali **motivi di soddisfazione** sono legati alla percezione positiva del personale, alla ricchezza del patrimonio bibliografico e all'offerta di servizi avanzati quali i servizi interbibliotecari e la formazione rispetto alla ricerca bibliografica;
- i principali **motivi di malcontento** e i **suggerimenti di miglioramento** più ricorrenti vertono intorno a: giorni e orari di apertura, condizioni climatiche degli ambienti, funzionalità della rete WiFi e servizi tradizionali quali la sala lettura e il prestito libri.

Alcuni utenti apprezzano l'orientamento all'innovazione della BdA e l'attenzione al miglioramento continuo.

A questo punto ci focalizziamo sulla variabile del campione rispetto a cui sono emerse le maggiori ricorsività dall'analisi multivariata: la tipologia di utente. Questa variabile è strettamente legata al tipo di fruizione della BdA e alla conseguente immagine che ne deriva.

A seconda dell'**uso** che viene fatto della BdA, maggiormente orientato alla **Didattica** o alla **Ricerca**, sembrano emergere dall'analisi diversi **profili di biblioteca**:

- la biblioteca come **Luogo di studio**;
- la biblioteca come **Punto di riferimento** e di fruizione del materiale bibliografico;
- la biblioteca come **Medium nella ricerca bibliografica**;
- la biblioteca come **Gateway di risorse e servizi online**.

Per ciascun profilo di biblioteca, dettagliamo gli aspetti ritenuti più importanti, i servizi più usati, la tipologia di utente prevalente e il livello di soddisfazione che emerge dall'indagine sulla BdA con la tabella seguente.

Profili di biblioteca				
<i>Profilo di biblioteca</i>	<i>Aspetti più importanti</i>	<i>Servizi più usati</i>	<i>Tipologia di utente prevalente</i>	<i>Livello di soddisfazione</i>
Luogo di studio	Apertura, Ambienti, WiFi	Sala lettura	Studenti (Didattica)	Medio-alto
Punto di riferimento e fruizione del materiale	Patrimonio	Consultazione, Prestito, OPAC, Fotocopiatrice, Informazioni	Studenti (Didattica), Docenti/ricercatori, assegnisti/borsisti, studenti post laurea, tesisti etc. (Ricerca)	Alto
Medium nella ricerca bibliografica	Personale	Servizi interbib., Reference, Seminari	Docenti e ricercatori, assegnisti/borsisti, studenti post laurea, tesisti etc. (Ricerca)	Molto alto
Gateway di risorse e servizi online	Comunicazione	OPAC, MetaBib, Sito web, E-learning	Docenti e ricercatori, assegnisti/borsisti, studenti post laurea, tesisti etc. (Ricerca)	Alto

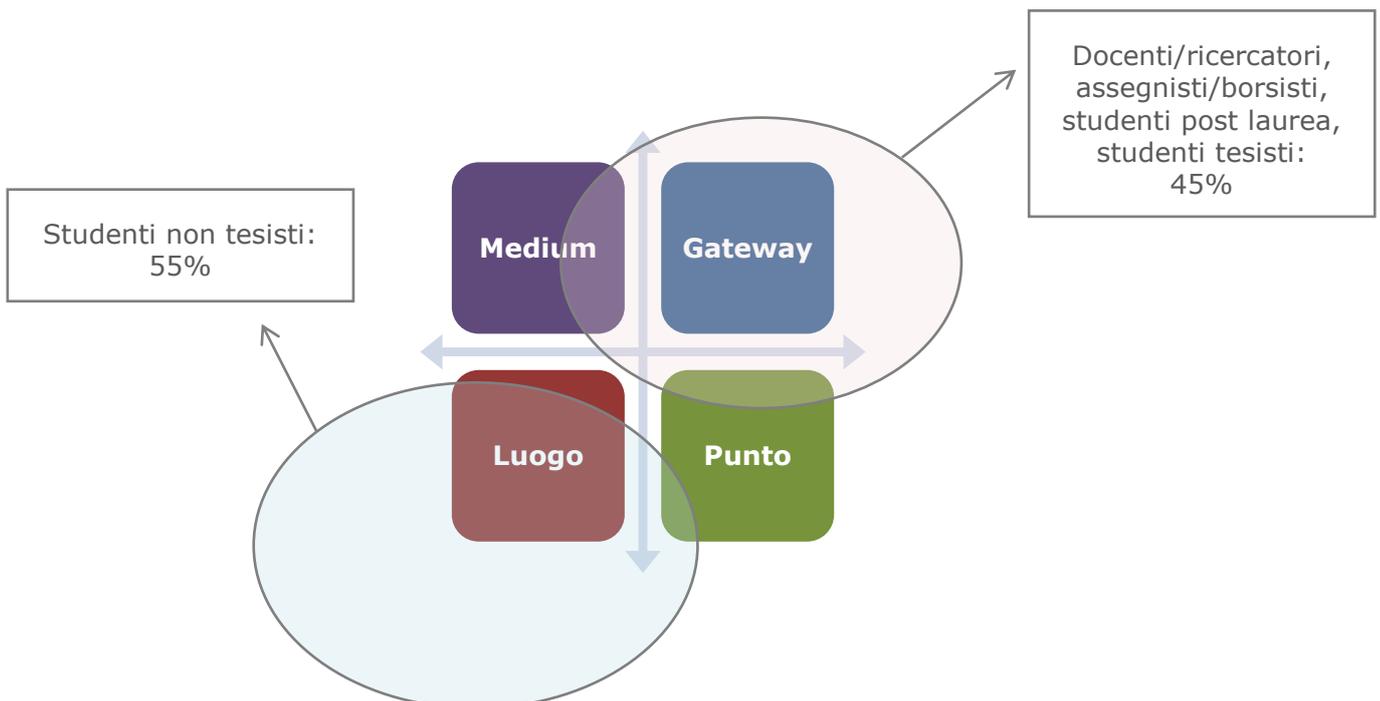
Leggendo la tabella per **tipologia di utente**, si possono mettere in evidenza differenze significative di comportamento e percezione:

- molti studenti si limitano ad usare la sala lettura della BdA e attribuiscono grande importanza a giorni/orari di apertura e agli ambienti, di conseguenza il loro grado di soddisfazione è medio-alto, raccogliendo molti consensi ma anche un certo malcontento, dovuto a motivi strutturali (temperatura degli edifici, pochi posti) o soggettivi (impegni non compatibili con giorni e orari di apertura della BdA); parecchi studenti nel corso degli studi consultano, fotocopiano e/o prendono in prestito i libri di testo, quindi la loro percezione sul patrimonio e sull'erogazione del servizio di prestito è incentrata sui testi riservati alla didattica, che talvolta non sono in numero adeguato rispetto al grande bacino di utenza;
- diversi docenti/ricercatori, assegnisti/borsisti/cultori della materia, studenti post laurea e tesisti (laureandi o dottorandi) per fini di ricerca usano svariati servizi e risorse, fruibili sia *in loco* che online e la loro percezione della BdA è decisamente più positiva di quella degli studenti; il livello di soddisfazione è massimo quando i bibliotecari sono vissuti come "intermediari" della conoscenza, favorendo l'accesso al materiale bibliografico o la ricerca dello stesso, proprio come avviene nelle attività di consulenza individuale e collettiva (reference, seminari, piattaforma di e-learning).

Ora proviamo a mettere in relazione il profilo di biblioteca con la tipologia di utente, fornendo un'immagine che faccia comprendere meglio l'entità del fenomeno.

Facendo riferimento agli utenti effettivi della BdA (1.654 soggetti) ed escludendo il personale tecnico-amministrativo (19 persone), la percentuale di studenti che non stanno preparando la tesi rappresenta il 55% (904 soggetti) e le restanti tipologie di utenti sopra citate il 45% (731 soggetti). Precisiamo che in questa sintesi preferiamo escludere il PTA perché la maggioranza utilizza la BdA per fini di aggiornamento professionale, che non rientrano né nella didattica né nella ricerca.

Nella figura sotto riportata illustriamo l'uso della biblioteca in riferimento alle due macrocategorie di utenti, mostrando al contempo le dimensioni dei due insiemi.



Propositi

La Direzione, coinvolgendo lo staff della BdA, ha già iniziato a riflettere su quanto emerso dalla ricerca, prendendo in esame anche i risultati dell'indagine effettuata nel 2012; ora si propone di pianificare e realizzare interventi di miglioramento per quanto rientra nel proprio "raggio d'azione" o di far presente ad altre strutture dell'Ateneo alcuni elementi di insoddisfazione.

Come già detto, la priorità di intervento verrà data a quegli aspetti o servizi rispetto a cui si verifica uno scarto maggiore tra importanza attribuita e soddisfazione rilevata e in tal senso le considerazioni negative e i suggerimenti di miglioramento espressi dagli utenti si rivelano preziosi. Tuttavia va fatto presente che alcune migliorie richiedono tempi lunghi di attuazione o dipendono dall'investimento di nuove risorse, su cui non è facile contare, considerato il quadro nazionale attuale. In ogni caso il personale della BdA farà il possibile per venire incontro alle richieste degli utenti, facendo tesoro anche delle proposte comunicate da poche persone.

Sarà interessante anche confrontare i dati raccolti con quelli emersi dagli altri atenei coinvolti in questo progetto di indagine: l'Università di Siena e l'Università di Bergamo.

Appendice

Questionario online

Customer Satisfaction in biblioteca - 2016

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Aiutaci a migliorare!

Benvenuto/a nel questionario sui servizi bibliotecari!

Le tue risposte ci saranno molto utili per migliorare i servizi offerti.

I dati raccolti verranno trattati in forma aggregata, garantendo così l'anonimato.

Ti ringraziamo fin da ora per il prezioso contributo che vorrai fornirci.

PROFILO UTENTE

1. Tipologia di utente *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Studente
- Studente post laurea (dottorato, master, specializzazione etc.)
- Assegnista/borsista/cultore della materia
- Ricercatore/docente
- Personale tecnico-amministrativo
- Collaboratore linguistico

* Domanda obbligatoria

2. Area disciplinare di afferenza *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [1] = studente o studente post laurea (dottorato, master, specializzazione etc.) o assegnista/borsista/cultore della materia o ricercatore/docente

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Economia
- Giurisprudenza
- Medicina e Chirurgia
- Psicologia
- Scienze della Formazione
- Scienze Matematiche Fisiche e Naturali
- Sociologia
- Statistica

3. Tipologia di corso di laurea *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [1] = studente

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Triennale
- Magistrale o Specialistica
- Ciclo Unico
- Vecchio Ordinamento

4. Stai lavorando alla tesi? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [1] = studente o studente post laurea (dottorato, master, specializzazione etc.)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

I) FRUIZIONE DELLE BIBLIOTECHE

5. Usi i servizi di qualche biblioteca, in università o all'esterno? *

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sì
- No

NOTA: Rispondi Sì anche se hai usato i servizi bibliotecari nell'ultimo anno o se usi solo i servizi bibliotecari a distanza (accesso ad articoli e libri in formato elettronico).

6. Seleziona la biblioteca a cui ti rivolgi maggiormente *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [5] = Sì

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6)
- Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2)
- Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8)
- Polo di Biblioteca Digitale della Biblioteca di Ateneo (edificio U46)
- Biblioteca del Consorzio CIDiS (edificio U12)
- Altro: una biblioteca pubblica o universitaria non afferente all'Ateneo di Milano-Bicocca
- Nessuna: uso solo i servizi online della Biblioteca di Ateneo

7. Seleziona il motivo principale per cui ti rivolgi a biblioteche diverse da quelle di Ateneo *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [6] = Altro o Biblioteca del Consorzio CIDiS (edificio U12)

Scegli **solo una** delle seguenti:

- Non frequento molto l'Ateneo
- Non conosco i servizi offerti dalle biblioteche di Ateneo
- I servizi delle altre biblioteche mi soddisfano di più
- Gli orari di apertura sono più adeguati alle mie esigenze
- Mi è più comodo rivolgermi ad altre biblioteche

8. Quanto frequenti la sede della Biblioteca di Ateneo che hai selezionato? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [6] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8) o Polo di Biblioteca Digitale della Biblioteca di Ateneo (edificio U46)

	Mai	Poco (qualche volta all'anno)	Abbastanza (qualche volta al mese)	Molto (qualche volta alla settimana)
Grado di frequentazione	[]	[]	[]	[]

II) I SERVIZI BIBLIOTECARI

9. Quali sono i servizi bibliotecari che usi abitualmente o che hai usato almeno una volta? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [6] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8) o Polo di Biblioteca Digitale della Biblioteca di Ateneo (edificio U46)

Scegli **tutte** le corrispondenti:

- Sala lettura
- Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)
- Fotocopiatrice
- Postazioni informatiche
- Consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc.
- Prestito libri, DVD, CD etc.
- Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche
- Informazioni e supporto al banco prestiti
- Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)
- Seminari sulla ricerca bibliografica
- Sito web della Biblioteca di Ateneo
- Catalogo online (OPAC)
- Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook
- Biblio E-learning (tutorial per la ricerca bibliografica)
- Prestito tablet ed e-reader (presso il Polo di Biblioteca Digitale)
- Informazioni e supporto via email

10. Quanto usi i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Poco (qualche volta all'anno)	Abbastanza (qualche volta al mese)	Molto (qualche volta alla settimana)
Sala lettura	[]	[]	[]
Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)	[]	[]	[]
Fotocopiatura	[]	[]	[]
Postazioni informatiche	[]	[]	[]
Consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc.	[]	[]	[]
Prestito libri, DVD, CD ecc.	[]	[]	[]
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	[]	[]	[]
Informazioni e supporto al banco prestiti	[]	[]	[]
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	[]	[]	[]
Seminari sulla ricerca bibliografica	[]	[]	[]
Sito web della Biblioteca di Ateneo	[]	[]	[]
Catalogo online (OPAC)	[]	[]	[]

	Poco (qualche volta all'anno)	Abbastanza (qualche volta al mese)	Molto (qualche volta alla settimana)
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblio E-learning (tutorial per la ricerca bibliografica)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestito tablet ed e-reader (presso il Polo di Biblioteca Digitale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni e supporto via email	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Perché non usi i seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = servizi non selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Sala lettura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotocopiatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Postazioni informatiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestito libri, DVD, CD ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Non lo conosco	Non mi serve	Non mi soddisfa
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	[]	[]	[]
Informazioni e supporto al banco prestiti	[]	[]	[]
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	[]	[]	[]
Seminari sulla ricerca bibliografica	[]	[]	[]
Sito web della Biblioteca di Ateneo	[]	[]	[]
Catalogo online (OPAC)	[]	[]	[]
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	[]	[]	[]
Biblio E-learning (tutorial per la ricerca bibliografica)	[]	[]	[]
Prestito tablet ed e-reader (presso il Polo di Biblioteca Digitale)	[]	[]	[]
Informazioni e supporto via email	[]	[]	[]

12. Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti servizi bibliotecari? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [9] = servizi selezionati

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	[]	[]	[]	[]

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Carrels (spazi individuali per lo studio in Sede Centrale)	[]	[]	[]	[]
Fotocopiatura	[]	[]	[]	[]
Postazioni informatiche	[]	[]	[]	[]
Consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc.	[]	[]	[]	[]
Prestito libri, DVD, CD ecc.	[]	[]	[]	[]
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	[]	[]	[]	[]
Informazioni e supporto al banco prestiti	[]	[]	[]	[]
Consulenza per ricerche bibliografiche (reference)	[]	[]	[]	[]
Seminari sulla ricerca bibliografica	[]	[]	[]	[]
Sito web della Biblioteca di Ateneo	[]	[]	[]	[]
Catalogo online (OPAC)	[]	[]	[]	[]
Biblioteca Digitale (MetaBib): banche dati, ejournal, ebook	[]	[]	[]	[]
Biblio E-learning (tutorial per la ricerca	[]	[]	[]	[]

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
bibliografica)				
Prestito tablet ed e-reader (presso il Polo di Biblioteca Digitale)	[]	[]	[]	[]
Informazioni e supporto via email	[]	[]	[]	[]

13. Quanto ritieni importanti i seguenti servizi per una biblioteca universitaria? *

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Sala lettura	[]	[]	[]	[]
Carrels (spazi individuali per lo studio)	[]	[]	[]	[]
Fotocopiatura	[]	[]	[]	[]
Postazioni informatiche	[]	[]	[]	[]
Consultazione libri, riviste, enciclopedie ecc.	[]	[]	[]	[]
Prestito libri, DVD, CD ecc.	[]	[]	[]	[]
Fornitura di libri e articoli da altre biblioteche	[]	[]	[]	[]
Informazione bibliografica e assistenza agli utenti	[]	[]	[]	[]
Consulenza per ricerche bibliografiche	[]	[]	[]	[]

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
(reference)				
Seminari sulla ricerca bibliografica	[]	[]	[]	[]
Sito web della biblioteca	[]	[]	[]	[]
Catalogo online (OPAC)	[]	[]	[]	[]
Biblioteca digitale: banche dati, ejournal, ebook	[]	[]	[]	[]
Piattaforma di e-learning sulla ricerca bibliografica	[]	[]	[]	[]
Prestito tablet ed e-reader	[]	[]	[]	[]
Informazioni e supporto via email	[]	[]	[]	[]

III) ASPETTI TRASVERSALI AI SERVIZI DI UNA BIBLIOTECA

14. Quanto ritieni importanti i seguenti aspetti di una biblioteca universitaria?*

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura ecc.)	[]	[]	[]	[]
Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito (chiarezza e tempestività)	[]	[]	[]	[]

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal ecc. (quantità e qualità)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rete Wi-Fi di Ateneo (accessibilità, fruibilità, velocità)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Quanto sei soddisfatto/a dei seguenti aspetti della Biblioteca di Ateneo? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [6] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8) o Polo di Biblioteca Digitale della Biblioteca di Ateneo (edificio U46).

Scegli la risposta appropriata per ciascun item:

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
Ambienti (comfort, ordine, pulizia, luminosità, silenzio, temperatura ecc.)	<input type="checkbox"/>				
Comunicazioni in biblioteca, per email, sul sito (chiarezza e tempestività)	<input type="checkbox"/>				
Giorni e orari di apertura (ampiezza e adeguatezza alle mie esigenze)	<input type="checkbox"/>				

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non uso, ignoro
Personale (cortesia, disponibilità, competenza, efficienza ecc.)	[]	[]	[]	[]	[]
Patrimonio: libri, riviste, DVD, ebook, ejournal ecc. (quantità e qualità)	[]	[]	[]	[]	[]
Rete Wi-Fi di Ateneo (accessibilità, fruibilità, velocità)	[]	[]	[]	[]	[]

IV) PERCEZIONE COMPLESSIVA DELLA BIBLIOTECA DI ATENEO

16. Quanto sei soddisfatto/a nel complesso della Biblioteca di Ateneo? *

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [6] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8) o Polo di Biblioteca Digitale della Biblioteca di Ateneo (edificio U46).

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non so, non conosco
Soddisfazione complessiva	[]	[]	[]	[]	[]

17. Quali sono i motivi principali per cui hai espresso questa valutazione?

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [6] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8) o Polo di Biblioteca Digitale della Biblioteca di Ateneo (edificio U46).

Scrivi le tue risposte qui:

.....
.....

18. Che cosa suggerisci per migliorare i servizi della Biblioteca di Ateneo?

Rispondi solo se le seguenti condizioni sono rispettate:

Domanda [6] = Sede Centrale della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) o Sede di Scienze della Biblioteca di Ateneo (edificio U2) o Sede di Medicina della Biblioteca di Ateneo (edificio U8) o Polo di Biblioteca Digitale della Biblioteca di Ateneo (edificio U46).

Scrivi le tue risposte qui:

.....
.....

Grazie per aver compilato il questionario!

Il rapporto di indagine sarà disponibile prossimamente sul sito web della Biblioteca di Ateneo.