

# Gli e-book della biblioteca: indagine 2015



# **Gli e-book della biblioteca: indagine 2015**

## Rapporto analitico

<i>Titolo</i>	Gli e-book della biblioteca: indagine 2015 – rapporto analitico
<i>Versione</i>	0.1
<i>Data</i>	2015-12-21
<i>Responsabilità</i>	Ilaria Moroni, Francesca Verga, Marina Laterza
<i>Settore</i>	Ufficio Servizi Biblioteca Digitale e Ufficio Formazione, Sviluppo e Promozione
<i>Area di interesse</i>	E-book, Misurazione e valutazione
<i>Abstract</i>	Il rapporto relativo all'indagine di sugli e-book realizzata nel novembre-dicembre 2015 presenta finalità, modalità, oggetto, campione, esiti e conclusioni.
<i>Rivisto da</i>	Maurizio di Girolamo
<i>Approvato da</i>	Maurizio di Girolamo

*Status del documento*

<b>Ver.</b>	<b>Data</b>	<b>Modifiche</b>
0.1	15-12-21	Nuovo documento
0.2	16-01-19	Modifiche e integrazioni
0.3	16-01-27	Modifiche e integrazioni
0.4	16-01-29	Modifiche e integrazioni

## Sommario

<b>FINALITÀ E MODALITÀ.....</b>	<b>4</b>
<b>OBIETTIVI E OGGETTO .....</b>	<b>5</b>
<b>CAMPIONE .....</b>	<b>6</b>
<b>Tipologia di utente.....</b>	<b>8</b>
<b>Area disciplinare.....</b>	<b>10</b>
<b>Tipologia di corso di laurea.....</b>	<b>11</b>
<b>Studenti tesisti e non .....</b>	<b>12</b>
<b>Sede di afferenza.....</b>	<b>13</b>
<b>I. Uso delle risorse elettroniche.....</b>	<b>14</b>
I.1. Uso degli e-book nel tempo libero .....	14
I.2. Uso delle risorse elettroniche della BdA .....	16
I.3. Uso degli e-book della BdA .....	20
<b>II. E-book: uso e soddisfazione .....</b>	<b>27</b>
II.1. Modalità e grado di fruizione degli e-book .....	27
II.2. Le piattaforme di e-book: uso e soddisfazione .....	30
II.3. Valutazione dell'offerta di e-book .....	35
II.4. Problemi tecnici e assistenza rispetto agli e-book .....	36
<b>III. E-book: preferenze e suggerimenti .....</b>	<b>37</b>
III.1. Preferenze di utilizzo degli e-book .....	37
III.2. Suggerimenti e considerazioni sugli e-book .....	38
<b>CONCLUSIONI .....</b>	<b>42</b>
<b>Riepilogo .....</b>	<b>42</b>
<b>Propositi.....</b>	<b>43</b>

## Finalità e modalità

Alla fine del 2015 è stata realizzata un'indagine sugli e-book somministrando un questionario a molti utenti potenziali e reali della Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca.

L'indagine è stata proposta dall'Ufficio Servizi Biblioteca Digitale. Tra le attività di questo ufficio, infatti, rientrano la gestione degli acquisti di e-book sulle piattaforme EBSCO, MediaLibrary e Torrossa, nonché lo scaricamento e l'analisi delle statistiche d'uso delle risorse elettroniche in generale.

A partire da ottobre 2013, la Biblioteca di Ateneo [d'ora in poi BdA] ha dato un forte impulso all'acquisto di monografie in formato digitale, con la sottoscrizione dell'abbonamento alla collezione di e-book Academic Worldwide dell'aggregatore EBSCO, l'acquisto di e-book singoli (sulle piattaforme EBSCO, Torrossa e MediaLibraryOnline) e l'acquisto o il completamento di altre collezioni presso gli editori (Oxford University Press, Springer, IOP etc.).

L'utilizzo di queste collezioni è stato monitorato tramite lo scaricamento e l'analisi delle statistiche d'uso nel corso del 2014 e del 2015.

Parallelamente alla raccolta di questi dati, è sorta l'esigenza di raccogliere giudizi e preferenze "verbali" da affiancare alle statistiche, in modo da integrarne o correggerne l'interpretazione.

L'indagine è stata quindi pensata al fine di orientare sia le attività di gestione e promozione delle collezioni esistenti sia le politiche di acquisto future.

Infatti, la raccolta di un *feedback* da parte degli utenti rappresenta un passaggio fondamentale per riflettere sul proprio operato e per scoprire come soddisfare maggiormente gli utenti, nella prospettiva del **miglioramento continuo** e della gestione della qualità totale.

La redazione, la somministrazione e l'analisi delle risposte del questionario è frutto della collaborazione tra l'**Ufficio Servizi Biblioteca Digitale** e l'**Ufficio Formazione, Sviluppo e Promozione**<sup>1</sup>.

Il questionario è stato somministrato a tutta la popolazione dell'Università di Milano-Bicocca (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo etc.). Si è trattato quindi di un'indagine censuaria. Il **questionario online** è stato collocato su una piattaforma *ad hoc*, il software opensource LimeSurvey.

La **raccolta dei dati** è durata poco più di un mese, dal 4 novembre all'11 dicembre 2015. All'invito iniziale a compilare il questionario, via e-mail, sono seguiti due *recall*.

Il **progetto di indagine** si è articolato nelle seguenti fasi:

- 1) Benchmarking e raccolta di una bibliografia sull'argomento (giugno-dicembre 2014);
- 2) Esplicitazione degli obiettivi del questionario e redazione di una prima bozza (gennaio-febbraio 2015)
- 3) Elaborazione del questionario (marzo-luglio 2015)
- 4) Training per utilizzo della piattaforma LimeSurvey e inserimento del questionario in essa (settembre-ottobre 2015)
- 5) Pretesting del questionario con lo staff della Biblioteca e messa a punto dello strumento di rilevazione (ottobre 2015)
- 6) Somministrazione del questionario (novembre-dicembre 2015)
- 7) Analisi e comunicazione dei dati raccolti tramite il questionario (dicembre 2015-gennaio 2016);
- 8) Pianificazione e realizzazione di azioni di miglioramento alla luce dei dati raccolti (da febbraio 2016 in poi).

<sup>1</sup> Il lavoro ha coinvolto da una parte Francesca Verga e Marina Laterza per l'Ufficio Servizi Biblioteca Digitale e dall'altra Ilaria Moroni per l'Ufficio Formazione, Sviluppo e Promozione.

## Obiettivi e oggetto

Attraverso l'indagine sugli e-book ci si proponeva di **scoprire** i seguenti elementi:

- i motivi dell'uso/non uso delle risorse elettroniche della Biblioteca di Ateneo in generale e degli e-book in particolare;
- le modalità di fruizione abituali degli e-book da parte degli utilizzatori (formato dei file, dispositivi utilizzati, frequenza di utilizzo, consultazione a capitoli o lettura sequenziale etc.);
- il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto all'offerta attuale di e-book e le motivazioni del giudizio;
- le modalità di fruizione degli e-book preferite in generale, indipendentemente dall'offerta attuale e dall'uso/non uso (es. salvataggio del pdf, lettura online, prestito digitale etc.).

Inoltre si volevano **raccogliere** considerazioni, suggerimenti e proposte relative agli e-book da parte degli utenti reali o potenziali.

Nell'elaborazione dello **strumento di rilevazione** si è voluto innanzitutto puntare sull'agilità e sulla chiarezza dello strumento al fine di facilitare gli utenti.

A seconda dei percorsi di compilazione le domande potevano essere minimo 8 e massimo 22.

Il questionario contiene molte domande chiuse, utili per quantificare alcuni fenomeni e per confrontare le risposte ottenute dall'intero campione, e alcune domande aperte, importanti per rilevare i motivi di comportamenti/percezioni e per raccogliere suggerimenti di miglioramento.

Il **questionario online** è stato suddiviso in **quattro parti**:

- I) **PROFILO UTENTE**: tipologia di utente (studente, docente, personale tecnico-amministrativo etc.), area disciplinare, tipologia di corso di laurea (triennale, magistrale o specialistica, ciclo unico, vecchio ordinamento) etc.;
- II) **USO DELLE RISORSE ELETTRONICHE**: lettura o meno di e-book nel tempo libero; utilizzo/non utilizzo delle risorse elettroniche di Ateneo (e-journals, banche dati, e-book); eventuali motivi del mancato utilizzo delle risorse elettroniche; utilizzo o non utilizzo degli e-book della Biblioteca di Ateneo; eventuali motivi del non utilizzo degli e-book della BdA;
- III) **E-BOOK: USO E SODDISFAZIONE<sup>2</sup>**: percorso abituale, dispositivo usato (pc, tablet, e-reader etc.) abitudini e frequenza di lettura; rilevazione delle piattaforme utilizzate, grado di soddisfazione rispetto alle piattaforme utilizzate (scala 1-4)<sup>3</sup>, eventuali motivi del giudizio di soddisfazione; grado di soddisfazione rispetto all'offerta di titoli per l'Area disciplinare dell'utente (scala 1-4); utilizzo del servizio di helpdesk;
- IV) **E-BOOK: PREFERENZE E SUGGERIMENTI**: modalità di utilizzo preferita in assoluto per gli e-book della BdA<sup>4</sup>; considerazioni, suggerimenti e proposte riguardo agli e-book.

<sup>2</sup> La terza parte del questionario è stata somministrata solo chi aveva risposto di aver usato gli e-book della Biblioteca di Ateneo. Gli altri utenti sono passati direttamente alla quarta parte.

<sup>3</sup> È stata scelta una scala pari per evitare il cosiddetto "errore mediano" e "corta" per ridurre la tendenza a non utilizzare i valori estremi. Le etichette verbali adottate per rilevare il grado di soddisfazione nella scala 1-4 sono: per nulla, poco, abbastanza, molto.

<sup>4</sup> Questa domanda è stata posta anche a chi non utilizza gli e-book della Biblioteca di Ateneo, perché il suo scopo non è individuare la modalità di utilizzo preferita tra quelle già disponibili, bensì quella preferita dall'utenza, anche solo potenziale, tra tutte quelle esistenti.

## 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.

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:<sup>5</sup>

- **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 utenti e area disciplinare 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.<sup>6</sup>

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 e gli e-book. D'altronde tra le finalità dell'indagine vi era in primo luogo quella di raccogliere abitudini di fruizione, opinioni e suggerimenti rispetto agli e-book della BdA e in secondo luogo quella di comprendere i motivi di un eventuale scarso uso degli e-book, 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 agli e-book della BdA. 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 4 novembre e l'11 dicembre 2015, 3.381 persone. Il **campione** rappresenta quindi il 10% 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 significativo.

<sup>5</sup> Antonio De Lillo et. al., *Metodi e tecniche della ricerca sociale. Manuale d'uso per l'indagine quantitativa*, Milano, Pearson Italia, 2011, p. 164.

<sup>6</sup> 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" solitamente è relativo al campionamento determinato a priori: 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 90% della popolazione coinvolta nella rilevazione censuaria (v. grafico 1) non è paragonabile a un dato analogo derivante da un campionamento mirato.

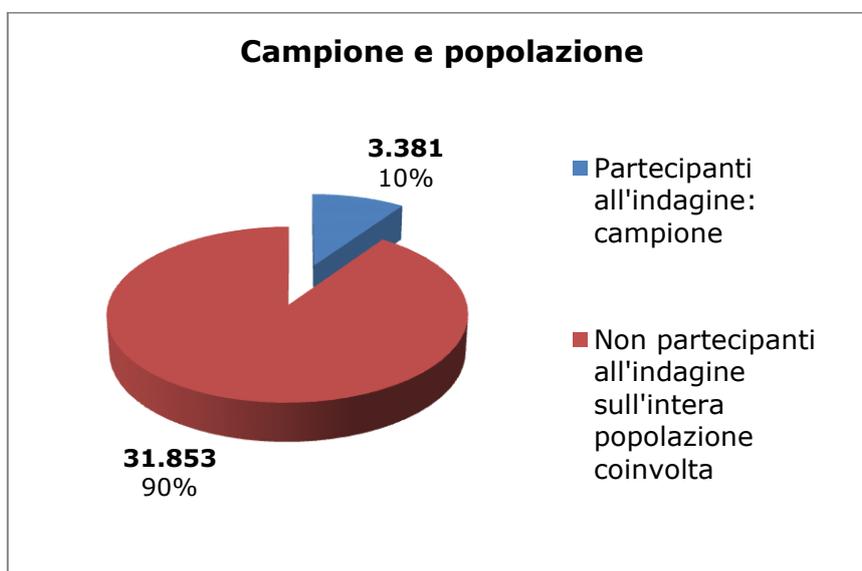


Grafico 1 – Campione e popolazione

Tuttavia su 3.381 questionari, 427 sono stati compilati in modo incompleto e non saranno oggetto di questa trattazione. Il **campione analizzato** è composto così da 2.954 unità (v. grafico 2), che rappresentano l'8,45% della popolazione.

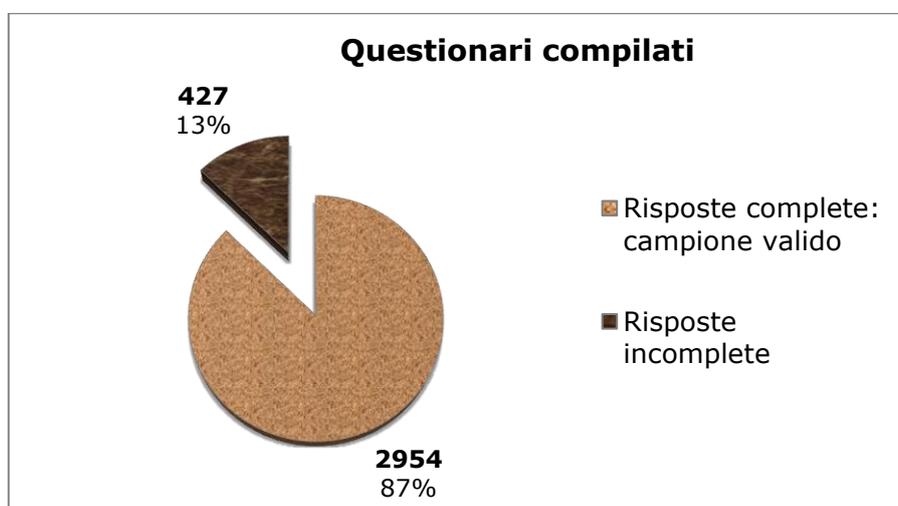


Grafico 2 – Questionari compilati

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 degli e-book e alla percezione degli stessi.

## Tipologia di utente

Rispetto al campione valido (2.954 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).

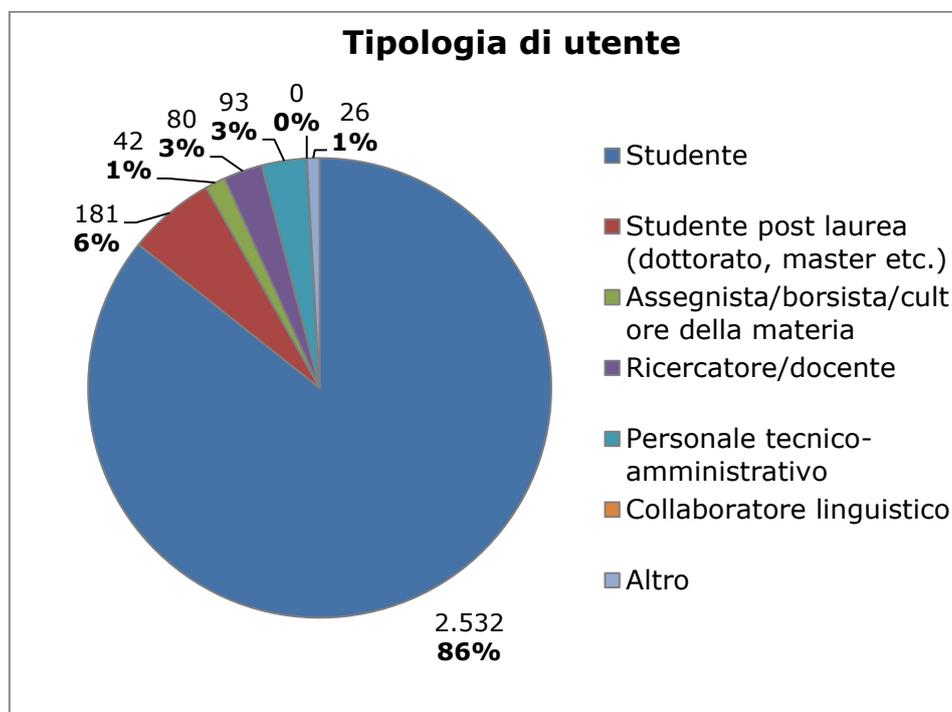


Grafico 3 – Tipologia di utente

Come si evince dal grafico, la maggioranza dei rispondenti è costituito da studenti (2.532; 86%). Ha risposto un numero significativo di studenti post laurea (181; 6%), seguito da personale tecnico-amministrativo (93; 3%), ricercatori/docenti (80; 3%), assegnisti/borsisti/cultori della materia (80; 3%).

Dall'analisi delle risposte fornite all'opzione "altro" (26; 1%) sono emerse le seguenti casistiche, perlopiù riconducibili alle categorie previste, esclusi i laureati:

- *Laureato/a*: 12
- *Studente per studente lavoratore, studente seconda laurea, studente over 50*: 9
- *Studente post laurea per specializzando, dottorando all'estero*: 2
- *Assegnista/borsista/cultore della materia per collaboratore didattico*: 1
- *Ricercatore/docente per docente a contratto*: 1.

Uno non ha compilato il campo che chiedeva di specificare l'opzione "altro".

Va segnalato che chi ha scelto l'opzione "altro" poi non ha potuto indicare l'area disciplinare e la tipologia di corso di laurea.

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 studenti post laurea (17%), personale tecnico-amministrativo (13%) e assegnisti/borsisti/cultori della materia (12%), mentre risulta più bassa per ricercatori/docenti (9%) e studenti (8%). 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.

<b>Partecipazione all'indagine per tipologia di utente</b>			
<i>Tipologia di utente</i>	<i>Dati della popolazione</i>	<i>Dati del campione</i>	<i>Tasso di risposta</i>
Studenti	32.150	2.532	8%
Studenti post laurea	1.083	181	17%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	361	42	12%
Ricercatori/docenti	903	80	9%
Personale tecnico-amministrativo	737	93	13%

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 alquanto sovradimensionato per studenti post laurea (+100%) e personale tecnico-amministrativo (+50%), mentre è leggermente sottodimensionato rispetto agli studenti (-5%); ricercatori/docenti e assegnisti/borsisti/cultori della materia sono rappresentati nella giusta proporzione.

<b>Rappresentatività del campione per tipologia di utente</b>			
<i>Tipologia di utente</i>	<i>Percentuali popolazione</i>	<i>Percentuali campione</i>	<i>Differenza di rappresentatività</i>
Studenti	91%	86%	-5%
Studenti post laurea	3%	6%	100%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	1%	1%	0%
Ricercatori/docenti	3%	3%	0%
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 è stata posta a tutte le categorie di utenti fin qui descritte, esclusi il personale tecnico-amministrativo [d'ora in poi PTA] e chi si è collocato in "altro" (119). L'analisi delle risposte pervenute (2.835) è illustrata nel grafico 4.

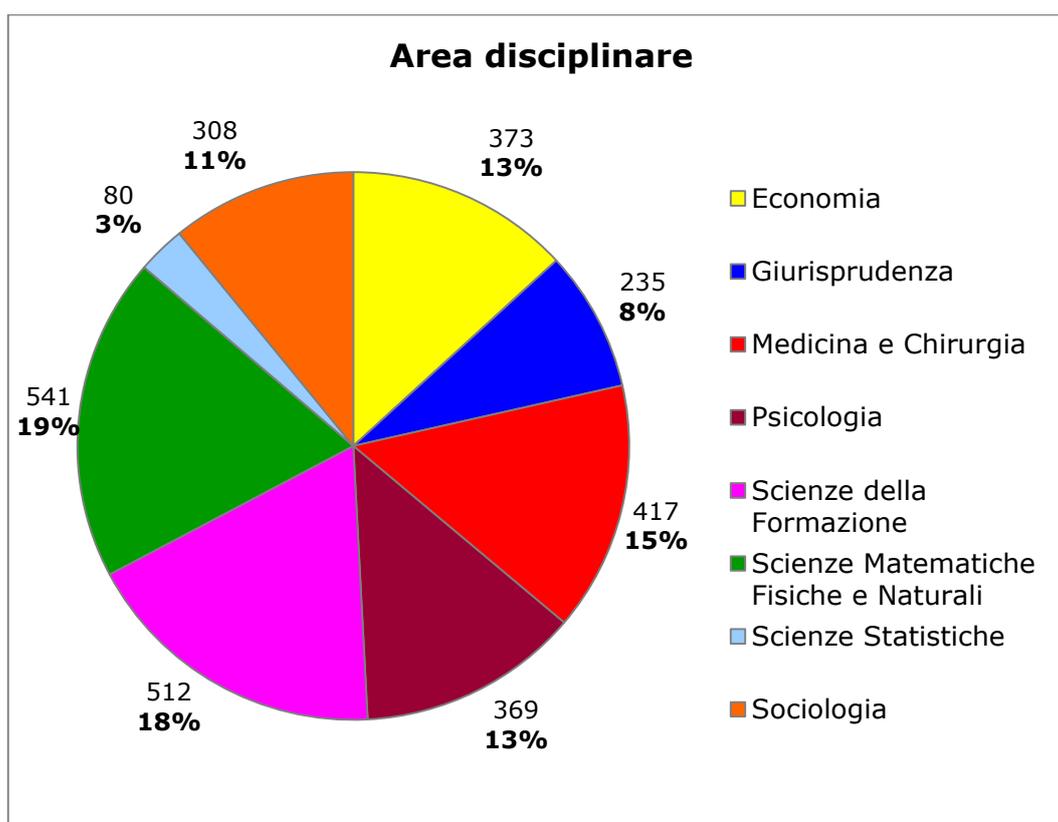


Grafico 4 - Area disciplinare

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). I dati della popolazione relativi a Scienze Statistiche sono accorpate a quelli di Economia dal 2015.

Partecipazione all'indagine per area disciplinare			
Area disciplinare	Dati della popolazione	Dati del campione	Tasso di risposta
Economia e Scienze Statistiche	7.683	373	6%
Giurisprudenza	3.079	235	8%
Medicina e Chirurgia	3.507	417	12%
Psicologia	3.465	369	11%
Scienze della Formazione	6.418	512	8%
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	7.178	541	8%
Sociologia	3.167	308	10%

Tabella 3 - Partecipazione all'indagine per area disciplinare

Dalla tabella 3 si evince che il tasso di risposta è abbastanza elevato per le aree disciplinari di Medicina e Chirurgia (12%), Psicologia (11%) e Sociologia (10%); risulta inferiore alla media del 9% rispetto alle aree di Giurisprudenza, Scienze della Formazione, Scienze MM.FF.NN (8% in tutti i casi), seguite da Economia e Scienze Statistiche (6%).

<b>Rappresentatività del campione per area disciplinare</b>			
<i>Area disciplinare</i>	<i>Percentuali popolazione</i>	<i>Percentuali campione</i>	<i>Differenza di rappresentatività</i>
Economia e Scienze Statistiche	22%	16%	-27%
Giurisprudenza	9%	8%	-11%
Medicina e Chirurgia	10%	15%	50%
Psicologia	10%	13%	30%
Scienze della Formazione	19%	18%	-5%
Scienze MM.FF.NN	21%	19%	-10%
Sociologia	9%	11%	22%

Tabella 4 – Rappresentatività del campione per area disciplinare

Dalla tabella 4, inoltre, risulta evidente che le quote del campione sono sovradimensionate nel caso di Medicina e Chirurgia (+50%), Psicologia (+30%) e Sociologia (+22%); le quote sono invece sottodimensionate nel caso di Economia e Scienze Statistiche (-27%), Giurisprudenza (-11%), Scienze MM.FF.NN (-10%) e Scienze della Formazione (-5%).

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

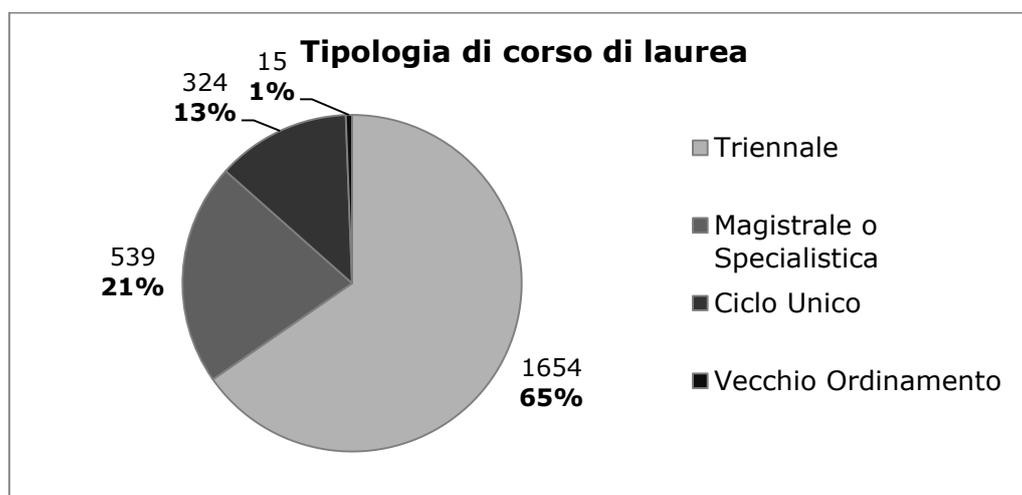


Grafico 5 – Tipologia di corso di laurea

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

<b>Partecipazione all'indagine per tipologia di corso di laurea</b>			
<i>Tipologia di corso di laurea</i>	<i>Dati della popolazione</i>	<i>Dati del campione</i>	<i>Tasso di risposta</i>
Triennale	21.313	1.654	8%
Magistrale o Specialistica	5.694	539	9%
Ciclo Unico	4.807	324	7%
Vecchio Ordinamento	336	15	4%

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

Nella tabella 5 risulta medio-alto il tasso di risposta per la Magistrale o Specialistica (9%), seguito dalla Triennale (8%) e dal Ciclo Unico (7%); il tasso di risposta è più basso per il Vecchio Ordinamento (4%).

<b>Rappresentatività del campione per tipologia di corso di laurea</b>			
<i>Tipologia di corso di laurea</i>	<i>Percentuali popolazione</i>	<i>Percentuali campione</i>	<i>Differenza di rappresentatività</i>
Triennale	66%	65%	-2%
Magistrale o Specialistica	18%	21%	17%
Ciclo Unico	15%	13%	-13%
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 (+17%) e un po' sottodimensionato per il Ciclo Unico (-13%); è leggermente sottodimensionato per la Triennale (-2%); è corrispondente per il Vecchio Ordinamento (0%).

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.

## Studenti tesisti e non

Sia agli studenti che agli studenti post laurea (2.713) 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 degli e-book. Nel grafico 6 si nota che i **tesisti** rappresentano il 18% dei rispondenti, di cui 435 sono studenti e 60 studenti post laurea.

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

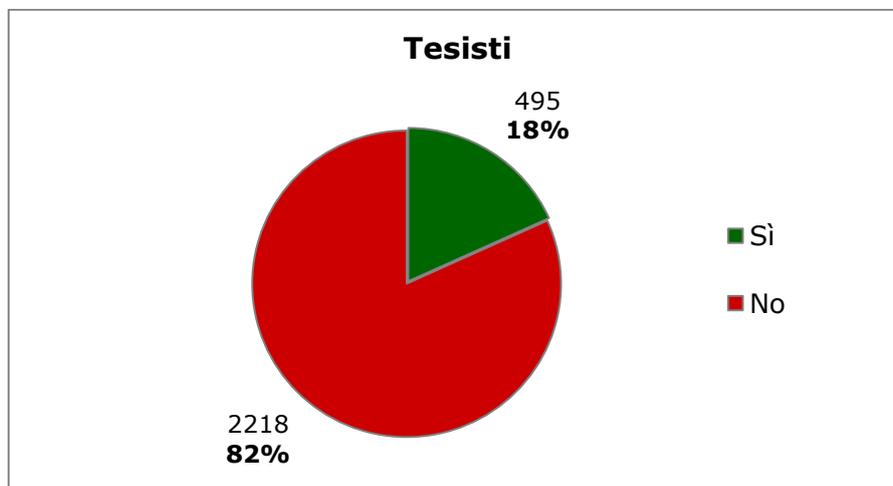


Grafico 6 – Tesisti

### Sede di afferenza

A tutti (2.954) è stato chiesto di specificare in quale **sede** viene svolta prevalentemente la propria attività di studio, lavoro etc. Dal grafico 7 emerge chiaramente che la maggioranza afferisce al **Campus di Milano** (2.507; 85%); una minoranza afferisce al campus di Monza (268; 9%) e alla sede di Bergamo (89; 3%). Le restanti sedi – Desio, Faedo Valtellino, Lecco e Sesto San Giovanni - coinvolgono una minima percentuale di rispondenti (1%).

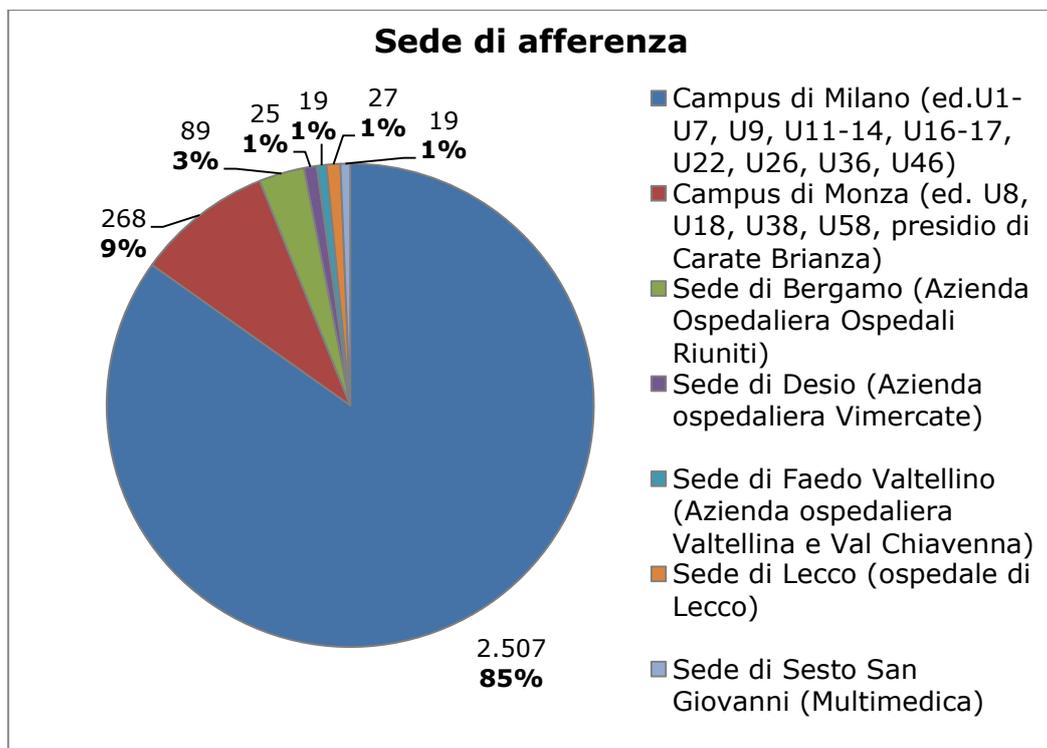


Grafico 7 – Sede di afferenza

## I. Uso delle risorse elettroniche

Nella sezione dedicata all'uso delle risorse elettroniche ci si proponeva di scoprire chi usa gli e-book nel proprio tempo libero, chi usa o non usa le risorse elettroniche della Biblioteca di Ateneo (banche dati, riviste elettroniche, e-book), e chi usa o non usa gli e-book della BdA; rispetto a chi non usa le risorse elettroniche e gli e-book della BdA si voleva analizzarne i motivi.

### I.1. Uso degli e-book nel tempo libero

A tutti è stata posta la seguente domanda: **"Leggi e-book, di qualsiasi tipo, nel tuo tempo libero?"**. Come si evince dal grafico I.1, il 31% del campione ha risposto positivamente, mentre il 69% ha risposto negativamente.

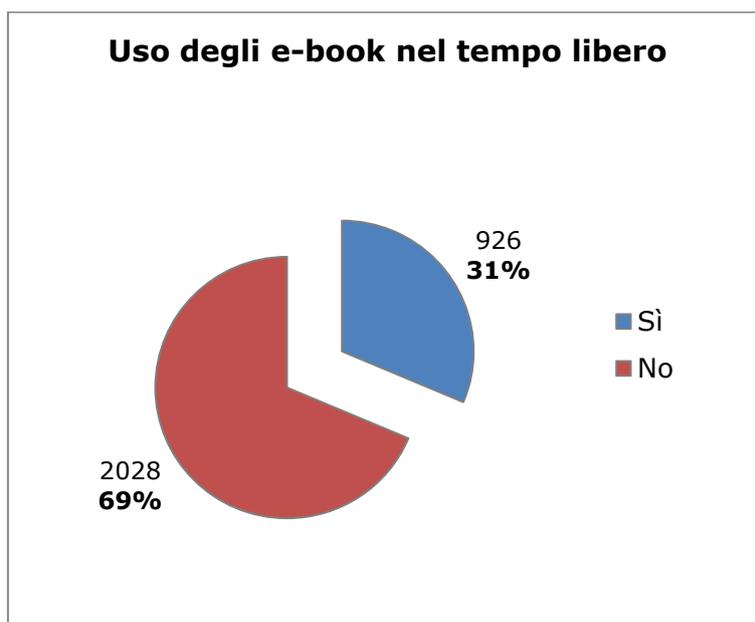


Grafico I.1.1 – Uso degli e-book nel tempo libero

Come si è già detto, l'autoselezione dei rispondenti implica un fattore di distorsione rispetto all'intera popolazione, quindi la percentuale di persone che usano gli e-book nel proprio tempo libero, in riferimento all'utenza potenziale della biblioteca, potrebbe essere più bassa rispetto a quella che emerge dal campione dell'indagine incentrata sugli e-book.

A questo punto vediamo più nel dettaglio le risposte suddivise per tipologia di utente e per area disciplinare con i grafici seguenti.

Per quanto riguarda la **tipologia di utente**, come si può vedere nel grafico I.1.1.1 gli **e-book** sono utilizzati nel **tempo libero** dal 59% dei ricercatori/docenti, dal 48% degli studenti post laurea, dal 43% del personale tecnico-amministrativo, dal 36% degli assegnisti/borsisti/cultori della materia e solo dal 29% degli studenti. Nella categoria "altro" (38% di fruitori di e-book, 26 soggetti) rientrano soprattutto studenti laureati (12), studenti - lavoratori, over 50 o alla seconda laurea - (9) e studenti post laurea - specializzandi o dottorandi all'estero - (2).

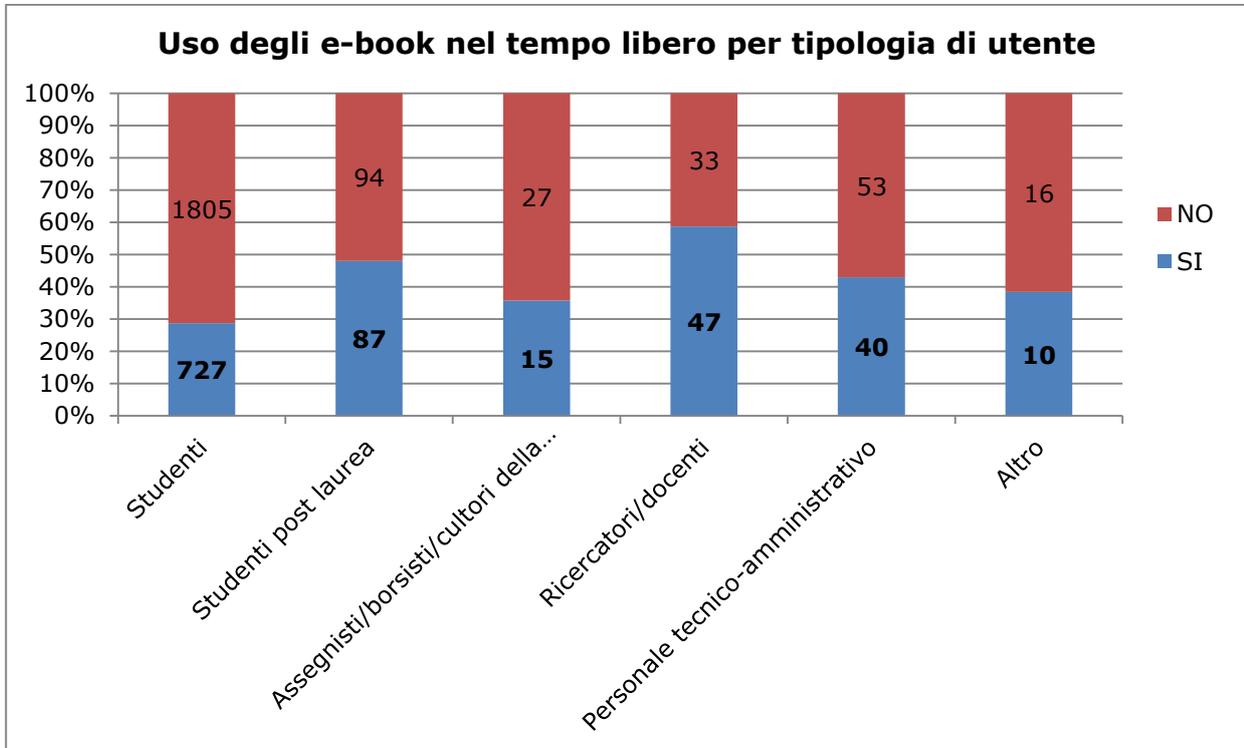


Grafico I.1.1.1 – Uso degli e-book nel tempo libero per area tipologia di utente

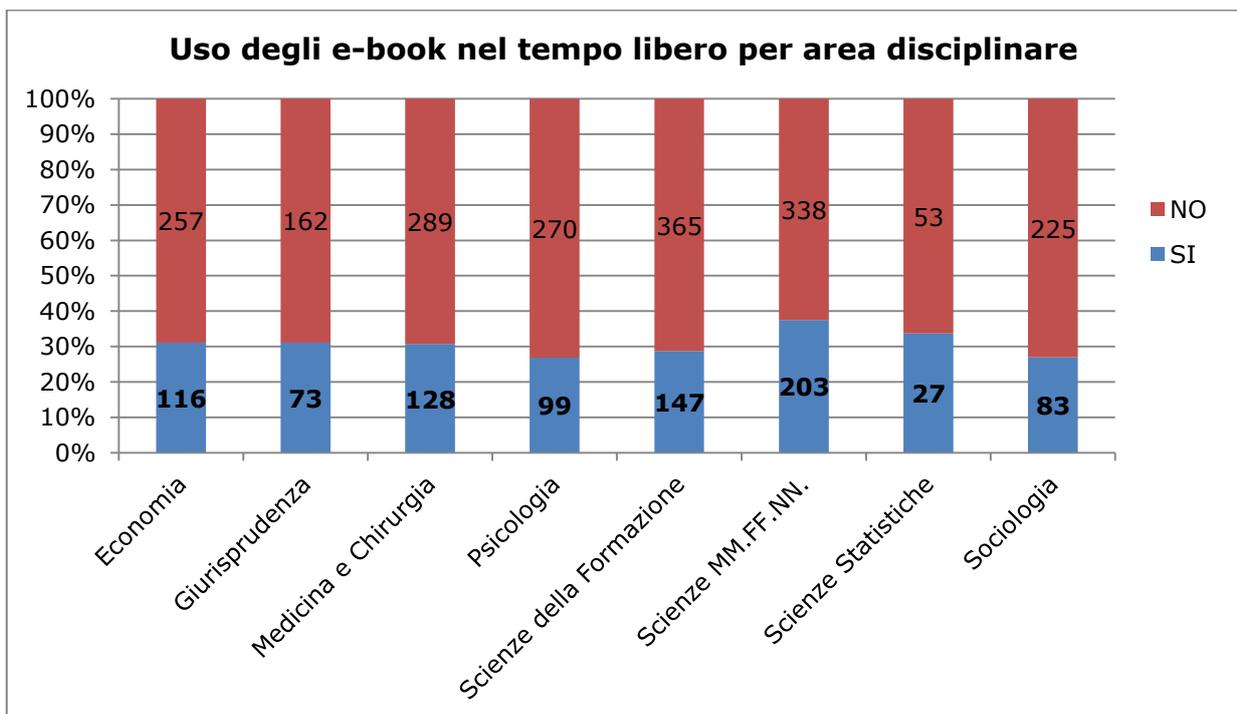


Grafico I.1.1.2 – Uso degli e-book nel tempo libero per area disciplinare

Rispetto all'area **disciplinare** di afferenza – che coinvolge studenti, docenti/ricercatori e assegnisti/borsisti/cultori della materia (2.835 persone) – come si può vedere nel grafico I.1.1.2, solo nel caso di Scienze MM.FF.NN la percentuale di **fruitori di e-book nel tempo libero** arriva al 38%, seguita dall'area di Scienze Statistiche con il 34%. Si attestano sul 31% le aree di Economia, Giurisprudenza e Medicina. Seguono le aree di Scienze della Formazione con il 29% e quelle di Psicologia e Sociologia con il 37%.

## I.2. Uso delle risorse elettroniche della BdA

In un secondo momento è stato chiesto, sempre a tutti, se **usano o meno le risorse elettroniche della BdA** (banche dati, riviste elettroniche, e-book) e **da dove vi accedono** (da casa o in università), scegliendo l'affermazione in cui si riconoscono di più tra quelle riportate nel grafico I.2.1.

La maggioranza (1.704; 58%) dichiara di non usare le risorse elettroniche della BdA. Tra coloro che usano le risorse elettroniche prevalgono quelli che le usano sia in università che a casa (500; 17%), seguiti da coloro che le usano solo da casa (357; 12%) o in Università (340; 12%).

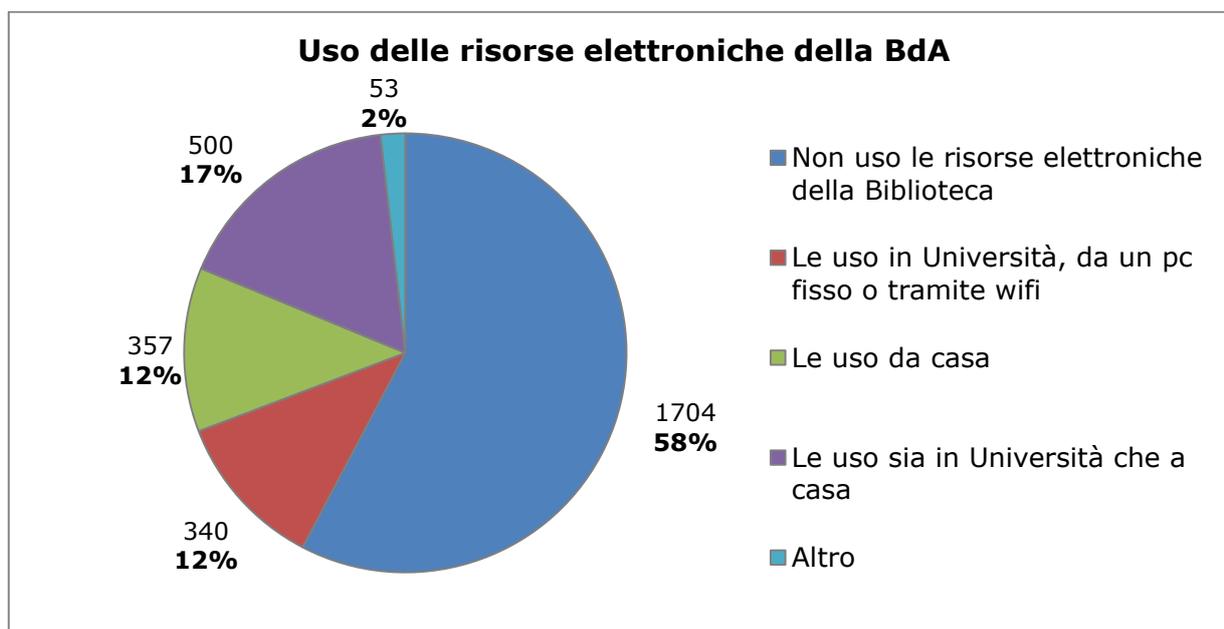


Grafico I.2.1 – Uso delle risorse elettroniche della BdA

Dall'analisi delle risposte all'opzione "altro" (53) è emerso uno scenario in buona parte riconducibile alla casistiche previste (37 su 48 testi).

Molti argomentano i **motivi per cui non usano le risorse elettroniche (32)**: diversi studenti non le hanno ancora usate perché non c'è stata l'occasione o perché si sono iscritti da poco all'Università (16), alcuni dicono di avere intenzione di utilizzarle pur non avendolo ancora fatto (12), altri pensano che per utilizzare le risorse elettroniche sia necessario il badge universitario di cui non sono ancora in possesso (4); uno studente vorrebbe accedervi tramite l'app della BdA ma il suo smartphone non supporta il sistema operativo Android (1).

Alcuni esprimono le **difficoltà incontrate rispetto alle risorse elettroniche (7)**: diversi hanno fatto fatica ad accedere a questo tipo di risorse (5), uno studente non è riuscito a trovare il materiale di cui aveva bisogno e un altro ha trovato difficile la ricerca (2).

Altri ancora specificano **dove usano le risorse elettroniche (5)**: c'è chi vi accede dall'Università e da casa (3) e chi vi accede solo da casa (2); uno di questi precisa che usa le banche dati ma non gli e-book.

C'è infine chi coglie l'occasione per esprimere **considerazioni ed esperienze legate alle risorse elettroniche (4)**: in riferimento agli e-book, uno dice che non era a conoscenza, mentre un altro lamenta l'assenza della versione digitale dei libri di cui ha bisogno; uno studente della Triennale scrive che talvolta gli basta usare Wikipedia e uno studente post laurea confessa di usare i servizi di un'altra biblioteca universitaria.

Alcuni pur avendo selezionato l'opzione "altro" non hanno scritto nulla nel campo a disposizione (5).

A questo punto ci sembra interessante approfondire il fenomeno per tipologia di utente e per area disciplinare.

Rispetto alla **tipologia di utente**, come si evince dal grafico I.2.1.1, non **usano le risorse elettroniche della Biblioteca** la maggioranza degli studenti (63%) e del personale tecnico-amministrativo (53%). Diversamente la quasi totalità di docenti/ricercatori e assegnisti/borsisti/cultori della materia (90% in entrambi i casi) e un'alta percentuale di studenti post laurea (77%) utilizza le risorse elettroniche. Il duplice uso delle risorse elettroniche sia in università che a casa è praticato soprattutto da ricercatori/docenti (63%); la percentuale più alta di coloro che le usano in università coinvolge il personale tecnico-amministrativo (30%), mentre la percentuale maggiore di coloro che le usano da casa coinvolge la categoria "altro" in cui rientrano soprattutto studenti laureati, studenti alla seconda laurea e studenti-lavoratori.

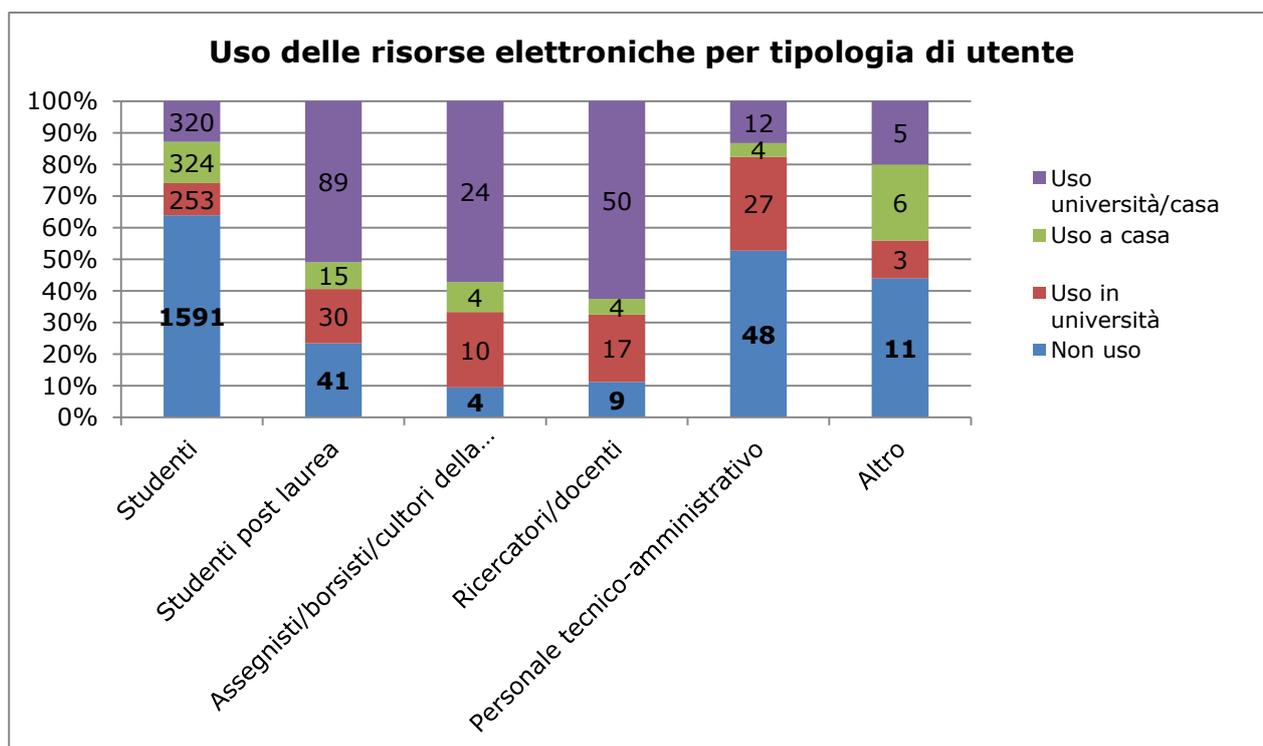


Grafico I.2.1.1 – Uso delle risorse elettroniche della BdA per tipologia di utente

Rispetto all'area disciplinare, come si evince dal grafico I.2.2.1, **non usano le risorse elettroniche della Biblioteca** la maggioranza dei soggetti afferenti all'area di Scienze della Formazione (oltre il 70%), seguiti dall'area di Economia, Sociologia e Scienze MM.FF.NN (oltre il 60%).

L'area di Medicina e Chirurgia vede la percentuale più alta di fruitori delle risorse elettroniche (quasi il 60%) e la percentuale maggiore di persone che le utilizzano da casa (20%).

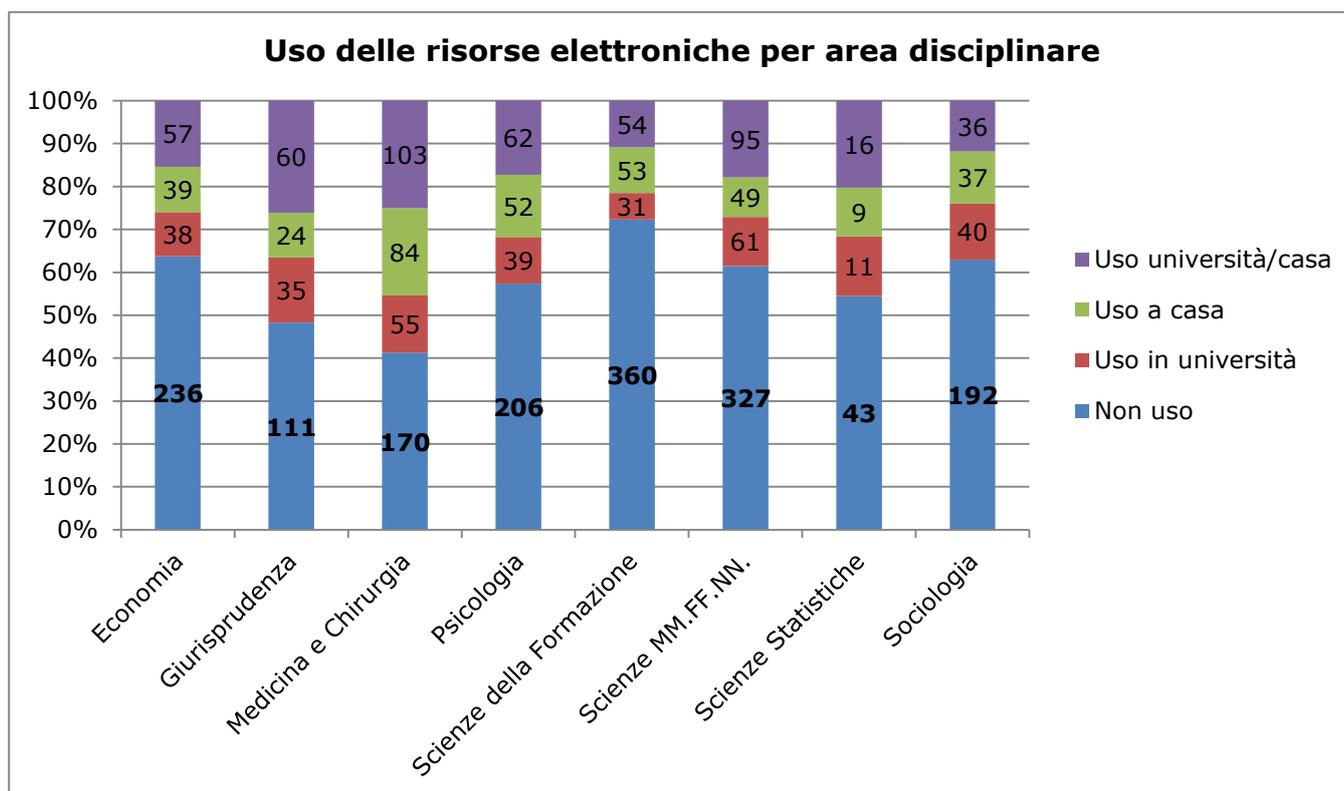


Grafico I.2.1.2 – Uso delle risorse elettroniche della BdA per area disciplinare

A **chi non usa le risorse elettroniche** della BdA (1.704 persone) è stato chiesto di indicare il **motivo principale**, scegliendo una sola delle opzioni visualizzabili nel grafico I.2.2.

La maggioranza (865; 51%) sa che esistono le risorse elettroniche ma al momento non ne ha bisogno. Una quota significativa di rispondenti (665; 39%) non conosce le risorse elettroniche della biblioteca. Pochi sono coloro che hanno provato ad usarle ma hanno avuto difficoltà tecniche (83; 5%) o che preferiscono la carta (91; 5%).

Anche in questo caso vogliamo approfondire il fenomeno analizzato per **tipologia di utente**. Dal grafico I.2.2.1 emerge che sono molti gli studenti che sostengono di non avere bisogno al momento delle risorse elettroniche (798) o che non le usano perché non le conoscono (631). Diversamente sono pochi i docenti/ricercatori che non le usano perché non le conoscono (6) o gli assegnisti/borsisti/cultori della materia che non ne hanno bisogno (3).

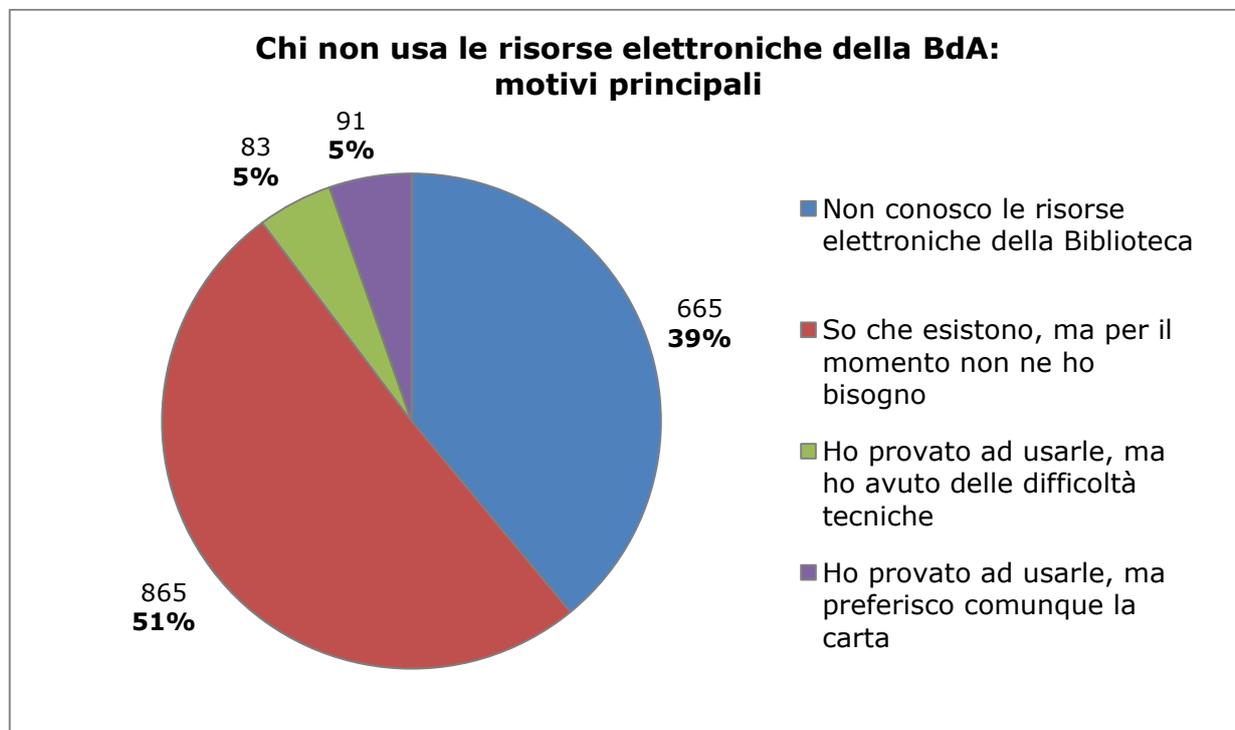


Grafico I.2.2 – Chi non usa le risorse elettroniche della BdA: motivi principali

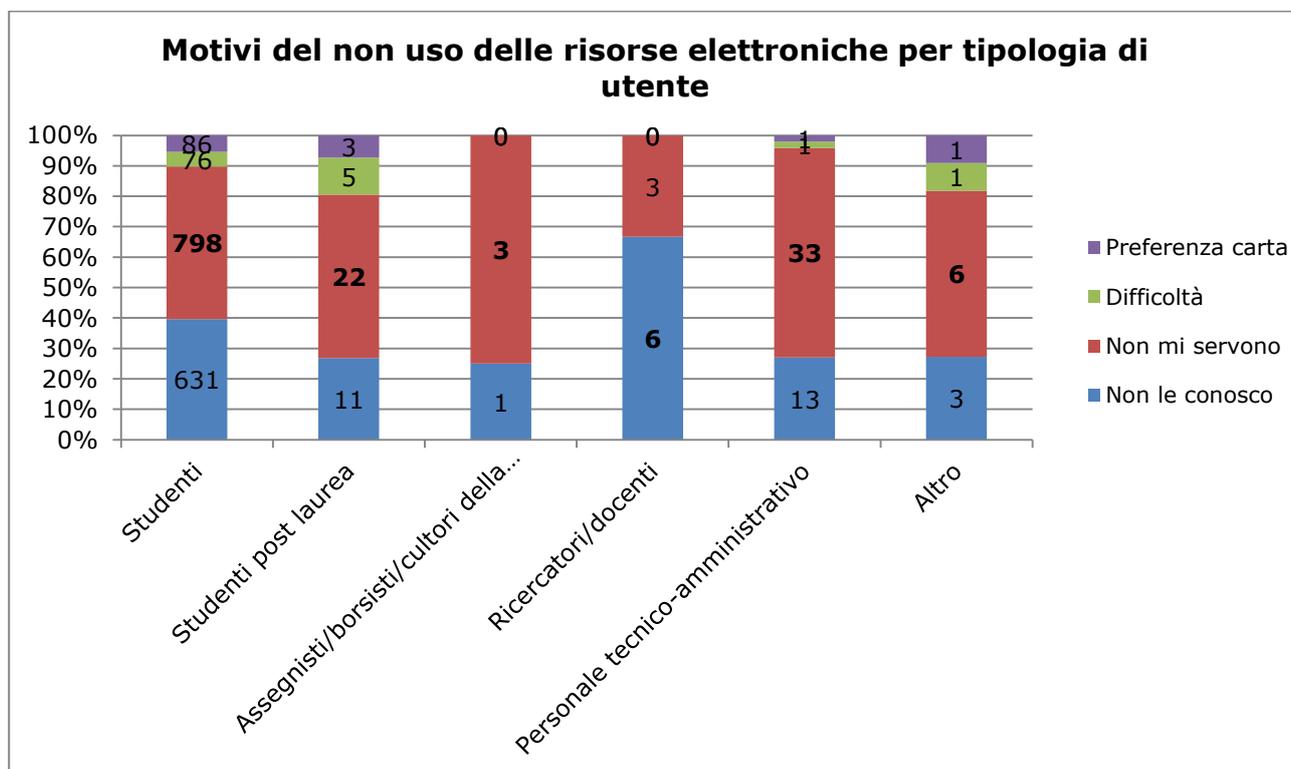


Grafico I.2.2.1 – Motivi del non uso delle risorse elettroniche della BdA per tipologia di utente

Volendo capire più in profondità quali soggetti sono coinvolti nelle varie casistiche legate al **mancato uso delle risorse elettroniche per area disciplinare**, nel grafico I.2.2.1 si può vedere che circa il 60% degli utenti afferenti all'area di Medicina e Chirurgia e di Psicologia dichiarano di non avere bisogno al momento delle risorse elettroniche, mentre oltre il 40% degli utenti afferenti all'area di Scienze Statistiche, Scienze della Formazione, Economia e Scienze MM.FF.NN non le conoscono. Hanno incontrato alcune difficoltà tecniche principalmente gli utenti di Economia e Giurisprudenza (circa l'8%). I maggiori amanti della carta sono riconducibili all'area di Giurisprudenza (11%).

Bisogna comunque tenere presente che per quanto riguarda le riviste, per le discipline medico-scientifiche le versioni cartacee sono state gradualmente dismesse, di conseguenza gli utenti di queste aree disciplinari non hanno a disposizione il formato cartaceo come nel caso dei libri.

Tra le risorse elettroniche sono comprese inoltre le banche dati, che per loro natura non hanno un'edizione a stampa.

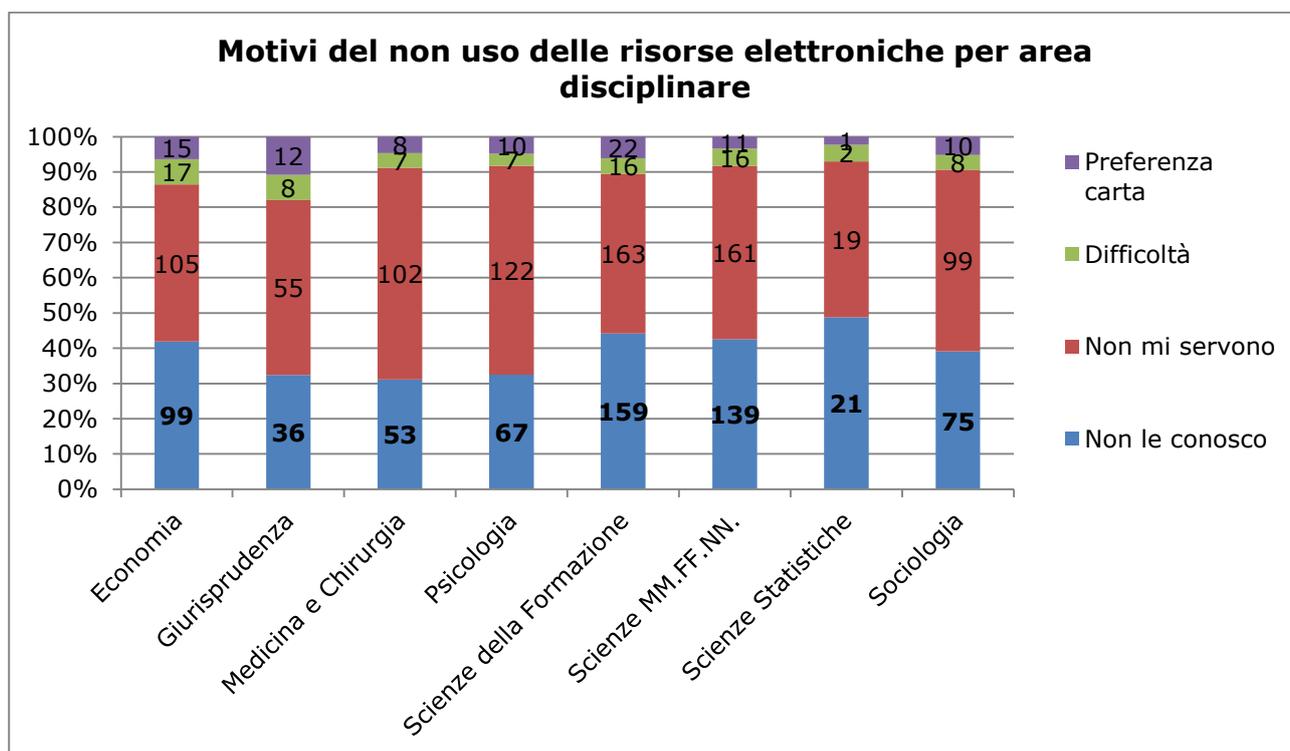


Grafico I.2.2.2- Motivi del non uso delle risorse elettroniche della BdA per area disciplinare

### I.3. Uso degli e-book della BdA

A **chi usa le risorse elettroniche** della BdA (1.250 persone) è stato chiesto se **usano o meno gli e-book della BdA**.

Come si può vedere dal grafico I.3.1, la maggioranza (966; 77%) non usa gli e-book e solo una minoranza (284; 23%) li utilizza.

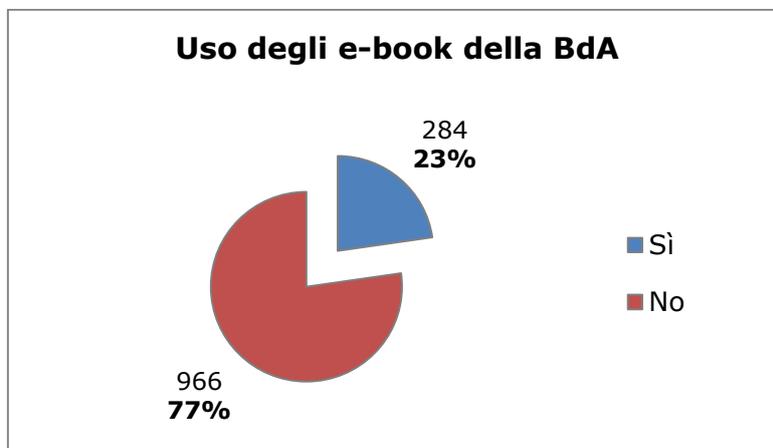


Grafico I.3.1 – Uso degli e-book della BdA

A questo punto ci appare interessante scoprire quanti sono gli utenti che leggono gli e-book nel tempo libero ma non usano gli e-book della BdA e viceversa, quanti sono coloro che usano entrambi o che non leggono né gli uni né gli altri, aggiungendo la variabile relativa all'uso o meno delle risorse elettroniche della BdA.

Dalla tabella I.3.1. emerge che sull'intero campione di rispondenti all'indagine (2.954) la maggioranza non usa gli **e-book della BdA** e non usa gli **e-book nel tempo libero** (65%). Una percentuale significativa invece usa gli e-book nel tempo libero ma non usa quelli della BdA (26%). Rispetto ai fruitori di e-book della BdA (10%), coloro che usano gli e-book nel tempo libero superano di poco quelli che non li usano (6% versus 4%).

Fruitori di e-book e di risorse elettroniche					
Fruitori e-book tempo libero	Fruitori risorse elettroniche BdA	Fruitori e-book BdA	Rispondenti	Percentuali sul campione	Somme di percentuali
<b>No</b>	No	<b>No</b>	1.245	42%	<b>65%</b>
	Sì		671	23%	
<b>Sì</b>	No	<b>No</b>	459	16%	<b>26%</b>
	Sì		295	10%	
<b>Sì</b>	Sì	<b>Sì</b>	172	6%	<b>10%</b>
<b>No</b>	Sì		112	4%	

Tabella I.3.1 – Fruitori di e-book e di risorse elettroniche

Come già fatto per l'uso degli e-book nel tempo libero, vediamo più nel dettaglio le risposte suddivise per tipologia di utente e per area disciplinare.

In riferimento a chi usa le risorse elettroniche, rispetto alla **tipologia di utente** dal grafico I.3.1.1 emerge che la percentuale di **fruitori di e-book della BdA** è pari al 44% dei ricercatori/docenti, al 36% del personale tecnico-amministrativo (inclusi i bibliotecari), al 34% degli assegnisti/borsisti/cultori della materia, al 31% degli studenti post laurea a solo al 19% degli studenti.

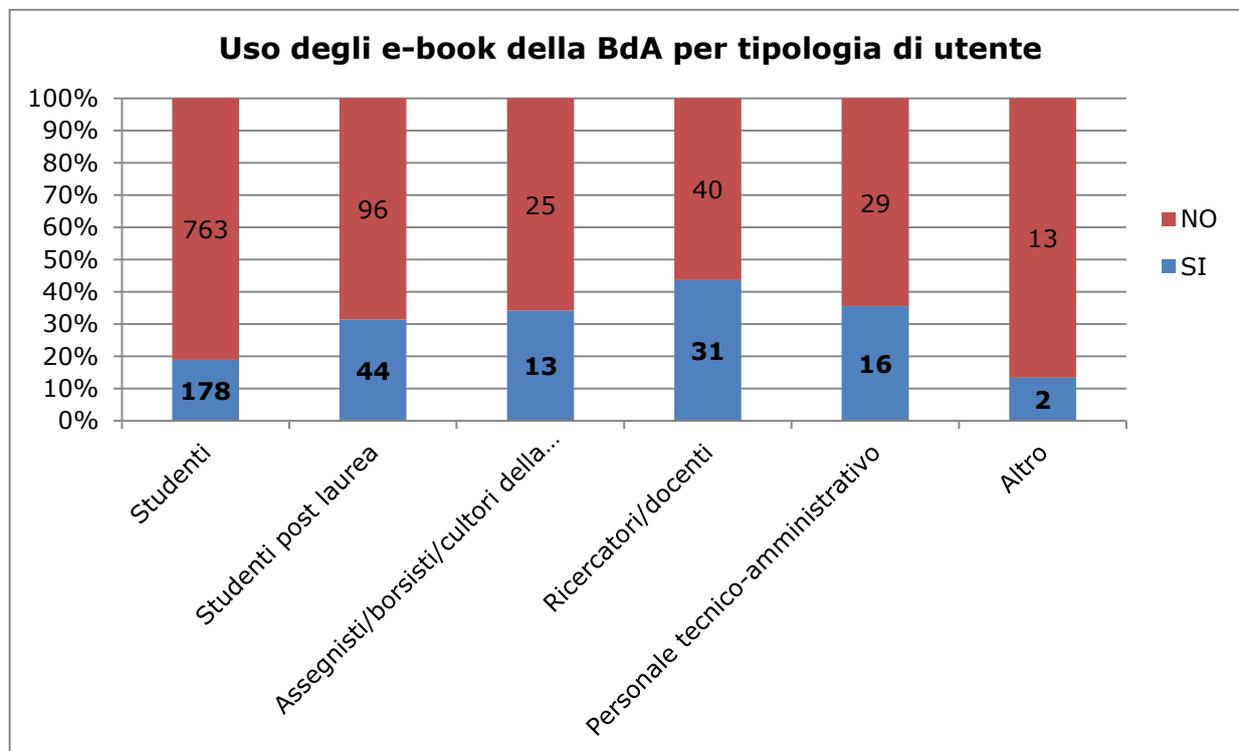


Grafico I.3.1.1 – Uso degli e-book della BdA per tipologia di utente

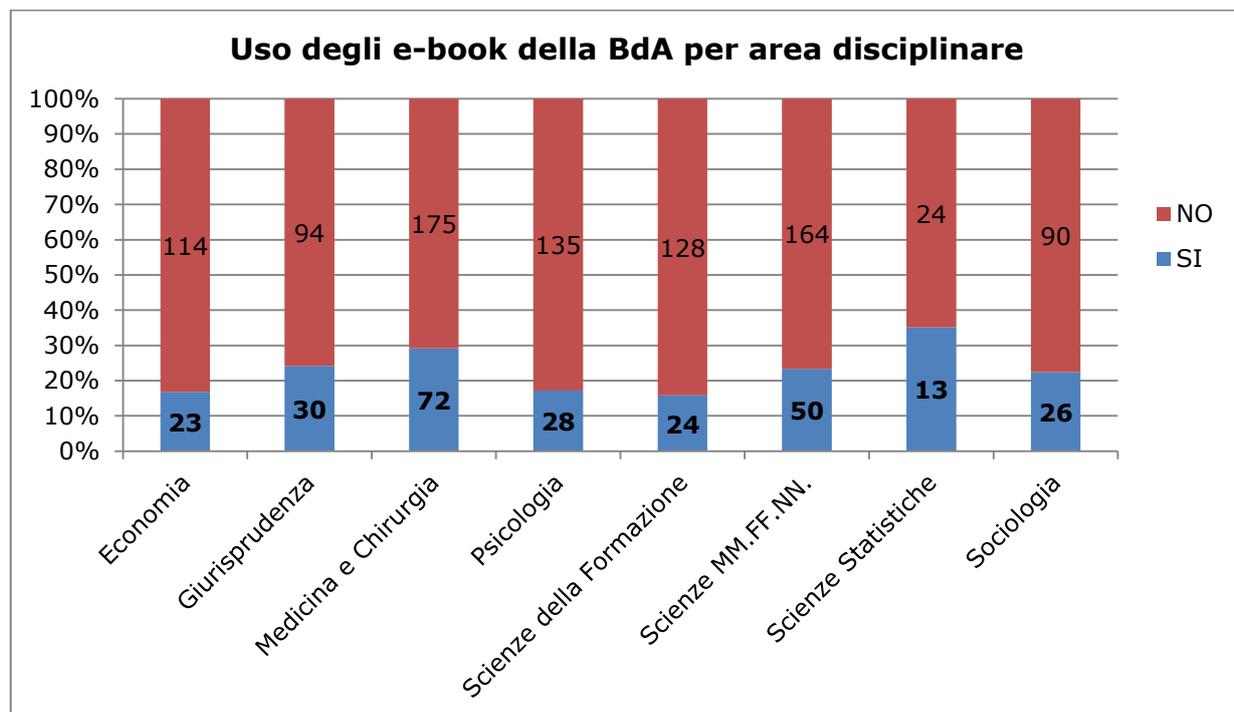


Grafico I.3.1.2 – Uso degli e-book della BdA per area disciplinare

Per quanto riguarda l'**area disciplinare**, che coinvolge 1.190 soggetti, dal grafico I.3.1.2 emerge che solo nel caso di Scienze Statistiche la percentuale di **fruitori di e-book della BdA** è pari al 35%, seguita dall'area di Medicina e Chirurgia che si attesta sul 29%. Le aree di Giurisprudenza, Scienze MM.FF.NN e Sociologia superano di poco il 20%. Si collocano tra il 16 e il 17% le aree di Psicologia, Economia e Scienze della Formazione.

Ora **confrontiamo** questi dati con quelli relativi all'uso degli e-book nel tempo libero (vedi paragrafo I.1) per capire in quale misura l'**uso degli e-book nel tempo libero** prevalga sull'**uso degli e-book della BdA** rispetto alle varie tipologie di utenti e alle diverse aree disciplinari. Dai dati raccolti è emerso infatti che su 2.954 soggetti aderenti all'indagine, 926 (31%) leggono e-book nel tempo libero, ma solo 284 (10%) consultano gli e-book della BdA.

Rispetto alla **tipologia di utente**, nella tabella I.3.1 si nota che lo scarto maggiore tra coloro che leggono gli e-book nel tempo libero ma non usano gli e-book della BdA coinvolge gli studenti post-laurea (-17%), seguiti da ricercatori-docenti (-15%), studenti (-10%) e personale tecnico-amministrativo (-7%). Nel caso degli assegnisti/borsisti/cultori della materia lo scarto è minimo (-2%). Ricordiamo che nella categoria "altro" (26 soggetti) rientrano soprattutto studenti laureati (12) e studenti (9).

<b>Fruitore di e-book per tipologia di utente</b>			
<i>Tipologia di utente</i>	<i>Fruitore e-book tempo libero</i>	<i>Fruitore e-book BdA</i>	<i>Differenza</i>
Studenti	29%	19%	-10%
Studenti post laurea	48%	31%	-17%
Assegnisti/borsisti/cultori della materia	36%	34%	-2%
Ricercatori/docenti	59%	44%	-15%
Personale tecnico-amministrativo	43%	36%	-7%
Altro	38%	13%	-25%

Tabella I.3.2 – Fruitore di e-book per tipologia di utente

Per quanto riguarda l'**area disciplinare**, nella tabella I.3.2 si può vedere che lo scarto più ampio tra coloro che leggono gli e-book nel tempo libero ma non usano gli e-book della BdA si verifica per l'area di Scienze MM.FF.NN (-15%), seguita dall'area di Economia (-14%), di Scienze della Formazione (-13%), di Psicologia (-10%), di Giurisprudenza (-7%) e di Sociologia (-5%). Nel caso di Medicina e Chirurgia lo scarto è minimo (-2%), mentre nel caso di Scienze Statistiche i fruitore di e-book della BdA superano di poco i fruitore di e-book nel tempo libero (+1%).

<b>Fruitori di e-book per area disciplinare</b>			
<i>Area disciplinare</i>	<i>Fruitori e-book tempo libero</i>	<i>Fruitori e-book BdA</i>	<i>Differenza</i>
Economia	31%	17%	-14%
Giurisprudenza	31%	24%	-7%
Medicina e Chirurgia	31%	29%	-2%
Psicologia	27%	17%	-10%
Scienze della Formazione	29%	16%	-13%
Scienze MM.FF.NN	38%	23%	-15%
Scienze Statistiche	34%	35%	1%
Sociologia	27%	22%	-5%

Tabella I.3.3 – Fruitori di e-book per area disciplinare

A **chi non usa gli e-book** della BdA (966 persone) è stato chiesto di indicare il **motivo principale**, scegliendo una sola delle opzioni visualizzabili nel grafico I.3.2.

La maggioranza (308; 32%) non sapeva che la biblioteca offrisse anche gli e-book. Molti rispondenti (243; 25%) non sono interessati perché preferiscono il formato tradizionale su carta. Si equivale il numero di coloro che sanno che gli e-book sono disponibili ma non riescono a capire come trovarli (158; 16%) e di coloro che non si trovano bene a studiare/fare ricerca sugli e-book (158; 16%). Una minoranza (99; 10%) sa come accedere agli e-book ma non trova titoli interessanti.

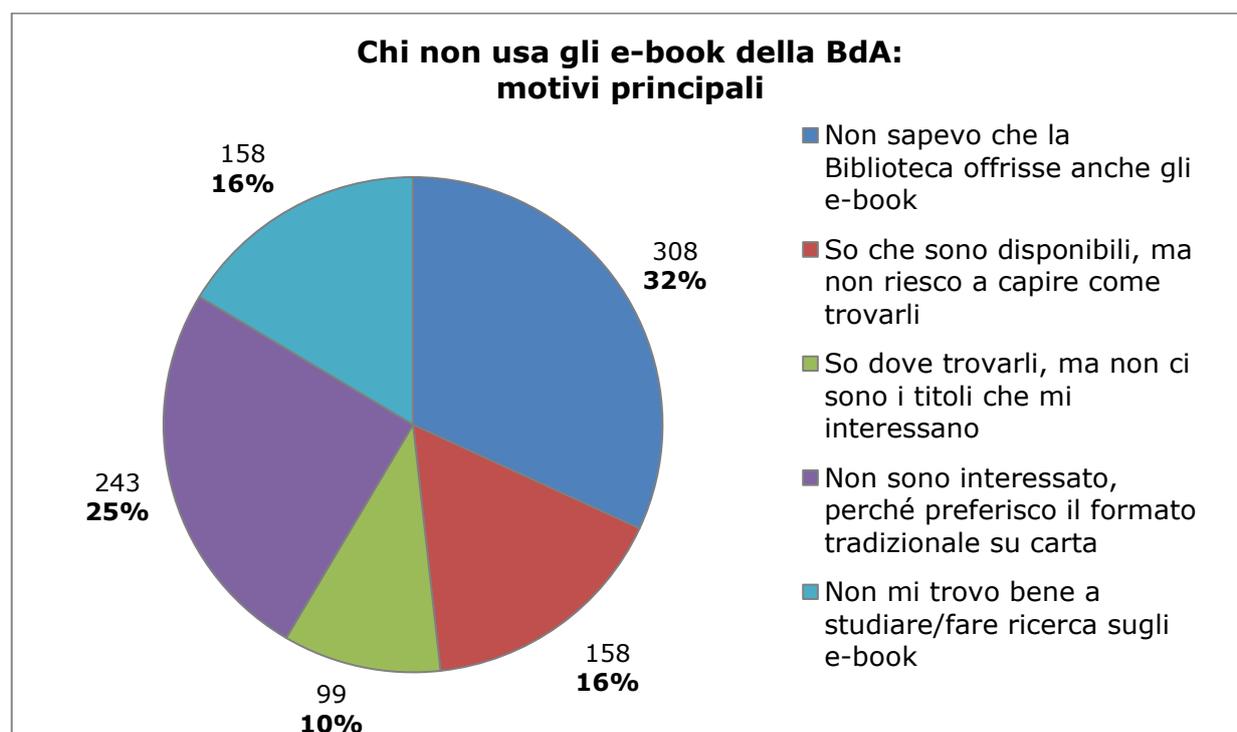


Grafico I.3.2 – Chi non usa gli e-book della BdA: motivi principali

Anche in questo caso ci interessa analizzare il fenomeno per tipologia di utente e per area disciplinare.

Rispetto alla **tipologia di utente**, nel grafico I.3.2.1 emerge che tra gli studenti e gli studenti post laurea prevale la scarsa conoscenza degli e-book (rispettivamente 235 e 30) e la preferenza per i libri cartacei (205 e 20); tra i pochi docenti/ricercatori che non usano gli e-book domina la scarsa conoscenza (14) seguita da un disagio nell'uso degli e-book (10).

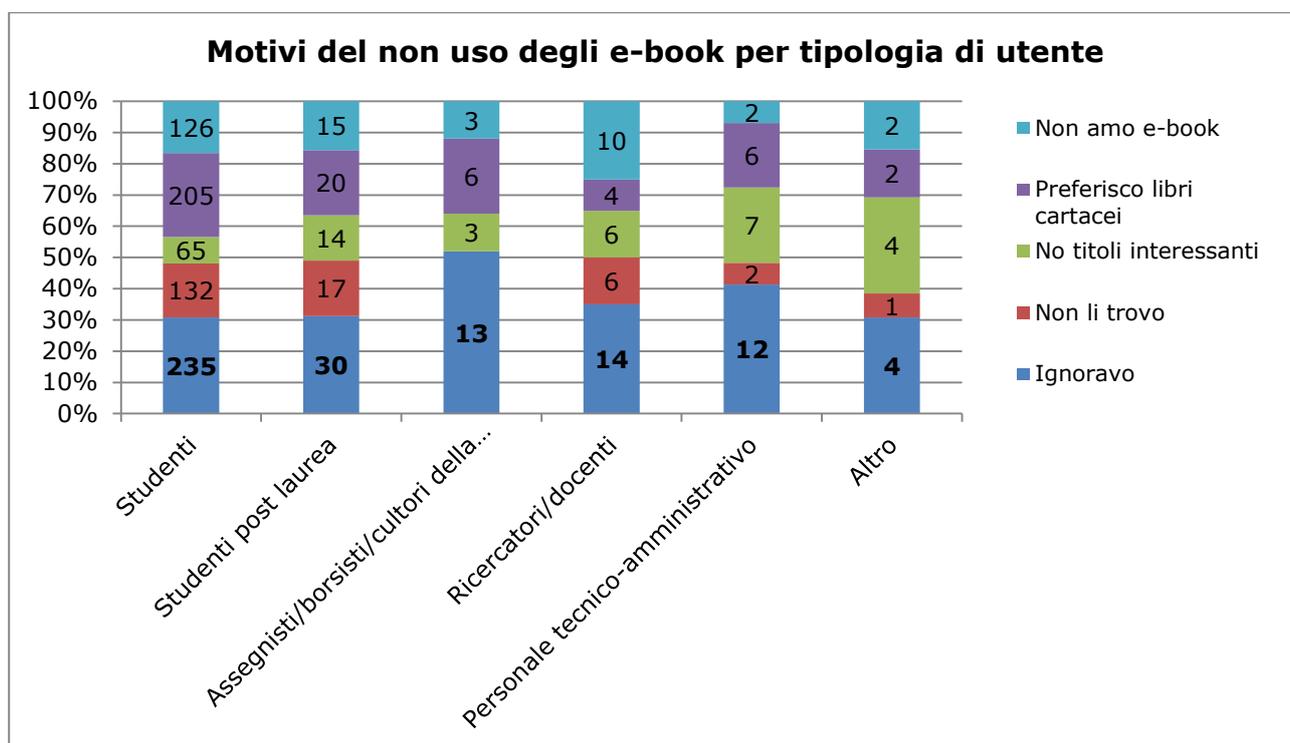


Grafico I.3.2.1 – Motivi del non uso degli e-book della BdA per tipologia di utente

Rispetto all'**area disciplinare**, nel grafico I.3.2.2 si nota che oltre il 30% degli utenti afferenti all'area di Sociologia, Economia, Giurisprudenza, Scienze della Formazione e Scienze MM.FF.NN non sapeva che la biblioteca offriva anche gli e-book. Per quanto riguarda le discipline scientifiche, la principale piattaforma disciplinare, Springerlink, interroga simultaneamente e-book ed e-journal; è possibile quindi che gli utenti utilizzino capitoli degli e-book senza distinguerli dagli articoli di rivista.

Preferiscono utilizzare i libri cartacei principalmente gli utenti di Scienze Statistiche e di Medicina (circa il 30%). Non si trovano bene a studiare/fare ricerca sugli e-book soprattutto gli utenti di Psicologia e Scienze Statistiche (circa il 20%). Fanno fatica a trovare gli e-book soprattutto gli utenti di Sociologia e Psicologia (circa il 20%). Non trovano titoli interessanti prevalentemente gli utenti di Economia (14%).

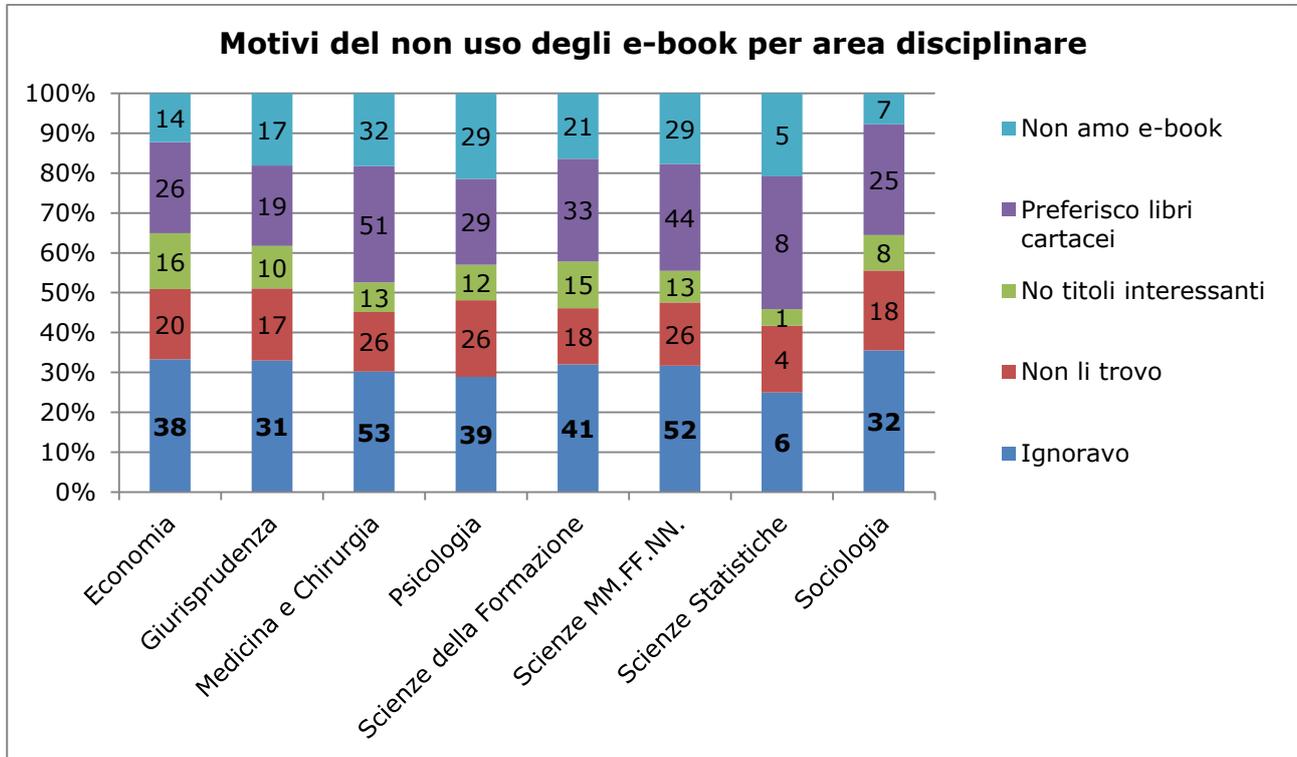


Grafico I.3.2.2 – Motivi del non uso degli e-book della BdA per area disciplinare

## II. E-book: uso e soddisfazione

La sezione centrale del questionario era focalizzata sugli e-book della Biblioteca di Ateneo [d'ora in poi BdA] e intendeva scoprire modalità di fruizione, opinioni ed esperienze degli utenti. Le domande di questa parte dell'indagine sono state rivolte solo a chi ha affermato di utilizzare gli e-book della BdA (vedi grafico I.3.1), quindi ha coinvolto 284 soggetti.

### II.1. Modalità e grado di fruizione degli e-book

A chi usa gli e-book della BdA è stato chiesto di indicare **il percorso seguito solitamente per cercare gli e-book della BdA**.

Come si evince dal grafico II.1.1, il 38% dei rispondenti utilizza il link "Riviste e libri elettronici" presente sull'homepage del sito della BdA.

Molti accedono prima a MetaBib, il portale della Biblioteca Digitale, e poi selezionano "Trova riviste e libri" (20%) oppure "Trova banche dati" (12%) o ancora "Ricerca rapida" e poi "EBSCO eBook + OPAC" (9%).

Una minoranza significativa li cerca in Google e poi verifica l'accesso al full-text (10%).

Pochi sono coloro che utilizzano il link "EBSCO eBook Collection" sull'homepage della BdA (5%) o che usano il link resolver SFX che appare sull'OPAC - il catalogo online - (2%).

Alcuni usano sempre il sito della propria piattaforma preferita (2%).

Quelli che hanno scelto l'opzione "altro" (3%; 3 persone) hanno indicato i seguenti percorsi: "Springerlink", "Dalla app", "Da SBBL".

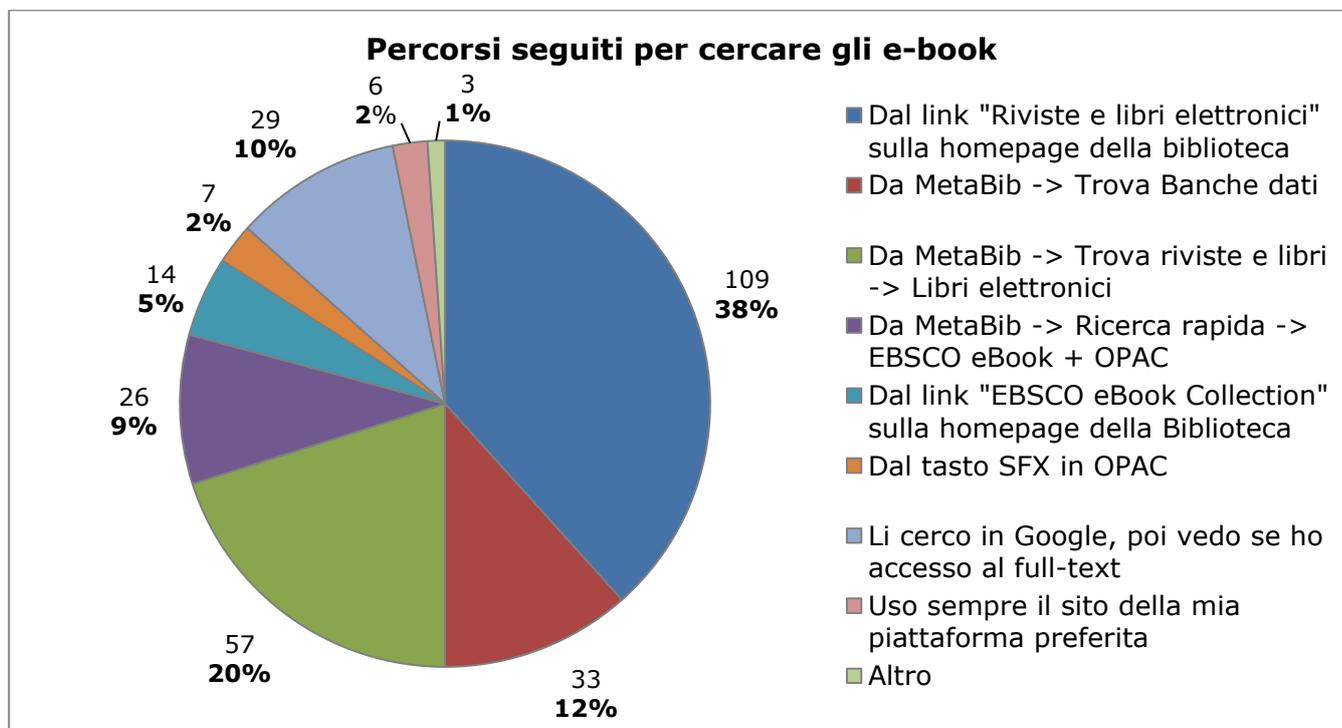


Grafico II.1.1 – Percorsi seguiti per cercare gli e-book della BdA

Agli stessi utenti è stato anche chiesto di indicare **lo strumento utilizzato più spesso per consultare gli e-book della BdA**. Dal grafico II.1.2 risulta evidente che la maggioranza usa il pc fisso o portatile (225; 79%). Una minoranza cospicua utilizza il tablet (42; 15%). Pochi usano lo smartphone (11; 4%) e meno ancora l'e-reader (6; 2%).

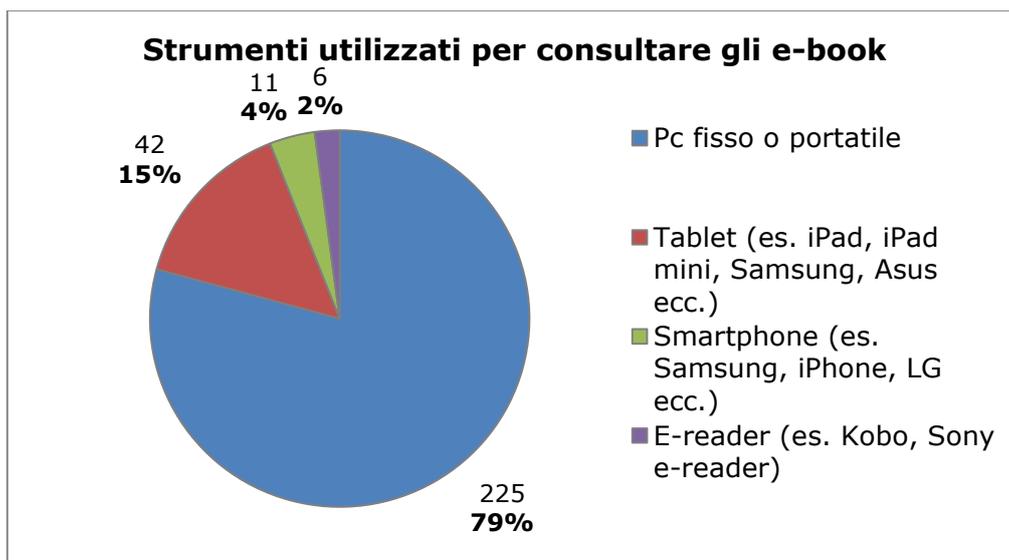


Grafico II.1.2 – Strumenti utilizzati per consultare gli e-book della BdA

Si è voluto poi scoprire quale fosse **la modalità di fruizione degli e-book della BdA più ricorrente**. Il grafico II.1.3 mostra che la maggioranza salva il pdf in locale e lo guarda successivamente (163; 57%), seguita da chi legge l'e-book online da pc/tablet/notebook (87; 31%). Pochi prendono in prestito l'e-book (20; 7%), stampano il testo (10, 4%) o consultano il libro tramite app (4; 1%). A tal proposito va specificato che il prestito degli e-book è consentito solo in alcune piattaforme e che le modalità di accesso variano da editore a editore.

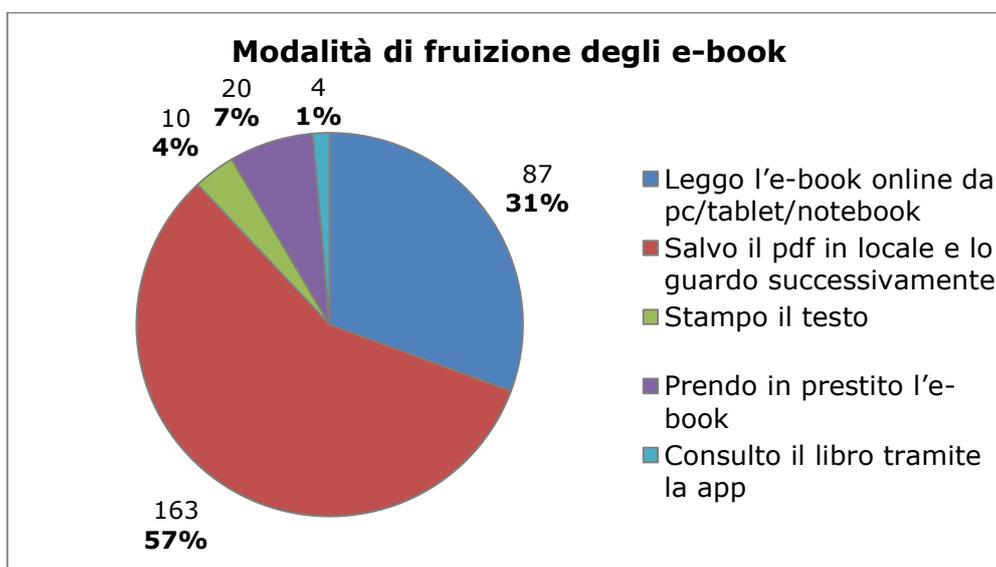


Grafico II.1.3 – Modalità di fruizione degli e-book della BdA

Rispetto alle **abitudini di lettura degli e-book della BdA**, dalle risposte degli utenti – visualizzabili nel grafico II.1.4 –, è emerso che la maggioranza legge solo uno o più capitoli dell’e-book (229; 81%), mentre la minoranza legge tutto il libro (55; 19%).

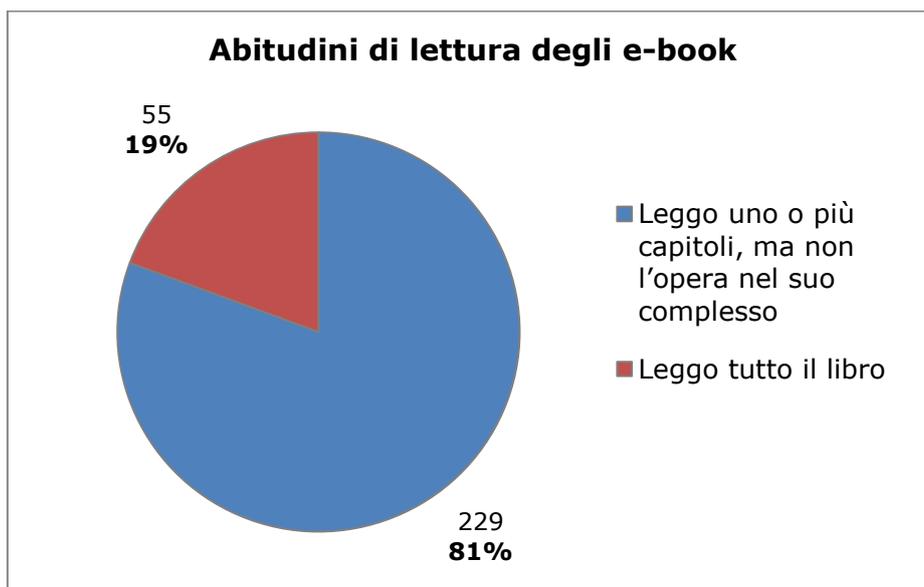


Grafico II.1.4 – Abitudini di lettura degli e-book della BdA

Infine si è voluto rilevare **il grado di fruizione degli e-book della BdA**, chiedendo agli utenti quanti e-book hanno usato, anche solo in parte, nel corso dell'ultimo anno. Come si evince dal grafico II.1.5, la maggioranza ha utilizzato da 1 a 5 e-book (182; 64%). Pochi ne hanno usati da 6 a 10 (67; 24%), da 11 a 20 (19; 7%) o più di 20 (16; 6%).

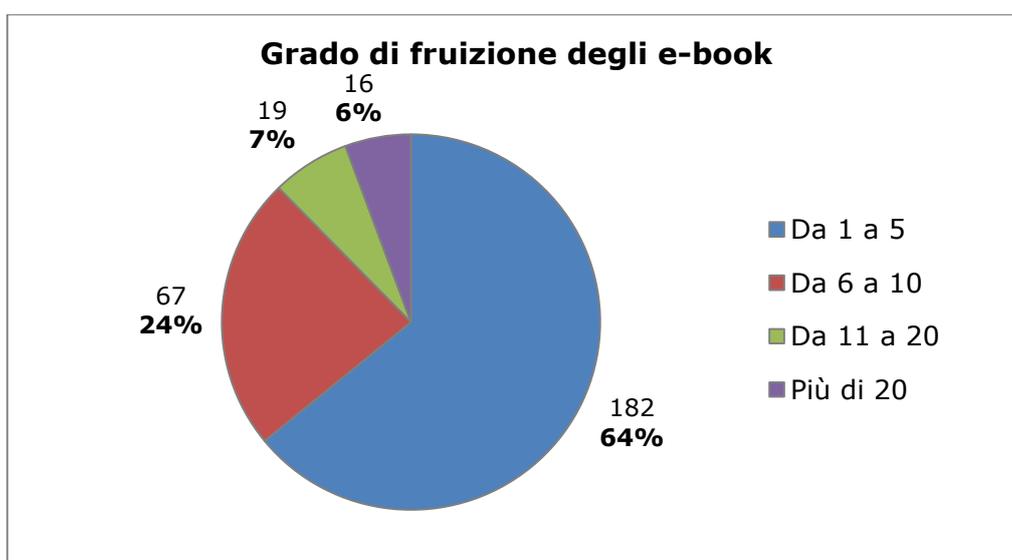


Grafico II.1.5 – Grado di fruizione degli e-book della BdA

## II.2. Le piattaforme di e-book: uso e soddisfazione

Una parte del questionario era incentrata sulle piattaforme di e-book della BdA, al fine di rilevarne l'uso, il grado di soddisfazione e i motivi della valutazione espressa.

Il grafico II.2.1 mostra l'elenco di **piattaforme di e-book della BdA** e il **numero di coloro che le hanno utilizzate** in riferimento ai 284 soggetti coinvolti in questa parte dell'indagine. La domanda era a risposta multipla, quindi ciascun utente poteva indicare più di una piattaforma.

Le tre piattaforme più utilizzate sono, nell'ordine, EBSCO e-book Collection (139 fruitori), Springer (109) e MedialibraryOnline (82).

Seguono, sull'ordine delle 50 unità di fruitori, le piattaforme Elsevier (55) e Wiley (51).

A poca distanza si trovano le piattaforme Oxford Scholarship (29), Darwinbooks (26) e Torrossa (24).

Pochi sono gli utenti delle seguenti piattaforme: IOP books (8), CRC Statsnetbase (6), UNWTO Library (6), Lyell Collection (4).

Alcuni scelgono l'opzione "altro" e poi specificano le seguenti informazioni: 2 usano Google, 2 PubMed, 2 IEEE explore, di cui uno in abbinamento a ACM digital library, 1 UPSO, 1 Zanichelli. Un utente segnala una piattaforma commerciale di acquisto e fruizione di e-book/e-reader (Kindle), un altro indica un programma di videoscrittura (WordPad). Tre utenti dicono di non usare alcuna piattaforma.

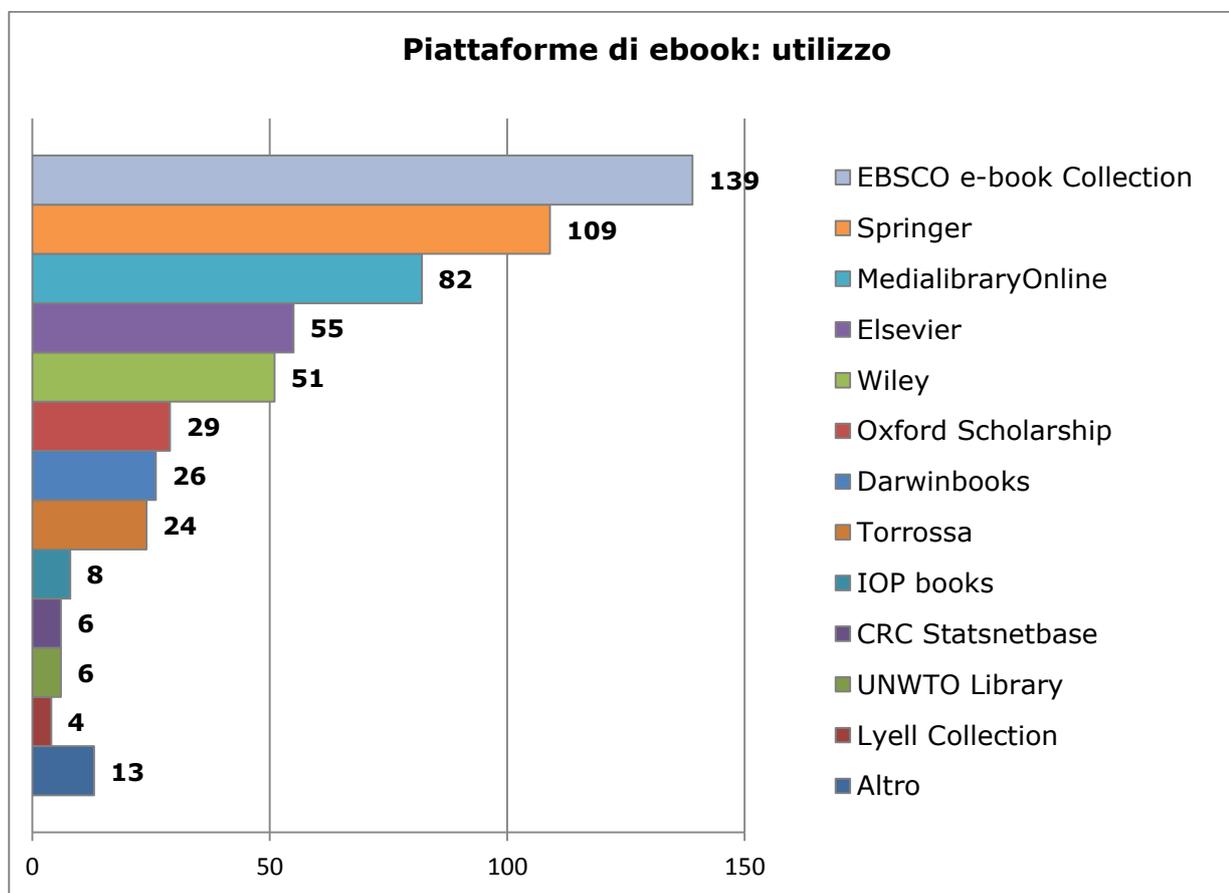


Grafico II.2.1 – Piattaforme di e-book della BdA: utilizzo

Rispetto alle **cinque piattaforme più utilizzate** (da 50 a 140 rispondenti), ci è apparso interessante scoprire le **aree disciplinari** dei fruitori degli e-book. Dal grafico II.2.1.1 emerge che da una parte le piattaforme EBSCO e-book Collection, Elsevier e MedialibraryOnline sono usate soprattutto dall'area di Medicina e Chirurgia (rispettivamente 44, 18 e 16 utenti); dall'altra le piattaforme Springer e Wiley sono utilizzate prevalentemente dall'area di Scienze MM.FF.NN. (rispettivamente 36 e 18 utenti). A questo proposito va ricordato che il campione di rispondenti risulta sovradimensionato del 50% rispetto all'area di Medicina e Chirurgia e sottodimensionato del 10% rispetto all'area di Scienze MM.FF.NN.

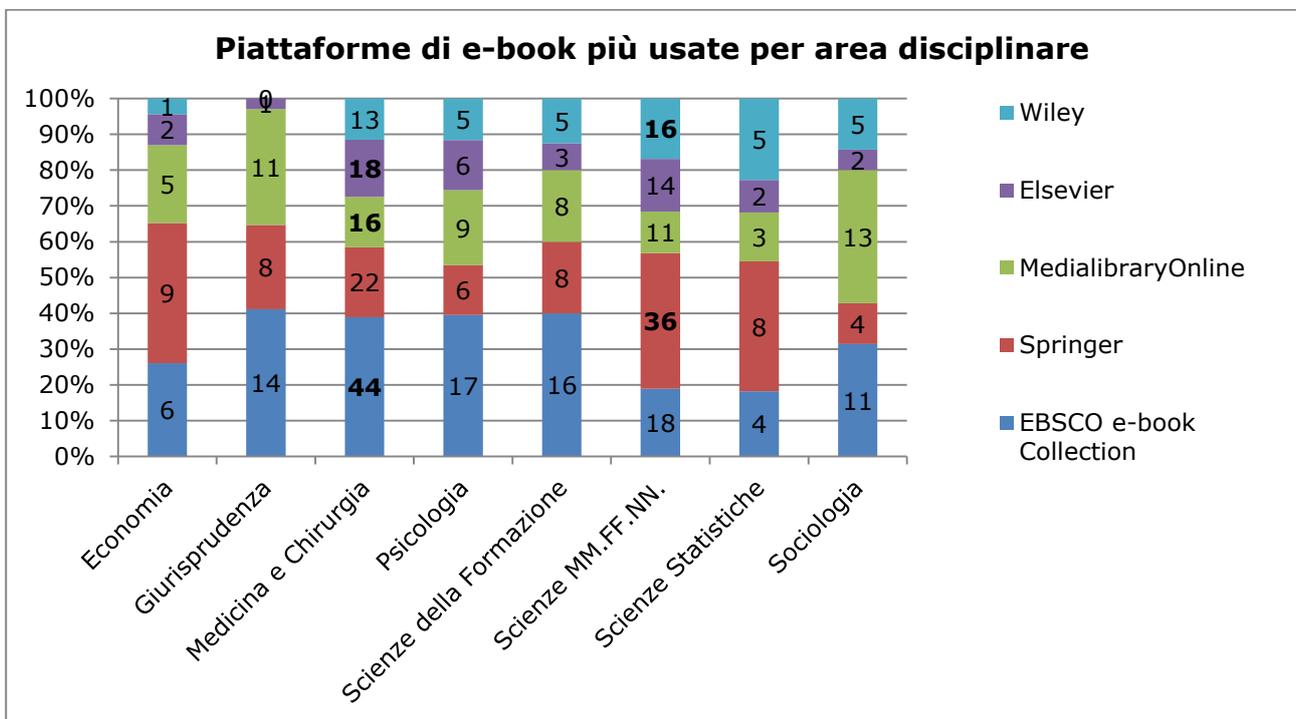


Grafico II.2.1.1 – Piattaforme di e-book più usate per area disciplinare

Prendiamo ora in esame il gradimento degli utenti rispetto alle piattaforme utilizzate. Il grafico II.2.2 mostra l'elenco di **piattaforme di e-book della BdA** e il **grado di soddisfazione da parte di coloro che le hanno utilizzate** in riferimento alla domanda precedente del questionario.

Di fronte alla domanda "Quanto sei soddisfatto delle piattaforme di e-book che hai usato?" l'utente doveva scegliere un'opzione su una scala a quattro valori: per nulla, poco, abbastanza, molto.

Il massimo grado di soddisfazione (molto) è stato espresso prevalentemente per le piattaforme Springer, CRC Statsnetbase, Elsevier e IOP books.

La maggioranza degli utenti esprime un buon livello di soddisfazione (abbastanza), mentre sono esigui i casi di coloro che sono poco o per nulla soddisfatti delle piattaforme che usano.

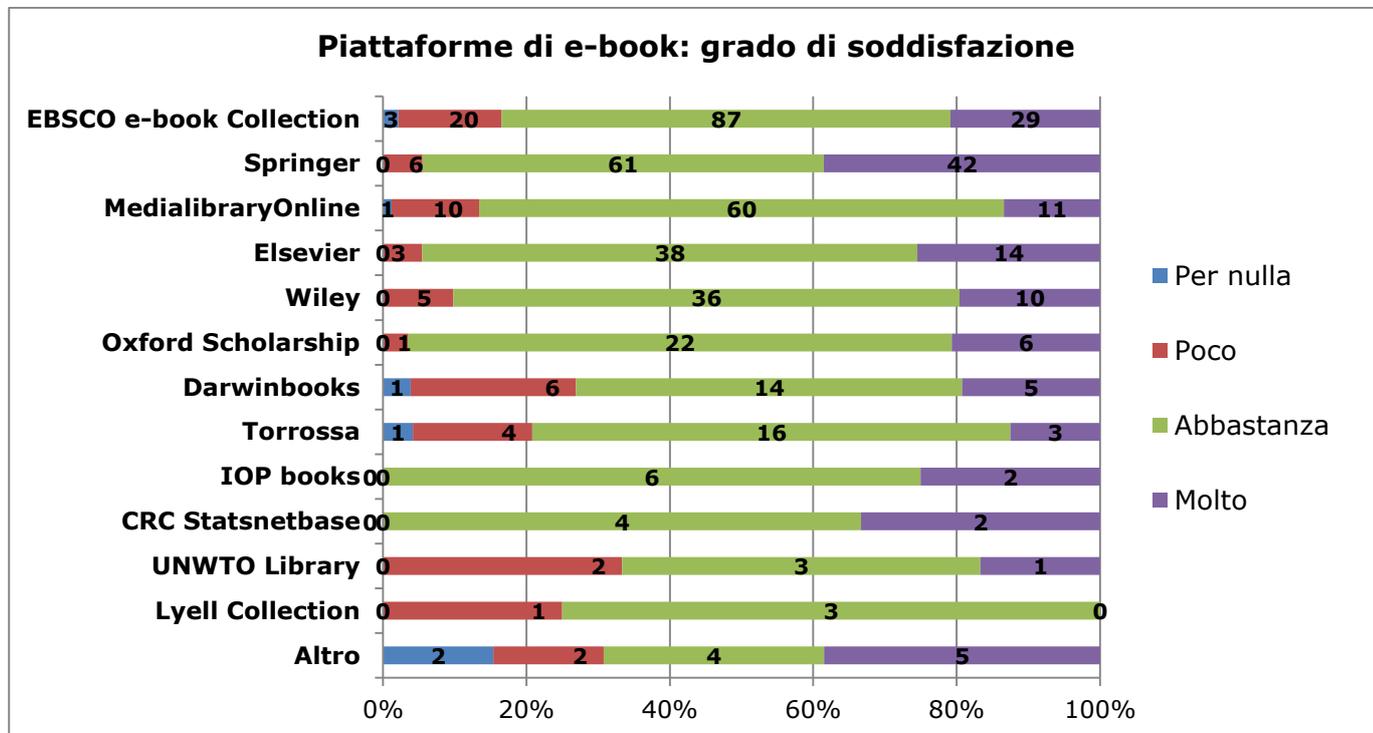


Grafico II.2.2 – Piattaforme di e-book della BdA: grado di soddisfazione analitico

A questo punto, per una visione più chiara del **grado di soddisfazione** espresso dagli utenti per ciascuna piattaforma, nel grafico II.2.2.1 si presentano le **medie delle valutazioni** espresse su scala 1-4.

Le valutazioni più positive – da 3,2 a 3,3 – riguardano le seguenti piattaforme: Springer (3,33), CRC Statsnetbase (3,33), IOP books (3,25), Elsevier (3,20), Oxford Scholarship (3,17). Si collocano in una fascia intermedia le seguenti piattaforme, con una valutazione compresa tra 3 e 3,1: Wiley (3,10), EBSCO ebook Collection (3,02), MedialibraryOnline (2,99).

Le valutazioni più basse risultano comunque positive, con una media che si colloca tra 2,8 e 2,9: Darwinbooks (2,88), Torrossa (2,88), UNWTO Library (2,83), Lyell Collection (2,75).

Nella categoria "Altro" – con la media di 2,92 – si trovano come già detto piattaforme di e-book, banche dati, motori di ricerca, strumenti di fruizione degli e-book etc.

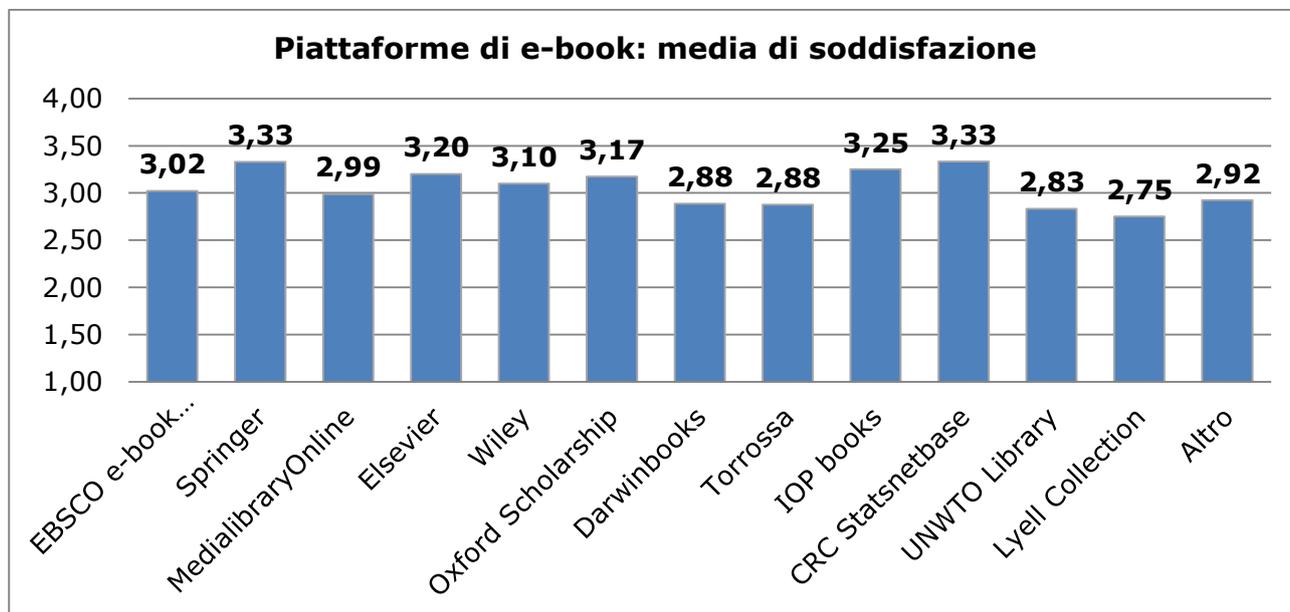


Grafico II.2.2.1 - Piattaforme di e-book della BdA: media del grado di soddisfazione

Il grafico II.2.2.2 presenta una **sintesi delle valutazioni espresse** sui quattro gradi della scala per le piattaforme nel loro complesso.

Dato che ciascun utente era invitato ad esprimere una valutazione per ciascuna piattaforma utilizzata, la somma delle valutazioni espresse è superiore al numero dei rispondenti (552). La media complessiva su una scala da 1-4 è pari a 3,10/4.

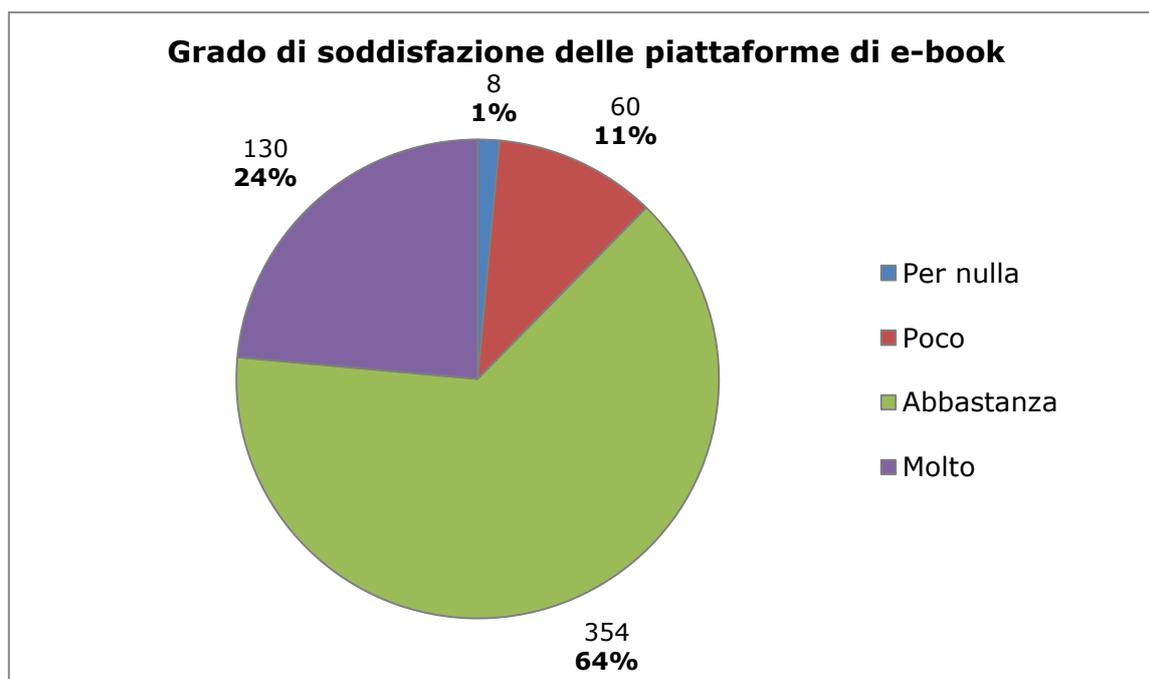


Grafico II.2.2.2 - Piattaforme di e-book della BdA: grado di soddisfazione complessivo

A tutti coloro che hanno espresso una **valutazione di gradimento sulle piattaforme di e-book** è stato chiesto di esplicitarne i **motivi**. Hanno risposto 102 utenti su 284, pari quindi al 36%.

Dall'analisi dei testi raccolti sono emersi diversi motivi di soddisfazione e di insoddisfazione rispetto alle piattaforme di e-book utilizzate. Considerato che ciascun utente poteva esprimere valutazioni su più di una piattaforma, la stessa persona talvolta esprime commenti positivi da un lato e negativi dall'altro. Per ogni categoria concettuale, individuata a posteriori dall'analisi di tutti i testi, si riporteranno alcune frasi significative degli utenti.

I **motivi di soddisfazione** (89) sono riconducibili alle seguenti categorie:

- la **facilità d'uso della piattaforma** (48): "Utilizzo rapido ed efficace", "Agevole reperibilità delle monografie", "Semplicità di utilizzo", "Facile e intuitiva", "Funziona velocemente";
- la **ricchezza della collezione** (20): "Varietà dell'offerta di titoli", "Completezza del catalogo", "Ampia scelta e risorse di qualità", "Vastità della collezione";
- la **fruibilità immediata dell'e-book** (11): "Facilità e rapidità del download", "Sono riuscita a trovare e scaricare facilmente l'e-book", "Posso scaricare solo i capitoli che mi interessano e salvare il link";
- la **disponibilità dell'e-book in diversi formati** (6): "L'ebook è presente sia in formato epub sia in pdf, così che sia leggibile anche da ereader che non permettono una corretta visualizzazione del formato epub", "Maggiore soddisfazione per le piattaforme che permettono di scaricare il PDF del book per la lettura off-line", "Ho trovato quello che cercavo in pdf e la consultazione è agevole su tablet";
- la **possibilità di consultare l'e-book sempre e dovunque** (4): "Accesso ubiquitario ed efficiente", "Disponibilità in ogni momento necessario";
- la **disponibilità di testi in italiano** (1): "Torrossa mi piace per la disponibilità di testi umanistici in italiano".

Alcuni esprimono un **generale apprezzamento** per le piattaforme di e-book, senza specificare i motivi di soddisfazione (4): "Molto soddisfatta", "Abbastanza chiara". Due studenti esprimono commenti positivi singolari: uno segnala la facilità di reperire l'e-book tramite Google Scholar; un altro esprime una valutazione positiva sulle piattaforme di e-book "per la partecipazione al miglioramento dei servizi bibliotecari" (2).

I **motivi di insoddisfazione** (33) sono riconducibili alle seguenti categorie:

- la **difficoltà d'uso della piattaforma** (10): "Non è troppo chiaro come trovare gli e-book", "È difficile la ricerca e il reperimento, soprattutto in remoto"; "A volte trovo difficile la ricerca degli e-book, il servizio dovrebbe essere più facilmente accessibile";
- la **complessa fruizione dell'e-book** (7): "La maggior parte non erano scaricabili in full text", "Possibilità di scaricare solo tot di pagine per volta e non tutto il libro", "Difficoltà nel scaricare il file";
- la **ristrettezza della collezione** (5): "Buona ma non eccellente possibilità di scelta tra i titoli disponibili", "Vi sono alcuni testi che non è possibile in alcun modo reperire", "Poca varietà";
- l'**accesso parziale all'e-book e i formati disponibili** (4): "Non posso salvare il pdf neanche di singoli capitoli o della bibliografia", "Non consente di scaricare pdf del volume se non per un periodo limitato", "Non permette di salvare il libro intero in una sola mossa ma per singoli capitoli, di cui poi anche una eventuale stampa non ha un formato reader-friendly";
- la **disponibilità di testi solo in inglese** (2): "Solo in inglese, purtroppo";
- i **limiti delle funzioni di personalizzazione del testo** (1): "Non mi trovo bene con la sottolineatura (non riesco a cancellarle) che sono fondamentali dato che ho scaricato un libro di testo";

- **l'assenza di audiolibri** (1).

Alcuni studenti post laurea esprimono un **malcontento** legato alla **scarsa conoscenza** dei servizi offerti dalle piattaforme di e-book a cui fanno riferimento (2): uno vorrebbe esportare il libro su e-reader, un altro non riesce a cercare le parole chiave su tutto il testo; in entrambi i casi le funzioni desiderate sono disponibili.

Nel complesso si può quindi affermare che emergono **95 commenti positivi** e **35 commenti negativi**.

Un utente vorrebbe un discovery tool per cercare in tutte le piattaforme di e-book da un unico punto di accesso: "Servirebbe una piattaforma comune per ritrovarli".

Alcuni utenti non esprimono commenti o comunicano considerazioni generali (6): "Poco utilizzati, impossibile dare un feedback realistico", "Leggo soprattutto articoli più che interi libri".

### II.3. Valutazione dell'offerta di e-book

Una domanda cruciale del questionario, posta agli utilizzatori degli e-book della BdA (284), è stata la seguente: "**Quanto sei soddisfatto della disponibilità di titoli in e-book rispetto alla tua area di studio/ricerca?**".

Nel grafico II.3.1 si può vedere che il 75% degli utenti è soddisfatto dell'offerta di titoli in e-book: il 65% è abbastanza soddisfatto (186 utenti) e il 10% è molto soddisfatto (28). Il malcontento riguarda il 25% dei rispondenti: il 22% è poco soddisfatto (62) e il 3% non è affatto soddisfatto (8). La valutazione media è pari a 2,82/4.

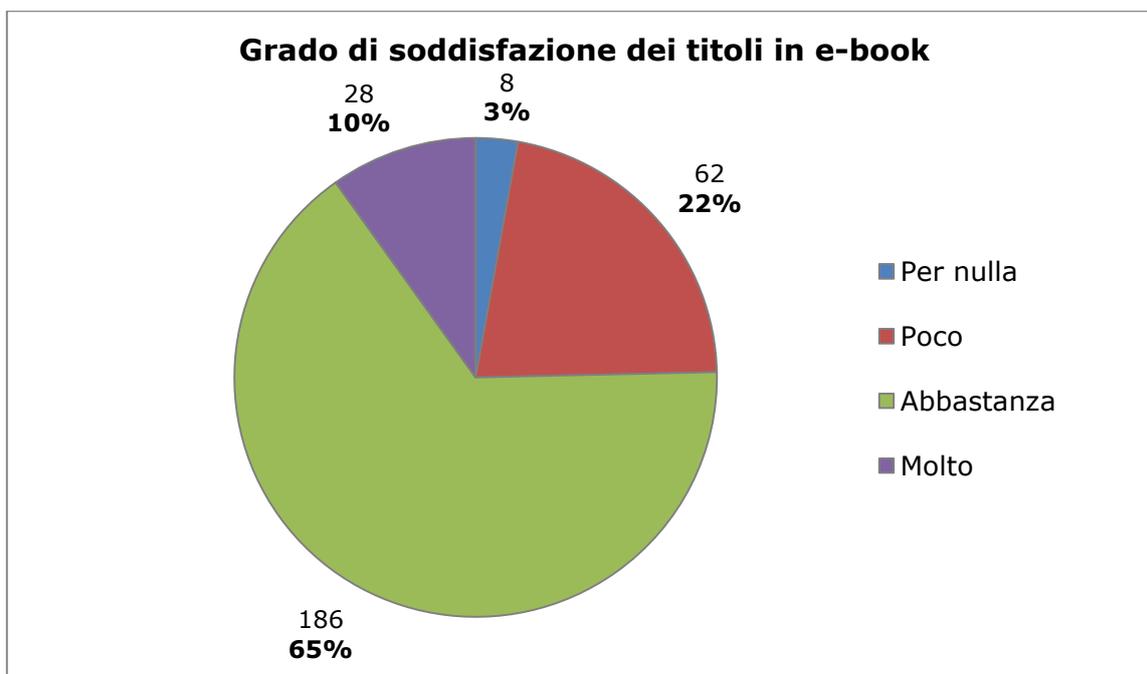


Grafico II.3.1 – Grado di soddisfazione dei titoli in e-book della BdA

## II.4. Problemi tecnici e assistenza rispetto agli e-book

Una sottosezione del questionario riguardava i problemi tecnici e l'assistenza tecnica relativi agli e-book.

Alla domanda "**Hai mai avuto problemi tecnici con gli e-book della Biblioteca?**", il 76% (215 utenti) ha risposto No e il 24% ha risposto Sì, come si vede nel grafico II.4.1.

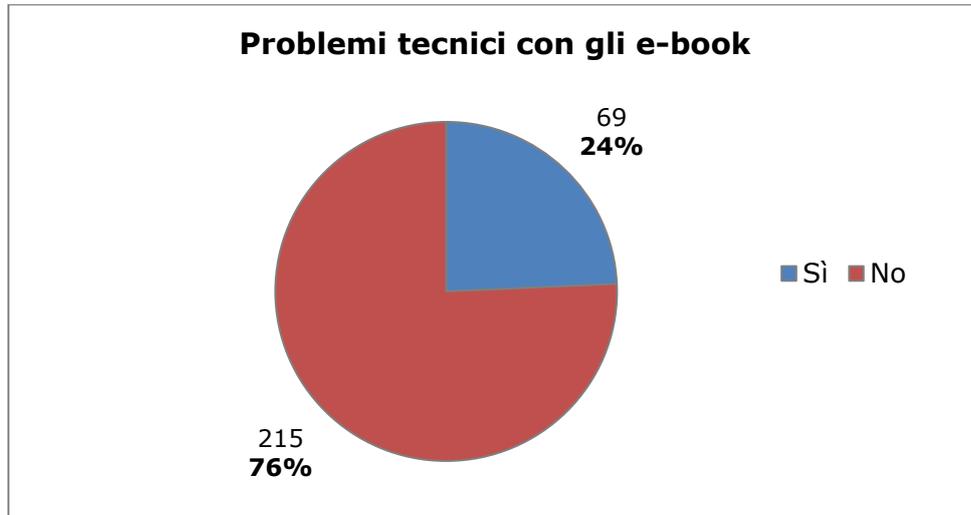


Grafico II.4.1 – Problemi tecnici con gli e-book della BdA

A chi ha avuto problemi tecnici è poi stato chiesto se hanno chiesto **assistenza tecnica alla Biblioteca**. Il grafico II.4.2 mostra che il 57% (39 utenti) non ha richiesto aiuto; coloro che hanno richiesto assistenza si dividono in pari misura tra chi si è recato in biblioteca e chi ha scritto alla Biblioteca (22%, 15 persone in entrambi i casi).

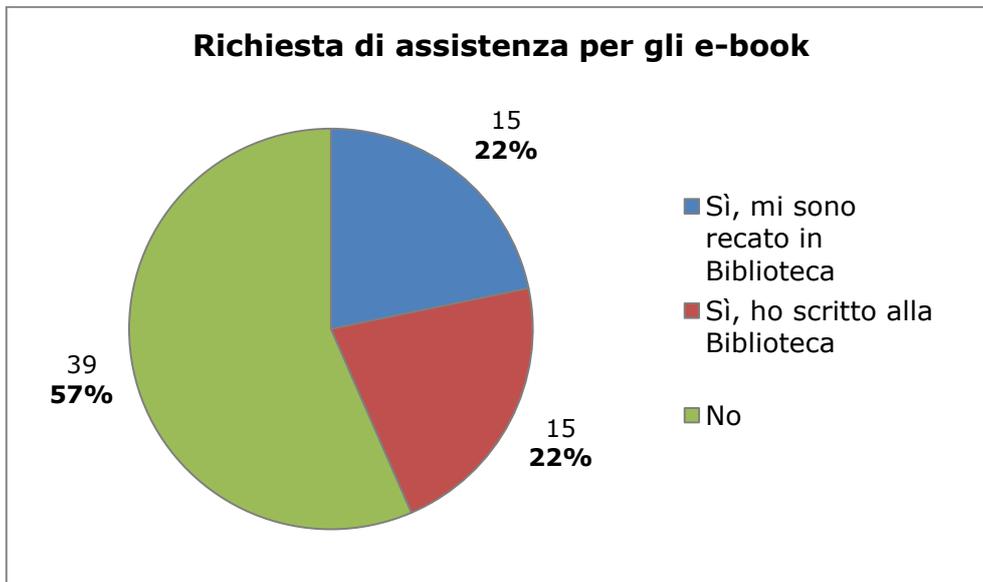


Grafico II.4.2 – Richiesta di assistenza tecnica per gli e-book della BdA

### III. E-book: preferenze e suggerimenti

L'ultima sezione centrale del questionario intendeva raccogliere preferenze, suggerimenti e proposte rispetto agli e-book della Biblioteca ed era rivolta a tutte le 2.954 persone che hanno partecipato all'indagine.

#### III.1. Preferenze di utilizzo degli e-book

L'ultima domanda chiusa del questionario chiedeva: "**Potendo scegliere, quale modalità di utilizzo preferiresti per gli e-book della Biblioteca di Ateneo?**". Ciascuno poteva scegliere un'opzione tra una lista di cinque possibilità.

Il grafico III.1.1 mostra le risposte degli utenti rispetto alle modalità di utilizzo ottimali per gli e-book: il 56% (1.667 utenti) preferirebbe il pdf da salvare in locale (interamente o a capitoli); il 19% (575) vorrebbe leggere l'e-book online da pc/tablet/notebook; il 16% (476) gradirebbe principalmente il prestito digitale dell'intero libro; i restanti si dividono ugualmente tra coloro che preferirebbero il prestito di un e-reader da parte della Biblioteca, con assistenza per il prestito digitale dei singoli e-book, e coloro che invece vorrebbero una App dedicata dell'editore/aggregatore (4%, 118 utenti in entrambi i casi).

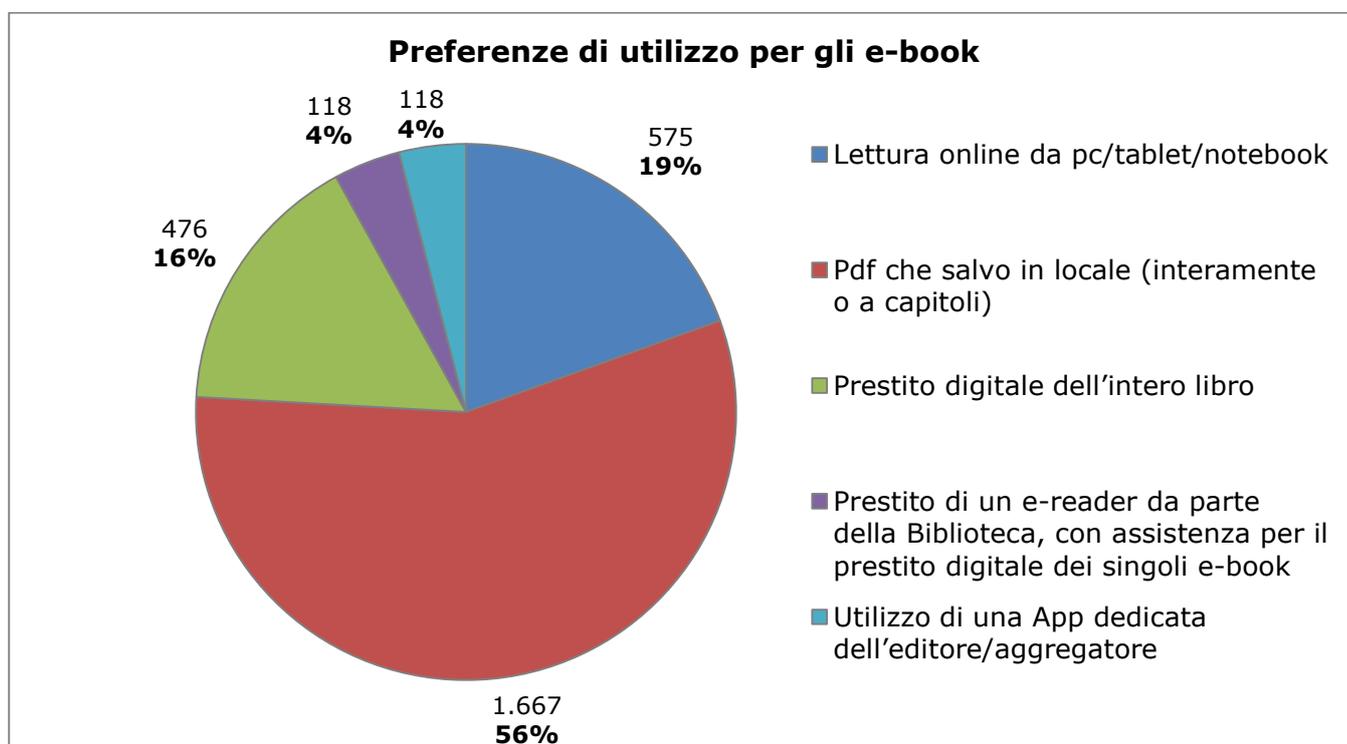


Grafico III.1 – Preferenze di utilizzo degli e-book della BdA

### III.2. Suggerimenti e considerazioni sugli e-book

Infine è stata data a tutti la possibilità di esprimere **suggerimenti, proposte e considerazioni rispetto agli e-book della Biblioteca** attraverso una domanda aperta. Hanno risposto 235 persone su 2.954, quindi l'8% del campione.

Dall'analisi di tutti i testi raccolti, sono emersi 200 suggerimenti e proposte relative agli e-book, 44 considerazioni sull'offerta di e-book da parte della BdA o sugli e-book più in generale e 7 suggerimenti rispetto ad altri servizi della BdA o dell'Ateneo.

Alcuni dichiarano di non avere suggerimenti da comunicare, principalmente perché non hanno ancora usato gli e-book (38).

I **principali SUGGERIMENTI E PROPOSTE relativi agli e-book** si possono suddividere nelle seguenti aree:

- incrementare e diversificare l'offerta di e-book (54);
- potenziare le attività di comunicazione e formazione (47);
- migliorare la ricerca e l'accessibilità degli e-book (46);
- sviluppare alcuni aspetti legati alle piattaforme degli e-book (26).

Prenderemo ora in esame ciascuna di queste categorie, entrando più nel dettaglio e citando alcune frasi significative degli utenti.

Per quanto riguarda la **collezione di e-book** i **54** suggerimenti si articolano così:

- **ampliare l'offerta (27)**: "Acquistatene molti!", "Aumentare la disponibilità e l'offerta dei titoli", "Ampliare il catalogo", "Più scelta";
- **acquistare più libri di testo (17)**: "Mi piacerebbe ci fossero i titoli dei libri che dobbiamo studiare per gli esami", "Acquistare come e-book tutti i testi che sono consigliati nei corsi di studio", "Dovrebbero essere disponibili i libri che si utilizzano tutti i giorni ai corsi di modo da evitare pesi inutili nelle borse";
- **acquistare più copie e ampliare il prestito (5)**: "Prolungare i termini del prestito ed aumentare le copie disponibili delle opere", "Prolungamento del prestito, almeno un mese rispetto ai 23 giorni attuali";
- **acquistare e-book in diverse lingue (3)**: "Ampliare l'offerta sul settore giuridico, ove possibile, anche in lingua inglese", "Più testi stranieri e digitalizzazioni in lingua originale";
- **acquistare e-book in italiano (2)**: "Generalmente gli e-book disponibili sono in lingua inglese. Per essere veramente utili per lo studio dovrebbero essere in lingua italiana".

Rispetto alle **attività di comunicazione e formazione**, le **47** proposte si suddividono nel modo seguente:

- **promuovere e dare maggiori informazioni sugli e-book (30)**: "Sponsorizzarli di più", "Pubblicizzare maggiormente l'offerta e le modalità di accesso", "Spiegare chiaramente le modalità di utilizzo e promuoverlo", "Fare più pubblicità ai docenti e agli studenti", "Fornire maggiori info sulla modalità di utilizzo";
- **erogare più attività di formazione sugli e-book (14)**: "Fare dei piccoli seminari per mostrare aspetti sconosciuti nell'uso dell'e-book, al fine di invogliare di più anche chi ha meno dimestichezza", "Spiegare all'inizio dei corsi come si potrebbero utilizzare e quali sono i vantaggi, cosa che attualmente non viene fatta", "Servirebbe maggiore assistenza per la ricerca e la conoscenza di questi utili mezzi", "Bisognerebbe aggiornare gli studenti nuovi di questa opportunità e spiegare meglio tutte le modalità";
- **segnalare le ultime acquisizioni di e-book (3)**: "Possibilità di avere un RSS per le nuove pubblicazioni", "Mandare una mailing list mensile (o aggiungere alla mailing list già inviata dalla biblioteca) informazioni su eventuali nuovi acquisti di libri in e-book".

Per quanto riguarda la **ricerca e l'accessibilità degli e-book**, i **46** suggerimenti si possono così classificare:

- **migliorare l'accessibilità dal punto di vista tecnico (21)**: "Semplificare il più possibile le procedure di accesso", "Credo che il servizio dovrebbe essere più agevole", "Quando ho fatto una prova per vedere come si scaricano non sono riuscita", "Rendere meno tedioso il procedimento di recupero, consultazione e prestito in remoto";
- **fornire un unico punto di accesso/ricerca per gli e-book e le altre risorse (18)**: "Vorrei poter consultare tutti gli ebook disponibili partendo da un unico catalogo, come per i libri cartacei", "Servirebbe un catalogo unico di tutte le piattaforme ebooks e dell'opac", "Creare una piattaforma unica per la ricerca e per la consultazione", "Possibilità di prendere in prestito l'e-book direttamente dalla pagina personale dell'OPAC";
- **implementare l'app per l'accesso agli e-book (7)**: "Sarebbe bello avere un'integrazione con l'app per android per effettuare il login da lì e scaricarli", "Mi piacerebbe sapere qualcosa in merito agli e-Book relativi alla biblioteca di unimib, se si potesse accedere direttamente scaricando sul proprio tel l'app sono certa che riterrei la cosa interessante e di pratico utilizzo", "App per iPhone".

Infine, rispetto agli **aspetti legati alle piattaforme di e-book**, le **26** proposte si articolano nel modo seguente:

- **privilegiare il formato in pdf e il download integrale (15)**: "Privilegiare le piattaforme e i contratti che permettono di scaricare il PDF del book per la lettura off-line", "Permettere di scaricare i pdf dei vari libri digitali", "Anche scaricare il totale pdf sarebbe ideale, perché questo si possa scaricare in ogni dispositivo";
- **sviluppare le funzioni di personalizzazione dell'e-book (4)**: "Se devo studiare, ho bisogno di sottolineare, fare delle glosse alle pagine, frecce con rimandi, etc... cosa che il formato ebook non permette o lo si fa con molta fatica", "Non li ho mai usati perché mi piace il libro cartaceo che personalizzo con appunti e sottolineature";
- **favorire la stampa dell'e-book (3)**: "Essendo testi su cui studiare sarebbe necessario averli in pdf per poterli stampare [...] Studiare su un testo stampato è tutt'altra cosa che sfogliarlo su notebook o su smartphone (ci perdi la vista)", "A mio parere, indipendentemente dal tipo di formato o supporto su cui leggere gli e-book sarebbe comunque utile poterne stampare su carta delle parti";
- **privilegiare un formato compatibile con gli e-reader (2)**: "Formato aperto, compatibile con qualsiasi tipo di dispositivo e-reader (es. Kobo)", "Per esperienza penso che per quanto riguarda i libri in formato elettronico, il formato tipo EPUB sia più versatile del formato PDF, e nel caso fosse possibile scaricare il locale il libro, la versione EPUB ne favorirebbe la lettura";
- **rimuovere i DRM (2)**: "Rimuoverei i DRM. Tanto non servono a nulla contro chi vuole fare un uso illecito dei libri (ovvero, si rimuovono con agio comunque lato utente), mentre creano difficoltà a chi vuole onestamente fruire di un'opera (es. persone con disabilità)", "Liberate i libri!".

Alle categorie di **suggerimenti** prese in esame, vanno aggiunte **altre casistiche** che coinvolgono un minor numero di utenti (27 proposte relative agli e-book e 7 "fuori tema").

Diversi utenti da una parte dichiarano la **scarsa conoscenza degli e-book** della BdA e dall'altra esprimono **desiderata rispetto ad aspetti di fatto esistenti (15)**: c'è chi vorrebbe leggerli sia online che offline e/o pensa sia necessario un e-reader per leggere gli e-book (6), chi auspica l'attivazione di un servizio di prestito digitale degli e-book (4), chi vorrebbe scaricare o stampare solo alcuni parti dell'e-book (3), chi vorrebbe vedere un'anteprima dell'e-book (1); a questi si può associare un utente che vorrebbe prendere in prestito un e-book dal

proprio dispositivo Kobo connesso a internet, ma di fatto questo non è tecnicamente possibile (1).

Un gruppo di utenti si focalizza sugli **strumenti di lettura degli e-book (10)**: alcuni propongono all'Ateneo di stipulare accordi con i fornitori così da agevolare finanziariamente gli studenti nell'acquisto degli e-reader (4), altri suggeriscono alla BdA di mettere a disposizione degli e-reader (3), altri ancora lamentano il fatto che il formato di alcuni e-book della BdA non è compatibile con determinati dispositivi, quali Kindle e Ipad (3). A tal proposito va segnalato che da gennaio 2016 la BdA ha attivato il servizio di prestito di e-reader presso il Polo di Biblioteca Digitale.

Due utenti vorrebbero l'attivazione di un **prestito interbibliotecario di e-book** o di un altro servizio che consenta rapidamente di consultare gli e-book non acquistati dalla BdA (2).

Una minoranza esprime **desideri non legati strettamente agli e-book (7)**: c'è chi chiede di incrementare l'offerta di riviste elettroniche, chi suggerisce di aumentare le zone WiFi, chi vorrebbe consultare degli audiolibri e chi propone alla BdA di acquistare "tablet con calcolatrici scientifiche, programmi di fit grafici etc. che sono molto utili per tutte le facoltà scientifiche".

Nel grafico III.2 sono state riportate le categorie di suggerimenti relativi agli e-book che coinvolgono il maggior numero di utenti (da 14 a 30 persone).

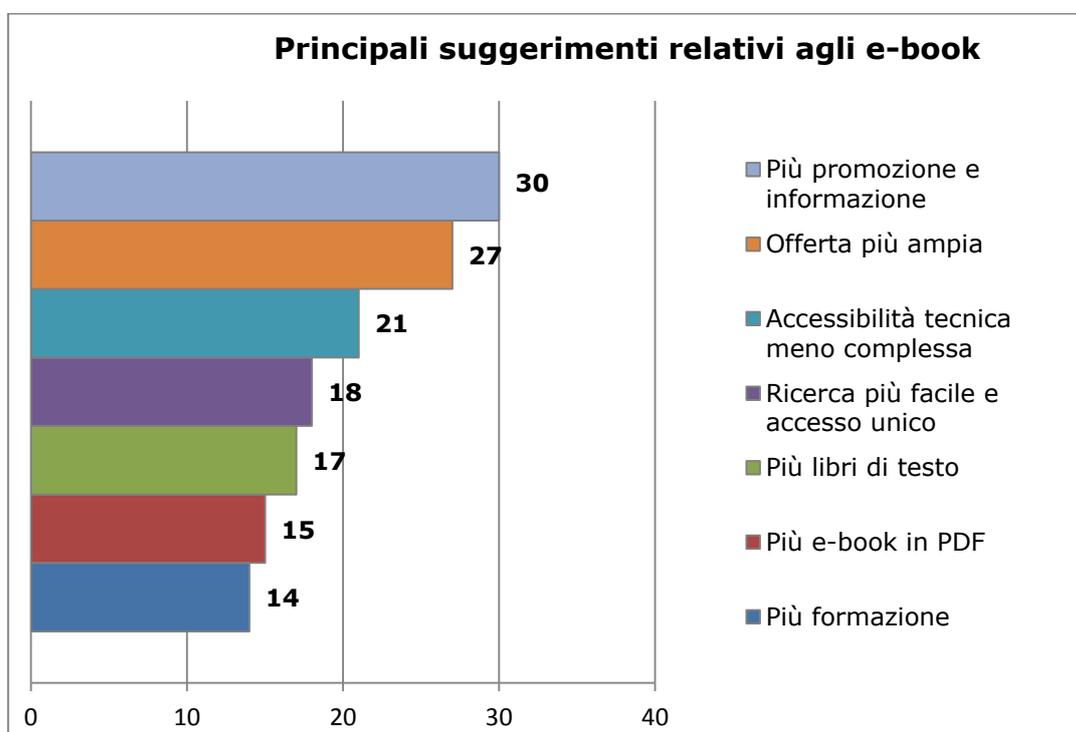


Grafico III.2 – Preferenze di utilizzo degli e-book della BdA

Oltre a suggerimenti e proposte, molti utenti comunicano **VALUTAZIONI E CONSIDERAZIONI** relative agli e-book (44 in tutto, come anticipato).

Diversi utenti esprimono il loro **apprezzamento per l'offerta di e-book** da parte della BdA e per il funzionamento del relativo servizio (**23**): "Ottima iniziativa", "Mi sembra sia una buona offerta di risorse digitali", "Ampia gamma di scelta per differenti argomenti", "Sono convinto che il livello di servizio offerto sia veramente ottimale". Uno di questi in particolare apprezza l'ascolto delle proposte di acquisto degli utenti: "Utilissimo poter richiedere l'acquisizione di risorse elettroniche quando non disponibili".

Alcuni studenti, afferenti principalmente alle discipline umane e sociali, esprimono la propria **preferenza per il formato cartaceo** nella lettura di libri (**15**): "Preferisco usare i libri cartacei", "Generalmente non amo la lettura elettronica di qualunque tipo di libro", "Amo i libri, il profumo della carta e il rumore delle pagine"; un solo studente di Scienze della Formazione si esprime in termini negativi rispetto agli e-book: "Odio gli e-book".

Altri utenti, invece, mettono in evidenza **i vantaggi che presentano gli e-book** rispetto ai libri tradizionali (**6**): "La consultazione di e-book abbrevia i tempi di ricerca del testo d'interesse in confronto alla ricerca del cartaceo", "Penso sia una valida alternativa al libro, soprattutto per la disponibilità immediata", "Penso che gli e-book siano una risorsa preziosa". Uno studente post laurea pone un interrogativo legato ai vantaggi per l'ambiente: "C'è un effettivo e sensibile risparmio energetico tra il consumo di energia elettrica e materiali per la lettura degli e-book (pc, tablet, smartphone, ecc.) rispetto al consumo energetico per la creazione (carta, stampa e trasporto) dei tradizionali libri cartacei? Se studi scientifici dimostrassero questo vantaggio consistente nel risparmio energetico con gli e-book rispetto ai tradizionali libri cartacei, allora dovremmo tutti passare agli e-book!".

## Conclusioni

### Riepilogo

Che cosa è emerso dall'analisi approfondita dei questionari?

Anziché limitarci a riassumere i risultati principali, proponiamo una rielaborazione derivante da una lettura attenta del materiale raccolto, di natura sia quantitativa che qualitativa.

Dall'esame delle risposte, emergono due aspetti preponderanti:

- I) tra chi non usa gli e-book e le risorse elettroniche della Biblioteca di Ateneo, la mancata conoscenza del servizio;
- II) tra chi usa gli e-book della BdA, una tendenziale convergenza rispetto alla soddisfazione globale e alle modalità di utilizzo abituali e auspiccate.

Rispetto al primo punto, come si evince dalla domanda sull'utilizzo delle **risorse elettroniche** della Biblioteca in generale, ben il 58% dei rispondenti non le utilizza (v. grafico I.2.1, p. 16); di questo 58%, il 51% dice di conoscerne l'esistenza ma di non averne ancora bisogno, ma ben il 39% afferma invece di ignorarne l'esistenza (v. grafico I.2.2, p. 19).

Se analizziamo a questo punto i motivi del **mancato utilizzo degli e-book** (v. grafico I.3.2, p. 24), vediamo che una percentuale simile (32%) ne ignora l'esistenza; il fatto di non conoscere il servizio è la motivazione preponderante per il mancato utilizzo e supera anche una eventuale preferenza per il supporto cartaceo (25%).

La **preferenza per la carta è specifica degli e-book** (il 25% *versus* il 5% per le risorse elettroniche) ed è riconducibile a diversi fattori: la possibilità di sottolineare e annotare, stando alle considerazioni degli utenti espressi in più punti del questionario (cfr. pp. 34 e 39); la disponibilità del doppio formato cartaceo/digitale delle monografie; il presunto utilizzo dell'intero volume, anziché di parti di esso, da parte di coloro che al momento usano soprattutto i libri di testo.

Il tema della **scarsa conoscenza** riaffiora ripetutamente anche nei commenti liberi delle domande aperte, sia in termini di inconsapevolezza delle risorse elettroniche e degli e-book, sia in termini di ridotta familiarità con le modalità di reperimento e di utilizzo. Non a caso tra i principali suggerimenti relativi agli e-book la richiesta più ricorrente (30 commenti) è una maggiore promozione e formazione (v. grafico III.2, p. 40).

Rispetto al secondo punto le risposte degli utenti convergono verso le stesse posizioni, sia per quanto riguarda la soddisfazione per le piattaforme utilizzate e l'offerta di titoli, sia per quanto riguarda il formato preferito per la fruizione.

I maggiori **fruitori di e-book** della BdA sono ricercatori/docenti, assegnisti/borsisti/cultori della materia e studenti post laurea. La collezione di e-book è infatti mirata più sulla **ricerca** che sulla didattica.

Gli utilizzatori di e-book si dichiarano in larga maggioranza **abbastanza soddisfatti** sia per le piattaforme utilizzate (64%, v. grafico II.2.2.2, p. 33) che per l'offerta di titoli per la propria area disciplinare (65%, v. grafico II.3.1, p. 35).

Per quanto riguarda la **modalità di fruizione abituale** (domanda posta agli utilizzatori di e-book) e la modalità di fruizione preferita in assoluto (domanda posta a tutti i rispondenti al questionario), il salvataggio del **pdf** in locale riceve un plebiscito (57% e 56% rispettivamente). La predilezione per questo formato può essere ricondotta a una serie di vantaggi: la possibilità di **consultare offline** anche in un secondo momento, la possibilità di **scaricare** senza creare credenziali aggiuntive o installare altri software, e la possibilità di **stampare**, ottenendo così un supporto cartaceo da sottolineare. Non a caso, le tre piattaforme che hanno avuto i punteggi di gradimento più alti sono quelle che associano un'offerta di titoli

mirata per l'area disciplinare alla possibilità di scaricare i pdf senza nessuna restrizione (v. grafico II.2.2.1, p. 33).

## **Propositi**

Gli esiti dell'indagine e i suggerimenti espressi dagli utenti sono molto utili per orientare le attività della Biblioteca nella prospettiva del **miglioramento continuo**.

Il personale della BdA ha già iniziato a riflettere e a confrontarsi su quanto emerso dalla ricerca, prendendo in esame anche i dati statistici a disposizione; ora si propone di pianificare e realizzare **interventi** di miglioramento per quanto rientra nel proprio "raggio d'azione".

La Biblioteca interverrà su quegli aspetti che possono essere gestiti al suo interno. Alcune migliorie dipendono dalla presenza o meno sul mercato delle funzionalità e dei contenuti richiesti dall'utenza; in questo caso si farà comunque il possibile per venire incontro, nella politica degli acquisti, a quanto richiesto.